TRABAJO FIN DE MÁSTER

PROYECTO PROFESIONALIZANTE

TITULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN SOCIAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE MÓSTOLES.

AUTOR/A: ALEJANDRO VÉLIZ MELCHOR

TUTOR/A: CARLOS BENEDICTO DUQUE

CONVOCATORIA: ordinaria

Curso académico 2024/2025

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todos los agentes de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles, tanto a quienes hoy la integran como a quienes en el pasado formaron parte de ella. Sin su dedicación y profesionalidad, este trabajo, a menudo tan poco gratificante, no habría resultado tan inspirador. Su devoción y entrega son la mayor motivación para seguir aprendiendo y evolucionando, con el único fin de prestar el mejor servicio posible a las víctimas de esta lacra social.

Al Subinspector José Antonio Sánchez de León, jefe, compañero y amigo, por haber dado los primeros pasos que sirvieron de base para este proyecto y por su apoyo constante. Su impulso inicial fue clave para inspirar la idea que hizo posible este proyecto y por haberme animado a desarrollarlo.

A la Jefatura de la Policía Municipal de Móstoles, por la confianza depositada en mí para la elaboración de este proyecto y, especialmente, por haberme encomendado la coordinación de esta unidad, un reto profesional tan exigente como enriquecedor.

Por último, deseo expresar mi agradecimiento a Carlos Benedicto Duque, tutor de este Trabajo de Fin de Máster, por su apoyo constante y por las aportaciones de ideas que han enriquecido la elaboración del proyecto. Su compromiso en la tutorización ha sido un respaldo fundamental durante todo el proceso.

Asimismo, agradezco a Laura González Guerrero, Directora del Máster de Violencia de Género y Políticas de Igualdad, el ánimo mostrado para impulsar un proyecto de estas características dentro del marco académico, que ha permitido dar forma a una propuesta práctica y con vocación de aplicación real.

Prólogo

El presente trabajo se ha centrado en la elaboración de un Protocolo de Intervención de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles. Este proyecto responde a una necesidad práctica detectada en el día a día del servicio, en el que, como oficial y coordinador de la unidad, se hizo evidente la carencia de un marco operativo actualizado que recogiera la realidad social, jurídica y tecnológica actual. El protocolo se diseñó inicialmente como un TFM profesionalizante, de carácter aplicado, orientado a mejorar la operativa policial desde una perspectiva de género y de atención a colectivos vulnerables.

No obstante, debido a su extensión y nivel de detalle, el documento completo excede el marco formal exigido por la Universidad para un TFM. Por este motivo, se ha optado por incluirlo íntegramente en el Anexo I, dejando el presente TFM como un ejercicio de análisis y explicación del proceso de creación. Esta decisión ha sido adoptada en coordinación con el tutor de TFM, garantizando el cumplimiento de los criterios académicos establecidos.

El documento incorpora tres marcadores principales para facilitar la lectura y navegación:

1. Portada del TFM, que abre el documento académico con sus elementos formales.
2. Portada del Anexo I, correspondiente al protocolo completo.
3. Índice del Protocolo, que refleja la estructura real del proyecto desarrollado.

Conviene aclarar que el TFM en sí mismo cuenta con su propia numeración e índice general, ajustado a la extensión y requisitos de la Universidad. El Anexo I, en cambio, mantiene un índice y numeración propios, que corresponden a la estructura operativa del protocolo, incluyendo sus apartados internos y anexos específicos. La combinación de ambos bloques explica la amplitud del documento final.

Finalmente, se destaca que el protocolo se encuentra en fase de implantación, estando prevista su presentación y aplicación a comienzos del mes de octubre de 2025. Con ello, se culmina un proceso iniciado en la unidad tras varios años de debate sobre la necesidad de actualización, y que cristalizó tras el ascenso del autor en 2023 y el inicio del máster en noviembre de 2024, momento en el que se vislumbró la oportunidad de unir práctica profesional y análisis académico.

ABREVIATURAS

Sigla	Español	Inglés
AMPAS	Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos	Parents' Associations
AMSC	Área de Mediación y Seguridad Ciudadana	Mediation and Citizen Security Area
AMYSC	Área de Mediación y Seguridad Ciudadana (abreviado en documentos)	Mediation and Citizen Security Area
CAF	Comisión de Apoyo Familiar	Family Support Committee
CEA	Control Especial de Atención	Special Care Control
CEM	Centro de Emergencia	Emergency Shelter
CINCO	Sala de Comunicaciones CINCO (112 Policía Local Madrid)	CINCO Operations Room
CISDO	Proyecto europeo sobre delitos de odio y discriminación	CISDO Project (Hate Crimes & Discrimination)
CLIA	Consejo Local de Infancia y Adolescencia	Local Council for Children and Teens
CNP	Cuerpo Nacional de Policía	National Police Corps
COMETA	Centro de Coordinación de Medidas de Alejamiento (Sistema Telemático)	COMETA Monitoring Centre

Sigla	Español	Inglés
EMUME	Equipo Mujer-Menor (Guardia Civil)	Woman-Minor Team
FGE	Fiscalía General del Estado	Attorney General's Office
GESPOL	Sistema de gestión policial (aplicación informática)	Police Management System
ISES	Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad	State Secretariat for Security Instruction
LECRIM	Ley de Enjuiciamiento Criminal	Criminal Procedure Act
LGTBIAQ+	Lesbianas, Gays, Trans, Bisexuales e Intersexuales, Asexuales, Arromántico, Agénero, Queer/Questioning + otras id	Lesbian, Gay, Transgender, Bisexual, Intersex, Asexual/Aromantic/Agender, Queer/Questioning and others.
LOVG	Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género	Organic Law 1/2004 on Comprehensive Protection Measures against Gender-Based Violence
MVG	Mesa de Violencia de Género	Gender Violence Council
MLAE	Mesa Local de Absentismo Escolar	Local Truancy Council
OA	Orden de Actuación	Action Order
ODAC	Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano	Citizens' Complaints Office
PAM	Plan de Adicciones Municipal	Municipal Addictions Plan

Sigla	Español	Inglés
PMM	Policía Municipal de Móstoles	Móstoles Municipal Police
PMORVG	Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género	Municipal Point of the Regional Observatory on Gender Violence
PROT	Protección	Protection
PSP	Plan de Seguridad Personalizado	Personal Safety Plan
PSH	Mesa interinstitucional de Personas sin Hogar	Interagency Homelessness Roundtable
RAC	Residencia Actual Conocida (VioGén)	Known Current Residence
SIRAJ	Sistema de Registro de Apoyo a la Justicia	Justice Support Registration System
TFM	Trabajo Fin de Máster	Master's Final Project
UCVG / UCVGyPS	Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social	Gender Violence and Social Protection Unit
UFAM	Unidad de Familia y Mujer (CNP)	Family and Women Unit
VPR	Valoración Policial del Riesgo	Police Risk Assessment
VPERC	Valoración Policial de Evolución del Riesgo Con Incidente	Police Risk Assessment with Incident
VPERS	Valoración Policial de Evolución del Riesgo Sin Incidente	Police Risk Assessment without Incident

ÍNDICE GENERAL

Resumen/Abstract

1. ANTECEDENTES
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO
3. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO
4. DESARROLLO
5. CONCLUSIONES
6. FUTURAS LÍNEAS DE TRABAJO
7. BIBLIOGRAFÍA
8. ANEXOS

- **Anexo I. Protocolo de actuación de la Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles.**

RESUMEN

Este trabajo presenta el **Protocolo de Intervención de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles**, resultado de un proceso de revisión normativa y adaptación operativa a la **Instrucción SES 1/2025** y al sistema **VioGén-2**. El documento responde a la necesidad de contar con una herramienta clara, práctica y unificada, que actualice un procedimiento previo que había quedado desfasado respecto a la realidad operativa y a las nuevas exigencias jurídicas.

El protocolo integra el marco legal con la experiencia práctica de la unidad, estructurando la actuación en fases que abarcan desde la recepción del caso hasta su seguimiento, inactivación o archivo. Se incorporan directrices específicas para situaciones críticas, colectivos vulnerables y traslados, así como un plan de formación continua y mecanismos de control de calidad.

Un elemento esencial es la incorporación de la **perspectiva de género** y la atención a otras formas de discriminación, en línea con los compromisos europeos y con el trabajo desarrollado en el proyecto **CISDO**. De esta manera, se refuerza una forma de intervención policial que combina eficacia técnica con sensibilidad humana.

En definitiva, se trata de un instrumento renovado, operativo y flexible, que busca garantizar una protección real, cercana y adaptada a las necesidades de cada víctima.

ABSTRACT

This work presents the ***Intervention Protocol of the Gender Violence and Social Protection Unit of the Municipal Police of Móstoles****, the result of a process of regulatory review and operational adaptation to* ***State Secretariat for Security Instruction 1/2025*** *and the* ***VioGén-2 system****. The document responds to the need for a clear, practical, and unified tool that updates a previous procedure which had become outdated in relation to operational reality and new legal requirements.*

The protocol integrates the legal framework with the unit's practical experience, structuring police action into phases that range from the reception of the case to its follow-up, inactivation, or closure. It includes specific guidelines for critical situations, vulnerable groups, and transfers, as well as a continuous training plan and quality control mechanisms.

An essential element is the incorporation of a ***gender perspective*** *and attention to other forms of discrimination, in line with European commitments and the work developed in the* ***CISDO project****. In this way, the protocol strengthens a model of police intervention that combines technical effectiveness with human sensitivity.*

Ultimately, it is a renewed, operational, and flexible instrument, aimed at ensuring real, close, and tailored protection for the needs of each victim.

Palabras clave / Keywords

Violencia de género / *Gender-based violence*

Protección policial / *Police protection*

Protocolo operativo / *Operational protocol*

Perspectiva de género / *Gender perspective*

Víctimas vulnerables / *Vulnerable victims*

1. ANTECEDENTES

La violencia de género se mantiene como uno de los retos más complejos tanto en el plano social como en la seguridad ciudadana. España cuenta desde 2004 con un marco normativo sólido gracias a la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, y a la implantación estatal del Sistema VioGén, que constituye hoy la principal red de coordinación policial (Ministerio del Interior, 2007). Sin embargo, la práctica operativa ha demostrado que muchos protocolos locales han quedado rezagados frente a la evolución social, jurídica y tecnológica de los últimos años (Fernández, 2020).

En el municipio de Móstoles, la Policía Municipal lleva más de una década prestando funciones de acompañamiento y protección a víctimas, en estrecha coordinación con la Policía Nacional (UFAM), los Juzgados y el Punto Municipal del Observatorio de Violencia de Género. Aun así, el procedimiento vigente presentaba notables carencias: una escasa incorporación de la perspectiva de género y de enfoques interseccionales (Butler, 2007; Lagarde, 2005), falta de directrices frente a incidencias críticas que con el paso de los años y el rodaje de la materia nos han hecho acumular una variada casuística no contemplada anteriormente, así como, por supuesto, ausencia de alineación con la reciente Instrucción SES 1/2025, que regula la transición al nuevo VioGén-2 y hace imperativa la actualización de una nueva dinámica de trabajo.

El proyecto que aquí se presenta responde a esa necesidad: actualizar y unificar un protocolo municipal que aporte coherencia, claridad y homogeneidad en la actuación policial. Aunque está diseñado para los agentes de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social, sus beneficiarias finales son las propias víctimas y sus familias, que recibirán un servicio más cercano, efectivo y sensible a sus circunstancias (Kelly, 1988). Esta orientación, además, conecta con los compromisos internacionales de la Agenda 2030, en particular con el **ODS 5 (Igualdad de género)**, el **ODS 10 (Reducción de las desigualdades)** y el **ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)**, que subrayan la necesidad de construir sociedades más inclusivas y garantizar instituciones eficaces que protejan los derechos fundamentales.

La falta de resolución hasta ahora se explica en gran parte por la dependencia de protocolos estatales poco adaptados a la realidad de las policías locales y por la ausencia de un modelo municipal específico. Este trabajo pretende cubrir ese vacío, integrando normativa, experiencia práctica y aportes doctrinales en un documento operativo, dinámico y aplicable.

En consecuencia, el contenido tiene un marcado carácter original y profesional: derivado de la práctica diaria en la unidad, de protocolos internos y de la experiencia acumulada en la coordinación con distintas instituciones, así como de años de formación en diversos proyectos. Las referencias normativas y académicas se han utilizado únicamente en los apartados donde resultaba imprescindible sustentar jurídicamente o contextualizar teóricamente las propuestas (García Alonso, 2017; IFISE, 2023).

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

2.1. Objetivo general

- El objetivo principal de este proyecto es diseñar y actualizar un protocolo de intervención policial en materia de violencia de género para la Policía Municipal de Móstoles, garantizando que la actuación de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social se realice bajo criterios de eficacia operativa, perspectiva de género y sensibilidad hacia la diversidad, alineada con la Instrucción SES 1/2025 y con la evolución del Sistema VioGén.
- Este protocolo busca convertirse en una herramienta práctica y actualizada que unifique criterios, mejore la coordinación institucional y asegure una atención policial cercana, empática y ajustada a las necesidades de cada víctima.

2.2. Objetivos específicos

1. Homogeneizar la actuación policial mediante un procedimiento claro y común para todos los agentes de la Unidad, evitando disparidad de criterios en la gestión de casos.
2. Actualizar los procedimientos existentes, adaptándolos a las novedades de la Instrucción SES 1/2025 y a la implementación del sistema VioGén-2.

3. Incorporar la perspectiva de género e interseccionalidad, atendiendo a situaciones de especial vulnerabilidad (menores, personas con discapacidad, víctimas migrantes, LGTBI, etc.).
4. Reforzar la coordinación institucional con Policía Nacional (UFAM), el Punto Municipal del Observatorio de Violencia de Género, los Juzgados, Fiscalía y otros recursos asistenciales.
5. Regular las incidencias específicas (quebrantamientos, traslados, reactivaciones, renuncias, movimientos penitenciarios), ofreciendo pautas claras para cada supuesto.
6. Optimizar el seguimiento de víctimas según niveles de riesgo, integrando procedimientos de entrevistas, vigilancia y medidas complementarias.
7. Fortalecer la documentación y control de calidad, a través de registros claros, plantillas normalizadas y supervisión periódica de expedientes.
8. Promover la formación continua de los agentes, con un plan estructurado de capacitación en violencia de género, igualdad y delitos conexos.
9. Aportar un modelo replicable, que pueda servir de referencia para otras policías locales interesadas en actualizar sus protocolos de intervención.

3. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

En el año 2023, tras ascender a la categoría de oficial y asumir la coordinación de la Unidad de Violencia de Género y Protección Social, se abrió para mí una etapa decisiva en la que la experiencia práctica se unió a la reflexión académica. Coincidiendo con el inicio del máster en violencia de género y políticas de igualdad, surgió con más fuerza la idea de impulsar un proyecto que llevaba tiempo rondándonos: la elaboración de un nuevo protocolo de intervención. Desde hacía años veníamos señalando la necesidad de actualizar el documento vigente, ya que había quedado desfasado frente a los cambios normativos y las derogaciones que se habían producido en la materia.

El desarrollo de este proyecto se ha planteado siguiendo una metodología progresiva y flexible, adaptada tanto a los tiempos académicos del máster como al ritmo de trabajo

operativo de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social, por no mencionar la conciliación con la vida familiar que, afortunadamente, me toca sufrir.

La planificación se estructura en cuatro grandes fases: preparación, desarrollo, revisión y consolidación final, con actividades específicas en cada una.

Fase I – Preparación (2023 - diciembre 2024)

- Revisión de materiales académicos del máster en violencia de género y políticas de igualdad.
- Estudio de la normativa vigente: Ley Orgánica 1/2004, protocolos estatales, Instrucción SES 1/2025 en borrador.
- Identificación de protocolos previos y análisis de sus limitaciones.
- Definición inicial de los objetivos y alcance del proyecto.

Fase II – Desarrollo (julio – diciembre 2024)

- Recopilación y fusión de documentos internos de la unidad y materiales académicos.
- Redacción inicial del protocolo, estructurado en apartados de gestión de casos, coordinación institucional y actuación diaria.
- Inclusión de procedimientos específicos: protocolo cero, traslados, reactivaciones, quebrantamientos, etc.
- Reuniones internas con mandos y agentes de la unidad para ajustar la redacción a la práctica real.

Fase III – Revisión y ajuste (enero – marzo 2025)

- Adaptación del protocolo a la versión definitiva de la Instrucción SES 1/2025 y a la implantación del sistema VioGén-2.
- Depuración de duplicados, homogeneización de terminología y normalización de siglas.
- Inclusión de remisiones cruzadas entre apartados para facilitar la consulta operativa.
- Ajustes derivados de feedback académico y de la práctica policial en casos reales.

Fase IV – Consolidación y entrega (abril – junio 2025)

- Incorporación de anexos: normativa, plantillas, plan de formación, bibliografía.
- Redacción de apartados formales del TFM (antecedentes, objetivos, metodología, conclusiones).

- Revisión final con perspectiva de género e interseccionalidad.
- Preparación de versión definitiva para su entrega académica y eventual uso operativo en la unidad.

Gestión del proyecto

- La gestión del proyecto se ha basado en:
- Reuniones periódicas con la unidad y consultas a especialistas en formación y normativa.
- Control de cambios mediante un índice vivo y esquemas de equivalencia entre versiones.
- Seguimiento con revisiones trimestrales para asegurar el cumplimiento de plazos.
- Flexibilidad para incorporar novedades normativas y académicas en cada fase.

4. DESARROLLO

En este apartado estaba previsto el desarrollo íntegro del Protocolo de Intervención de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles. No obstante, por razones de extensión y para cumplir con las directrices académicas del TFM, se ofrece aquí un resumen centrado en su descripción y en el proceso metodológico seguido. El protocolo completo, en su versión final, se incluye en el Anexo 1 de este documento. El mencionado anexo, a su vez consta de su propia estructura e índice, así como anexos específicos.

Protocolo de Intervención de la Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social. *Policía Municipal de Móstoles*

4.1. Punto de partida: necesidad de actualizar el protocolo local

El trabajo que aquí se presenta surge de una necesidad detectada desde hace años en el seno de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles. Durante el día a día, tanto en la atención a víctimas como en la coordinación con otras instituciones, habíamos constatado que el protocolo operativo que servía de guía había quedado progresivamente obsoleto. Su redacción respondía a una realidad social y policial

de hace más de una década, cuando el fenómeno de la violencia de género se entendía de forma más limitada, la normativa vigente era más reducida y el propio Sistema VioGén se encontraba en una fase inicial de implantación.

Con el paso del tiempo, las carencias se hicieron cada vez más visibles. Por un lado, el protocolo no incorporaba una perspectiva de género actualizada ni contemplaba adecuadamente la atención a colectivos especialmente vulnerables, como las mujeres con discapacidad, las víctimas extranjeras con barreras idiomáticas o las personas trans cuya inclusión dentro del marco de la Ley Orgánica 1/2004 ha sido objeto de debate. Por otro lado, la operativa no estaba adaptada a las múltiples incidencias que surgen en la práctica: quebrantamientos de medidas, traslados a centros de emergencia, reactivaciones de casos previamente inactivos o cambios de domicilio fuera del municipio. Estos escenarios, muy frecuentes en la práctica, no contaban con un procedimiento específico o estaban resueltos únicamente mediante instrucciones verbales y rutinas internas transmitidas entre compañeros, generando falta de adecuación o uniformidad operative.

En paralelo, a nivel normativo y técnico, se habían producido importantes novedades que era imprescindible incorporar. La Ley Orgánica 1/2004, pese a ser el gran referente estatal, había sido objeto de múltiples desarrollos posteriores; el Código Penal había experimentado reformas en materias clave como las lesiones, las coacciones o las agravantes de género; y el propio Sistema VioGén había evolucionado hasta transformarse en 2024 en VioGén-2, lo que supuso la desaparición de niveles de riesgo previos como “No apreciado” y la adaptación de los formularios y protocolos de seguimiento. Todo ello culminó con la publicación de la Instrucción 1/2025 de la Secretaría de Estado de Seguridad, que fijó un nuevo marco de actuación policial con medidas obligatorias y niveles de riesgo redefinidos.

En nuestra unidad estas carencias se discutían de forma recurrente desde hacía al menos dos años. La experiencia nos decía que la normativa nacional resultaba demasiado genérica para la realidad municipal y que se hacía necesario contar con un documento que adaptara esos grandes marcos jurídicos a las particularidades de Móstoles, con procedimientos claros y homogéneos para todos los agentes. No obstante, por diferentes motivos, la actualización no se había acometido: la carga de trabajo diaria, la ausencia de un impulso institucional

concreto y la falta de un marco académico que sirviera de respaldo retrasaban continuamente el proyecto.

Fue a partir de mi ascenso a la categoría de oficial en 2023 cuando la idea empezó a tomar forma. Ese nuevo puesto implicaba coordinar el trabajo de la unidad, supervisar los expedientes y responder por la operativa diaria, lo que me permitió detectar con mayor claridad la necesidad de unificar criterios y dejar por escrito rutinas que hasta entonces funcionaban más por costumbre que por procedimiento. El inicio del Máster en Violencia de Género y Políticas de Igualdad en noviembre de 2024 supuso la oportunidad definitiva: el Trabajo de Fin de Máster podía convertirse en la plataforma idónea para elaborar un protocolo actualizado, no solo como documento académico, sino como propuesta real de mejora para la unidad. De esta forma, el TFM adquiría un carácter eminentemente práctico, alineado con el espíritu del máster y, al mismo tiempo, con la vocación de servicio de la Policía Municipal de Móstoles. La entrada en vigor de la **Instrucción SES 1/2025**, prevista para el 30 de junio de 2025, vino a cerrar el círculo, situando en un mismo momento la confluencia de todas las líneas previamente señaladas.

En definitiva, el punto de partida fue doble: por un lado, la constatación en la práctica de que el protocolo vigente ya no respondía a la realidad actual; por otro, la existencia de un contexto académico y profesional que me permitía liderar la actualización como propuesta formal. La intención fue desde el principio dotar a la unidad de un documento claro, coherente y operativo, que recogiera tanto la normativa vigente como la experiencia acumulada, y que sirviera de guía común para todos los miembros del cuerpo.

4.2. Revisión de normativa, doctrina y jurisprudencia

El desarrollo del nuevo protocolo partió de una revisión sistemática de la normativa y de las fuentes académicas y jurisprudenciales más relevantes en materia de violencia de género. La idea era construir una base sólida que diera soporte jurídico y doctrinal a cada una de las propuestas, pero evitando caer en una mera traslación teórica. La metodología empleada consistió en revisar, seleccionar y adaptar los textos legales y académicos a la realidad práctica de la Policía Municipal de Móstoles.

En primer lugar, se revisó la **Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, que continúa siendo el marco legislativo fundamental en la materia. Su análisis permitió rescatar no solo los derechos reconocidos a las víctimas, sino también las obligaciones de las instituciones públicas en cuanto a prevención, protección y asistencia. Este cuerpo legal fue complementado con otras leyes de gran relevancia: la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, la Ley 8/2021 de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, y la Ley 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual, entre otras. Todas ellas aportaron matices necesarios para la actualización, sobre todo en lo relativo a colectivos vulnerables, menores expuestos a violencia de género y nuevas formas de violencia sexual.

En segundo lugar, se tuvo en cuenta el **Código Penal español**, en particular los artículos que tipifican las conductas relacionadas con la violencia de género y la violencia doméstica (art. 153, 173.2, 172, 148.4, entre otros). Estos preceptos fueron esenciales para estructurar los apartados del protocolo dedicados a los quebrantamientos de medidas judiciales, las nuevas denuncias y la actuación en supuestos de reincidencia o paradero desconocido.

Un tercer bloque normativo lo constituyó la **Instrucción SES 1/2025**, publicada coincidiendo con la entrada en vigor de VioGén-2. Este documento se convirtió en la auténtica guía operativa de referencia, pues establece las medidas policiales obligatorias en función del nivel de riesgo, regula la inactivación de casos y fija los criterios de coordinación entre cuerpos policiales. El protocolo elaborado integra estas directrices, pero con un enfoque adaptado a la realidad local: se hace remisión expresa a la Instrucción, pero se desarrollan procedimientos internos propios, como la organización de traslados o la gestión de incidentes críticos en el sistema.

Junto a las normas, se revisaron también **convenios internacionales** de gran trascendencia: el Convenio de Estambul del Consejo de Europa (2011), la Declaración de Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993) y el Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional (1998). Aunque su aplicación práctica en el ámbito local es limitada, estos textos aportan la perspectiva de derechos humanos que impregna todo el protocolo, recordando que la violencia de género no es solo un problema penal, sino una violación de derechos fundamentales.

La **jurisprudencia** también ocupó un lugar importante en la revisión. Se consultaron sentencias del Tribunal Constitucional que consolidan la constitucionalidad de la Ley Orgánica 1/2004 y pronunciamientos recientes sobre la inclusión de personas trans en medidas asistenciales. Del mismo modo, se revisaron resoluciones del Tribunal Supremo relativas a agravantes de género y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, como el caso *Opuz v. Turkey* (2009), que subraya la obligación positiva de los Estados de proteger a las víctimas frente a la inacción institucional.

Finalmente, se acudió a la **literatura académica y doctrinal** en materia de feminismo y violencia de género. Autoras como Celia Amorós, Judith Butler, Marcela Lagarde, Rita Segato o Nancy Fraser proporcionaron marcos conceptuales que ayudaron a enriquecer la visión del protocolo, especialmente en lo relativo a la interseccionalidad, las relaciones de poder y la victimología práctica. A estos referentes se sumaron los manuales utilizados en mi formación académica y profesional, como los manuales operativos de la FEMP para el Programa Agente Tutor o los materiales del curso de ascenso a oficial impartido por IFISE, que aportaron la dimensión más técnica de la labor policial.

El resultado de esta revisión no fue un mero compendio de citas o referencias, sino una integración crítica. Cada norma, cada doctrina y cada sentencia fueron leídas con la pregunta de fondo: "¿Cómo se traduce esto en la práctica diaria de un indicativo de la Policía Municipal de Móstoles?". De esta manera, se evitó el riesgo de que el protocolo quedara como un documento excesivamente académico y se consiguió, en cambio, que tuviera una utilidad real para quienes lo aplicarán. Su principal finalidad, por tanto, no es la anexión a un Trabajo de Fin de Máster o un trabajo académico, sino un auténtico manual operativo de ámbito interno, el cual será presentado ante la Jefatura del Cuerpo de Policía de Móstoles a continuación de la defensa del presente trabajo.

4.3. Metodología práctica: de la experiencia diaria al documento escrito

El desarrollo del presente protocolo no se limitó a la revisión de textos normativos y doctrinales. Desde el inicio, se concibió como un trabajo eminentemente práctico, construido a partir de la experiencia acumulada por la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social (UCVGYPS) de la Policía Municipal de Móstoles (PMM). La finalidad

era que cada apartado respondiera a necesidades reales detectadas en el día a día, y que las soluciones propuestas fueran operativas y aplicables por cualquier agente.

El proceso metodológico incluyó varias fases complementarias: la sistematización de rutinas internas ya existentes, la consulta con compañeros de la unidad y de otros cuerpos policiales, la observación de prácticas en casos reales y la comparación con el protocolo de actuación de esta unidad.

Sistematización de rutinas internas

Una parte importante del contenido del protocolo ya existía en la práctica, aunque no estuviera recogida formalmente en un documento escrito. Muchas actuaciones se resolvían a través de la experiencia y del aprendizaje entre compañeros: cómo proceder ante un quebrantamiento de orden de alejamiento, cómo organizar un traslado a un centro de emergencia, qué hacer cuando la víctima se negaba a colaborar o mantenía contacto con el agresor.

Estas rutinas se transmitían verbalmente o mediante correos internos, pero no existía una guía homogénea que asegurara que todos los agentes actuaban de la misma forma. La primera tarea, por tanto, fue recopilar estas prácticas, ordenarlas y depurarlas para convertirlas en procedimientos claros. En algunos casos, se trató simplemente de dar forma escrita a lo que ya se hacía; en otros, se introdujeron mejoras o se reforzaron las garantías jurídicas para evitar riesgos.

Un ejemplo concreto lo encontramos en el tratamiento de los **cambios de domicilio**. La unidad tenía asumido que, en caso de traslado dentro del municipio, se actualizaba la información en VioGén y se modificaban las rutas de vigilancia, mientras que si el cambio era fuera de Móstoles se informaba a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes, a través del Sistema VioGén. Sin embargo, los detalles de estas actuaciones —plazos, plantillas, responsables de notificación— no estaban fijados. El protocolo los sistematizó, incorporando además la remisión a la Instrucción SES 1/2025, para asegurar que cualquier agente supiera exactamente qué hacer en cada caso.

Consulta con compañeros y mandos

El segundo eje metodológico fue la consulta interna. A lo largo de los meses de elaboración, se mantuvieron conversaciones informales y reuniones de trabajo con los agentes de la unidad, los mandos intermedios y otros compañeros de la Policía Municipal, pertenecientes al AMSC. El objetivo era doble: por un lado, recoger las inquietudes y propuestas de quienes aplican el protocolo en la calle; por otro, asegurar que el documento contara con la legitimidad de ser construido de manera colectiva.

Estas consultas fueron especialmente útiles para identificar **situaciones problemáticas recurrentes,** principalmente trasladadas a los agentes de la UCVGYPS. Por ejemplo, la dificultad de localizar a víctimas que cambian constantemente de número de teléfono o que bloquean a la policía; la gestión de víctimas ambivalentes, que denuncian en un primer momento y después minimizan los hechos; o los problemas logísticos de los traslados fuera del municipio, que muchas veces recaían en unidades no especializadas o en la petición de apoyo al Cuerpo de Policía Nacional, con los problemas de coordinación que se pueden derivar en la premura de una emergencia.

Los mandos aportaron además la visión estratégica: la necesidad de homogeneizar criterios entre turnos, de establecer protocolos claros para la comunicación con UFAM y Juzgados, y de reforzar la formación interna para que todos los agentes, no solo los de la unidad, conocieran los procedimientos básicos de protección a víctimas.

Observación de casos reales

La tercera fase metodológica fue la observación directa de casos reales en los que la unidad intervino entre 2020 y 2025. Estos expedientes sirvieron como fuente de aprendizaje práctico: se analizaron los errores cometidos, las dificultades surgidas y las soluciones improvisadas que habían funcionado.

De este análisis se extrajeron ejemplos concretos que inspiraron varios apartados del protocolo. Un caso significativo fue el de una víctima que tuvo que ser trasladada de urgencia a un **centro de emergencia fuera del municipio**. En aquel momento no existía un procedimiento definido sobre qué unidad debía efectuar el traslado ni cómo coordinarlo con

el centro receptor y con la UFAM. La improvisación obligó a los agentes a gestionar llamadas en tiempo real para asegurar la protección durante el trayecto y garantizar la recepción en destino. A raíz de esa experiencia, se estableció en el protocolo un procedimiento reglado para los traslados, con comunicaciones previas y en tiempo real, evitando así incertidumbres en situaciones críticas.

Otro ejemplo fue el de las **víctimas con discapacidad o barreras idiomáticas**. En varias intervenciones se detectó que no se disponía de recursos suficientes para garantizar una atención accesible y comprensible. El protocolo incorporó como respuesta la obligación de contactar de inmediato con los servicios municipales de apoyo (intérpretes, **mediadores culturales**, técnicos de discapacidad), de forma que la víctima no quedara desprotegida en un primer contacto crucial. Este punto ha adquirido una dimensión mucho más significativa si lo entendemos en el marco de la participación de la PMM en el Proyecto europeo de Cooperación Inter policial y Social contra los Delitos de Odio "CISDO". (Proyecto CISDO, s. f.).

Comparación con otros protocolos

La elaboración del presente documento incluyó una fase de *benchmarking* o comparación con protocolos de referencia a nivel estatal, autonómico y municipal. Para ello se revisaron, en primer lugar, los marcos normativos y operativos de carácter general, como el *Sistema de seguimiento integral en los casos de violencia de género (VioGén)* (Ministerio del Interior, 2007), el *Pacto de Estado contra la Violencia de Género* (Ministerio de Igualdad, 2017) y la reciente *Estrategia Estatal para la erradicación de las violencias machistas (2022–2025)* (Ministerio de Igualdad, 2022).

En el ámbito autonómico se consultaron documentos como el *Protocol marc d'intervenció contra la violència masclista* (Generalitat de Catalunya, 2022) y el *III Acuerdo interinstitucional de Navarra* (Gobierno de Navarra, 2017), que aportan modelos de coordinación entre fuerzas de seguridad, servicios sociales y sistemas sanitarios.

Asimismo, se analizaron protocolos de diferentes policías locales que habían publicado o compartido públicamente sus procedimientos, destacando el *Protocol d'actuació davant la violència masclista* del Ajuntament de Barcelona (2022), el protocolo operativo del Grupo GAMA de la Policía Local de València (Ajuntament de València, 2025), el *Protocolo local de coordinación* de la Policía Municipal de Pamplona (Ayuntamiento de Pamplona, 2025), el *II Protocolo de coordinación profesional* de Pozuelo de Alarcón (Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, 2019), o el *Protocolo municipal de respuesta integral* de Vitoria-Gasteiz (Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2025).

La comparación de estos documentos, así como el estudo del Protocolo anterior de la UCVGYPS, permitió identificar buenas prácticas transferibles a la realidad de Móstoles, como la incorporación de anexos prácticos para patrullas no especializadas (Barcelona), la creación de unidades específicas con personal formado (València), o la formalización de circuitos de coordinación interinstitucional (Pamplona y Navarra). Al mismo tiempo, se detectaron vacíos comunes: muchas policías locales aún carecen de un protocolo escrito y dependen únicamente de las directrices de VioGén y de la Instrucción estatal (Ministerio del Interior, s. f.).

Este contraste reforzó la idea de que contar con un protocolo propio actualizado, adaptado y sistematizado, constituye un valor añadido para la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de Móstoles y para el municipio en su conjunto.

Redacción progresiva y validación

El proceso de redacción no fue lineal, sino progresivo y dinámico. A medida que se iban recopilando rutinas, consultas y ejemplos, se redactaban apartados que luego eran sometidos a revisión interna. El criterio fue siempre mantener un lenguaje claro, accesible para cualquier agente, pero al mismo tiempo formal y alineado con la normativa vigente.

La validación se realizó en varias fases: primero, a nivel interno de la unidad; después, con mandos superiores; y finalmente, con una mirada académica, en el marco del presente

máster. Cada revisión permitió depurar el texto, eliminar duplicidades y reforzar la coherencia del conjunto.

Un elemento clave fue la decisión de **no copiar de forma literal la normativa estatal**, sino referenciarla y resumirla, para mantener el protocolo ágil y operative, hacienda remisiones continuas a la propia Instrucción SES 1/2025, con guía de referencia. Esta elección metodológica asegura que el documento sea práctico en la calle y que, al mismo tiempo, remita a la fuente jurídica oficial en caso de necesidad.

4.4. Estructuración del protocolo: lógica del índice y construcción progresiva

Uno de los retos metodológicos más importantes de este proyecto fue la definición de la **estructura del documento**. No se trataba únicamente de acumular procedimientos dispersos, sino de organizarlos de forma lógica, clara y progresiva, de manera que cualquier agente pudiera localizar rápidamente la información necesaria en un caso concreto.

Para alcanzar este objetivo, se siguió una lógica de construcción en capas, que avanzaba desde los fundamentos generales hasta los procedimientos específicos y los anexos prácticos. Este esquema se fue consolidando a lo largo de los meses, gracias a un ejercicio constante de prueba y error: escribir, revisar, reordenar, fusionar apartados repetidos, y volver a ajustar, remitiendo en lo que procediese a la propia Instrucción.

Bloques introductorios (Capítulos 1 a 3)

El protocolo se abre con tres capítulos introductorios que cumplen la función de situar al lector y darle un marco conceptual y normativo:

1. **Introducción y objetivos**: en este apartado se definió la finalidad del protocolo (homogeneizar actuaciones, mejorar la protección y reforzar la coordinación institucional) y se explicitaron los objetivos generales y específicos. Desde el punto de vista metodológico, este capítulo sirvió también para remarcar que se trata de un documento vivo, susceptible de actualizaciones.

2. **Marco teórico y conceptual**: aquí se incluyeron definiciones básicas, evolución terminológica y conceptos clave como violencia de género, igualdad y discriminación. Aunque en apariencia es un bloque académico, la lógica de incluirlo fue doble: por un lado, garantizar un lenguaje común entre los agentes; por otro, mostrar que el protocolo está alineado con el conocimiento científico y doctrinal.
3. **Marco normativo de referencia**: este capítulo es el puente entre la teoría y la práctica. Se recopilan las principales normas nacionales e internacionales (LO 1/2004, Ley 10/2022, Convenio de Estambul, etc.), pero sin reproducirlas de forma literal. El criterio metodológico fue **referenciar sin copiar**, para mantener el protocolo operativo. Además, se introdujo el subapartado específico sobre el **Sistema VioGén**, lo que permitió explicar la herramienta tecnológica que vertebra toda la intervención policial.

La unidad y su papel (Capítulo 4)

El siguiente bloque describe la **Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social**: principios de actuación, funciones, canales de contacto, coordinación y formación interna.

Aquí la metodología fue distinta: el contenido se construyó a partir de la experiencia acumulada en la propia unidad, con un enfoque descriptivo. El objetivo era doble: por un lado, que el documento recogiera de forma transparente qué es y qué hace la UCVGYPS; por otro, que sirviera como carta de presentación frente a otros actores institucionales, mostrando profesionalidad y solidez organizativa.

Coordinación institucional (Capítulo 5)

La coordinación es uno de los pilares de la intervención en violencia de género. Por ello, el capítulo 5 está dedicado a describir las relaciones de la unidad con otros actores: Policía Nacional (UFAM), Punto Municipal del Observatorio (PMORVG), Juzgados y Fiscalía, y otros recursos asistenciales.

La decisión metodológica aquí fue **dar prioridad a lo operativo**: cómo se comunica un cambio de riesgo, qué se hace ante una nueva denuncia, cómo se reparten los casos según

nivel de riesgo. En este sentido, el capítulo funciona como una guía práctica para el día a día, pero también como un mapa de las redes institucionales que sostienen la protección de las víctimas.

Gestión operativa de casos (Capítulo 6)

Este es el núcleo del protocolo, y también el bloque más extenso y complejo. Se organizó en varios subapartados que responden al ciclo de vida de un caso: desde la recepción y el alta, pasando por la entrevista inicial y el seguimiento, hasta la inactivación y el archivo.

La lógica fue **ordenar los procedimientos en secuencia temporal**, de manera que el agente pueda avanzar paso a paso. Además, se incorporaron subapartados específicos para incidencias frecuentes (quebrantos, renuncias, traslados, agresores reincidentes, etc.), que hasta ahora no estaban sistematizados.

Dentro de este capítulo se tomó una decisión metodológica clave: **remitir a otros apartados cuando un tema se repetía**, en lugar de duplicar la explicación. Por ejemplo, los cambios de domicilio se mencionan en el seguimiento (6.4), pero remiten a un desarrollo más amplio en las incidencias (6.7). Esta técnica evita redundancias y mejora la coherencia.

Significar que este apartado es el motivo principal de la no inclusión de la totalidad del protocolo en el encuadre general del TFM debido a su extensión operativa.

Casos especiales y colectivos vulnerables (Capítulo 7)

Este capítulo refleja uno de los grandes aportes del proyecto: la inclusión de un enfoque diferenciado para colectivos especialmente vulnerables (menores, víctimas con discapacidad, embarazadas, sin red de apoyo, etc.).

Metodológicamente, se decidió separar este bloque del seguimiento general (capítulo 6), porque se trata de supuestos que requieren actuaciones complementarias o adaptadas. La inclusión de victimología práctica (gestión de versiones contradictorias y ambivalencia) fue fruto de la experiencia directa con casos en los que las víctimas mostraban dudas o negaban los hechos, así como de supuestos que salen más allá de la norma general redundando en

constantes solicitudes de apoyo de nuestra unidad especialidad. De esta manera se intenta dar soporte a una mayor casuística operativa.

Actuación diaria de agentes (Capítulo 8)

En este capítulo se sistematizaron las rutinas de inicio y fin de turno, la coordinación con distritos y patrullas de barrio, y la logística operativa. La lógica metodológica fue dotar al protocolo de un componente organizativo que asegurara la continuidad y la coherencia entre turnos, evitando que la protección de las víctimas dependiera de la improvisación.

Este apartado se centra fundamentalmente en los pasos iniciales y finales de los componentes de la UCVGYPS.

Evaluación, formación y calidad (Capítulo 9)

El capítulo 9 responde a la necesidad de que el protocolo no se limite a procedimientos, sino que incorpore también mecanismos de evaluación y mejora continua. Se incluyó aquí un plan de formación continua para la unidad, así como indicadores de control de calidad y uso de estadísticas.

Metodológicamente, este bloque conecta el protocolo con una dimensión estratégica: no solo resolver casos, sino aprender de ellos y mejorar como organización.

Anexos (Capítulo 10)

Finalmente, los anexos recogen documentación complementaria: estadísticas, modelos de plantillas, normativa aplicable, programa de formación, protocolo local de colaboración CPN–PMM, bibliografía y fichas resumen.

La lógica aquí fue **separar lo accesorio de lo central**: los anexos permiten disponer de toda la documentación de referencia sin sobrecargar el cuerpo principal del texto.

4.5. Metodología de construcción de los procedimientos operativos

El corazón del protocolo no está en las introducciones ni en los anexos, sino en la forma en que se definieron **los procedimientos concretos de intervención policial**. Cada actuación

—desde una entrevista hasta un traslado fuera del municipio— debía estar recogida con suficiente detalle para orientar al agente, pero sin caer en un manual rígido e inadaptable.

La metodología aplicada en la construcción de estos procedimientos combinó tres fuentes principales:

1. **Normativa vigente y protocolos estatales** (LO 1/2004, Instrucción SES 1/2025, Sistema VioGén).
2. **Experiencia práctica acumulada en la unidad** (rutinas, incidencias reales, decisiones de mando).
3. **Perspectiva de género y atención a la diversidad** (aplicada tanto en la redacción como en la forma de intervención).

Cada procedimiento se redactó siguiendo un esquema similar: *marco normativo de referencia, operativa recomendada, observaciones prácticas y remisión a otros apartados cuando correspondía*.

Procedimientos de seguimiento y entrevistas

La primera gran categoría fueron los **procedimientos de seguimiento**, organizados por niveles de riesgo (bajo, medio, alto, extremo). Aquí la metodología fue doble:

- **Normativa como base mínima**: se partió del Anexo II de la Instrucción SES 1/2025, que establece las medidas obligatorias por nivel de riesgo.
- **Experiencia de la unidad como valor añadido**: se añadieron observaciones propias de la práctica en Móstoles (ejemplo: priorizar llamadas en riesgo bajo, reforzar vigilancia en riesgo alto, coordinación diaria y permanente en extremo).

Además, se introdujo una innovación metodológica: la idea de que las **entrevistas deben ser dinámicas y empáticas**, alejadas de un formato rígido de cuestionario. Esto responde a lo observado en casos reales: las víctimas proporcionan información más útil y genuina cuando se sienten escuchadas y comprendidas. Por ello, el protocolo insiste en evitar preguntas cerradas, fomentar la escucha activa y mantener un enfoque no revictimizante.

Incidencias frecuentes: quebrantamientos, renuncias, reactivaciones

Otro bloque fundamental fueron las **incidencias específicas**, que en la práctica diaria generan más dudas operativas que los seguimientos rutinarios. Aquí la metodología fue claramente inductiva:

- Se recopiló un listado de **situaciones problemáticas detectadas en la unidad** (quebrantos de medidas, víctimas reticentes, nuevas denuncias, movimientos penitenciarios, agresores reincidentes).
- Se contrastó con los **protocolos nacionales** y con la práctica de otras policías locales (a través del intercambio informal en redes profesionales y formaciones).
- Se sistematizó en subapartados (6.7.1 a 6.7.15), con indicaciones claras de cómo actuar y a qué otras secciones remitirse.

Por ejemplo, en el caso de la **renuncia al seguimiento policial**, se incorporó la obligación de informar al Juzgado y a Fiscalía mediante plantillas normalizadas, pero también se introdujo la observación práctica de que, en muchos casos, la renuncia está condicionada por dependencia emocional o presión del agresor. Por ello, el protocolo insiste en mantener un acompañamiento empático y ofrecer siempre una salida de seguridad, incluso si la víctima rechaza el seguimiento formal.

Traslados y acompañamientos

Los **traslados a centros de emergencia o a otros municipios** constituyen otro de los procedimientos más delicados. En este punto, la metodología de redacción fue fruto de varias sesiones internas en la unidad, donde se analizaron experiencias pasadas que habían generado inseguridad o descoordinación.

Se decidió plasmar un procedimiento detallado:

- Comunicación previa con la víctima y el centro receptor.
- Aviso a mandos (Charly Romeo, Romeo 0, Subinspector – Coordinador de Servicio, Comisario – jefe de guardia).

- Coordinación con UFAM, EMUME o policía local del destino.
- Comunicación constante con la sala CINCO durante el traslado.
- Depósito seguro en juzgado o centro de acogida, valorando incluso la existencia de sala de espera protegida.

Este subapartado es un ejemplo claro de la metodología adoptada en todo el protocolo: **tomar las carencias detectadas en la práctica real y convertirlas en un procedimiento claro y replicable**.

Casos especiales y colectivos vulnerables

Otro eje metodológico clave fue la incorporación de un capítulo específico para **colectivos vulnerables**: menores, personas con discapacidad, embarazadas, víctimas sin red de apoyo, etc.

Aquí la metodología fue híbrida:

- **Marco normativo y académico**: se incorporaron aportaciones del temario del máster (violencia contra menores, interseccionalidad, derechos LGTBI).
- **Experiencia operativa**: la unidad llevaba años detectando que estos perfiles no estaban adecuadamente cubiertos por el protocolo previo, lo que obligaba a improvisar soluciones caso por caso.

Por ejemplo, en el subapartado sobre **victimología práctica**, se recoge la forma de proceder con víctimas ambivalentes o que niegan los hechos. Este contenido surge directamente de la experiencia: no basta con seguir el guion normativo, sino que se requiere paciencia, respeto y derivación a recursos psicológicos. La aportación metodológica fue **dar legitimidad académica a lo que hasta ahora era pura intuición profesional**.

Documentación y registro

La metodología del proyecto también incluyó un esfuerzo por **ordenar la gestión documental interna**. En el capítulo 6.8 se establece la obligación de archivar todos los

documentos en expedientes digitales, ordenados cronológicamente y con denominaciones claras.

Este apartado responde a dos necesidades metodológicas:

1. **Cumplimiento normativo** (protección de datos, trazabilidad de actuaciones).
2. **Eficiencia práctica** (cualquier agente debe poder retomar un caso sin pérdida de información).

Se incluyó la previsión de auditorías periódicas internas y la delegación de tareas de eliminación segura en empresas externas especializadas, como ocurre en el Ayuntamiento de Móstoles.

Evaluación y formación continua

Finalmente, se incorporó un capítulo metodológico sobre **evaluación, estadísticas y formación**. La decisión fue incluir un plan de formación continua de la unidad como parte del propio protocolo, en lugar de tratarlo como un documento aparte. Esto se justificó porque, en la práctica, la eficacia del protocolo depende de que todos los agentes lo conozcan y lo apliquen de forma homogénea.

Se establecieron tres ejes:

- **Evaluación periódica de calidad** (revisión de expedientes, estadísticas de cumplimiento, informes de mandos).
- **Formación interna continua** (sesiones de actualización, estudio de casos reales).
- **Difusión externa** (posibilidad de formar a otros policías locales y personal del Ayuntamiento).

Este último punto fue un aporte personal del autor, que surgió a lo largo del máster: la convicción de que la perspectiva de género y las rutinas de protección deben impregnar a toda la organización, y no limitarse a la unidad especializada.

Principio metodológico transversal: simplicidad y aplicabilidad

En todos los procedimientos se mantuvo un principio transversal: **simplicidad operativa y aplicabilidad real**. El protocolo no debía convertirse en un documento académico o teórico, sino en una guía de trabajo.

Por eso, en lugar de copiar de forma literal la Instrucción SES 1/2025, se optó por **referenciarla y remitir a sus anexos**. Y en lugar de llenar las páginas con largos extractos normativos, se priorizó la redacción breve, directa y con ejemplos de actuación.

La metodología consistió, en definitiva, en **traducir el lenguaje jurídico y académico a un lenguaje operativo**, accesible para agentes en servicio.

4.5. Metodología de validación y afinado del protocolo

El desarrollo del protocolo no se limitó a su redacción inicial. Una parte crucial del proyecto fue la **fase de validación interna y afinado progresivo**, en la que se revisaron los contenidos, se ajustó la estructura y se incorporaron observaciones prácticas para garantizar su aplicabilidad.

Este proceso de validación siguió una lógica de **revisión continua**, muy parecida a la de un proyecto piloto: se escribía, se probaba, se ajustaba, y solo entonces se consolidaba la redacción definitiva.

Revisión inicial sobre el protocolo antiguo

El primer paso fue confrontar la nueva propuesta con el protocolo anterior de la unidad. El documento previo llevaba varios años en uso y, aunque había servido de base, presentaba **carencias notorias**:

- Lenguaje excesivamente esquemático y poco operativo.
- Falta de perspectiva de género.
- Escasa referencia a colectivos vulnerables (menores, personas con discapacidad, víctimas sin red de apoyo).

- Ausencia de procedimientos detallados para incidencias específicas (quebrantos, traslados, reactivaciones).
- Desajuste con las novedades normativas recientes (LO 10/2022, LO 8/2021, Ley 15/2022, y sobre todo la ISES 1/2025).

Por ello, la revisión inicial se centró en identificar qué podía conservarse (estructura básica, experiencia previa) y qué debía renovarse por completo. Esta comparación fue clave para dar legitimidad al nuevo protocolo: no se trataba de improvisar, sino de evolucionar.

Ajustes sucesivos y reelaboración por bloques

La metodología aplicada fue la de **construcción modular**: cada bloque del protocolo (coordinación institucional, gestión de casos, incidencias, casos especiales, actuación diaria) se redactó, se revisó y se afinó antes de integrarse en el conjunto.

Este enfoque permitió **detectar solapamientos** (por ejemplo, entre el capítulo 5 de coordinación y el capítulo 6 de gestión operativa) y decidir qué debía fusionarse o trasladarse. Fue en esta fase donde se aplicó el **mapa de reorganización de contenidos**, que funcionó como guía editorial para mantener coherencia.

Cada módulo pasó por varias iteraciones:

1. Redacción inicial.
2. Revisión para detectar repeticiones o lagunas.
3. Incorporación de ejemplos reales de la unidad.
4. Revisión final, dejando solo lo esencial y remitiendo al resto mediante referencias internas.

Criterio de remisiones en lugar de repeticiones

Uno de los elementos metodológicos más valiosos fue la decisión de **usar remisiones internas** en lugar de repetir texto en distintos apartados.

Por ejemplo:

- Los **cambios de domicilio** aparecen descritos en 6.4.3, pero se remite a 6.7.8 para los supuestos más complejos.
- La **inactivación de casos** se menciona en el seguimiento, pero se desarrolla plenamente en el capítulo 6.6.
- La **atención a víctimas ambivalentes** se trata en victimología práctica (7.8), pero se vincula a entrevistas y renuncias (6.4 y 6.7).

Este criterio metodológico permitió **reducir la extensión sin perder precisión y ubicación**. Además, facilita la lectura por parte de los agentes: en lugar de repetir todo, se indica dónde encontrar la información complementaria.

Inclusión de anexos para aligerar el cuerpo principal

Otro ajuste metodológico fue la **creación de anexos** para albergar información extensa o de referencia que podía desbordar el límite de palabras o hacer demasiado pesado el documento.

Así, se destinaron anexos para:

- **Anexo I. Estadística en materia de violencia de género y control de calidad**
- **Anexo II. Documentación y modelos**
- **Anexo III. Programa de formación de la Unidad**
- **Anexo IV. Protocolo de colaboración y coordinación PN–PM.** El cual sólo se adjuntará en la presentación final ante la Jefatura del Cuerpo.
- **Anexo V. Ruta de enlace a los manuales del sistema VioGén-2 (sujeto a identificación con usuario y clave)**
  https://viogen.ses.mir.es/viogen/ayuda/listaManual.xhtml
- **Anexo VI. Cuadro resumen: Guía de actuaciones UCVGYPS.**

Este recurso metodológico asegura que el cuerpo del protocolo se mantenga ágil y operativo, mientras que los anexos funcionan como repositorio complementario.

Perspectiva transversal: género y diversidad

Durante la validación, se hizo especial énfasis en que **cada procedimiento debía reflejar la perspectiva de género y de no discriminación**. No se trataba solo de añadir un capítulo específico, sino de impregnar todo el protocolo de esa visión.

En la práctica, esto se tradujo en ajustes como:

- Reescribir apartados de entrevistas para evitar cualquier formulación revictimizante.
- Incluir apartados específicos sobre colectivos LGTBI, discapacidad o barreras idiomáticas.
- Incorporar observaciones prácticas para situaciones de ambivalencia o dependencia emocional.

Este enfoque transversal se reforzó con referencias doctrinales (Butler, Lagarde, Bourdieu, Sagato), que ayudaron a legitimar la idea de que la violencia de género debe ser entendida como fenómeno estructural y no solo como conflicto privado.

Validación con la práctica diaria de la unidad

Finalmente, el protocolo fue contrastado con la práctica real de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de Móstoles. Durante meses, se fueron revisando borradores en paralelo a la actividad diaria, anotando si las propuestas eran **realmente aplicables o demasiado teóricas**.

Algunos ejemplos de validación práctica:

- El procedimiento de traslados fue afinado tras experiencias de falta de coordinación en 2023–2024.
- La inclusión de la hoja de firmas en todas las entrevistas se mantuvo porque en la práctica servía como garantía de trazabilidad.
- Los subapartados sobre reactivaciones y renuncias surgieron tras varios casos que mostraron la necesidad de criterios claros.

Este contraste permitió garantizar que el protocolo no fuese solo un documento académico, sino un instrumento de trabajo real.

Resultado del afinado metodológico

El resultado de este proceso de validación fue un protocolo con varias características diferenciales:

- **Coherente**: sin repeticiones innecesarias, con remisiones claras.
- **Actualizado**: plenamente alineado con la ISES 1/2025 y VioGén-2.
- **Aplicable**: construido desde la práctica y testado en la unidad.
- **Transversal**: impregnado de perspectiva de género y diversidad.
- **Flexible**: con anexos que permiten crecer y adaptarse sin saturar el cuerpo principal.

Este afinado metodológico ha convertido al protocolo en una **herramienta de calidad**, reconocida tanto en términos académicos (como Trabajo de Fin de Máster) como en su potencial de implantación práctica en la Policía Municipal de Móstoles, prevista para octubre de 2025.

4.6. Fase final de redacción, maquetación y preparación como TFM

El cierre del proyecto supuso una etapa clave: convertir un documento operativo, nacido en el trabajo policial diario, en un **Trabajo de Fin de Máster (TFM)** con todos los requisitos académicos exigidos. Esta transición no fue un mero cambio de formato, sino un proceso en sí mismo, donde se combinaron la sistematización metodológica, el ajuste de extensión, la incorporación de citas y referencias, y la proyección futura hacia la implantación del protocolo en la unidad.

De borrador operativo a documento académico

El protocolo había sido concebido inicialmente como un documento de trabajo interno. Sin embargo, al decidir integrarlo como TFM, fue necesario dotarlo de un **marco formal académico**, sin perder la esencia operativa.

Esto supuso:

- Incluir apartados de **antecedentes, objetivos, metodología, conclusiones y futuras líneas de trabajo**, tal como exige la plantilla académica.
- Mantener el **protocolo íntegro** como anexo (Anexo I), para que no se perdiera la riqueza práctica ni se excediera el límite de palabras.
- Ajustar el cuerpo principal a un tono más reflexivo y evaluativo, con explicaciones sobre cómo se había construido y qué aportaba, más allá de la simple operativa policial.

De este modo, el TFM pasó a ser un **doble documento**: por un lado, un protocolo funcional para la unidad; por otro, un trabajo académico que explica su génesis, metodología y utilidad.

Ajuste al límite de palabras

Uno de los mayores retos fue cumplir con la extensión máxima del TFM (12.000 - 15.000 palabras). El protocolo completo, por su propia naturaleza operativa y detallada, superaba ampliamente esa cifra.

Para resolverlo, se aplicó la estrategia metodológica de **remisión, resumen y anexo**:

- Los apartados centrales (capítulos 6 y 7, gestión operativa y casos especiales) se resumieron en el cuerpo del TFM, pero se incluyó nota aclaratoria indicando que el desarrollo completo se encuentra en el **Anexo I**.
- Las **medidas de protección por niveles de riesgo de la ISES 1/2025** se reservaron para un anexo específico (Anexo VIII), en previsión de que, si el cuerpo central rebasaba el límite, se pudiera mantener el contenido íntegro fuera del cómputo de palabras.
- Se priorizó explicar la **metodología aplicada** (cómo se elaboró, qué criterios se siguieron, qué innovaciones se introdujeron), frente a la repetición literal de procedimientos.

De esta manera, el documento se mantuvo riguroso, pero dentro de los límites formales del máster.

Incorporación de citas y referencias

Otro aspecto fundamental en la fase final fue la **integración de citas y bibliografía**. Aunque el contenido del protocolo era mayoritariamente original y operativo, se decidió reforzarlo con referencias doctrinales, normativas y jurisprudenciales, para otorgarle mayor legitimidad académica.

En esta fase se aplicaron tres criterios:

1. **Citas normativas** → se usaron en todos los apartados clave (LO 1/2004, ISES 1/2025, LO 10/2022, Ley 15/2022, etc.), con la fórmula "véase" o entre paréntesis, evitando sobrecargar el texto.
2. **Citas doctrinales** → se incorporaron en la justificación del protocolo, la introducción y los capítulos de victimología, recurriendo a autoras y autores como Butler, Lagarde, Segato, Bourdieu o De Miguel.
3. **Citas jurisprudenciales** → se incluyeron de forma puntual, especialmente en el marco normativo (STC 59/2008, STC 67/2022, TEDH Opuz v. Turkey, etc.).

Finalmente, todas las fuentes quedaron sistematizadas en una bibliografía organizada en bloques: **normativa, doctrinal, jurisprudencial, institucional y operativa**.

Redacción final y estilo

La redacción final del TFM supuso un ejercicio de equilibrio entre dos registros:

- **Natural y operativo**, en línea con la experiencia profesional de la unidad.
- **Formal y académico**, en línea con las exigencias de la Universidad Europea.

Para ello se evitó un tono excesivamente técnico-jurídico, priorizando una escritura clara, directa y reflexiva. El estilo se apoyó en ejemplos, remisiones internas y notas aclaratorias, siempre con una narrativa fluida.

La clave fue mantener una voz **coherente con la identidad del autor** (un policía municipal con experiencia en violencia de género, que busca mejorar la práctica profesional), pero adaptada a los estándares académicos de un máster universitario.

Maquetación y estructura final

En la fase final, el documento se ajustó a la plantilla de TFM proporcionada por la universidad. Esto implicó:

- Incluir portada, resumen, abstract, palabras clave, índice y bibliografía, en el formato APA 7ª edición.
- Separar claramente el **resumen en castellano** y el **abstract en inglés** en hojas distintas, como recomendó el tutor.
- Incluir un **cuadro de abreviaturas** con tres columnas (sigla, español, inglés).
- Normalizar títulos y subtítulos según el esquema definitivo del índice.

Se cuidó especialmente la **numeración de apartados** (ej. 6.4.3.2 "Fuera del municipio"), para garantizar que todo fuese fácil de localizar y coherente con el anexo principal.

Igualmente se generó un sistema de hipervínculo entre el índice y el contenido específico.

Preparación para implantación en octubre de 2025

Más allá de su valor académico, el protocolo tiene prevista su **implantación real** en la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de Móstoles, en octubre de 2025.

Esta previsión le otorga una dimensión práctica muy significativa, ya que no se trata de un ejercicio teórico, sino de un documento llamado a transformar la manera en que la unidad trabaja.

Se espera que la implantación tenga tres impactos principales:

1. **Mejora en la eficiencia de los servicios** → procedimientos más claros, homogéneos y ágiles.
2. **Mayor empatía con las víctimas** → entrevistas dinámicas, perspectiva de género transversal, atención diferenciada a colectivos vulnerables.
3. **Actualización de conocimientos de la plantilla** → gracias al plan formativo previsto, que permitirá extender la capacitación no solo a la unidad, sino también a otros policías locales y personal municipal.

Reconocimiento institucional y compromiso futuro

La unidad contra la violencia de género y protección social de Móstoles lleva años siendo reconocida por instituciones municipales y, sobre todo, por las propias víctimas. Este protocolo busca consolidar esa reputación, dotando a la unidad de un instrumento que garantice un servicio **exquisito en lo profesional y en lo humano**.

El autor del proyecto ha manifestado la voluntad de seguir trabajando para que este procedimiento no se quede estático, sino que evolucione y se adapte a los nuevos retos. La inclusión de anexos y la previsión de futuras líneas de trabajo son prueba de esa visión dinámica. Asimismo, su misión no es que el protocolo quede vinculado a la figura del autor, sino que está concebido como un manual operativo de la unidad: un documento vivo que pueda ser utilizado, actualizado y perfeccionado por cualquier agente que en el futuro asuma responsabilidades en esta materia, garantizando así la continuidad del trabajo y evitando que el conocimiento quede anclado en una sola persona.

Balance de la fase final

La fase final de redacción, maquetación y preparación del protocolo como TFM ha supuesto:

- **Convertir un documento operativo en un trabajo académico** sin perder su esencia práctica.
- **Ajustarlo a los requisitos formales** (extensión, citas, bibliografía, estilo APA).
- **Prepararlo para su implantación real**, con un impacto previsto en octubre de 2025.
- **Consolidar la reputación de la unidad**, mostrando que la Policía Municipal de Móstoles trabaja con estándares de calidad y compromiso humano.

En definitiva, esta fase ha sido el puente entre la **experiencia policial** y la **legitimidad académica**, garantizando que el protocolo no solo se apruebe como TFM, sino que se convierta en una herramienta real de transformación en la lucha contra la violencia de género.

4.7. Resultados y aportaciones del protocolo

El resultado principal del trabajo es la elaboración de un **Protocolo de Intervención de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles**, concebido como un documento operativo, homogéneo y actualizado. Este protocolo no es únicamente un compendio de normas internas, sino un **instrumento metodológico de aplicación práctica** que unifica criterios de actuación, incorpora innovaciones derivadas de la experiencia policial y se adapta al marco legal y técnico vigente tras la entrada en vigor de la Instrucción SES 1/2025 y el sistema VioGén-2.

Innovaciones introducidas

Entre sus principales resultados destacan:

- **Actualización normativa**: el protocolo se alinea con la ISES 1/2025 y con la Ley Orgánica 1/2004, eliminando vacíos que existían en versiones previas.
- **Estructuración clara por fases**: desde la recepción de casos hasta la inactivación y archivo, pasando por seguimiento, incidencias específicas y actuaciones con colectivos vulnerables.
- **Perspectiva de género transversal**: no solo en la atención a las víctimas, sino también en la organización interna del trabajo, la detección de sesgos y la forma de realizar entrevistas.
- **Atención diferenciada a colectivos vulnerables**: menores, personas con discapacidad, víctimas embarazadas, sin red de apoyo o con especiales circunstancias sociales.
- **Procedimientos específicos para incidencias críticas**: quebrantamientos de medidas judiciales, reactivaciones de casos, traslados a centros de emergencia, actuaciones ante paradero desconocido o reincidencia de agresores.
- **Integración de la experiencia práctica**: las rutinas diarias de la unidad han sido formalizadas y documentadas, de modo que el conocimiento tácito de los agentes se convierte en procedimiento escrito y replicable.

Impacto esperado en la unidad

El protocolo ofrece resultados concretos que mejoran la operativa policial:

- **Homogeneidad en la actuación**: todos los agentes, incluso los que no pertenecen de forma permanente a la unidad, dispondrán de un marco común que asegura coherencia en las intervenciones.
- **Mayor eficiencia**: se evitan duplicidades, se sistematizan trámites y se acortan tiempos de reacción en situaciones críticas.
- **Refuerzo de la empatía y trato humano**: el protocolo promueve entrevistas dinámicas, comunicación clara y una aproximación centrada en la víctima.
- **Mejor coordinación institucional**: al definir canales claros con Policía Nacional (UFAM), servicios sociales y juzgados, se asegura continuidad en la protección y en el seguimiento de casos.
- **Formación y replicabilidad**: al incorporarse como material de formación, el protocolo servirá también para capacitar a nuevos agentes, policías locales de otros municipios y personal del ayuntamiento.

Diferencias respecto a protocolos previos

Uno de los resultados más relevantes es la superación de las limitaciones detectadas en el procedimiento anterior:

- Se ha sustituido un protocolo **fragmentado y desactualizado** por un documento **sistemático, dinámico y adaptable**.
- Se han incorporado apartados inéditos hasta ahora, como la victimología práctica, la gestión de versiones contradictorias o el tratamiento de casos no encuadrables en la LO 1/2004.
- Se han previsto **anexos de rápida consulta** (modelos, normativa, medidas por niveles de riesgo), que garantizan accesibilidad y operatividad.
- Se ha añadido un **plan de formación asociado**, lo que multiplica el alcance del protocolo más allá de su función inicial.

Proyección práctica

El protocolo no queda como un documento estático, sino que se prevé su **implantación en octubre de 2025**. Esto permitirá evaluar sus resultados en la práctica real de la unidad, ajustarlo a necesidades emergentes y consolidarlo como modelo de referencia local.

En este sentido, el valor principal del proyecto radica en haber transformado años de experiencia dispersa en un **manual estructurado, homogéneo y académico-operativo**, con capacidad para servir tanto en la gestión cotidiana de casos como en la formación futura de agentes y en la mejora continua del servicio a las víctimas.

4.8. Análisis crítico del protocolo: ventajas, limitaciones y mejoras pendientes

La elaboración del **Protocolo de Intervención de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles** ha permitido consolidar en un solo documento una metodología homogénea, flexible y ajustada a las necesidades actuales. Este esfuerzo supone una clara **ventaja operativa**, ya que evita la dispersión de rutinas y formaliza un marco de trabajo común que hasta ahora se transmitía de manera más bien oral o experiencial.

Ventajas

- Alineación normativa**: el protocolo se integra con la Ley Orgánica 1/2004, la** Instrucción SES 1/2025 y el nuevo sistema VioGén-2, garantizando seguridad jurídica y coherencia técnica.
- **Operatividad práctica**: cada actuación cotidiana (entrevistas, traslados, cambios de domicilio, seguimiento de VPER, etc.) se encuentra detallada de forma clara y aplicable.
- **Perspectiva de género y diversidad**: incorpora la atención a víctimas especialmente vulnerables, reconociendo situaciones de discriminación múltiple (menores, discapacidad, diversidad cultural o lingüística, mujeres embarazadas, víctimas LGTBI).
- **Carácter formativo**: no solo sirve como manual operativo, sino también como herramienta pedagógica para nuevos agentes y personal municipal.
- **Reconocimiento institucional**: la unidad ya cuenta con una trayectoria avalada por el municipio y por las propias víctimas, lo que facilita la aceptación y legitimación del nuevo documento.

Limitaciones

- **Recursos humanos y materiales**: la correcta aplicación del protocolo exige disponibilidad de personal y medios, lo que puede tensionar la capacidad operativa en determinados momentos.
- **Dependencia de la coordinación externa**: algunos apartados, como traslados fuera del municipio o actuaciones con UFAM, requieren cooperación fluida con otras instituciones, adaptadas principalmente a acuerdos marco establecidos previamente.
- **Adaptación tecnológica**: aunque se menciona la integración con VioGén-2, el sistema todavía está en fase de consolidación, lo que genera un marco parcialmente inestable, así mismo la base de datos de Gestión policial "GESPOL" se encuentra en proceso de licitación y renovación, lo cual supedita ciertas modificaciones en cuanto a renovación tecno-administrativa de ciertos procedimientos.
- **Naturaleza dinámica**: todo protocolo está sujeto a la evolución normativa, social y tecnológica, por lo que se asume que necesitará revisiones periódicas.

Mejoras pendientes

- **Mayor digitalización interna**: avanzar en la automatización de plantillas, agenda de VPER y comunicaciones interinstitucionales.
- **Ampliación del plan de formación**: extender los contenidos no solo a la UCVGYPS, sino también a otras unidades de la Policía Municipal y personal municipal, asegurando una cultura común de atención a víctimas.
- **Desarrollo de nuevos protocolos complementarios**: en particular, un protocolo específico para la atención de menores vinculados a violencia de género y otro para situaciones de acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito municipal.
- **Evaluación periódica**: establecer mecanismos formales de evaluación del impacto del protocolo, con indicadores claros de eficacia, satisfacción de víctimas y eficiencia operativa.

Valor añadido metodológico

A diferencia de otros trabajos académicos centrados en la revisión teórica, este proyecto se distingue porque **combina marco normativo, experiencia práctica y diseño operativo en un único documento aplicable desde el primer día**. Se trata, en definitiva, de un TFM con impacto real: un protocolo que servirá tanto para mejorar la protección de las víctimas en Móstoles como para convertirse en referencia replicable en otros municipios que busquen actualizar su actuación en materia de violencia de género.

**Con este apartado concluye el Punto 4, relativo al Desarrollo del presente TFM. Para una revisión íntegra y detallada del documento en su totalidad, se remite al Anexo I, en el que se incorpora el protocolo completo en su versión final, tal y como ha sido diseñado y estructurado para su aplicación práctica en la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles.*

5. CONCLUSIONES

5.1. Resultados y expectativas

El proyecto ha permitido alcanzar el objetivo general planteado: elaborar un protocolo actualizado de intervención en violencia de género para la Policía Municipal de Móstoles, alineado con la Instrucción SES 1/2025 y la evolución a VioGén-2, que simplifica y unifica la actuación policial, ya que la misma era necesaria tras los múltiples y continuados cambios normativos.

El documento se encuentra en fase de implantación, prevista para octubre de 2025, y se espera que aporte mejoras significativas en varios planos:

4. Eficiencia del servicio, al eliminar duplicidades y agilizar trámites.
5. Simplicidad operativa, con procedimientos claros y homogéneos.
6. Mayor empatía con las víctimas, gracias a la integración transversal de la perspectiva de género y de otras formas de discriminación.
7. Uniformidad en la actuación, no solo dentro de la Unidad, sino en todo el cuerpo de Policía Municipal.

8. Actualización formativa de la plantilla, a través del modelo de formación diseñado como anexo, que permitirá que todos los agentes cuenten con conocimientos actualizados y coherentes con el nuevo marco operativo.

Es por ello que quizás sea pronto para elaborar unas conclusiones sobre su utilidad, aunque se tenga la percepción personal de que así será. No es que se haya innovado tanto como el propio sistema policial me permita, así como la incardinación con el resto de Protocolos, Gestión de sistemas, convenios y Planes que no me compete a mí establecer.

5.2. Valoración personal y aprendizajes

A nivel personal, este proyecto me ha permitido integrar los conocimientos adquiridos en el máster con la práctica real, aglutinando quizás años de experiencia en diversas formaciones tanto dentro como fuera del ámbito académico universitario y demás formaciones policiales, permitiéndome dar una mayor profundidad y perspectiva.

Las sinergias producidas entre docentes y el alumnado de Máster que aportan variedad de disciplina han sido de mucha ayuda. Esto también me ha permitido proyectar una herramienta que trasciende lo académico: un protocolo vivo, operativo y con impacto directo en la mejora de la protección a las víctimas.

El aprendizaje principal ha sido comprender cómo la organización y la planificación estratégica son tan importantes como la propia intervención, y cómo la claridad documental puede marcar la diferencia en la respuesta de un cuerpo policial.

Cabe destacar que la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social de Móstoles lleva años siendo reconocida por las instituciones municipales y, lo que resulta aún más valioso, por las propias víctimas, como un referente en compromiso y dedicación. Nuestro ánimo es seguir trabajando día a día para que este nuevo procedimiento no decaiga, y se traduzca en una calidad de servicio y humana exquisita, a la altura de la confianza depositada en nosotros.

A futuro, la clave será mantener este protocolo como un documento dinámico, revisado periódicamente según las necesidades operativas y normativas y por supuesto escuchando tanto a los agentes que día a día dan toda su profesionalidad por este mundo, así como a las diferentes víctimas, que aportan tantísima diversidad a nuestras actuaciones. Su aplicación no solo contribuirá a una mejor protección de las víctimas, sino también a una

profesionalización creciente de la Policía Municipal de Móstoles, fortaleciendo la confianza ciudadana y el compromiso del cuerpo con la igualdad y la seguridad.

6 FUTURAS LÍNEAS DE TRABAJO

La elaboración de este protocolo no solo ha supuesto un avance operativo para la Unidad, sino que también me ha motivado personalmente a pensar en nuevas líneas de trabajo que puedan ampliar y consolidar lo ya conseguido.

En primer lugar, quiero impulsar una **mayor especialización y formación transversal**, no limitada únicamente a los efectivos de la UCVGyPS. Mi objetivo es extender este modelo formativo al conjunto de la Policía Municipal, a otras policías locales y también al personal del Ayuntamiento, de manera que todos los agentes y trabajadores municipales que tengan contacto con colectivos vulnerables puedan ofrecer un trato humano, cercano y respetuoso.

Además, a raíz de este proyecto he decidido implementar y promover la creación de un **protocolo específico de actuación con menores**, un ámbito en el que ya he iniciado conversaciones con el área de Servicios Sociales dentro del Consejo Local de Infancia y Adolescencia. Mi intención es que este protocolo no se limite a la violencia de género, sino que adopte una **mirada amplia**, capaz de abordar también situaciones de riesgo social, absentismo escolar, adicciones o desprotección familiar. Estoy convencido de que un procedimiento conjunto, que integre la mirada educativa, social y policial, reforzará la protección integral de la infancia y la adolescencia en nuestro municipio.

Finalmente, también ha surgido la motivación de participar activamente en la **renovación del Plan de Igualdad municipal**, formando parte del nuevo consejo que lo impulse. Creo que mi experiencia en la unidad puede aportar una visión práctica y operativa para enriquecer este instrumento estratégico.

Estas iniciativas son fruto directo del proceso de reflexión y construcción del protocolo, y representan mi compromiso personal por seguir mejorando cada día en la atención y protección a las víctimas y a todos los colectivos vulnerables.

7. BIBLIOGRAFÍA

Referencias académicas

Fernández, A. (2020). *Violencia de género y políticas públicas en España*. Barcelona: Ariel.

Kelly, L. (1988). *Surviving Sexual Violence*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Universidad Europea. (2024–2025). *Temario académico del Máster en Violencia de Género y Políticas de Igualdad*. Documentación de uso docente interno.

Proyecto CISDO – Cooperación Inter policial y Social contra los Delitos de Odio. (s. f.). *Documentación y materiales de trabajo internos*. https://cisdoproject.eu/

Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). (2018). *Programa Marco Agente Tutor: Manual operativo*. Madrid: FEMP.

García Alonso, D. (2017). *Código Penal Policial*. Madrid: Netpol. ISBN 978-84-947549-3-7.

Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias (IFISE). (2023). *Manuales operativos de ascenso a oficial: violencia de género, menores, resolución de conflictos y mediación*. Madrid: Comunidad de Madrid.

Sedeño Rivero, M. Á. (2020). *Perito Judicial Experto en Violencia de Género e Intrafamiliar: Aspectos jurídicos, psicopatológicos y forenses* (7ª ed.). Madrid: Editorial especializada.

Saúl, V. (2014/2020). *Perito Judicial Experto en Violencia de Género e Intrafamiliar: Aspectos jurídicos, psicopatológicos y forenses*. Madrid: Edición actualizada.

Fuentes normativas

Constitución Española. (1978). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 311, de 29 de diciembre de 1978.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 313, de 29 de diciembre de 2004.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 71, de 23 de marzo de 2007.

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 164, de 13 de julio de 2022.

Ley Orgánica 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 101, de 28 de abril de 2015.

Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 134, de 5 de junio de 2021.

Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 215, de 7 de septiembre de 2022.

España. (1995). *Código Penal* (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 281. [Arts. 22.4, 148.4, 153, 173.2 y concordantes].

España. (2023). *Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos LGTBI*. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 51.

Secretaría de Estado de Seguridad. (2025). *Instrucción 1/2025, sobre protocolo para la valoración y gestión policial del riesgo en violencia de género (VioGén-2)*. Ministerio del Interior.

Convenio de colaboración entre la Comisaría de Policía Nacional de Móstoles y el Cuerpo de Policía Municipal de Móstoles para la protección de víctimas de violencia de género y la garantía del cumplimiento de medidas judiciales. (s.f.). Ayuntamiento de Móstoles y Ministerio del Interior.

Consejo de Europa. (2011). *Convenio de Estambul sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica*.

Naciones Unidas. (1993). *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*. Resolución A/RES/48/104 de la Asamblea General.

Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional. (1998). Naciones Unidas.

Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH). (varias sentencias citadas en el marco teórico).

Bibliografía doctrinal

Amorós, C. (2008). *Feminismo: igualdad y diferencia*. Madrid: Cátedra.

Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama.

Butler, J. (2007). *El género en disputa: el feminismo y la subversión de la identidad*. Barcelona: Paidós.

De Miguel, A. (2015). *Neopatriarcado y violencias de género*. Madrid: Cátedra.

Fraser, N. (2015). *Fortunas del feminismo*. Madrid: Traficantes de Sueños.

Guzmán, R. (2025). *Interseccionalidad y género*. Universidad de Salamanca.

Lagarde, M. (2005). *Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas*. México: UNAM.

Segato, R. (2016). *La guerra contra las mujeres*. Madrid: Traficantes de Sueños.

Bibliografía jurisprudencial

Tribunal Constitucional (España). *Sentencia 59/2008, de 14 de mayo* (reconocimiento de constitucionalidad de la LO 1/2004).

Tribunal Constitucional (España). *Sentencia 67/2022, de 2 de junio*.

Tribunal Constitucional (España). *Sentencia 44/2024, de 15 de abril*.

Tribunal Supremo (España). *Sentencia 677/2018, de 20 de diciembre* (sobre agravantes de género).

Tribunal Europeo de Derechos Humanos. *Opuz v. Turkey*, Sentencia de 9 de junio de 2009.

Otras fuentes. Referencias institucionales y políticas públicas

Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. (s. f.). Ministerio de Igualdad. Recuperado de https://violenciagenero.igualdad.gob.es

Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer. (s. f.). Ministerio de Igualdad.

Instituto de las Mujeres. (s. f.). Ministerio de Igualdad.

Ministerio de Igualdad. (2022). *Guía de recursos contra la violencia de género*. Madrid: Gobierno de España.

Sistema de seguimiento integral en los casos de violencia de género (VioGén). (2007). Ministerio del Interior.

Pacto de Estado contra la Violencia de Género. (2017). Ministerio de Igualdad. Recuperado de https://violenciagenero.igualdad.gob.es

Estrategia Estatal para la erradicación de las violencias machistas (2022–2025). (2022). Ministerio de Igualdad.

III Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (2022–2025). (2022). Ministerio de Igualdad.

Policía Municipal de Móstoles. (s.f.). *Documentos y plantillas operativas internas de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social*. Archivo interno no publicado.

Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio del Interior (Secretaría de Estado de Seguridad) y el Ayuntamiento de Móstoles para la incorporación del Cuerpo de Policía Municipal al Sistema de Seguimiento Integral de los casos de Violencia de Género, firmado el 13 julio de 2010.

Protocolo de colaboración y coordinación entre la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía, el Cuerpo de Policía Local del Ayuntamiento de Móstoles y la concejalía de Igualdad, para la protección de las víctimas de violencia de género y garantizar el cumplimiento de las medidas judiciales, renovado el 2 de junio de 2021.

Ministerio del Interior. (s.f.). *Protocolos operativos del Sistema VioGén y materiales de formación vinculados*. Documentación de uso interno.

RedAbogados.eu. (2025). Consultas jurídicas sobre violencia de género y jurisprudencia LGTBI. Recuperado de https://www.redabogados.eu

Diario La Ley. (2025). Artículos y análisis jurisprudencial. Wolters Kluwer. Recuperado de https://diariolaley.laleynext.es

LegalToday. (2025). Análisis doctrinal y jurisprudencial en materia de igualdad y violencia de género. Aranzadi. Recuperado de https://www.legaltoday.com

8. ANEXO ÚNICO

"Protocolo de actuación de la Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles"

2025

Protocolo de Intervención de la Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social

POLICÍA MUNICIPAL DE MÓSTOLES – UNIVERSIDAD EUROPEA

ALEJANDRO VÉLIZ MELCHOR – MÁSTER EN VIOLENCIA DE GÉNERO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD

Índice general

1. **Introducción y objetivos**

1.1. Finalidad del protocolo

1.2. Objetivos

2. **Marco teórico y conceptual**

2.1. Evolución terminológica

2.2. Definición según LO 1/2004

2.3. Marco conceptual

3. **Marco normativo de referencia**

3.1. Normativa básica

3.2. Derechos de las víctimas

3.3. Igualdad y prevención

3.4. Menores y violencia sexual

3.5. Operativa policial (ISES 1/2025 y protocolos)

3.6. Jurisprudencia relevante

3.7. Dimensión europea e internacional

3.8. El sistema VioGén

4. **La Unidad de Violencia de Género y Protección Social**

4.1. Principios de actuación

4.2. Composición y funciones

4.3. Contacto con víctimas

4.4. Coordinación y supervisión

4.5. Formación

5. **Coordinación institucional**

5.1. Policía Nacional – UFAM

5.2. Punto Municipal del Observatorio de Violencia de Género

5.3. Juzgados y Fiscalía

5.4. Otros organismos y recursos

6. Gestión operativa de casos

6.1. Recepción y alta de casos

6.2. Documentación inicial y comunicación a UFAM

6.3. Entrevista inicial

6.4. Seguimiento y control de casos

- 6.4.1. Planificación de entrevistas VPER y gestión de agenda
- 6.4.2. Dificultades en la localización o contacto con la víctima
- 6.4.3. Cambios de domicilio
    - 6.4.3.1. Dentro del municipio
    - 6.4.3.2. Fuera del municipio *(remisión a 6.7.8)*
- 6.4.4. Inactivación por imposibilidad de contacto *(remisión a 6.6)*
- 6.4.5. Medidas de protección por niveles de riesgo
    - Nivel bajo
    - Nivel medio
    - Nivel alto
    - Nivel extremo

6.5. Evolución del nivel de riesgo (VPER)

6.6. Inactivación y archivo de expedientes

6.7. Incidencias y protocolos específicos

- 6.7.0. Operativa policial genérica: Protocolo cero
- 6.7.1. Quebrantamiento de medidas judiciales
- 6.7.2. Renuncia a seguimiento policial

- 6.7.3. Sobrepaso de capacidades operativas
- 6.7.4. Nueva denuncia con distinto agresor
- 6.7.5. Nueva denuncia con caso inactivo
- 6.7.6. Reactivación de casos a criterio policial
- 6.7.7. Protección sin medidas judiciales (incluye riesgo bajo con temor elevado y riesgo alto/extremo sin medidas)
- 6.7.8. Movimientos penitenciarios
- 6.7.9. Víctima reticente o que mantiene contacto con el agresor
- 6.7.10. Actuación en supuestos de paradero desconocido
- 6.7.11. Directrices comunes en la atención a víctimas
- 6.7.12. Reapertura o reincidencia de casos inactivos
- 6.7.13. Traslados y acompañamientos
    - 6.7.13-a. Centro de emergencia
    - 6.7.13-b. Salidas del término municipal
- 6.7.14 Gestión de incidentes críticos en el sistema VioGén
- 6.7.15 Procedimiento ante agresores reincidentes

6.8. Documentación y registro

- 6.8.1. Registro de contactos y entrevistas
- 6.8.2. Documentación, archivo y organización interna del caso

7. Casos especiales y colectivos vulnerables

7.1. Hijos y menores a cargo

7.2. Víctimas menores de edad

- 7.2.1. Intervención con menores expuestos a violencia de género

- 7.2.2. Intervenciones con menores como víctimas y agresores
- 7.2.3. Actuación ante incumplimiento en la entrega de un menor

7.3. Víctimas con discapacidad o barreras idiomáticas

7.4. Víctimas embarazadas o con situaciones médicas especiales

7.5. Víctimas sin red de apoyo

7.6. Sinhogarismo

7.7. Casuística especial: actuaciones complementarias

7.8. Tratamiento jurídico en casos no encuadrables en la LO 1/2004

7.9. Victimología práctica: gestión de versiones contradictorias y ambivalencia

8. Actuación diaria de agentes

8.1. Rutinas de inicio y fin de turno

8.2. Coordinación con distritos y patrullas de barrio

8.3. Logística operativa (vehículos, paisano, uniformados)

8.4. Uso de herramientas de gestión (Gespol, SIRAJ, padrón)

8.5. Presencia discreta y pautas de actuación preventiva

9. Evaluación, formación y calidad

9.1. Evaluación y control de calidad

9.2. Estadísticas y análisis de datos

9.3. Plan de formación continua de la unidad

Conclusión y cierre

10.Anexos

- **Anexo I. Estadística en materia de violencia de género y control de calidad**
- **Anexo II. Documentación y modelos**
- **Anexo III. Programa de formación de la Unidad**
- **Anexo IV. Protocolo de colaboración y coordinación PN–PMM.**

- **Anexo V. Ruta de enlace a los manuales del sistema VioGén-2 (sujeto a identificación con usuario y clave)**
  https://viogen.ses.mir.es/viogen/ayuda/listaManual.xhtml
- **Anexo VI. Cuadro resumen de actuaciones. Guía rápida de intervención.**

1. Introducción

La violencia de género constituye uno de los principales desafíos sociales y de seguridad en el ámbito local. Su abordaje requiere una actuación policial especializada, coordinada y sensible a la complejidad de cada caso. La Unidad de Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles asume esta responsabilidad desde una doble perspectiva: garantizar la seguridad inmediata de las víctimas y promover una intervención integral que reduzca la revictimización y facilite su acceso a los recursos de apoyo.

Este protocolo se concibe como un instrumento operativo propio, alineado con la normativa estatal y autonómica vigente, que permita homogeneizar las actuaciones, evitar desigualdades en el trato a las víctimas y reforzar la coordinación con el resto de instituciones. La atención a la violencia de género constituye una prioridad esencial para las administraciones públicas y, de manera especial, para los cuerpos y fuerzas de seguridad. En este marco, la Policía Municipal de Móstoles desarrolla desde hace años una labor constante de protección, acompañamiento y coordinación interinstitucional, consolidada a través de esta unidad especializada. (LOVG, 2004).

La evolución normativa, jurisprudencial y operativa en materia de protección a las víctimas exige una revisión continua de los procedimientos policiales. En particular, la entrada en vigor el 30 de junio de 2025 de la Instrucción 1/2025 de la Secretaría de Estado de Seguridad, que establece un nuevo modelo de valoración policial del riesgo y gestión de casos en el Sistema VioGén, obliga a mejorar y armonizar los protocolos municipales de actuación.

A ello se suma la necesidad de fortalecer un enfoque integral, con perspectiva de género y basado en derechos humanos, en línea con los principios de la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, marco normativo de referencia para este documento. Esta orientación, además, sitúa el trabajo en consonancia con los compromisos internacionales asumidos por España en la **Agenda 2030**,

particularmente en el **ODS 5 (Igualdad de género)**, el **ODS 10 (Reducción de las desigualdades)** y el **ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)** (Naciones Unidas, 2015).

El presente protocolo surge, por tanto, como una propuesta estructurada, rigurosa y realista que incorpora la experiencia acumulada en la intervención directa, la casuística más habitual detectada en el ámbito local y las novedades normativas y operativas más recientes. Su finalidad es dotar al Cuerpo de Policía Municipal de Móstoles de una herramienta práctica y eficaz, al tiempo que proyecta un compromiso institucional firme en la lucha contra la violencia de género.

Objetivos del protocolo

Este protocolo tiene como finalidad establecer una hoja de ruta operativa clara, actualizada y eficaz para la actuación de la Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles. Los objetivos específicos que se persiguen son:

- Garantizar la protección efectiva y cercana a las víctimas de violencia de género, conforme a la Ley Orgánica 1/2004 y la Instrucción SES 1/2025.
- Asegurar la coordinación con las distintas unidades y cuerpos policiales, especialmente Policía Nacional, y con los recursos sociales y judiciales.
- Unificar criterios de actuación en todas las fases del proceso: desde la asignación del caso hasta el cierre del expediente.
- Establecer un protocolo operativo ágil, práctico y adaptable a las situaciones reales que enfrentan los agentes.
- **Integrar la perspectiva de género e interseccionalidad**, considerando factores de vulnerabilidad añadidos como discapacidad, nacionalidad, barreras idiomáticas o situación social.

- Mejorar la calidad del seguimiento, evaluación y control de los casos activos e inactivos.
- Promover la formación continua y el intercambio de buenas prácticas entre los agentes de la unidad.

Este protocolo está concebido como un **documento vivo**, sometido a evaluación periódica, con vocación de mejora continua y con la finalidad de adaptarse a los desafíos reales del entorno local y a la evolución social y jurídica de esta grave problemática (LOVG 1/2004).

Del mismo modo, los objetivos aquí planteados se alinean con la **Agenda 2030 de Naciones Unidas** y, en particular, con el **ODS 5 (Igualdad de género)**, el **ODS 10 (Reducción de las desigualdades)** y el **ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)**. Con ello se refuerza la dimensión internacional de este protocolo, situando la actuación policial local dentro de un marco global de compromiso con la igualdad, la inclusión social y el fortalecimiento institucional. (Naciones Unidas, 2015).

2. Marco teórico y conceptual

El fenómeno de la violencia de género no puede entenderse únicamente desde una perspectiva individual o criminal, sino como el resultado de estructuras sociales, culturales y políticas que perpetúan desigualdades entre hombres y mujeres. La Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, parte de esa premisa al reconocer que se trata de un problema estructural que requiere una respuesta integral, tanto preventiva como asistencial y represiva.

2.1. Concepto y evolución terminológica

La terminología empleada para designar este fenómeno ha experimentado cambios significativos. Inicialmente se utilizaban expresiones como *violencia doméstica* o *violencia familiar*, centradas en el ámbito en que ocurrían los hechos. Posteriormente se consolidó el término *violencia de género*, que pone el acento en la causa: la violencia que

los hombres ejercen contra las mujeres como estrategia de dominación y mantenimiento de relaciones de poder (Segato, 2016).

La conceptualización de la violencia contra las mujeres ha evolucionado desde los primeros estudios sobre violencia sexual (Kelly, 1988) hasta enfoques más amplios de dominación patriarcal (Lagarde, 2005; Amorós, 2008).

Este cambio supuso reconocer que la violencia de género es:

- Un fenómeno estructural, que abarca un amplio espectro de conductas violentas.
- Un mecanismo de control sobre las mujeres, que proyecta el mensaje de que cualquiera de ellas puede ser víctima.
- Un fenómeno continuo, que incluye prácticas normalizadas durante décadas.
- Un fenómeno socialmente tolerado, pese a los avances normativos y medidas de protección adoptadas.

2.2. Definición legal

El punto de inflexión en la consolidación jurídica se produjo con la **Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**. Su artículo 1 define la violencia de género como:

"La 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 estas 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, aún sin convivencia." (De Miguel, 2015).

De esta definición se desprenden tres elementos esenciales:

1. Que los actos de violencia se configuren como manifestación de discriminación, desigualdad y relaciones de poder.
2. Que el sujeto activo sea un hombre y la víctima una mujer.

3. Que exista o haya existido entre ambos una relación afectiva de pareja o análoga, con independencia de la convivencia.

3. Marco normativo de referencia

El presente protocolo se apoya en un marco jurídico que articula la respuesta institucional a la violencia de género y establece obligaciones en prevención, protección y atención a las víctimas. Dicho marco se compone de normas, disposiciones, compromisos y referentes doctrinales que sustentan la actuación policial.

La respuesta frente a la violencia de género descansa en un entramado legal y doctrinal amplio que integra normas de distinta naturaleza, disposiciones operativas, jurisprudencia y compromisos internacionales. Para este protocolo se agrupan en los siguientes bloques:

3.1. Legislación básica

- **Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.** Norma de referencia, reconoce la violencia de género como manifestación de discriminación y desigualdad estructural, e introduce un sistema integral con medidas judiciales, policiales, sociales, educativas y de sensibilización.
- **Ley 27/2003, Reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica.** Establece un mecanismo procesal urgente que combina medidas penales y civiles para garantizar una protección inmediata.
- **Código Penal (LO 10/1995 y reformas posteriores).** Incorpora tipos específicos y agravantes vinculados a la violencia de género (art. 22.4, art. 173.2, delitos contra la libertad sexual, amenazas, coacciones, lesiones, etc.).

3.2. Derechos y asistencia a víctimas

- **Ley 35/1995, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual.** Reconoce un sistema de apoyo económico, social y jurídico.

- **Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima del Delito.** Garantiza el derecho a ser informadas, asistidas y protegidas, así como a participar en el procedimiento penal en condiciones de igualdad y respeto.

3.3. Igualdad y prevención

- **Ley 3/2007, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.** Incorpora medidas estructurales en educación, empleo y representación institucional.
- **Real Decreto 1917/2008, Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género.** Refuerza la acción institucional en el ámbito educativo y mediático.
- **Real Decreto-ley 9/2018.** Impulsa la ejecución del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, con medidas en recursos policiales, judiciales y formativos.
- **Pacto de Estado contra la Violencia de Género (2017).** Documento de consenso político con más de 200 medidas de prevención, protección y coordinación.

3.4. Protección de menores y violencia sexual

- **Ley 26/2015, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.** Reconoce a los menores expuestos a violencia de género como víctimas directas.
- **Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia.** Amplía los mecanismos de detección y protección de menores.
- **Ley Orgánica 7/2022, de garantía integral de la libertad sexual.** Refuerza la protección frente a la violencia sexual, con un enfoque centrado en el consentimiento.

3.5. Normativa y criterios operativos

- **Instrucción 1/2025 de la Secretaría de Estado de Seguridad (ISES).** Establece criterios comunes de actuación policial en seguimiento, protección e inactivación de casos, garantizando homogeneidad en la respuesta.
- **Artículo 22.4 del Código Penal.** Configura la agravante genérica por motivos de género, orientación sexual, identidad de género u otros factores asociados a la discriminación.

3.6. Jurisprudencia y doctrina

- **Tribunal Constitucional:** destacan las Sentencias 67/2022 y 44/2024, que amplían la protección constitucional a víctimas trans y consolidan la interpretación sobre identidad de género.
- **Perspectiva interseccional:** la doctrina reconoce que la violencia puede verse agravada por factores como discapacidad, origen étnico, identidad sexual o situación socioeconómica.

3.7. Experiencia operativa y dimensión europea

- **Experiencia local:** la Unidad de Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles aporta la práctica cotidiana como referencia en la elaboración de este protocolo.
- **Visión europea:** la participación en proyectos como **CISDO** ha permitido incorporar un enfoque innovador vinculado a los delitos de odio y discriminación, enriqueciendo la perspectiva local.
- En el plano internacional, España se compromete mediante el Convenio de Estambul (Consejo de Europa, 2011) y el Estatuto de Roma (1998).

3.8 Sistema VioGén-2.

En cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre**, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, el **Ministerio del Interior**, a través de la **Secretaría de Estado de Seguridad**, puso en marcha el **26 de julio de 2007**

el *Sistema de Seguimiento Integral de los casos de Violencia de Género* (*Sistema VioGén*) (Ministerio del Interior, 2007; Instrucción SES 1/2025).

Este sistema nació con la finalidad de dotar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como a otros organismos con competencias en la materia, de una herramienta común que facilitase la **evaluación del riesgo**, el **seguimiento de las víctimas** y la implementación de las **medidas de protección policial** ajustadas a dicho riesgo. Para ello, se configuró con distintos formularios normalizados de valoración y con funcionalidades específicas para la gestión integral de los casos.

Los objetivos fundamentales del Sistema VioGén son:

- Coordinar y aglutinar la actuación de las diferentes instituciones públicas con competencias en violencia de género.
- Integrar en una misma plataforma la información relevante para la protección de las víctimas.
- Facilitar la predicción del riesgo a través de valoraciones técnicas periódicas.
- Permitir el seguimiento y protección de las víctimas en todo el territorio nacional, ajustando la intervención policial al nivel de riesgo establecido.
- Favorecer la prevención mediante la emisión de avisos, alertas y alarmas automáticas cuando se detecta cualquier incidencia que pueda comprometer la seguridad de la víctima.

En definitiva, el Sistema VioGén constituye una **red de protección integral, rápida y efectiva**, destinada a garantizar la seguridad de las mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas, en cualquier lugar del territorio nacional.

Desde su implantación, el sistema ha sido objeto de diversas actualizaciones orientadas a reforzar la protección de las víctimas y a mejorar su eficacia operativa. El último gran hito se produjo el **22 de octubre de 2024**, con la entrada en funcionamiento de la nueva versión **VioGén-2**, que ha supuesto una modernización profunda del sistema, adaptando los formularios, ajustando los criterios de valoración y actualizando los procedimientos

de inactivación y supervisión de casos conforme a lo recogido en la **Instrucción SES 1/2025**.

En este contexto, las actuaciones contempladas en el presente **Protocolo de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social** se encuentran directamente alineadas con el marco normativo y operativo definido por el Sistema VioGén y por la Instrucción SES 1/2025. De este modo, cada procedimiento descrito en este documento responde a los estándares técnicos y jurídicos vigentes, garantizando que la intervención de la unidad se realice siempre bajo criterios homogéneos, coordinados y plenamente integrados en la red nacional de protección a las víctimas.

4. La Unidad de Violencia de Género y Protección Social

La **Unidad de Violencia de Género y Protección Social (UCVGyPS)** de la Policía Municipal de Móstoles constituye el dispositivo especializado encargado de la atención directa, protección y acompañamiento a las víctimas de violencia de género en el ámbito local. Se integra dentro del Área de Seguridad Vial y Servicios Especializados y actúa como estructura operativa y de enlace institucional dentro de un sistema de intervención integral.

4.1. Principios de actuación

La unidad actúa bajo los principios de legalidad, proporcionalidad y empatía con las víctimas, en línea con lo establecido en la **Ley Orgánica 1/2004 y en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género (2017),** así como en los siguientes compromisos:

- **Centralidad de la víctima.** Las necesidades de seguridad, apoyo y acompañamiento prevalecen sobre cualquier otra consideración operativa. Se busca evitar la revictimización y garantizar un trato respetuoso, empático y humano.

- **Confidencialidad.** La información relativa a las víctimas y a las medidas adoptadas se gestiona con la máxima discreción, compartiéndola solo con instituciones competentes.
- **Coordinación interinstitucional.** El fenómeno de la violencia de género trasciende la esfera policial y exige una implicación conjunta de juzgados, servicios sociales, profesionales sanitarios, centros educativos y recursos especializados.
- **Prevención y proactividad.** La unidad no se limita a responder a hechos consumados, sino que impulsa la detección temprana de riesgos y la sensibilización en la comunidad, con especial atención al ámbito educativo.
- **Eficacia operativa.** Se priorizan intervenciones ágiles y adaptadas al nivel de riesgo, con capacidad de reacción inmediata y correcta aplicación de protocolos.

Estos principios consolidan la confianza de la ciudadanía en la institución y refuerzan el papel de la Policía Municipal como referente de protección y acompañamiento.

4.2. Composición y funciones

La organización responde al modelo de unidades especializadas recomendado por el Ministerio del Interior en el marco del Sistema VioGén (Ministerio del Interior, 2007).

La UCVGyPS cuenta con personal seleccionado específicamente para la atención a víctimas y la protección de colectivos vulnerables. Su composición, en la actualidad, es la siguiente:

- **1 subinspector**, responsable de la dirección de la unidad y con horario adaptado a las necesidades del servicio.
- **1 oficial**, con funciones de coordinación operativa y supervisión, también con horario adaptable.
- **7 agentes**, distribuidos en turnos de mañana (07:00–15:00 h) y tarde (15:00–23:00 h), lo que garantiza cobertura diaria durante 16 horas.

Las funciones principales de la unidad son:

- Atención inmediata y especializada a víctimas de violencia de género.
- Protección de las víctimas asignadas por UFAM-Protección y seguimiento de las medidas judiciales y policiales.
- Coordinación con servicios sociales, juzgados, fiscalía, el Punto Municipal contra la Violencia de Género y otros recursos especializados.
- Prevención, detección y actuación frente a situaciones que afecten a colectivos vulnerables (menores, mayores, personas con discapacidad, etc.).
- Desarrollo de actividades de sensibilización y prevención comunitaria, incluyendo charlas en centros educativos.

El servicio se presta habitualmente de paisano, lo que permite preservar la discreción en las intervenciones y facilitar las labores operativas relacionadas con el entorno del agresor. Ver desarrollo en aparatado 8.5.

4.3. Contacto con víctimas

El contacto directo con las víctimas constituye el núcleo de la labor de la UCVGyPS. La relación se establece mediante entrevistas personales o comunicaciones telefónicas, en función del nivel de riesgo y de las circunstancias particulares de cada caso.

Además, la unidad acompaña a las víctimas en actuaciones judiciales, médicas o asistenciales, y facilita traslados a recursos de acogida o centros de emergencia cuando resulta necesario. Este acompañamiento contribuye a reforzar la seguridad percibida, a evitar sentimientos de desprotección y a facilitar el acceso a la red de recursos disponibles.

La atención personalizada a víctimas incorpora protocolos de cercanía y accesibilidad, reforzados tras la LO 8/2021 de protección integral a la infancia y adolescencia.

4.4. Coordinación y supervisión

La UCVGyPS trabaja bajo criterios de coordinación funcional y mantiene canales de comunicación fluidos con:

- **Policía Nacional (UFAM)**, como responsable del control operativo de VioGén.
- **Juzgados** de violencia sobre la mujer, de instrucción y de lo penal.
- **Servicios Sociales municipales** y el **Punto Municipal contra la Violencia de Género**.
- **Centros de salud** y recursos asistenciales.
- **Centro de emergencia y casas de acogida.**
- Otras instituciones vinculadas al marco de la Ley Orgánica 1/2004 y a los planes estratégicos en vigor.

La persona responsable de la unidad supervisa los casos activos, intervenciones complejas y niveles de riesgo, además de actuar como enlace en mesas de coordinación municipales.

4.5. Formación

La especialización es un requisito esencial de la unidad. Se prevé un plan de **formación continua obligatoria** para todos sus miembros, orientado a garantizar la actualización permanente en normativa, operativa policial y atención a víctimas. Aunque no se ha implantado aún como requisito general, forma parte del plan estratégico de calidad y profesionalización del servicio. (Véase ANEXO IV).

5. Coordinación institucional

La protección eficaz de las víctimas de violencia de género exige un trabajo en red entre los distintos cuerpos policiales, servicios municipales, instituciones judiciales y recursos asistenciales. La UCVGyPS mantiene una coordinación activa y regulada con Policía Nacional y con entidades clave del municipio, conforme al marco legal vigente y a los convenios de colaboración firmados.

5.1. Policía Nacional (UFAM)

La colaboración con el Cuerpo Nacional de Policía se fundamenta en el **Convenio de Colaboración entre Policía Nacional y Policía Municipal de Móstoles**, que regula la protección de víctimas y el cumplimiento de medidas judiciales. (Convenio PN–PMM, 2023).

Competencias diferenciadas:

- **UFAM (Policía Nacional):** instrucción de diligencias, valoraciones iniciales de riesgo (VPR) y valoraciones de evolución con incidente (VPER-C).
- **UCVGyPS (Policía Municipal):** protección cotidiana, seguimiento de víctimas y vigilancia en el ámbito local.

Criterios de reparto de casos:

- Reparto **50/50** entre UFAM y la UCVGyPS.
- **Salvedades:**
    - Todos los casos con nivel de riesgo **alto o extremo** son asumidos directamente por UFAM.
    - Los casos en los que la víctima es **menor de edad** son gestionados también por UFAM.
- **Reasignaciones:** si una víctima ya había estado protegida por la UCVGyPS y su caso se reactiva, se reasigna a esta unidad salvo causa justificada.

Canales de comunicación:

- **Correo institucional:** mostoles.ufam.proteccion@policia.es para asignaciones, incidencias y cambios de riesgo.
- **Teléfono directo:** para operatividad diaria y emergencias.
- **Sistema VioGén:** registro oficial de actuaciones e incidencias.

- Todas las asignaciones reciben **acuse de recibo formal** y quedan registradas en VioGén.

5.2. Punto Municipal contra la Violencia de Género

La coordinación con el PMORVG materializa lo previsto en la Estrategia Estatal contra las violencias machistas (2022–2025).

La UCVGyPS mantiene contacto permanente con el **Punto Municipal contra la Violencia de Género (Observatorio Municipal)**, ubicado en la C/ Ricardo Médem (Móstoles). Este recurso ofrece:

- Atención psicológica.
- Atención social y derivación a recursos.
- Apoyo en situaciones de emergencia.
- Asesoramiento jurídico.

Además, constituye una vía clave para el seguimiento conjunto de casos, la activación de recursos municipales y el impulso de medidas sociales de protección.

5.3. Juzgados y Fiscalía

Las comunicaciones judiciales se realizan en cumplimiento del Estatuto de la Víctima (LO 4/2015) y las directrices de la FGE.

La coordinación judicial se articula conforme a la Ley Orgánica 1/2004 y normativa complementaria. La UCVGyPS mantiene relación directa con:

- Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Competentes en la instrucción y resolución de causas de violencia de género.
- Juzgados de Instrucción. En casos que exceden la competencia específica de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer o cuando actúan en funciones de guardia.
- Juzgados de lo Penal. Encargados del enjuiciamiento de los delitos relacionados con violencia de género.

Vías de comunicación con las secretarías judiciales:

- Presencial: entrega directa de documentación, acompañamiento a víctimas o asistencia a citaciones.
- Telefónica: para consultas urgentes o coordinación operativa.
- Oficio o informe oficial: remitido a través de la Secretaría de la Policía Municipal, que registra la salida formal de la documentación.

Ministerio Fiscal:

- La comunicación se establece principalmente mediante la remisión de informes policiales, ajustados a los procedimientos de cada fase del caso.

5.4. Otros recursos e instituciones

La UCVGyPS mantiene relación con otros actores implicados en la protección integral a víctimas:

- **Servicios Sociales municipales:** especialmente en casos con menores en riesgo o dependencia económica.
- **Centros educativos:** coordinación con orientadores, equipos directivos y AMPAS en casos donde haya menores víctimas o expuestas.
- **Recursos de acogida, casas de emergencia y pisos tutelados:** activación a través de la red autonómica y local de atención inmediata.

Además, se coordinan actuaciones conjuntas y fomentando el trabajo en Red con la participación de los diferentes actores e instituciones municipales en las diferentes mesas técnicas municipales: *MVG, PLIA, CLIA, MLAE, PAM, PSH, CISDO.*

La red de recursos municipales responde a lo indicado en los planes de igualdad de la Comunidad de Madrid (Ley 2/2016).

6. Gestión operativa de casos

6.1 Recepción y alta

La entrada de casos en VioGén se ajusta a lo dispuesto en la Instrucción SES 1/2025 y a los protocolos internos de la Policía Municipal de Móstoles.

La gestión de los casos de violencia de género constituye el núcleo central de la labor de la Unidad de Violencia de Género y Protección Social (UCVGyPS). Este proceso no se limita a recibir denuncias o aplicar medidas judiciales, sino que comprende un conjunto de actuaciones estructuradas que buscan garantizar la seguridad de la víctima, reforzar su confianza en las instituciones y asegurar la trazabilidad de todas las intervenciones.

La recepción de un caso puede producirse de varias formas:

- Asignación automática desde el Sistema VioGén.
- Comunicación directa de UFAM Protección, por aviso telefónico o por correo electrónico.
- Reactivación de un expediente previamente gestionado por la unidad.

Verificación inicial

El primer paso consiste en confirmar si se trata de un caso nuevo o de una reactivación. En el caso de una reactivación, se comprueba si han transcurrido más de seis meses desde la inactivación anterior, lo que implicaría dar de alta un nuevo expediente. Asimismo, se revisa la situación procesal en **SIRAJ** para verificar medidas de protección y juzgado competente.

Se constata también si el caso entra dentro de la competencia de la unidad: quedan excluidos los supuestos en los que la víctima sea menor de edad o cuando el riesgo asignado sea alto o extremo, salvo que se trate de una víctima ya gestionada previamente o con dispositivo COMETA.

Contacto con la víctima

Una vez verificada la asignación, se accede a la ficha VioGén y al atestado policial para estudiar el caso antes del primer contacto. Posteriormente, se llama a la víctima para:

- Presentar la unidad y explicar funciones.
- Confirmar residencia en el municipio.
- Concertar una entrevista presencial en dependencias policiales, siempre en un entorno seguro y con personal no uniformado.

Si la víctima rechaza la colaboración o reside fuera del municipio, se comunica la incidencia a UFAM y a los mandos (oficial, subinspector, inspector, comisario), procediendo al rechazo de la asignación.

En la **entrevista inicial** se recaba información clave: horarios habituales, lugares frecuentados, datos de vehículos, fotografía de víctima y agresor, así como detalles adicionales relevantes para el seguimiento. Se entrega el **Plan de Seguridad Personal (PSP)**, hoja con recursos y teléfonos de contacto, y se solicita firma en la hoja de recibí. Además, se realiza la **VPER digital** y se documenta la entrevista en la hoja de firmas.

Elaboración y organización del expediente

El alta interna del caso implica:

- Incorporación de la víctima al listado actualizado de casos activos.
- Asignación de un número de **OA (Orden de Alejamiento)**, que acompañará al caso durante todo su recorrido.
- Apertura de una carpeta digital bajo la ruta: UCVGyPS/Expedientes/XXX_NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2

La carpeta debe contener:

- Portada o carátula del caso, con fotografías recientes de víctima y agresor cuando estén disponibles.
- Hojas de seguimiento y control.

- Hoja de firmas de la víctima.
- Copias de las VPER realizadas.
- Extractos de comparecencias y diligencias relevantes.
- Informes médicos, sociales o judiciales remitidos a la unidad.
- Protocolos Cero, actas y comunicaciones oficiales (correo UFAM, informes a juzgado o fiscalía, etc.).

La información del expediente interno debe mantenerse coordinada con las actualizaciones en VioGén, priorizando la plataforma oficial para asegurar trazabilidad y homogeneidad.

Comunicación institucional

Tras la entrevista y el alta interna:

- Se genera número de PROT en SIRAJ y se comunica a **policia-secretaria-general@mostoles.es**.
- Se actualiza el listado de OAs con el nuevo número y la agenda de seguimientos según riesgo.
- Se completa el registro en GESPOL, vinculando el número PROT para su uso en informes a juzgado o fiscalía.
- Se envía correo electrónico a UFAM Protección informando de la activación del caso, con referencia al ID VioGén y al OA asignado.

En algunos casos, y si la situación lo requiere, se contacta directamente con el agresor para informarle de la existencia de medidas de protección activas y de sus obligaciones, siempre dejando constancia documental en el expediente y en el sistema.

De esta manera, desde el inicio se asegura un control administrativo claro y un registro completo de todas las actuaciones vinculadas a la víctima, lo que permite a cualquier agente de la unidad intervenir con información actualizada y homogénea.

6.2 Documentación inicial y comunicación a UFAM

Tras el alta interna, se prepara para la entrega a la víctima la documentación básica de inicio, que incluye:

- El **Protocolo de Seguridad Personal (PSP)**, adaptado a su situación concreta.
- Una hoja de **consejos de autoprotección** y recursos de contacto disponibles.
- El formulario de **hoja de firmas**, donde quedará constancia de cada interacción.
- El primer **formulario VPER**, necesario para establecer el nivel inicial de seguimiento.

Toda esta documentación se incorpora tanto al expediente interno como al Sistema VioGén.

De forma paralela, se realiza una **comunicación a UFAM**, que garantiza la coordinación y evita duplicidades. Esta comunicación se efectúa mediante correo electrónico oficial (mostoles.ufam.proteccion@policia.es), en el que se informa de la asignación del caso y del número de OA correspondiente. Con ello se asegura la trazabilidad, el registro formal y la fluidez en la relación entre ambas unidades.

- La entrega de documentación se realizará durante la entrevista inicial, donde devolverá firmados los documentos. La firma de esta documentación es **obligatoria** en todos los casos de riesgo medio, alto o extremo, y recomendable en los de riesgo bajo para dejar constancia de la información proporcionada.

6.3. Entrevista inicial y preparación

La primera entrevista con la víctima constituye un momento clave en la gestión de los casos de violencia de género. De su correcta realización dependerá la confianza que la víctima deposite en la unidad, la calidad de la información recabada y, en consecuencia, la eficacia de las medidas de protección que se adopten.

Antes de este primer contacto se realiza una **preparación previa**, que incluye:

- Lectura completa del atestado policial para conocer los detalles del caso.
- Revisión de antecedentes en VioGén, especialmente en los supuestos de reasignaciones o reactivaciones.
- Consulta de la última VPER disponible y verificación de datos de víctima, agresor y posibles menores implicados.
- Preparación de la carátula del expediente, incorporando imágenes cuando estén disponibles.

Asimismo, suele efectuarse una **llamada previa a la víctima**, en la que se informa de que el servicio se presta de paisano y se aclara que la entrevista no será extensa. Esta primera toma de contacto tiene como objetivo tranquilizar, generar confianza y coordinar aspectos prácticos como la ausencia de menores si así lo desea la víctima.

La entrevista se realiza preferiblemente en el domicilio de la víctima, ya que ello permite observar elementos del entorno que pueden aportar información significativa: estado de la vivienda, presencia de menores o indicadores indirectos de consumo. En ocasiones, los hijos presentes pueden transmitir espontáneamente datos de gran valor.

La entrevista se realiza con perspectiva de género, siguiendo las recomendaciones de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (Ministerio de Igualdad, s. f.).

El tono de la entrevista debe ser **cercano, empático y natural**, evitando cualquier juicio o sensación de examen. No se trata de obtener respuestas "correctas", sino de construir un retrato fiel de la situación vital de la víctima. Se refuerza la idea de que la protección es efectiva si la propia víctima colabora activamente y se implica en su seguridad.

Durante la entrevista se recaba información detallada sobre horarios, lugares habituales de víctima y agresor, trabajo, colegios, rutinas, vehículos, ocio, amistades y medios de transporte. También se solicitan fotografías actualizadas de víctima y agresor. Todo ello se incorpora a la carátula de portada del expediente interno y al sistema VioGén.

En este primer encuentro se entrega a la víctima el **Plan de Seguridad Personalizado (PSP)**, la hoja de consejos y medidas de autoprotección, teléfonos de contacto y recursos

disponibles. Queda constancia documental de la entrega mediante la firma de la hoja correspondiente, que pasa a formar parte del expediente digital junto con la hoja de control de entrevistas VPER.

La entrevista puede enmarcarse en dos contextos distintos:

a) Entrevista derivada de una intervención inicial (caso nuevo o aún no asignado):

- Se obtiene la mayor cantidad de información posible, registrando tanto hechos como indicadores observados (consumo de sustancias, actitudes, entorno social o familiar).
- Todo queda reflejado en VioGén y en la comparecencia policial.
- Si no existe denuncia, se aplica el **Protocolo Cero**, documentando la intervención y los indicios de violencia, conforme a la Instrucción SES 1/2025.
- Durante una intervención por violencia de género se establecerá la coordinación necesaria entre Policía Municipal y Policía Nacional para que sea **un solo agente el encargado de interactuar directamente con la víctima**. Con ello se evita que la víctima deba repetir en varias ocasiones el relato de los hechos, reduciendo el riesgo de revictimización y favoreciendo que pueda generar un vínculo de confianza estable con un único interlocutor policial.

b) Entrevista a una víctima ya asignada a la unidad (caso en seguimiento):

- Se centra en la actualización de datos, la recopilación de hechos recientes y el refuerzo de la confianza.
- La información se registra tanto en VioGén como en el expediente interno.
- Los indicadores indirectos (consumo de estupefacientes, conductas de riesgo, vulnerabilidades) solo se consignan si son evidentes o relevantes para el seguimiento.
- Cuando dichos indicadores aparecen reflejados en la VPER, se ajustan los marcadores de riesgo pertinentes.

En todo caso, la entrevista se desarrolla en un entorno **seguro y confidencial**, bajo una perspectiva de género y con un enfoque empático y sensible, evitando cualquier práctica que pueda generar **revictimización**.

6.4 Seguimiento y control (por nivel de riesgo)

Las valoraciones policiales de evolución del riesgo (VPER) constituyen la herramienta principal de supervisión (Ministerio del Interior, 2007).

La fase de seguimiento constituye el eje central de la protección policial en casos de violencia de género. No se limita a comprobar el cumplimiento de las medidas judiciales, sino que incluye la actualización periódica del nivel de riesgo, la supervisión de la situación personal y social de la víctima y la adaptación constante de las medidas de protección a la evolución del caso.

El seguimiento se basa en los plazos y herramientas establecidos en la **Instrucción SES 1/2025**, complementados con protocolos internos que refuerzan la cercanía, la discreción y la eficacia de la intervención policial. Como norma general, las valoraciones policiales de evolución del riesgo (VPER) se realizan uno o dos días antes de la fecha fijada por el sistema, para garantizar un margen de seguridad.

Se prestará una atención especial durante los tres primeros meses posteriores a la interposición de la primera denuncia en un caso de violencia de género, dado que este periodo se ha identificado como un **indicador crítico de riesgo de letalidad**. *

En todos los niveles se procura iniciar el contacto mediante llamada telefónica, ya sea para concertar entrevista presencial o para recabar información previa que permita elaborar la VPER.

Asimismo, el seguimiento incluye la supervisión de medidas judiciales, especialmente órdenes de protección y alejamiento. Cualquier incidencia o quebrantamiento detectado se comunica de inmediato a la Policía Nacional y al sistema VioGén, levantando atestado cuando corresponde. En casos que requieren refuerzo en el entorno inmediato de la

víctima (domicilio, trabajo, centros escolares), se coordinan actuaciones conjuntas con unidades de distrito y, en situaciones graves, con UFAM.

6.4.1 Planificación de entrevistas VPER y gestión de agenda

- La planificación de las entrevistas de valoración policial del riesgo (VPER) se realiza conforme a los plazos marcados por la Instrucción 1/2025 según el nivel de riesgo vigente. No obstante, **se programan con un margen de antelación de varios días** con respecto a la fecha límite prevista, con el fin de asegurar su realización dentro de plazo y evitar alertas automáticas del sistema por demora.
- En **casos de riesgo bajo**, se priorizan los **contactos telefónicos** para la realización de la valoración, intentando agotar todas las vías de comunicación antes de considerar la entrevista fallida.
- Para **casos de riesgo medio, alto o extremo**, **se concierta entrevista presencial con la víctima**, buscando una evaluación directa y completa, preferiblemente en un entorno seguro y cómodo para ella.

6.4.2 Dificultades en la localización o contacto con la víctima

Cuando no se logra localizar a la víctima en los plazos establecidos, se deben **agotar todas las vías posibles** sin comprometer su discreción ni seguridad. Estas incluyen:

Cuando no se logra localizar a la víctima en los plazos establecidos, deben agotarse todas las vías posibles sin comprometer su seguridad ni discreción. Para ello, se realizan llamadas a todos los números conocidos en distintos horarios, se contacta con familiares o personas de confianza, y se hacen consultas en su centro de trabajo o educativo. También puede recabarse información a través de vecinos de confianza, revisarse redes sociales u otros medios digitales, y coordinarse con otras unidades policiales —como UFAM o policías locales de otros municipios— con el fin de obtener cualquier pista que permita restablecer el contacto.

No existe un número rígido de intentos: la regla general es insistir de forma razonable y proporcional, dejando constancia de cada gestión en VioGén y en el expediente interno.

Una vez agotadas estas vías, se analiza cada situación de forma individual, valorando si la dificultad responde a causas logísticas (horarios, movilidad), personales (agobio, falta de comprensión del proceso) o a posibles **situaciones de control y coacción** ejercidas por el agresor o su entorno.

En los supuestos donde se sospeche influencia directa del agresor, dependencia emocional, económica o manipulación, se dejará constancia mediante anotación en VioGén y, si procede, se elaborará un **incidente crítico**, informe al Observatorio o derivación a los servicios sociales municipales. Si la información reflejara indicios de infracción penal, se documentará mediante minuta o comparecencia.

Finalmente, si se confirma una **falta de colaboración activa y reiterada** por parte de la víctima, se ofrecerá la posibilidad de firmar la **renuncia al seguimiento policial**, tal y como prevé la Instrucción SES 1/2025. Para ello se utilizarán las plantillas 9/9b y 10a/10b, informando al Juzgado y a la Fiscalía. En paralelo, se valorará la posible **inactivación del caso** conforme al procedimiento establecido.

6.4.3 Cambios de domicilio

Cambios de domicilio dentro del municipio

- Si la víctima comunica un cambio de domicilio dentro del término municipal, **se actualiza el módulo "Viviendas" en el Sistema VioGén**, marcando la nueva residencia como **RAC (Residencia Actual Conocida)**.
- Se elaboran los informes normalizados **plantillas 11a y 11b**, y se remiten a la Secretaría General de Policía (POLICIA-SECRETARIA-GENERAL) para su posterior notificación al **Juzgado competente y al Ministerio Fiscal**.

- Todo cambio se refleja también en el fichero interno de la Unidad y se ajustan las rutas de vigilancia si procede.

Cambios de domicilio fuera del municipio

- Cuando el nuevo domicilio está fuera del término municipal de Móstoles, **no se podrá marcar como RAC** en el sistema. Aun así, se actualizará el módulo "Viviendas" y se dejará constancia del cambio mediante anotación en el sistema.
- Se notificará a las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado** del nuevo territorio mediante anotación, **con acuse de recibo**, preferiblemente acompañado de llamada o correo electrónico directo. Todo lo actuado quedará registrado en VioGén.
- Igualmente, se remitirán las **plantillas 11a y 11b** a la autoridad judicial y fiscal para su conocimiento.
- Aunque el caso se marque como cerrado en la unidad, permanece activo en el nuevo destino tras acuse de recibo de la unidad receptora, de ahí la importancia de no confundirlo como una inactivación de caso en el sistema VioGén. De este modo, cambiaremos su situación de estado en el listado Excel a inactivo, pasando al código de color gris y en el motivo de la inactivación seleccionaremos la pestaña “cambio de domicilio”.

6.4.4 Inactivación de casos por falta de colaboración o imposibilidad de localización

- La inactivación de un caso se realizará **únicamente en los supuestos recogidos en la Instrucción 1/2025**, como la imposibilidad continuada de contacto o la falta de colaboración reiterada, siempre que las medidas de protección lo permitan.
- En estos casos, se informará al Oficial o Subinspector responsable de la Unidad, y se elevará la propuesta con la documentación e informes justificativos correspondientes, donde se profundizarán en todos los detalles, contactos registrados, incidencias ocurridas, partes de intervención, etc. (incluyendo las plantillas específicas y anotaciones detalladas en el sistema).

- Si la situación de inactividad ha sido prolongada (más de seis meses), se considerará el caso como cerrado, y si posteriormente se retoman nuevas actuaciones, **se abrirá nuevo expediente y se iniciará el procedimiento completo desde el inicio**, asignando un nuevo número de OA.

*La inactivación se completará conforme al procedimiento recogido en el **punto 6.6 Inactivación y archivo de expedientes**, incluyendo la utilización de plantillas normalizadas y la supervisión por el mando responsable.*

6.4.5 Medidas de protección por niveles de riesgo

La aplicación de medidas policiales en función del nivel de riesgo asignado por el sistema VioGén tiene como finalidad garantizar la seguridad de la víctima y su entorno, proporcional a la gravedad del caso y al riesgo identificado. Estas medidas tienen carácter obligatorio y están recogidas en la Instrucción SES 1/2025. La unidad podrá implementar medidas complementarias en función del análisis particular de cada situación. Podemos localizar las medidas policiales específicas asociadas a cada nivel de riesgo en el **Anexo II** de la Instrucción SES 1/2025. Este bloque ofrece un desglose detallado y vinculante de las actuaciones policiales mínimas exigidas según el nivel de riesgo asignado por el sistema VioGén.

Este bloque es clave para garantizar la coherencia operativa en todas las unidades y para asegurar que las medidas aplicadas estén en consonancia con la gravedad del riesgo identificado. Por tanto, es recomendable que, además de la descripción general incluida en el protocolo, se conserve una **copia accesible del Anexo II** en la carpeta de plantillas o documentos de referencia del servidor de la unidad, bajo la ruta: Carpeta UCVGyPS/1. Violencia de Género/ 1.4 Memorias, Planes y Protocolos/Instrucción SES 1-2025 - Anexo II - Medidas por nivel.pdf

**Nota: Con la entrada en vigor del sistema VioGén-2, desaparece el anterior nivel "No apreciado", ajustándose la operativa a los nuevos niveles oficiales.*

Todas las entrevistas realizadas a víctimas, independientemente del nivel de riesgo asignado o la modalidad (telefónica o presencial), deberán orientarse bajo una perspectiva de género y una aproximación empática, evitando la revictimización y facilitando un entorno de seguridad y confianza.

Se recomienda que las entrevistas tengan un carácter **dinámico y abierto**, alejándose de los esquemas rígidos o formularios mecánicos. Deben evitarse las **preguntas cerradas o repetitivas** que limiten la expresión de la víctima o generen sensación de juicio o desconfianza. En su lugar, se debe fomentar el uso de **preguntas abiertas**, que permitan a la víctima desarrollar su relato en sus propios términos. Esta metodología facilita la obtención de información más profunda y contextualizada, clave para una correcta valoración del riesgo y la planificación de medidas de protección.

Además, es imprescindible que el personal policial mantenga una **actitud activa de escucha**, mostrando respeto, empatía y comprensión, especialmente ante manifestaciones de ambivalencia emocional, miedo o dependencia emocional hacia el agresor. Se debe **evitar toda expresión o juicio que implique culpabilización** de la víctima por su conducta, decisiones pasadas o situación actual.

La entrevista debe convertirse en un espacio seguro donde la víctima pueda expresarse sin temor, sabiendo que se encuentra ante profesionales sensibilizados con la **situación estructural de desigualdad** que da origen a la violencia de género. Esta mirada transversal es fundamental para que la intervención policial no solo sea eficaz, sino también respetuosa con la dignidad y el proceso de recuperación de las víctimas.

Nivel de Riesgo Bajo

Medidas mínimas establecidas por la instrucción:
- Realización de seguimiento periódico no presencial (preferentemente telefónico).
- Revisión y, en su caso, actualización del Plan de Seguridad Personalizado (PSP).
- Contacto con la víctima con motivo de las VPERS según plazos preestablecidos: cada 60 días en casos con medidas de protección activas, y cada 90 días en aquellos sin

medidas de protección asignadas.
- Coordinación con recursos asistenciales si la víctima presenta necesidades específicas.

Añadidos de la Unidad Romeo (Móstoles):
- Se realizarán las entrevistas preferentemente de forma telefónica, salvo que las circunstancias hagan aconsejable otra modalidad, como por ejemplo la existencia de indicios de encuentros recientes con el agresor u otras situaciones de riesgo. En estos casos, se valorará la realización de entrevistas presenciales en dependencias policiales, dejando constancia en la hoja de firmas y en el expediente digital.
- En principio, y dado que no se realizarán vigilancias in situ del domicilio salvo en circunstancias especiales ya contempladas, el caso no se incluirá entre las vigilancias diarias rutinarias. Cualquier dato relevante se reflejará tanto en el sistema VioGén como en el expediente, tras cada contacto con la víctima y en los plazos establecidos.
- Se verificará al menos semestralmente la información relativa a menores (colegios, actividades, etc.), en caso de que existan.
- Se mantendrá comunicación fluida con el Punto de Violencia local y se derivarán posibles recursos complementarios. Esta coordinación se reforzará especialmente en los casos en los que exista o se detecte una demanda específica por parte de la víctima, así como en situaciones de alta complejidad o con menores en riesgo.
- Además, y siempre que el servicio lo permita —o durante periodos en los que el número de víctimas activas en riesgo medio sea inferior a cinco— se reforzará el seguimiento telefónico de las víctimas en riesgo bajo. Para ello, se utilizará el listado de víctimas, filtrando por la columna correspondiente al “último contacto”, priorizando aquellos casos con periodos más prolongados sin contacto y casos en especial relevancia o con menores en riesgo, a fin de garantizar una supervisión más continua y eficaz.

Nivel de Riesgo Medio

Medidas mínimas establecidas por la instrucción:

- Seguimiento policial continuado, con entrevistas periódicas obligatorias.
- Supervisión frecuente y aleatoria de las medidas judiciales y de protección activas.

- Revisión y actualización constante del Plan de Seguridad Personalizado (PSP). Quiere decir que se tengan en cuenta las medidas que establece en PSP en cada caso concreto y adecuarlas a nuestro procedimiento según el caso.
- Coordinación permanente con el Punto de Violencia, servicios sociales y UFAM.

Añadidos de la Unidad Romeo (Móstoles):

- Las entrevistas se realizarán tanto **de forma presencial como telefónica como norma general**, salvo en aquellos casos donde existan antecedentes de riesgo relevante, se observe actitud cambiante de la víctima, o se sospechen contactos recientes con el agresor. En tales situaciones, se priorizará la entrevista **presencial**, previa concertación, siendo obligatoria la VPER presencial a partir de este riesgo.
- Recordemos que el periodo mínimo para realizar VPER será de no más de 30 días. Procuramos intentar dar fecha con unos días de antelación, a fin de guardar un margen para localización de víctimas.
- Se llevará un control detallado del cumplimiento de las medidas judiciales activas mediante comprobaciones periódicas y anotaciones específicas.
- En caso de observar signos de desgaste emocional, aislamiento, conductas contradictorias o indicios de coacción, se intensificará el seguimiento y se valorará nueva VPER.
- Las entrevistas deben ser lo más dinámicas posibles, evitando caer en las preguntas rutinarias y repetitivas. Intentando no realizar preguntas cerradas y que sean ellas las que elaboren la respuesta, lo cual nos permite captar más en profundidad el contexto en el que se puede encontrar una víctima.
- Se reforzará la **coordinación con el Punto de Violencia** para seguimiento social y psicológico, especialmente en víctimas con menores o con situación de alta dependencia económica o emocional.

- Todos los contactos se registrarán en el sistema VioGén y en el expediente interno, anotando fecha, canal de contacto y observaciones relevantes. Evitando cumplimentar anotaciones sobre vigilancias del domicilio sin novedad. No siendo el caso para las llamadas telefónicas o cualquier otra interacción.
- En caso de evolución del riesgo, se aplicará el procedimiento recogido para variación de nivel, incluyendo los informes a Fiscalía y Juzgado y la actualización del listado y la agenda interna.

Nivel de Riesgo Alto

Es fundamental transmitir a la víctima que la situación en la que se encuentra reviste un nivel de riesgo especialmente elevado, de carácter crítico y con potencial de evolución hacia escenarios de grave peligro físico o emocional. La percepción de seguridad subjetiva por parte de la víctima puede verse alterada por distintos factores como el cansancio psicológico, la habituación a episodios violentos o el deseo de pasar página. Desde el punto de vista técnico y conforme a las directrices recogidas en la Instrucción SES 1/2025, es imprescindible que los intervinientes eviten una aproximación rutinaria o protocolaria y empleen un lenguaje claro, comprensivo y empático, reforzando de manera firme la necesidad de seguir las recomendaciones de seguridad.

La víctima debe comprender que esta situación puede requerir medidas extraordinarias, que limitan momentáneamente su libertad, pero cuyo único fin es preservar su integridad. Se debe incidir en que el riesgo valorado no es un juicio de intenciones, sino el resultado de un análisis técnico fundamentado. Una falsa sensación de invulnerabilidad puede llevar a decisiones que comprometan su seguridad y dificulten la labor de protección. El equipo policial deberá trabajar para fortalecer la confianza de la víctima en el sistema de protección y asegurar su implicación activa en el mismo.

Medidas mínimas establecidas por la instrucción:

- Entrevistas presenciales obligatorias con la víctima.

- Coordinación estrecha con los juzgados y la Fiscalía para valorar posibles agravantes o modificaciones de medidas judiciales.
- Vigilancia activa sobre el domicilio o entorno habitual de la víctima.
- Posibilidad de solicitud de tele dispositivos (pulseras de alejamiento), los cuales pueden solicitarse a través del Punto de Violencia (calle Ricardo Médem, Móstoles), la UFAM del Cuerpo Nacional de Policía o el servicio de atención a víctimas del 016, en función del caso concreto, la disponibilidad del recurso y previa valoración conjunta con la Autoridad Judicial competente.
- Revisión continua del Plan de Seguridad Personalizado.

Añadidos de la Unidad Romeo (Móstoles):

- Todas las entrevistas serán presenciales. La víctima firmará la hoja de firmas tras cada contacto.
- CEA o vigilancia para unidades de distrito, la cual se encuentra disponible en la ruta del servidor y que deberá ser enviada con copia a la unidad, a POLICIA-BARRIO y a los mandos del área del AMYSC. En este documento se reflejarán todos los detalles relevantes que puedan ayudar a detener al agresor, identificar rápidamente a las partes, etc.
- Se coordinará protección con las unidades del AMYSC, sobre todo en lo referente a entradas y salidas del domicilio. Por parte de la unidad, se coordina con la víctima y con familiares, las salidas a aquellas actuaciones de carácter jurídico, asistencial o logístico que tenga que hacer la víctima. Se le recomienda previamente que evite salir a lo más imprescindible durante los 7 días que puede durar este periodo, por ejemplo, si puede hacer compra online, o si la puede ayudar algún familiar. Especial importancia, las entradas y salidas al lugar de trabajo, lo cual puede generar mucha rutina, además de los horarios de los menores en sus centros de estudio, donde se deberá vigilar con frecuencia.

- Hay que monitorizar y tener conocimiento de la zona de influencia y movimientos del agresor, más intenso aun cuando este no ha sido detenido aún.
- Se anotarán los casos a partir de este riesgo en el listado de seguimiento de vigilancias diarias del servidor de la unidad, el cual deberá ir siendo actualizado semanalmente. En él, se cumplimentará en tiempo real, la hora y el tipo de vigilancia efectuada con la víctima, a fin de llevar un control de seguimiento semanal entre turnos.
- Se establecerá comunicación inmediata con Coordinación y/o Jefatura para valorar la implementación de **vigilancia permanente o patrulla de punto fijo**, especialmente en casos donde se detecte peligro extremo e inminente.
- En estos casos, se enviará correo con copia a Inspectores y Comisario del Área de Mediación y Seguridad Ciudadana (AMSC).
- Se documentará todo en el sistema VioGén, en el expediente policial y en el listado de la unidad.
- Todas las entrevistas serán presenciales. La víctima firmará la hoja de firmas tras cada contacto.
- CEA o vigilancia para unidades de distrito, la cual se encuentra disponible en la ruta del servidor y que deberá ser enviada con copia a la unidad, a POLICIA-BARRIO y a los mandos del área del AMYSC. En este documento se reflejarán todos los detalles relevantes que puedan ayudar a detener al agresor, identificar rápidamente a las partes, etc.
- Se anotarán los casos a partir de este riesgo en el listado de seguimiento de vigilancias diarias del servidor de la unidad, el cual deberá ir siendo actualizado semanalmente. En él, se cumplimentará en tiempo real, la hora y el tipo de vigilancia efectuada con la víctima, a fin de llevar un control de seguimiento semanal entre turnos.

- Se establecerá comunicación inmediata con Coordinación y/o Jefatura para valorar la implementación de **vigilancia permanente o patrulla de punto fijo**, especialmente en casos donde se detecte peligro extremo e inminente.
- En estos casos, se enviará correo con copia a Inspectores y Comisario del Área de Mediación y Seguridad Ciudadana (AMSC).
- Se documentará todo en el sistema VioGén, en el expediente policial y en el listado de la unidad.

Nivel de Riesgo Extremo

- Se insistirá con mayor urgencia aún en la recomendación de abandonar inmediatamente el domicilio, buscando refugio temporal en lugares seguros como casas de familiares o personas allegadas. Se debe incidir en la necesidad de no compartir públicamente el nuevo lugar, incluso con personas cercanas, y comunicarlo exclusivamente a la unidad de protección, a fin de ajustar el plan operativo y activar las medidas oportunas.
- Se utilizará la plantilla específica de CEA RIESGO EXTREMO, ubicada en la ruta: **Carpeta UCVGyPS/Plantillas/CEA Riesgo Extremo** Este documento debe remitirse con copia a:
    - Unidad Romeo (UCVGYPS).
    - POLICIA-BARRIO
    - Mandos del AMSC
    - UFAM (para conocimiento del otro cuerpo de seguridad)
- En él se incluirán datos clave para la protección de la víctima y la localización del agresor, incluyendo rutinas, puntos sensibles, entorno próximo, personas a evitar, vehículos y toda información que permita una intervención eficaz y coordinada.

- Incidiremos en la medida lo posible en búsqueda por entornos en los que se puede mover el agresor, a fin de localizar y detener. Explotar la posibilidad de coordinación con Fuentes Abiertas para obtener zona o radio de acción.

- **Importante:** Todas estas medidas se adoptarán **además de las ya contempladas para los niveles de riesgo anteriores**, pero con una intensidad aún mayor, atendiendo al carácter crítico del riesgo extremo. El objetivo prioritario y común de todas ellas será **la protección de la vida de la víctima** y la **localización y detención del autor**, movilizando todos los recursos disponibles para garantizar una respuesta inmediata, eficaz y coordinada.

*** Actuación ante casos de riesgo alto y extremo**

Aunque inicialmente no se asignan a nuestra unidad los casos que ya parten con niveles de riesgo alto o extremo (salvo excepciones como víctimas previamente asignadas a la unidad), en caso de evolución de un caso ya en seguimiento a esos niveles, se actúa del siguiente modo:

- Se adoptan inmediatamente todas las medidas de protección correspondientes al nuevo nivel de riesgo, según lo establecido en la Instrucción 1/2025 de la Secretaría de Estado de Seguridad.

- En caso de **riesgo alto**, se intensifica la vigilancia sobre el entorno de la víctima. Se intenta asegurar el momento de detención del agresor y su puesta a disposición judicial. Se comunica inmediatamente a los mandos del área (coordinador de servicio, comisario, oficial, subinspector) y a la secretaría del área AMSC mediante correo electrónico. Se elabora el CEA específico (plantilla 02) con los principales datos del caso y se activa en el sistema GESPOL.

- Este CEA se entrega al coordinador de servicio, quien lo hace llegar a la patrulla de distrito. Contará con una plantilla de seguimiento donde los agentes anotan sus actuaciones. El cierre del CEA se formaliza mediante informe del oficial una vez cese la situación o baje el riesgo en la siguiente VPER.

- Si la valoración de riesgo ha sido realizada por nuestra unidad, se informa a la autoridad judicial y fiscal mediante las plantillas de cambio de valoración correspondientes.
- En todos los casos se refuerza el contacto y seguimiento con la víctima, recomendando extremar medidas de autoprotección y, si es posible, traslado temporal a otro domicilio. Se puede solicitar dispositivo electrónico de localización. En caso de activación del centro COMETA, el caso pasa de nuevo a UFAM.
- En **riesgo extremo**, se proporciona una patrulla uniformada 24 horas junto a la víctima en sus desplazamientos habituales (domicilio, trabajo, etc.), además del acompañamiento por parte de la unidad Romeo. Si los recursos propios son insuficientes, se solicita a la Jefatura la previsión de servicios extraordinarios.
- Se coordina con cuerpos policiales de otros municipios si el agresor reside o actúa fuera del término, buscando su localización y detención inmediata.
- Estas situaciones se consideran de emergencia potencial con riesgo de violencia extrema o letalidad, y deben abordarse desde un enfoque prioritario, preventivo y multidisciplinar.
- Las plantillas CEA se encuentran en la ruta de plantillas del sistema compartido, siendo la 01 para riesgo extremo y la 02 para riesgo alto.

6.5. Evolución del nivel de riesgo (VPER)

Tras la primera valoración policial realizada por la UCVGyPS, las sucesivas evaluaciones del nivel de riesgo se llevan a cabo conforme a los plazos fijados en la **Instrucción 1/2025 de la Secretaría de Estado de Seguridad**, procurando siempre anticiparlas para no agotar los márgenes establecidos:

- **Riesgo extremo**: antes de las 72 horas.
- **Riesgo alto**: antes de los 7 días.

- **Riesgo medio**: antes de los 30 días.
- **Riesgo bajo**: antes de los 60 días.
- **Riesgo bajo sin medidas**: antes de los 90 días (en estos casos debe valorarse la procedencia de inactivación).

Las variaciones del nivel de riesgo pueden producirse tanto por la realización de una nueva VPER ordinaria como por la aparición de un incidente crítico que motive una nueva VPER extraordinaria, o en su defecto, nueva denuncia con VPER-C.

Cuando se detectan hechos relevantes que incrementan la amenaza, como nuevas agresiones, acoso, quebrantamientos de medidas, se elabora una **VPER-C** (con incidente) en coordinación con UFAM. Si esta reevaluación no se lleva a cabo por dicho cuerpo, así como cuando se obtiene nueva información sobre el caso, como consumo de drogas o tenencia de armas por parte del agresor, la UCVGyPS puede realizar una **VPER-S** (sin incidente) para proponer la modificación del nivel. A la inversa, cuando la situación mejora y concurren elementos objetivos que lo acreditan, la unidad puede proponer la reducción del nivel de riesgo, siempre dejando constancia motivada en el apartado de observaciones de la VPER.

Toda variación debe comunicarse de forma clara a la víctima, explicando las implicaciones prácticas del nuevo nivel en cuanto a seguimiento y medidas de protección. En caso de que la modificación suponga un **aumento del riesgo**, la unidad tiene la obligación de informar inmediatamente a la **autoridad judicial** y al **Ministerio Fiscal**, consignando la referencia judicial del caso (tipo de procedimiento, número, órgano competente, filiación de la víctima e identificación del agresor). Para ello se utilizará el formulario establecido al efecto (“Informe de cambio de valoración”, véase Anexo).

La variación en el nivel de riesgo conlleva automáticamente la adaptación de las medidas policiales de protección, que deberán ajustarse a lo previsto en la Instrucción 1/2025 y a la evolución real de cada caso.

Realización de nuevas VPER o VPERC

Cuando la unidad recibe aviso de una nueva denuncia, VPER-S, o denuncia más VPER-C tramitada por UFAM se procederá de la siguiente manera:

1. **Identificación y contextualización del caso:**
    - Se consulta el listado interno para identificar rápidamente a la víctima.
    - En casos con riesgo bajo, se realiza una lectura del historial y de las últimas actuaciones con el fin de refrescar el contexto operativo del caso.
2. **Solicitud y análisis de documentación:**
    - Se intenta localizar el atestado o la diligencia de denuncia, solicitándolo a UFAM, ODAC o a través de la propia víctima.
    - Se revisa el contenido de la denuncia o declaración para extraer datos clave, especialmente aquellos que puedan no haber sido considerados por la unidad instructora pero que resultan relevantes para la protección continuada.
3. **Consulta de medidas judiciales:**
    - Se comprueba en SIRAJ si se han adoptado o solicitado nuevas medidas de protección.
4. **Contacto con la víctima:**
    - En caso de riesgo bajo y sin urgencia aparente, el contacto podrá ser telefónico, adaptado a la operativa del servicio.
    - En niveles de riesgo medio o superior, se priorizará la entrevista personal.
    - En estas entrevistas se recaban datos actualizados como fotografía reciente del autor y/o víctima (si hubiera cambios notables), datos de vehículos, actualización de domicilios y zonas de influencia, tranquilizando, informando y asesorando a la víctima.
5. **Entrevista con perspectiva de género durante las VPER (No nos confiamos):**

- Se evitará revictimizar a la víctima, especialmente en casos donde haya existido reconciliación, perdón o hechos reincidentes.
- Se mantendrá una actitud empática, evitando culpabilizar o realizar juicios personales.
- Se recordarán y ofrecerán nuevamente los recursos municipales y el acceso a la hoja de servicios, si fuera necesario.
- Resulta muy importante dedicar el tiempo necesario en explicar a las víctimas, de manera comprensible para ellas, cómo la denuncia es un catalizador enfocado a terminar con la violencia que sufren y poder construir nuevas redes de convivencia saludable y bienestar personal y familiar, especialmente también para los menores.

6.5.1 Revisión periódica de casos activos con riesgo estable

Se seguirán realizando las entrevistas VPER conforme a los plazos establecidos por la Instrucción vigente, hasta el cese de las medidas. En ese momento, si el riesgo lo permite, se valorará la inactivación del caso. Antes de cada entrevista, se comprobará obligatoriamente en el sistema SIRAJ si continúan vigentes medidas judiciales de protección, actualizando el protocolo de seguimiento según corresponda.

6. **Gestión técnica de la VPER:**
   - Si la VPR, VPERC o VPERS contiene múltiples ítems marcados como "No se sabe", se valorará realizar una nueva VPER con el máximo de ítems completados, a fin de obtener un riesgo más preciso.
   - Si por motivo de sistema no se permite realizar una nueva VPER, se podrán ajustar internamente las medidas de protección, basadas en el análisis de la unidad, aunque el sistema mantenga un riesgo inferior.

La unidad podrá valorar la conveniencia de realizar una nueva VPER, incluso si ya consta una VPERC previa realizada por otra unidad (UFAM u ODAC), en los siguientes casos:

- Si la VPERC presenta cinco o más ítems con respuesta "No se sabe" o carencias manifiestas en ítems clave (adicciones del agresor, conducta violenta previa, localización, arrepentimiento, convivencia actual, etc.).
- Si el agresor figura como "en paradero desconocido", sin que se hayan verificado correctamente sus domicilios habituales, zonas de influencia o lugares de trabajo.
- Si se detectan lagunas en la información facilitada por unidades no especializadas, particularmente ODAC, donde la atención no siempre incorpora criterios técnicos o de seguimiento posterior.

**Téngase en cuenta que, durante el servicio, es posible que se produzcan nuevas denuncias, donde el equipo instructor no siempre sean las unidades especializadas de UFAM o EMUME, con lo que en estos casos es conveniente revisar los indicadores en profundidad.*

- Si no consta en el sistema copia de la denuncia, del atestado completo, o si la víctima manifiesta confusión, falta de comprensión o reticencias.

La reevaluación permite mejorar la precisión del nivel de riesgo y adecuar las medidas de protección, desde una perspectiva técnica y de atención empática propia de unidades especializadas como la presente.

7. **Comunicaciones oficiales:**
    - Si el cambio de riesgo ha sido derivado de una VPER que **no ha sido realizada por la unidad**, **no se elaborará informe al Juzgado ni al Ministerio Fiscal**. Esta acción solo se lleva a cabo cuando la unidad Romeo realiza directamente la VPER.
    - Igualmente, y tras modificación de la instrucción únicamente se comunicarán las variaciones de riesgo al alza, remitiendo informe a Juzgado y Ministerio Fiscal.
8. **Actualización documental:**

- Se actualiza el listado Excel con la fecha del último contacto, cambios de riesgo si los hubiera, y se programa nueva cita en la agenda para la siguiente VPER, así como se alimentará el expediente de la víctima y su caso en VioGén.

9. **Coordinación de medidas según riesgo:**

    - En caso de riesgo medio o superior, se verificará que la víctima dispone del Plan de Seguridad Personalizado actualizado. Si no lo ha recibido, o lo ha extraviado, se le entregará en la nueva entrevista.

    - Se explicarán nuevamente las medidas de protección vigentes, reforzando las pautas más adecuadas para su seguridad.

6.6. Inactivación de casos y archivo de expedientes

La **inactivación de casos** se rige por lo dispuesto en la **Instrucción SES 1/2025**, aplicándose únicamente cuando concurren las circunstancias establecidas y siempre con la valoración de personal policial especializado. No supone el olvido del caso, sino el tránsito hacia un estado en el que las medidas de protección dejan de estar activas, conservándose la trazabilidad y la documentación completa.

El cierre de expedientes se rige por lo previsto en la Instrucción SES 1/2025 y la normativa de protección de datos (LO 3/2018).

6.6.1. Reglas generales de inactivación

Solo pueden inactivarse los casos con nivel de riesgo **bajo**, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- No existan medidas judiciales penales o cautelares en vigor.
- La situación de la víctima y la peligrosidad del agresor permitan concluir que no existen condiciones objetivas para una nueva agresión.
- Se haya mantenido al menos un contacto con la víctima, preferentemente presencial.

- Se haya realizado una reevaluación del riesgo tras la primera actuación judicial en la que no se hubieran concedido medidas.
- Se deje constancia de todas las actuaciones en VioGén, garantizando la trazabilidad.

Cada inactivación debe documentarse tanto en el expediente interno como en VioGén, y comunicarse a la UFAM y, en su caso, a la autoridad judicial o al Ministerio Fiscal.

6.6.2. Reglas de Inactivación excepcional de casos

De acuerdo con lo establecido en la Instrucción SES 1/2025, la inactivación excepcional procede en aquellos supuestos en los que resulte imposible o innecesario mantener medidas de protección sobre la víctima (fallecimiento, salida al extranjero, imposibilidad de localización, internamiento del autor, entre otros).

Como norma general, y salvo en casos específicos que afecten a víctimas especialmente vulnerables, el criterio de esta Unidad será considerar el caso *inactivo* con el internamiento en prisión del autor, remitiendo expresamente a lo dispuesto en la citada Instrucción. Esta situación se cambiará a ACTIVO, en el momento de la notificación de Instituciones Penitenciarias, a través del Sistema VioGén o por conocimiento de la víctima, siempre y cuando cuente con las medidas de protección en vigor y se compruebe el riesgo.

6.6.3. Inactivación supervisada

La Instrucción SES 1/2025 introduce la figura de la **"Inactivación Supervisada de Casos"**, aplicable a situaciones de especial complejidad o riesgo cualificado, en las que resulta conveniente retrasar la inactivación ordinaria.

Se consideran casos de **inactivación supervisada** aquellos que cumplan alguno de los siguientes criterios:

1. Haber sido evaluados en algún momento como de *Especial Relevancia* o con *menores en riesgo*.

2. Haber alcanzado en los últimos tres meses un nivel de riesgo *medio, alto o extremo*.

3. Haber registrado, durante los seis primeros meses tras la primera denuncia, al menos dos denuncias posteriores.

En estos supuestos:

- El caso pasa a supervisión, realizándose una VPER en ese momento.
- El periodo mínimo de supervisión será de tres meses, prorrogable según evolución.
- En los casos de *Especial Relevancia*, el periodo puede ampliarse hasta tres prórrogas sucesivas, siendo obligatoria una entrevista personal con la víctima en la primera VPER.
- Si durante la supervisión se presenta una nueva denuncia, el caso vuelve a estado activo.
- Para inactivar definitivamente, debe existir una VPER con nivel bajo y haberse realizado una entrevista personal con la víctima, salvo imposibilidad justificada.

Durante la supervisión, el personal policial recaba información del entorno de la víctima y del agresor, mantiene actualizada su situación legal y psicosocial, y fomenta la coordinación con servicios sociales, sanitarios y educativos para garantizar una protección integral.

6.6.4. Archivo de expedientes

La finalización de un expediente no implica únicamente el cierre del seguimiento activo, sino la correcta verificación de criterios legales y procedimentales que aseguren la trazabilidad y el soporte documental del caso.

Antes del cierre definitivo, deberán verificarse:

- La inexistencia de medidas judiciales activas o de órdenes de protección.

- La ausencia de nuevas incidencias en los últimos seis meses.
- La validación expresa del Oficial o Subinspector responsable.

Procedimiento de archivo interno:

- Revisión del expediente digital para comprobar que incluye comparecencias, informes, minutas, VPER/VPERC, hoja de firmas y comunicaciones judiciales.
- Guardado definitivo en la carpeta de la víctima en el servidor de la unidad.
- Registro del cierre en el listado Excel de seguimiento, marcando el caso como "inactivo", verificando visualmente que el mismo pase a color GRIS.
- Eliminación de entrevistas programadas en la agenda.
- Emisión de correo electrónico a móstoles.ufam.protección@policia.es para informarles sobre la inactivación de la OA (únicamente en casos de inactivación del caso en el sistema VIOGEN).

Procedimiento en VioGén:

- Selección de la modalidad de inactivación (general o supervisada).
- Cierre correcto de medidas de protección y fijación de la fecha de finalización.
- Actualización del estado de medidas a "finalizada", "sin orden de protección" o "cancelada".
- Anotación en el campo "motivo de inactivación" de las causas, gestiones y soporte documental.
- Adjuntar resolución judicial, auto de archivo o sentencia absolutoria, en su caso.
- Si el juzgado lo requiere, cumplimentación de los formularios normalizados (15a/15b), disponibles en la carpeta de plantillas de la unidad.

Cambio de domicilio fuera de Móstoles:

- Actualizar en VioGén la nueva dirección, marcándola como *Residencia Actual Conocida (RAC)* si procede.
- Anotar el cambio en el sistema, notificando a la nueva unidad de protección y asegurando acuse de recibo.
- Contactar por correo o vía telefónica con la unidad receptora.
- Enviar informe al Juzgado y a Fiscalía con los modelos 11a y 11b.
- En el listado de la unidad, marcar el caso como "inactivo", aunque permanezca activo en VioGén.

Reapertura de expediente:

Un caso inactivado puede reabrirse si se produce una nueva denuncia, una reincidencia por parte del agresor o si la víctima vuelve a solicitar medidas. En tal caso, se recupera el expediente archivado, se genera una nueva OA (si el caso permanecía inactivo por tiempo superior a 6 meses) o se recupera la existente y se mantiene el historial para asegurar la continuidad del seguimiento.

Secuencia final del procedimiento:

1. Informar a la víctima de la situación.
2. Proceder a la inactivación en VioGén.
3. Comunicar la situación a la UFAM de Policía Nacional en Móstoles.
4. Actualizar el listado de víctimas, eliminar recordatorios en la agenda y archivar definitivamente el expediente

6.7 Incidencias y protocolos específicos

Dentro de la gestión de casos de violencia de género surgen situaciones que, sin ser la operativa estándar, requieren un tratamiento específico por su frecuencia o por la

complejidad que presentan. El presente apartado recoge los distintos escenarios y la respuesta prevista para cada uno de ellos.

6.7.0 Operativa policial genérica: Protocolo cero

El **Protocolo Cero** es un procedimiento diseñado para garantizar la detección e intervención inmediata en situaciones de violencia de género cuando la víctima no interpone denuncia por cualquier motivo.
Su objetivo es que la ausencia de denuncia no implique inacción policial, asegurando la activación temprana de medidas de protección y la coordinación con otros recursos cuando sea necesario.

Se aplicará en toda intervención relacionada con violencia de género, tanto si el aviso se recibe por canales oficiales (112, llamadas directas, partes sanitarios) como si es fruto de patrullaje, avisos vecinales, familiares o cualquier otra vía, siempre que la víctima no formalice denuncia en ese momento.

Procedimiento general. Actuación inmediata:

- Protección de la víctima y neutralización de riesgos.
- Recogida de información esencial sobre el hecho y las circunstancias que lo rodean.
- Levantamiento del **acta Protocolo Cero**, que se cumplimenta siempre que se intervenga en un caso VioGén sin denuncia.

El Acta Protocolo Cero (*Véase en anexo I "documentación")* es un formulario de casillas de verificación que recoge los principales indicadores de violencia y otros indicios observables de manera objetiva.

Los elementos testimoniales, valoraciones subjetivas o detalles extensos se consignarán únicamente en la comparecencia policial (minuta o parte de intervención).

Su finalidad es proporcionar al funcionario encargado de realizar la VPR la mayor información posible, especialmente en supuestos de falta de colaboración de la víctima.

Incorporación a documentación policial

- El acta se adjunta a la comparecencia policial correspondiente, según los criterios establecidos por la Comisaría. En casos en los que el responsable de turno no estime correspondiente la aportación de esta acta. Se remitirá por correo electrónico para UFAM. Así mismo, se guardará copia y se entregará junto con la copia del atestado y el parte de servicio diario, como garantía de buena práctica en todo caso.
- Se integra en el expediente interno para seguimiento y registro en el sistema.

Entrega de recursos a la víctima

- Junto al acta, se facilita a la víctima un documento con los principales contactos de emergencia, servicios sociales especializados (PMORVG) y otros recursos disponibles.
- Se incluye un listado de consejos y medidas de autoprotección adaptadas a su situación.
- La derivación directa a servicios sociales u otros recursos externos solo se realiza en casos de especial vulnerabilidad.

Enfoque en el trato a la víctima

En todas las actuaciones se mantendrá un trato respetuoso, empático y no revictimizante, con perspectiva de género y atención especializada.
Se garantizará que la víctima reciba la información necesaria para su protección, aunque no se formalice denuncia en ese momento.

No se debe olvidar que, al igual que en la mayoría de intervenciones policiales, estamos ante unas de las peores situaciones vitales para una persona, en la que se encuentran en un estado de vulnerabilidad e inestabilidad emocional extrema.

6.7.1 Quebrantamiento de medidas judiciales

Cuando una víctima comunica un quebrantamiento durante una entrevista de valoración (VPER), aunque los hechos sean anteriores, el primer paso es escucharla y tranquilizarla, resaltando la importancia de no minimizar lo ocurrido. Se le asesora para que formule denuncia y se confecciona la minuta correspondiente, que se canaliza después a Policía Nacional. Paralelamente, se registra lo sucedido en VioGén y, si procede, se puede instar una VPER-S en función del riesgo detectado, recordando que la VPER-C corresponde siempre a UFAM.

En los quebrantamientos flagrantes, comunicados en tiempo real, la prioridad es obtener de la víctima la máxima información posible (lugar, descripción del agresor, vehículos, etc.) para coordinar la respuesta inmediata. Estos datos se transmiten vía emisora central a las patrullas más cercanas y, si es viable, la unidad acude también al lugar. El papel de la UCVGyPS es doble: canalizar la información entre víctima y patrullas y garantizar que todo queda reflejado mediante minuta o parte, además de su anotación en el sistema.

Cuando el quebrantamiento se produce por medios telemáticos (mensajes, llamadas, redes sociales), se recomienda a la víctima bloquear el canal, preservar pruebas y formalizar denuncia. También se documenta en VioGén y se remite minuta a Policía Nacional.

Es importante subrayar que la instrucción de diligencias y la comunicación formal al juzgado o a la fiscalía corresponde a Policía Nacional, a través de la UFAM o la ODAC. La unidad municipal complementa con asesoramiento, protección, canalización de información de urgencia y registro de lo sucedido, garantizando que ningún quebrantamiento quede sin reflejo operativo ni judicial.

6.7.2 Renuncia a seguimiento policial

Se distinguen dos supuestos:

a) Renuncia total y expresa. Solo será válida cuando exista una negativa clara y reiterada de la víctima, formalizada mediante la firma del acta de renuncia (ubicada en la carpeta /plantillas/actas 9 y 9b). Este documento, aunque sin valor jurídico pleno, acredita la voluntad de la víctima y se incorpora al expediente. Tras ello se elaboran los informes de renuncia (plantillas 10a y 10b) para Juzgado y Ministerio Fiscal. La renuncia no implica

automáticamente el fin de las medidas de protección, que podrán mantenerse de forma discreta y menos invasiva.

b) Falta de colaboración esporádica. Ocurre cuando la víctima no atiende llamadas, rehúsa entrevistas o muestra reticencia ocasional. En estos casos se adopta una actitud empática, insistiendo en la importancia de mantener contacto y agotando vías de comunicación. Solo si esta situación se repite y compromete la protección, se tramitará como renuncia total.

En ambos escenarios, si la información surge durante una entrevista VPER, se procede a realizar la valoración conforme a los criterios de la Instrucción SES 1/2025. Cuando la renuncia afecte a víctimas con riesgo alto o extremo, se extremará la sensibilidad en la intervención, adaptando la operativa sin abandonar las funciones esenciales de protección.

6.7.3 Sobrepaso de capacidades operativas

La unidad dispone de recursos limitados y, en momentos de acumulación de casos, puede verse desbordada. Esto ocurre ante varias VPER simultáneas, presencia de casos de alto o extremo riesgo o falta de personal.

En estas situaciones se aplican tres criterios:

1. **Priorización.** Se atienden primero los casos de riesgo alto o extremo, luego los medios y, por último, los bajos.
2. **Apoyo de otras unidades.** Se solicita apoyo de patrullas de distrito u otras áreas municipales y, si la situación es crítica, se coordina con UFAM. Este punto se desarrolla en el conjunto de actuaciones diarias y coordinación con unidades del apartado 8.2.
3. **Comunicación y registro.** Toda limitación operativa se documenta en el expediente interno y en VioGén, informando además a la jefatura para adoptar medidas organizativas.

El principio operativo es claro: ninguna víctima quedará sin seguimiento o contacto, aunque se ajuste la intensidad del servicio a la disponibilidad real.

6.7.4 Nueva denuncia con distinto agresor

Si una víctima ya protegida denuncia a un agresor distinto, se abre un expediente independiente con un nuevo OA y PROT, así como su carpeta en el servidor. Todos los expedientes se gestionan de forma conjunta por la unidad, sin asignación individual a un agente, para garantizar homogeneidad y cobertura integral.

Aunque los casos se tramiten por separado, se evalúan los riesgos de manera conjunta, teniendo en cuenta factores acumulativos como acoso simultáneo o presencia de menores. Se informa a la víctima de que mantendrá la misma cobertura en todos sus casos y se refuerza la comunicación para evitar sensación de saturación o desconfianza en el sistema, generada por la coexistencia de varios procedimientos.

6.7.5 Nueva denuncia con caso inactivo

Cuando una víctima con expediente inactivo presenta nueva denuncia, se procede según la Instrucción SES 1/2025:

- Si han pasado más de seis meses, se trata como un caso nuevo, con nueva VPR y apertura de expediente.
- Si el plazo es menor, se revisa y se actualiza el caso en VioGén y en el expediente interno, incorporando la información previa relevante.
  En ambos supuestos, la unidad concierta entrevista con la víctima para elaborar el expediente actualizado y planificar seguimiento.

6.7.6 Reactivación de casos a criterio policial

Los agentes pueden reactivar un caso por motivos distintos a una nueva denuncia, como la salida de prisión del agresor, permisos penitenciarios o regreso del extranjero. Para ello se utiliza el formulario VPER-S, independientemente del tiempo transcurrido desde la inactivación.

6.7.7 Protección tras no concesión de medidas judiciales

Puede ocurrir que, tras la denuncia, no se concedan medidas judiciales de protección. En estos casos, se aplican obligatoriamente las medidas policiales correspondientes al nivel de riesgo resultante de la VPER. Si el riesgo es medio, alto o extremo, el caso se mantiene activo; si es bajo, podrá inactivarse salvo supuestos de inactivación supervisada.

Casos sin medidas judiciales y riesgo bajo o sin riesgo, pero con temor elevado de la víctima o antecedentes relevantes

En determinadas ocasiones se nos asignan casos que, a pesar de estar valorados como **riesgo bajo** y **sin medidas judiciales de protección**, presentan ciertas particularidades que requieren una atención más específica. Es el caso de víctimas que **manifiestan un elevado temor**, o cuando el agresor **presenta antecedentes de violencia**.

La **Instrucción SES 1/2025** contempla que, en ausencia de medidas y con un riesgo bajo, el caso puede ser inactivado. No obstante, también se recoge la posibilidad de activar una **inactivación supervisada o cualificada**, precisamente en aquellos supuestos donde se detectan **incongruencias**, **dudas razonables** o elementos de especial sensibilidad, permitiendo una **vigilancia prudente y prolongada en el tiempo**.

Desde la unidad, en estos supuestos:

- **Se realiza una entrevista personalizada con la víctima**, para profundizar en su percepción del riesgo y comprobar si existen discrepancias con la valoración inicial efectuada por el equipo instructor. En caso necesario, se propondrá **una nueva VPER** desde nuestra unidad, que recoja mejor su situación real y percepción subjetiva.
- **Los antecedentes del agresor**, en particular en violencia de género, ya se computan dentro del sistema actuarial de la VPER, pero se valorará en conjunto con otros factores detectados.

- Si se constata un **temor elevado no fundamentado**, se realizará una **labor de contención emocional y asesoramiento**, recordando a la víctima los medios a su disposición, incluyendo:
    - Números de emergencia y contactos de atención.
    - Uso de la aplicación **AlertCops**.
    - La importancia de hacer partícipe a su entorno cercano (familia, vecinos, amistades) para poder actuar con rapidez si fuera necesario.
- Se dejará constancia en el sistema VioGén y en el **expediente digital de seguimiento**, incluyendo si se entrega documentación complementaria (por ejemplo, Plan de Seguridad Personalizado o trípticos informativos).
- Se enfatizará que el caso **puede activarse de nuevo** si se detectan nuevas circunstancias, y que el contacto con la unidad se mantiene abierto para cualquier situación sobrevenida.

Nota importante: La ausencia de medidas judiciales de protección **no limitará** la intervención policial. Según recoge la Instrucción SES 1/2025, se deberá atender y proteger a la víctima **con la misma diligencia, compromiso y estándares de calidad** que en los casos con medidas, lo cual será especialmente relevante en los seguimientos de riesgo bajo y medio.

Casos de riesgo alto o extremo sin medidas judiciales

Cuando el sistema asigna riesgo alto o extremo sin medidas judiciales, la protección policial debe mantenerse con la misma intensidad que en los casos con medidas, aplicando entrevistas, vigilancias y acompañamientos. La ausencia de medidas judiciales no exime de la obligación de proteger. L**a actuación policial deberá ser igualmente exhaustiva y prioritaria**. En estos casos:

- Se elaborarán las mismas actas de protección y seguimiento que en los casos con medidas: informe de situación, CEA, comunicaciones internas, etc.
- Se activarán todas las medidas de autoprotección posibles y se reforzará el contacto periódico con la víctima.
- Se coordinará la protección con las unidades de seguridad ciudadana y mediación del AMYSC, incluyendo patrullajes, puntos de control y acompañamientos en caso necesario.

Esta protección policial se mantendrá **hasta que el riesgo cese o se valore un descenso del mismo en sucesivas entrevistas (VPER)**, debidamente documentado. En ningún caso la ausencia de medidas judiciales supondrá una reducción en la implicación operativa de esta unidad especializada, tal y como recoge expresamente la Instrucción SES 1/2025.

Cabe señalar que, en estos casos, **no existirá órgano judicial al que notificar formalmente nada**, salvo que se produzcan hechos constitutivos de delito. **No se considera quebrantamiento de medidas si éstas no han sido previamente dictadas**, por lo que la actuación operativa se centrará exclusivamente en la protección policial. Esta aparente paradoja —entre el nivel de riesgo técnico que arroja el sistema y la existencia o no de medidas judiciales— es asumida como parte de las disfunciones estructurales del sistema dual técnico/jurídico de protección actual.

6.7.8 Movimientos penitenciarios

La entrada o salida de prisión del agresor debe comunicarse de inmediato a la víctima, incluso si el caso está inactivo. Este movimiento se anota en VioGén y se archiva el documento informativo en la carpeta virtual de la víctima en el servidor de la unidad.

6.7.9 Víctima reticente o que mantiene contacto con el agresor

Cuando la víctima, voluntaria o reiteradamente, mantiene contacto con el agresor vulnerando las medidas de protección, se procederá del siguiente modo:

1. **Asesoramiento inmediato:** Se realizará una entrevista de urgencia, informando con claridad sobre el riesgo objetivo que comporta su conducta. Se insistirá en el peligro real para su integridad física, psicológica y para los menores si los hubiera.

2. **Análisis legal del consentimiento de la víctima:** Aunque la víctima pueda optar por **no denunciar** o **acogerse a la dispensa a declarar** (art. 416 de la LECRIM), esto **no exime de responsabilidad penal al agresor**, ya que los delitos de quebrantamiento de medida cautelar u orden de protección están tipificados como delitos públicos en el artículo 468 del Código Penal, y pueden ser perseguidos de oficio.

    - **Artículo 468.2 CP**: "Se impondrán las penas en su mitad superior cuando el quebrantamiento se realice con violencia o intimidación. La reincidencia será agravante."

    - **Artículo 416 LECRIM**: "Están dispensados de la obligación de declarar quienes estén unidos al imputado por vínculo matrimonial o relación de hecho análoga."

3. **Supervisión del riesgo:** Si la conducta de la víctima pone en cuestión la eficacia del seguimiento, se intensificará la vigilancia policial y se anotará un **Incidente Crítico** en el sistema VioGén, conforme a lo previsto en la Instrucción SES 1/2025, para conocimiento de todas las instituciones implicadas.

4. **Informe de renuncia:** En caso de que la víctima **renuncie voluntariamente, de forma reiterada y una vez constatada la falta de coacciones o influencias externas,** a su protección, se cumplimentará el **formulario nº 9 "Renuncia a seguimiento"** (Ruta: Carpeta UCVGyPS/Plantillas/...) con su firma. Posteriormente se elaborarán los informes 10A y 10B para Juzgado y Ministerio Fiscal.

    - Instrucción SES 1/2025, punto 7.2.2: "Procederá la inactivación por renuncia voluntaria, manifiesta y reiterada de la víctima a su protección, cuando el riesgo sea Bajo o Medio y no existan medidas judiciales en

vigor. El sistema exigirá además explicar las actuaciones realizadas y los esfuerzos efectuados para continuar con la protección."

5. **Casos extremos:** Si durante un operativo la víctima **impide activamente** la detención del agresor, podría ser detenida como autora de un delito de **resistencia grave a la autoridad** (art. 556.1 del Código Penal), siempre que su actuación constituya una acción consciente, voluntaria y obstruccionista, especialmente si es reiterada o se hace con violencia.

    - **Artículo 556.1 CP**: "Serán castigados con la pena de prisión de tres meses a un año o multa de seis a dieciocho meses, los que, sin estar comprendidos en el artículo 550, resistieren o desobedecieren gravemente a la autoridad o a sus agentes en el ejercicio de sus funciones."

6. En relación con posibles toxicomanías o conductas de abuso de tóxicos, conviene también considerar o conocer por otras fuentes, dentro de lo posible, las verbalizaciones que haga la víctima sobre su dependencia emocional. En este punto es muy importante conocer si se registra codependencia por problemas de consumo de tóxicos o consumos en pareja. Trasladar a la red asistencial estos extremos y las dificultades añadidas para la protección policial puede resultar muy útil. Cuando se detecten este tipo de conductas de abuso de tóxicos siempre habrá que favorecer que la víctima esté en contacto con recursos asistenciales especializados.

6.7.10 Actuación en supuestos de paradero desconocido

Existen situaciones especialmente complejas en las que no se conoce con certeza el paradero del agresor o de la víctima, lo que obliga a activar protocolos específicos de búsqueda y verificación para evitar vacíos en la protección.

Cuando el agresor se encuentra en **paradero desconocido**, la actuación comienza con una primera indagación a través de la víctima y de su entorno más cercano —familiares directos, amistades o personas de confianza—, para conocer su domicilio actual, lugar de trabajo o zonas que frecuenta. Paralelamente, se realizan consultas en bases policiales y

judiciales como el SIRAJ, a fin de comprobar la existencia de requisitorias, órdenes de detención o medidas judiciales en vigor. En estos casos, también se contacta con UFAM o con los grupos de Policía Judicial del Cuerpo Nacional de Policía para verificar si disponen de información actualizada.

De manera simultánea, se identifican las zonas de influencia del agresor dentro del municipio, tales como domicilios familiares, lugares de ocio o trabajos conocidos. Se solicita al agente encargado de fuentes abiertas que realice un rastreo de redes sociales u otras plataformas digitales, con el fin de detectar posibles pistas sobre su ubicación actual o habitual. Cuando es posible y no existe quebrantamiento, se establece contacto directo con el propio agresor, a quien se le informa de las obligaciones derivadas de la orden de protección y se le requiere la aportación de un domicilio actualizado, que se incorpora a VioGén y a la ficha interna de seguimiento.

El escenario se complica aún más cuando el agresor está en libertad, pero es la víctima quien se encuentra en **paradero desconocido** o ha salido del país. En ese caso, lo primero es intentar localizarla mediante contactos de confianza, siempre con discreción y sin revelar datos sensibles que puedan comprometer su seguridad. De forma paralela, se verifican en SIRAJ y en coordinación con Policía Nacional las posibles diligencias en curso sobre el agresor.

Si el caso ya está asignado a la unidad, se actualiza la ficha interna con toda la información disponible y se registra en VioGén, bien como anotación ordinaria o como incidente crítico si concurren circunstancias graves como fuga, ocultación intencionada o colaboración de terceros. Cuando la pérdida de contacto con la víctima impide garantizar su seguridad, se eleva incidente crítico y se comunica la situación a las unidades policiales de la demarcación donde pudiera encontrarse. En estos supuestos, también se informa al Juzgado y al Ministerio Fiscal mediante los oficios normalizados (plantillas 17a y 17b), dejando constancia de la imposibilidad de realizar seguimiento policial.

Si transcurridos tres meses desde el último contacto no se ha podido localizar a la víctima, se aplicarán las reglas de **Inactivación Excepcional de Casos**, previstas en la Instrucción 1/2025. En particular, se procederá a la inactivación cuando, pese a las gestiones

realizadas, persista la imposibilidad objetiva de protegerla. Para ello, se documentarán en VioGén todas las actuaciones emprendidas, los esfuerzos de localización y las causas concretas de la inactivación. El propio sistema generará un documento en formato de oficio dirigido a la Autoridad Judicial y Fiscal para informar de la situación.

En todo momento, el expediente quedará en observación permanente, con especial atención a los posibles movimientos o reapariciones del agresor. Si se detecta cualquier novedad relevante, se reactivará de inmediato el seguimiento, priorizando la protección de la víctima y la coordinación con las instituciones competentes.

6.7.11 Directrices comunes en la atención a víctimas

Las entrevistas deben ser lo más dinámicas posibles, evitando caer en preguntas rutinarias o cerradas. Se debe fomentar que la víctima se exprese libremente, lo que permitirá captar en mayor profundidad su contexto. Se evitará en todo momento culpabilizarla por la situación vivida, empatizando con la desigualdad estructural que subyace en este tipo de violencia. Se actuará siempre desde la perspectiva de género, entendiendo la posible desconfianza inicial de la víctima hacia los recursos o hacia el propio proceso de protección.

**Aplicar la perspectiva de género significa entender que la violencia de género no es un problema individual o puntual, sino que está vinculada a una desigualdad estructural entre hombres y mujeres. Esto implica tener en cuenta que muchas víctimas pueden sentirse culpables, confundidas o desconfiadas por experiencias anteriores de discriminación o maltrato, incluso por parte de instituciones. Por tanto, se debe evitar cualquier juicio, mostrar empatía y comprensión hacia su situación, y crear un ambiente seguro donde la víctima pueda hablar sin sentirse culpabilizada ni cuestionada. También es importante respetar su ritmo y decisiones, acompañándola en el proceso de protección sin imponerle acciones. (Guzmán, 2025)*

Detección de sesgos en la percepción del riesgo Durante las entrevistas es clave detectar errores cognitivos que puedan colocar a la víctima en una situación de riesgo añadido. Algunas víctimas tienden a infravalorar el peligro real que corren y pueden no adoptar las

medidas de autoprotección recomendadas. Otras, por el contrario, siendo plenamente conscientes de la gravedad de la situación, pueden creer desde una percepción sesgada de ilusión de control que son capaces de manejar el riesgo por sí mismas.

Ambos extremos suponen factores de vulnerabilidad adicionales y su detección es fundamental para una intervención eficaz. En estos casos, es frecuente escuchar en la víctima justificaciones hacia la conducta del agresor, actitudes de autoculpabilización o una clara minimización del riesgo. Estos elementos deben ser abordados con cuidado y profesionalidad, y aprovechados para fortalecer la vinculación víctima-protector.

Cuando se detecten estas percepciones distorsionadas, será recomendable compartir esta información con los servicios asistenciales implicados, facilitando una intervención integral. Asimismo, durante la entrevista se puede trabajar con la víctima en un ejercicio de prospectiva, recordando los episodios anteriores de violencia y valorando posibles nuevos escenarios de riesgo: entregas de menores, recogida de objetos por parte del agresor, visitas no esperadas a la vivienda, etc.

Este enfoque flexible y personalizado del plan de protección contribuirá no solo a reducir el riesgo objetivo, sino también a reforzar la implicación activa de la víctima en su propio proceso de seguridad.

6.7.12 Reapertura o reincidencia de casos inactivos

Si un caso inactivo vuelve a reactivarse, se procede de acuerdo con el tiempo transcurrido:

- Más de seis meses: se trata como caso nuevo, con VPR y expediente completo.
- Menos de seis meses: se reactiva con la nueva información y se mantiene seguimiento.

En cualquier caso, se repite el proceso de documentación y protección para garantizar continuidad en la respuesta.

6.7.13 Traslados y acompañamientos

Situaciones especiales como traslados a centros de emergencia se abordan siguiendo directrices internas y en coordinación con UFAM y servicios sociales (Convenio PN–PM, 2023).

a. Centros de Emergencia (CEM):

Según el convenio con Policía Nacional, corresponde exclusivamente a nuestra unidad el traslado de víctimas al Centro de Emergencia de Móstoles (CEM 5), independientemente de la unidad a la que esté asignada la víctima.

- Una vez se tiene conocimiento de la acogida de una víctima en el CEM 5 (ya sea porque lo comunica otra unidad policial, o directamente el centro), se coordina con la unidad de protección de origen, que deberá trasladar a la víctima a nuestras dependencias en la calle Fragua.
- Se pregunta si va acompañada de menores, número y edades, para gestionar la logística y sillas SRI. En casos excepcionales de mucho equipaje o hijos, si Emergencia Social realiza el transporte, se coordina para que nos acompañen hasta el centro y preservar el anonimato del lugar.
- Cuando el requerimiento proviene de otro cuerpo policial, se comprueba el empadronamiento de la víctima en origen y se confirma con DGI o el centro si corresponde la derivación al CEM 5. Confirmado esto, se solicita plaza aportando los datos necesarios.
- Una vez en el centro, se accede con discreción, se acompaña a la víctima y se entrega a la trabajadora social de guardia. Los agentes se identifican y se registra la entrada.
- Si la víctima está asignada a UFAM y necesita traslado a dependencias policiales, judiciales o sanitarias, nuestra unidad se encarga de llevarla desde el centro de emergencia a nuestras dependencias, donde será recogida por su unidad y

posteriormente devuelta por nosotros. En ningún caso se realizará el traslado directo al CEM por parte de otras unidades ni en vehículo rotulado.

- Excepcionalmente, en turno de noche, al no haber unidad de protección social o Romeo, el traslado puede realizarse por esas unidades, preferentemente en vehículo no rotulado.
- Se informa a la víctima sobre la confidencialidad del centro, y que no debe compartir ubicación, fotos, etc. En el centro se le explicarán las normas internas.
- Antes del traslado al centro se verificará si la víctima presenta adicciones o está bajo efectos de sustancias, siendo causa de denegación del servicio.

b. Salidas del término municipal

Los traslados de víctimas de violencia de género fuera del municipio constituyen una situación sensible que requiere especial protección, tanto en el trayecto como en la entrega en destino. Se aplican únicamente en supuestos judiciales (comparecencias en juzgado), asistenciales (centros de emergencia, casas de acogida o centros de larga estancia) o de protección inmediata (derivaciones desde dependencias policiales).

Siguiendo directriz de Jefatura, los traslados de víctimas asignadas a esta unidad que presenten un nivel de riesgo que, a juicio de los agentes, requiera especial protección serán efectuados por la propia Unidad de Violencia de Género y Protección Social.

Procedimiento operativo:

1. Coordinación inicial
    - Contacto con la víctima y, en su caso, con el centro de emergencia o recurso asistencial para concretar fecha y hora de salida.
    - Comunicación de la salida prevista a Charly Romeo o Romeo 0.
2. **Avisos previos**

- Información a UFAM / EMUME / Unidad VioGén de Policía Local del municipio de destino, para coordinar la protección y garantizar la continuidad en el dispositivo.
- Comunicación al Subinspector Coordinador del Servicio y al Inspector/Comisario del área.

3. **Ejecución del traslado**
    - Traslado de la víctima, informando en tiempo real a la sala CINCO de la hora de salida.
    - Depósito de la víctima en el juzgado o recurso de destino, verificando previamente la existencia de sala de espera específica para víctimas y, si procede, coordinando con seguridad privada del centro.
4. **Retorno y finalización**
    - Coordinación con la víctima para programar el traslado de retorno, en caso de que corresponda.
    - Comunicación a sala CINCO de la resolución final del servicio.

Notas operativas:

- Los traslados cubiertos por esta unidad se limitan a los de carácter judicial (juzgados), asistencial (centros de emergencia, larga estancia o acogida) o de protección inmediata (derivaciones desde dependencias policiales según el protocolo del municipio de destino).
- En todos los supuestos se priorizará la discreción, la seguridad de la víctima y la coordinación con los cuerpos policiales competentes en el lugar de destino.

Este procedimiento garantiza la seguridad, confidencialidad y protección de las víctimas, y asegura la coordinación interinstitucional y operativa necesaria en estos casos.

6.7.14 Gestión de incidentes críticos en el sistema VioGén

Los incidentes críticos son anotaciones específicas del sistema VioGén que permiten comunicar a UFAM Central, unidades especializadas y otras demarcaciones, hechos especialmente relevantes. Esta herramienta se utiliza fundamentalmente para alertar sobre obstáculos relevantes en el seguimiento del caso, como puede ser la falta de localización o colaboración de la víctima, o situaciones con especial impacto en su protección.

6.7.15 Procedimiento ante agresores reincidentes

Cuando el agresor presenta antecedentes por violencia de género con otras víctimas, o reincide con la misma, se tratará de un factor de especial relevancia en la valoración policial del riesgo. Esta circunstancia, ya contemplada por el sistema VioGén, se incorporará automáticamente a la valoración mediante los ítems correspondientes de la VPER, incrementando el nivel de riesgo si procede.

Desde la Unidad de Protección Social y Violencia de Género:

- **Se informa a la víctima de forma clara y comprensible** sobre esta circunstancia, como parte de la contextualización del riesgo que afronta.
- **No se realiza intervención adicional específica**, ya que dicha reincidencia está considerada en la evaluación de riesgo y será objeto de especial atención por parte de UFAM y el sistema judicial.
- En todo caso, **se refuerza la sensibilización a la víctima sobre los mecanismos de protección disponibles**, recordando los teléfonos de ayuda, la aplicación AlertCops y las pautas básicas de autoprotección.
- Si la reincidencia no consta aún en el sistema y se conoce por otras fuentes, se reflejará en una **anotación interna y se comunicará a UFAM**.

***Nota**: Es fundamental no dar nada por hecho en estos casos. Aunque la reincidencia pueda parecer obvia o conste en los sistemas policiales, **conviene repetir la información a la víctima**, asegurándonos de que comprende plenamente el peligro que representa un agresor con antecedentes similares. Más vale ser redundante que asumir un conocimiento que la víctima no tiene.*

6.8 Documentación y registro

Todo contacto con la víctima, ya sea presencial o telefónico, debe documentarse en el sistema VioGén y en la carpeta interna de la unidad. La primera VPER se cumplimenta preferentemente en formato digital, aunque existe una versión en papel para supuestos de incidencia técnica. En el caso del **Protocolo Cero**, este siempre se cumplimenta en papel y es responsabilidad exclusiva del agente actuante.

Para una mayor eficiencia y facilitar una rápida lectura de novedades en el módulo de anotaciones del sistema VioGén, siguiendo las directrices del propia ISES 1/2025, únicamente se anotarán aquellas novedades que afecten al desarrollo de la protección o sean de relevancia para los cuerpos policiales, así como todos los contactos telefónicos o presenciales que se tenga con la víctima. Se abstendrán de anotar la mera vigilancia del domicilio de la víctima y/o alrededores sin novedad.

Durante la primera entrevista con la víctima se hará entrega del **Plan de Seguridad Personalizado (PSP)**, los **Consejos de Autoprotección** y la **hoja de control de documentación y firmas**, quedando constancia de la entrega en el expediente.

En el servidor o nube común de la unidad se conservarán todos los documentos generados en el expediente digital individual de cada víctima. Como mínimo, este deberá contener: la carátula actualizada, el SIRAJ vigente, las plantillas de seguimiento, las hojas de firmas de control para entrevistas VPER, los justificantes de entrega de documentación, así como cualquier otro documento que se vaya generando o recibiendo durante la gestión del caso (informes sociales, judiciales, médicos, comunicaciones oficiales, etc.).

No existe un orden cerrado de carpetas dentro del expediente, pero sí debe garantizarse que toda la documentación esté organizada cronológicamente y con nombres de archivo comprensibles que faciliten su rápida localización.

Los criterios para el cierre y archivo definitivo de los expedientes vendrán dados por la Instrucción 1/2025 de la Secretaría de Estado de Seguridad, especialmente en lo relativo a la inactivación de casos. No se eliminará documentación salvo errores manifiestos, duplicados o indicación expresa conforme a los protocolos de protección de datos. En

todo caso, se mantendrán los archivos con carácter histórico o de interés jurídico mientras la normativa lo permita o lo exija.

La supervisión de la organización y archivo corresponde al oficial responsable de la unidad, aunque todo el personal operativo debe colaborar en su actualización constante.

La gestión documental interna debe respetar los principios de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales.

7. Casos especiales y colectivos vulnerables

La unidad adapta su intervención a las características de cada víctima y su entorno, reforzando la protección cuando existen factores que incrementan la vulnerabilidad. En estos supuestos, la respuesta policial debe ser más cercana, flexible y humana, garantizando en todo momento la dignidad y seguridad de la víctima.

***Nota conceptual**

La participación de la Policía Municipal de Móstoles en el proyecto europeo CISDO supuso un paso decisivo en la construcción de una mirada comunitaria hacia los colectivos más expuestos a la discriminación y a los delitos de odio. Este proceso no solo aportó herramientas prácticas, sino que consolidó en nuestra unidad un compromiso profundo con la atención a la diversidad y la protección de las personas en situación de especial vulnerabilidad. Ese compromiso se traduce hoy en una forma de intervenir que prioriza la empatía, la cercanía y el respeto absoluto por la dignidad de cada persona, independientemente de su origen, identidad o circunstancia vital.

Así, este protocolo no solo regula procedimientos técnicos de protección, sino que expresa también una declaración de intenciones: actuar siempre desde la no discriminación, el reconocimiento de la diversidad y la sensibilidad humana, asegurando que la respuesta policial combine firmeza operativa con un trato cercano, comprensivo y respetuoso hacia todas las víctimas.

7.1 Hijos y menores a cargo

La primera actuación consiste en valorar su estado, recabando información directa si es posible y reflejando si los hechos se producen en su presencia. Se coordina con Servicios Sociales y con el Observatorio de Violencia de Género, bien a través de UFAM o, en su defecto, mediante comunicación propia (correo al Observatorio o derivación directa a Servicios Sociales). El entorno escolar y los traslados al mismo se vigilan especialmente cuando hay precedentes de quebrantamientos.

En los casos en que la madre debe ser trasladada a un centro sanitario y los menores quedan sin cuidado, se procura siempre localizar familiares o personas de confianza para evitar la institucionalización inmediata, contando con el consentimiento de la madre y reduciendo así la revictimización. En última instancia, y sin otra red familiar o social disponible —incluida la familia paterna— se dará traslado de los menores a Comisaría de Policía Nacional para la activación de gestiones de protección correspondientes.

** En estos supuestos, el seguimiento y control de la víctima y sus menores se realizará con carácter prioritario, aplicando las rutinas descritas en el **punto 6.4** cuando existan medidas judiciales en vigor, y activando las incidencias previstas en el **punto 6.7.7 Casos sin medidas judiciales** cuando la protección policial deba reforzarse en ausencia de resolución judicial.*

La atención prioritaria a los hijos de las víctimas se fundamenta en la LO 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

7.2 Víctimas menores de edad

Cuando la intervención se produce a raíz de un aviso, requerimiento o detección, el procedimiento general es el mismo que con personas adultas, con idénticas diligencias y atenciones, pero añadiendo las especificidades propias de la minoría de edad.

Por convenio, las asignaciones de menores corresponden a UFAM, si bien nuestra unidad puede encontrarse con casos urgentes. En esos supuestos se actúa como primer contacto, informando de inmediato a padres o tutores, acompañando a la menor a la valoración médica y a comisaría, y ofreciendo la misma información de derechos y

recursos. Estas actuaciones se realizan siempre con presencia o conocimiento de los representantes legales.

7.2.1 Intervención con menores expuestos a violencia de género: La protección a menores desde la Unidad de Policía Municipal parte de una atención empática y proactiva. Se les escucha y se analiza qué están viviendo en su entorno familiar, procurando transmitir con claridad que no son culpables de la situación que sufren. Se valora con ellos lo sucedido y, en caso necesario, se coordina una entrevista con el equipo psicológico del Observatorio Municipal contra la Violencia de Género, que presta atención específica a los menores.

En casos de especial urgencia o desamparo (por ejemplo, madre hospitalizada y padre detenido), se prioriza la búsqueda de familiares o personas cercanas que puedan hacerse cargo temporalmente. En su defecto, los menores se trasladarán a dependencias de UFAM para valorar un posible ingreso en centro de protección como última medida.

La derivación a UFAM se ajusta a lo previsto en la Ley Orgánica 5/2000, de responsabilidad penal del menor, y en el Convenio local PN–PM (2023).

7.2.2 Intervenciones con menores como víctimas y agresores

En los casos en los que tanto la víctima como el agresor son menores de edad, la intervención policial se ajustará a lo previsto en la **Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor**, y la **Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores**.

La actuación inicial por parte de Policía Municipal se realiza de forma análoga a los casos de personas adultas, pero extremando el cuidado, la sensibilidad y el enfoque educativo. Si procede la detención del menor agresor, se actuará conforme al procedimiento, informando inmediatamente al **Cuerpo Nacional de Policía**, competente en esta materia, así como a la familia del menor.

En el caso de la víctima menor de edad, se prioriza su protección desde el primer momento. Se contactará con la **Unidad Romeo** para garantizar su bienestar y se informará con la mayor celeridad a sus progenitores o tutores legales. Durante la intervención, se utilizará un lenguaje adaptado, sin culpabilización, y se tomarán medidas específicas para preservar la dignidad y la seguridad de la menor.

Una vez finalizada la diligencia de comparecencia por parte de Policía Municipal, **la continuidad del caso se deriva a UFAM**, quedando esta unidad como competente para la gestión integral del caso.

Si la víctima menor **no desea interponer denuncia**, la obligación de Policía Municipal será informar a sus progenitores o tutores legales de los hechos, con el fin de que sean ellos quienes valoren la posibilidad de denunciar. En estos casos, se confeccionará **Protocolo Cero**, formalizando la comparecencia correspondiente en comisaría, para dejar constancia de la intervención.

** Si durante la intervención se detectan circunstancias de riesgo inmediato o ausencia de tutela efectiva, se documentará mediante **Protocolo Cero (véase 6.7.0)** y se aplicarán las medidas de seguimiento previstas en **6.4**, hasta la asunción formal del caso por parte de UFAM.*

7.3 Víctimas con discapacidad o barreras idiomáticas

Además de aplicar los mecanismos legales de accesibilidad, la unidad mantiene una sensibilidad especial hacia los factores de interseccionalidad y discriminación. Esto implica reconocer que una víctima, además de sufrir violencia de género, puede estar expuesta a discriminación por idioma, nacionalidad, discapacidad u otras circunstancias. En estos supuestos se actuará considerando la perspectiva cultural, psicológica o psíquica de la persona, reforzando la atención policial y humana con el fin de preservar su dignidad y reducir la victimización secundaria.

Se aplican los mecanismos legales de accesibilidad, con intérpretes o personal de apoyo en dependencias, y **siempre que sea posible se ofrecerá personal de apoyo que pueda acompañar a la víctima durante el proceso**. Durante las intervenciones de urgencia, los agentes deben extremar la empatía y la paciencia,

utilizando medios inmediatos (personas de confianza, traductores digitales, etc.). La prioridad es garantizar la calidad de la comunicación, incluso por encima del formalismo, para lograr una respuesta rápida, comprensible y humana.

La accesibilidad en la atención policial y la prohibición de cualquier forma de discriminación responden tanto a la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006), como a lo previsto en la Ley 15/2022, de igualdad de trato y no discriminación.

> ** En todos los casos, la planificación de contactos y entrevistas se ajustará a lo indicado en el punto 6.4 Seguimiento y control, anotando en el expediente las adaptaciones comunicativas realizadas según lo dispuesto en 6.8 Documentación y registro.*

7.2.3. Actuación policial ante incumplimiento en la entrega de un menor

Cuando se recibe un aviso por un presunto incumplimiento del régimen de custodia o visitas, la intervención policial debe orientarse, en primer lugar, a la protección del menor y a la resolución pacífica del conflicto entre progenitores.

En el lugar, los agentes realizarán gestiones de verificación sobre la existencia de resolución judicial o convenio regulador, así como las condiciones establecidas para la entrega (día, hora y lugar). Una vez constatada la situación, se procura dialogar con ambas partes de manera calmada y mediadora, recordando que el interés superior del menor prevalece sobre cualquier disputa personal. El objetivo prioritario es facilitar la entrega conforme a lo acordado, evitando la confrontación y asegurando un entorno de tranquilidad para el menor.

Si el progenitor requerido se niega a cumplir sin causa justificada, se le informa expresamente de las consecuencias legales de su conducta, recordando que el incumplimiento de una resolución judicial puede constituir un delito de desobediencia grave a la autoridad (art. 556.1 CP) o, en determinados supuestos, un delito de sustracción de menores (art. 225 bis CP). Por ello, si mantiene su negativa, se documenta la incidencia en minuta o parte de intervención y se da traslado inmediato a la Autoridad Judicial y al

Ministerio Fiscal, en cumplimiento de nuestra obligación legal de poner en su conocimiento cualquier hecho que pudiera revestir carácter delictivo.

Asimismo, en este tipo de intervenciones se prestará especial atención **a detectar si el incumplimiento pudiera estar siendo utilizado como una forma de violencia vicaria**, esto es, como mecanismo de control o daño indirecto hacia la víctima a través de los hijos e hijas. En caso de que existan indicios, se dejará constancia detallada en el parte de intervención o minuta, informando a UFAM. En los casos en los que la misma incidencia se produzca en el marco de una orden de protección o seguimiento de la unidad, se reflejará asimismo en el sistema VioGén.

De este modo, la actuación policial se ajusta al principio de intervención mínima, centrada en el interés superior del menor, pero asegurando también la trazabilidad jurídica, la detección de posibles situaciones de violencia de género en su modalidad vicaria y el respeto a las resoluciones judiciales vigentes.

7.4. Víctimas embarazadas o con situaciones médicas especiales

En escenarios de emergencia se garantiza siempre el traslado a un centro sanitario, con especial atención en casos de gestación. Durante el seguimiento, se mantiene la misma dinámica de protección que en otros casos, ajustada al nivel de riesgo, salvo que los servicios sanitarios indiquen medidas específicas adicionales.

La necesidad de ajustes en desplazamientos o entrevistas deberá reflejarse en el plan de seguimiento, conforme a las pautas de **6.4**, y si la situación médica limitara la capacidad de comparecencia se activará el procedimiento de **6.7.3 Sobrepaso de capacidades operativas** para reforzar la protección con recursos adicionales.

7.5 Víctimas sin red de apoyo

En estos casos se enfatiza el asesoramiento y la derivación a recursos especializados. Junto a la hoja de recursos asistenciales, se impulsa la cita con el PMORVG, donde psicólogos, trabajadores sociales y juristas trabajan en la creación de una red de apoyo que compense la carencia de entorno protector. La unidad, en la

medida de lo posible, procurará que la víctima cuente con una persona de referencia o acompañamiento que refuerce su seguridad y bienestar.

7.6 Sinhogarismo.

En el caso de víctimas sin hogar, toxicómanas, drogodependientes, etc, la actuación a prestar será la misma, gestionando con la mayor premura recurso asistencial con el CEM. Por protocolo de la Dirección General, se coordinarán con otro centro fuera del término, donde deberá ser trasladada si es su voluntad. Para el caso de adicciones, la víctima no deberá encontrarse bajo los efectos de ninguna de ellas en el momento del recurso.

La ausencia de entorno protector obliga a un refuerzo en la frecuencia de contactos, siguiendo el modelo de **6.4 para riesgo medio o superior. Si no existen medidas judiciales, se aplicará el procedimiento previsto en **6.7.7 Casos sin medidas judiciales: protección y seguimiento según nivel de riesgo**.*

7.7 Casuística especial: actuaciones complementarias ámbito LGTBIAQ+.

- En los casos en que el presunto agresor es menor de edad o inimputable, la actuación pasa directamente a UFAM, conforme al convenio vigente, a fin de que se puedan articular las medidas de protección del menor oportunas.
- En situaciones con víctimas con barreras idiomáticas o culturales, o con discapacidad, se utilizarán intérpretes o personas de confianza. Las plantillas principales (PSP, hojas de información y recursos) están disponibles en los idiomas más frecuentes. Se utilizarán siempre los medios necesarios para asegurar la comprensión de la víctima.
- Las víctimas del colectivo LGTBIAQ+ reciben el mismo tratamiento de protección, pero se actuará con especial sensibilidad ante posibles discriminaciones o situaciones de vulnerabilidad añadida. A continuación, se describen algunas situaciones frecuentes y su posible tratamiento:

- **Mujer trans agredida por su pareja (hombre cis):** existe debate sobre la inclusión de estos casos en la Ley Orgánica 1/2004, aunque algunas leyes autonómicas y recientes sentencias del Tribunal Constitucional permiten su inclusión al menos en medidas asistenciales.

**En la Comunidad de Madrid, la inclusión de mujeres trans como víctimas de violencia de género en el marco de la Ley Orgánica 1/2004 continúa siendo objeto de debate jurídico. No obstante, la legislación autonómica ha avanzado en esta materia con la Ley 2/2016, de 29 de marzo, y más recientemente con la Ley 17/2023, de 27 de diciembre, que refuerza los derechos de las personas trans e incluye medidas específicas de atención en el ámbito sanitario y social. A nivel estatal, la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos LGTBI, consolidó la autodeterminación de género y prohibió cualquier forma de discriminación por identidad o expresión de género. En este marco, la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid ofrece servicios de asesoramiento y apoyo independientemente de la identidad de género de la víctima, lo que permite garantizar la inclusión de las mujeres trans en medidas asistenciales y de protección, asegurando un trato digno y ajustado a su identidad. Hombre trans agredido por su pareja (mujer cis): generalmente se encuadra como violencia doméstica, no como violencia de género. La atención policial debe contemplar igualmente la necesidad de protección y acompañamiento especializado.*

- **Mujer trans agresora de mujer cis:** en algunos casos se considera violencia doméstica, aunque es clave atender a la dinámica de poder y a las particularidades de la relación.
- **Hombre trans agresor de mujer cis:** algunos tribunales han considerado la aplicación de la LO 1/2004 si se demuestra que hay dominación basada en el género. La Ley Trans (Ley 4/2023) impide el uso del cambio registral para eludir condenas por violencia de género.

- En todos los casos, la unidad valorará la situación concreta con perspectiva de género e identidad de género, y si procede, se recomendará el contacto con el

Observatorio Municipal u otras entidades especializadas en diversidad sexual y de género. Cada caso debe tratarse con especial prudencia jurídica y enfoque asistencial.

7.8 Tratamiento jurídico en casos no encuadrables en la LO 1/2004

Cuando se trata de situaciones que no se enmarcan en la Ley Orgánica 1/2004, como violencia en el seno de parejas del mismo sexo o donde no exista una relación de dominación basada en el género en términos legales, la actuación policial se enmarca en los siguientes artículos del Código Penal: **Artículo 153.1 CP:** lesiones o menoscabo psíquico a quien sea o haya sido su pareja o conviviente, sin importar el sexo; **Artículo 173.2 CP:** violencia habitual en el entorno familiar; **Artículo 172 CP:** coacciones; **Artículo 169 CP:** amenazas, estando a las circunstancias concretas del caso.

En estos casos:

- Se procederá a la **detención del/la agresor/a** si existen indicios suficientes o flagrancia.
- Se garantizará el **acompañamiento y asesoramiento a la víctima** en todo momento, siguiendo los protocolos de protección policial.
- Se valorará, según la situación, su inclusión en programas asistenciales o de protección local, aunque no sean formalmente incluidos en VioGén.
- Se dará cuenta a la Autoridad Judicial y al Ministerio Fiscal, asegurando una correcta calificación penal de los hechos.

Además, el trato a las víctimas e implicados deberá contemplar con rigor los principios de:

- **No discriminación por orientación o identidad de género**.
- **Respeto pleno a la identidad de género y expresión individual** de los intervinientes.

- **Perspectiva interseccional**, valorando posibles factores añadidos de vulnerabilidad: origen étnico, situación económica, discapacidad, etc.
- **Atención prioritaria a la seguridad inmediata**, el contexto del entorno, y la urgencia de los hechos (riesgo inminente, agresores huidos, presencia de menores, etc.).

Este enfoque integral permite una actuación técnica, humanizada y adecuada a los derechos de todas las personas implicadas, conforme al marco legal vigente y a los principios del temario sobre género y diversidad.

7.9 Victimología práctica: gestión de versiones contradictorias y ambivalencia

Durante los seguimientos, no es infrecuente que algunas víctimas muestren una actitud ambivalente, cambien su versión de los hechos o incluso lleguen a negar lo sucedido, a pesar de existir pruebas objetivas que lo corroboran. Este tipo de reacciones no debe entenderse como un intento de obstaculizar la investigación, sino como una manifestación de la situación emocional y psicológica en la que se encuentran inmersas.

Cuando se detecta esta conducta, y especialmente si la víctima transmite desorientación vital, una fuerte dependencia del agresor o falta de recursos personales y familiares, el enfoque policial debe ser eminentemente informativo, empático y no revictimizante. Se le recuerda a la víctima, de forma comprensible y adaptada, los derechos que le asisten como víctima de violencia de género en España, especialmente los relativos a ayudas sociales, económicas, habitacionales y de empleo. Muchas veces, el acceso a estos recursos es clave para que la víctima logre romper con el ciclo de violencia.

Además, desde la unidad se elabora un informe dirigido al equipo especializado del Observatorio Municipal contra la Violencia de Género, solicitando su intervención terapéutica para poder trabajar con la víctima desde un plano más psicológico y social. Este informe se elabora principalmente cuando, tras la entrevista inicial o en valoraciones posteriores, no tenemos claro que la víctima vaya a llamar para concertar cita por iniciativa propia, a pesar de habérselo explicado previamente. El objetivo es garantizar

que la víctima pueda acceder al recurso, incluso si su iniciativa se ve limitada por su situación emocional.

En todo momento, se evitará culpabilizar a la víctima por sus contradicciones o por sus dudas. Se entiende que estas reacciones son inherentes a una convivencia prolongada con una persona que ha ejercido sobre ella una dinámica de control, coacción, dependencia emocional y, en muchos casos, violencia física o psicológica.

La ambivalencia y contradicción en el relato de la víctima deben interpretarse desde un enfoque comprensivo y de género, como plantea Segato (2016) en *La guerra contra las mujeres*.

8. Actuación diaria de agentes

La actuación diaria de los miembros de la Unidad, en lo que a violencia de género se refiere (véase el resto de funciones en el Plan Anual), obedecerá al siguiente esquema:

8.1 Rutinas de inicio y fin de turno

Con el objetivo de asegurar la continuidad y calidad del seguimiento policial a víctimas, se ha establecido un procedimiento básico de coordinación interna al inicio de cada turno:

- Lo primero que se hace, en el turno de mañana, es encender el teléfono de la unidad y atender los mensajes o llamadas perdidas de víctimas, si las hubiera. En el turno de tarde se recibe el teléfono en relevo del turno de mañana.
- De ser posible, se acudirá al pase de lista del servicio ordinario, para conocer los relevos e incidencias del turno ordinario saliente, así como las órdenes generales y servicios previstos.
- En ambos turnos se comprueba el correo electrónico, en primer lugar, el correo-relevo y posteriormente el resto de correos pendientes.

- Posteriormente se revisa la agenda de la unidad, comprobando las actuaciones pendientes en rojo y aquellas ya realizadas en verde. Este sistema visual permite una rápida supervisión del estado del trabajo.
- Se revisarán los SIRAJ correspondientes a las Órdenes de Alejamiento (OAs) que estén previstas para valoración VPER durante la jornada.
- Código 14
- Se comprobará la hoja de vigilancias de riesgos medios, a fin de cubrir todas aquellas no realizadas por el turno saliente. El objetivo es realizar todas en ambos turnos, siempre que las condiciones del servicio lo permitan.
- Comienzo de las tareas de vigilancia y protección de las de víctimas en riesgo medio, alto y/o extremo y realización de los acompañamientos que se estimen oportunos
- Se priorizará, en cualquier caso, la vigilancia urgente en casos de riesgos altos o extremos, así como los acompañamientos judiciales u otras actuaciones de especial necesidad.
- La coordinación entre lo que se hace y lo que se queda pendiente de hacer se comprueba entre los turnos mediante: relevo, que se dejará por escrito en un correo electrónico a policia-psocial@mostoles.es; seguimiento de la agenda (dejamos siempre anotado en rojo lo no realizado y se marca en verde una vez realizado). Si es un tema urgente o sujeto a complicaciones, se utilizará el teléfono y siempre con comunicación al oficial o subinspector.
- Se realizan las gestiones administrativas pendientes de la jornada: anotaciones en sistema VioGén y expedientes sobre los seguimientos realizados; se confecciona el parte de servicio diario, se confecciona la ficha de control de vehículos y se actualiza la estadística diaria con las actuaciones realizadas.
- Se entrega la documentación oportuna al Coordinador de servicio durante el pase de lista de fin de servicio.

- Una vez al mes aproximadamente, se realiza un cotejo entre el listado de OAs y la agenda. Se buscan incoherencias entre fechas de contactos, fechas de VPER anotadas y las anotaciones en la agenda de la unidad, así como casos y riesgos actualizados.

- En casos urgentes, complicados o de especial relevancia, se realiza una comunicación directa telefónica entre turnos, asegurando que no se pierda ninguna información sensible. Además, se da cuenta a los mandos del área (oficial o subinspector) para que estén al corriente.

- El resto de funciones asignadas corresponderán a las previstas en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en la Ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid, así como en el Plan Anual de la Policía Municipal de Móstoles.

La supervisión operativa busca garantizar la homogeneidad de criterios y el cumplimiento de lo dispuesto en la Instrucción SES 1/2025.

8.2 Coordinación con distritos y patrullas de barrio.

La coordinación en la información referente a la gestión de la seguridad de las víctimas, sobre todo en los casos de riesgo ALTO y EXTREMO, se realizará formalmente con la elaboración del mencionado CEA y remitido a la Jefatura de Área del AMSC, si bien, la comunicación urgente y operativa, tanto con los coordinadores de servicio, como con los indicativos del AMSC se realizará de forma verbal y práctica: esto permite la mayor fluidez de información, sobre todo en cuanto descripciones, zonas de influencia, percepciones de los agentes, etc.

Esto será así de igual modo para el resto de vigilancias de riesgo medio, en la que las patrullas de distrito deban conocer detalles sobre órdenes de alejamiento en vigor y sobre las situaciones que se producen dentro de su barrio.

Las solicitudes de apoyo como unidad especializada y los requerimientos se realizarán a través de la emisora central o el mando oportuno.

Si en el momento del requerimiento los agentes especializados de la UCVGyPS no pudieran atender la actuación por encontrarse en un servicio inaplazable, se contactará telefónicamente con la víctima a fin de conocer su situación y revalorar la prioridad de las acciones a seguir.

Para el resto de comunicaciones por parte de las unidades de distrito que quieran comunicar cualquier situación detectada durante su servicio, bien sea posible violencia de género, familiar o doméstica, relacionada con menores o de cualquier otra índole de protección social, se comunicará inicialmente con la UCVGYPS de manera presencial o telefónica para comprobación histórica del posible caso. Posteriormente se realizará un acta en blanco, donde se reflejarán los datos necesarios para el posterior seguimiento de los agentes UCVGYPS y lo entregarán con su parte de servicio diario.

Este esquema operativo refuerza lo recogido en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género (2017) sobre cooperación interinstitucional.

8.3. Logística operativa.

Los agentes UCVGYPS, al inicio de su servicio comprobarán la disponibilidad de su vehículo asignado, el cual deberá ser no rotulado.

Se comprobarán las condiciones iniciales de seguridad, limpieza y autonomía del mismo, debiendo ser repostado siempre antes del último cuarto de depósito.

Se comprobará que en el mismo se encuentre el material operativo necesario para las utilidades diarias: extintor, botiquín, DESA, linternas, guantes y chalecos reflectantes y antibalas (con la identificación policial).

Además, el vehículo deberá ir provisto de, al menos una silla SRI y un alzador.

La unidad dispone además de otra silla SRI en las instalaciones para posibles traslados múltiples de menores.

Las incidencias relacionadas con el vehículo se anotarán en la ficha diaria de control de vehículos.

8.4 Herramientas de Gestión.

Para el desarrollo de las funciones propias de la UCVGYPS, a su incorporación a la misma, los agentes habrán de contar con clave de acceso para:

- VIOGEN, gestión que deberá ser solicitada a los responsables de UFAM Móstoles.
- SIRAJ: Gestión que deberá ser solicitada a través de los agentes de planificación.
- Clave de inicio de sesión y correo electrónico de la UCVGYPS: Gestión que deberá ser solicitada a través de los agentes de planificación.
- Firma electrónica: Gestión que deberá ser solicitada desde los agentes de planificación ante el departamento de NN.TT. del Ayuntamiento de Móstoles.

Todas las anteriores son indispensables para las funciones diarias de los agentes de la unidad, siendo responsabilidad de los mandos de la misma su gestión con la mayor celeridad.

8.5 Presencia discreta y pautas de acción preventiva

El servicio ordinario de los agentes de la UCVGyPS se prestará, como norma general, de paisano y con la autorización expresa de la Delegación de Gobierno. Esta modalidad de actuación responde a las obligaciones derivadas de la Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad y de la Ley Orgánica 1/2004, que instan a intervenir de la forma menos visible, discreta e invasiva posible para la víctima, los menores y su entorno.

No obstante, en el marco de las actividades preventivas y formativas incluidas en el Plan Integral de Seguridad en el Entorno Escolar —como charlas sobre violencia de género, riesgos en redes sociales, delitos de odio, discriminación o acoso escolar—, la prestación del servicio se realizará con el uniforme reglamentario completo, a fin de reforzar la presencia institucional y la función pedagógica de la intervención.

Asimismo, cuando las necesidades operativas del servicio lo exijan, y previa coordinación entre el responsable de servicio ordinario y los mandos de la unidad, los agentes podrán desempeñar sus funciones en uniforme reglamentario, ajustándose siempre a las instrucciones y cometidos establecidos por la coordinación.

9. Evaluación, Formación y Calidad

9.1 Revisión y actualización del protocolo

- El presente protocolo será objeto de revisión periódica, adaptándose tanto a las modificaciones normativas que resulten de aplicación como a la experiencia operativa diaria de los agentes de la unidad.
- La Jefatura de la unidad será responsable de detectar y proponer las actualizaciones necesarias, incorporando también las aportaciones que los agentes realicen a partir de su práctica profesional.
- Como instrumento de control y mejora, se elaborará anualmente el **Plan Anual de la Policía Municipal**, que incluirá operaciones realizadas, estadísticas y propuestas de mejora relativas a la unidad. Este documento se elevará a la Jefatura del Cuerpo y servirá como referencia formal para evaluar la eficacia del protocolo y para introducir las modificaciones oportunas.
- Cualquier cambio aprobado será comunicado a todos los miembros de la unidad mediante circular interna y, en su caso, incorporado de manera inmediata a la versión actualizada del protocolo.

9.2 Formación

- La unidad contará con un programa de **formación continua obligatoria** para todos sus miembros, concebido como una herramienta esencial para la calidad y la especialización del servicio.
- Aunque actualmente no está implantada en todos los casos como formación obligatoria, su implementación se prevé en el marco del plan estratégico de calidad.
- En el **Anexo V** se desarrolla de forma completa el programa formativo específico de la Unidad de Violencia de Género y Protección Social, basado en la **Instrucción 1/2025** y en el presente protocolo. Dicho anexo detalla los módulos, número de horas, metodología y objetivos académicos de la propuesta, con el fin de garantizar una capacitación sólida y homogénea de todos los agentes.

El plan de capacitación responde a la necesidad de actualización permanente recogida en la Guía de recursos contra la violencia de género (Ministerio de Igualdad, 2022).

9.3 Indicadores, estadísticas y control de calidad

- Se establecerán **indicadores objetivos de seguimiento**, tanto cuantitativos (número de casos gestionados, VPER realizadas en plazo, medidas judiciales supervisadas, etc.) como cualitativos (grado de satisfacción de las víctimas con la atención recibida, eficacia en la coordinación institucional, número de incidencias críticas gestionadas).
- Se elaborarán **estadísticas periódicas** que permitan analizar la evolución del trabajo de la unidad, identificar fortalezas y áreas de mejora.
- Estos datos serán integrados en el Plan Anual de la Policía Municipal y servirán de base para evaluar la calidad del servicio, garantizando la trazabilidad y la transparencia en la gestión de casos de violencia de género.
- Finalmente, la unidad adoptará un enfoque de **mejora continua**, ajustando sus procedimientos a los resultados obtenidos y a las necesidades detectadas tanto en el ámbito operativo como en la atención a las víctimas.

- Los anteriores se encuentran comprendidos en los anexos I y II del presente protocolo.

CONCLUSIÓN Y CIERRE

Este protocolo constituye una herramienta operativa y humana de referencia para la Unidad de Violencia de Género y Protección Social de la Policía Municipal de Móstoles. Su objetivo es garantizar una protección integral y coordinada de las víctimas, con especial atención a los menores y colectivos en situación de vulnerabilidad, a través de una intervención policial especializada, profesional y cercana.

La aplicación del presente protocolo se entiende siempre en el marco de los principios de legalidad, proporcionalidad y respeto a la dignidad de las personas. Todo lo no previsto en este documento se regirá por la Instrucción SES 1/2025 de la Secretaría de Estado de Seguridad, el Convenio de colaboración entre Policía Nacional y Policía Municipal de Móstoles, así como la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

El proyecto ha permitido alcanzar el objetivo general planteado: elaborar un protocolo actualizado de intervención en violencia de género para la Policía Municipal de Móstoles, alineado con la Instrucción SES 1/2025 y la evolución a VioGén-2, que simplifica y unifica la actuación policial, ya que la misma era necesaria tras los múltiples y continuados cambios normativos.

El documento se encuentra en fase de implantación, prevista para octubre de 2025, y se espera que aporte mejoras significativas en varios planos:

9. Eficiencia del servicio, al eliminar duplicidades y agilizar trámites.
10. Simplicidad operativa, con procedimientos claros y homogéneos.
11. Mayor empatía con las víctimas, gracias a la integración transversal de la perspectiva de género y de otras formas de discriminación.
12. Uniformidad en la actuación, no solo dentro de la Unidad, sino en todo el cuerpo de Policía Municipal.

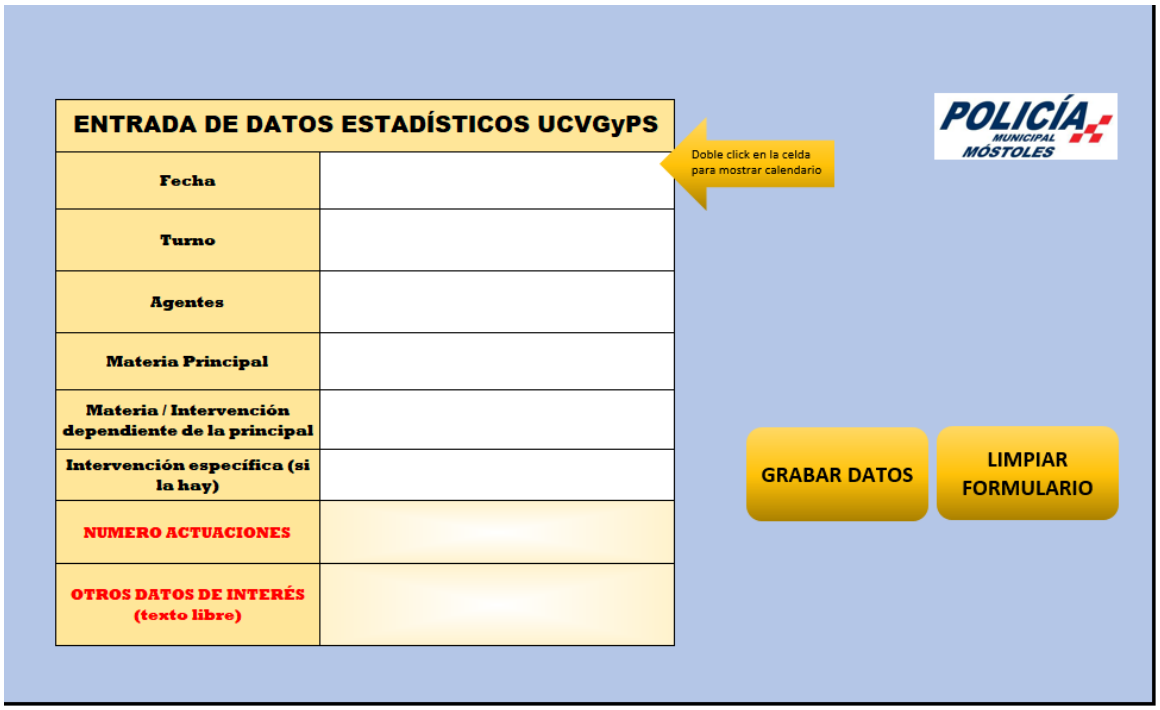
13. Actualización formativa de la plantilla, a través del modelo de formación diseñado como anexo, que permitirá que todos los agentes cuenten con conocimientos actualizados y coherentes con el nuevo marco operativo.

La revisión del presente protocolo se efectuará en el marco del Plan Anual de la Policía Municipal de Móstoles, incorporando las propuestas de mejora derivadas de la práctica operativa y de la experiencia acumulada por los agentes y mandos de la unidad.

10. Anexos

Anexo I. Estadística en materia de violencia de género y control de calidad

Los miembros de la ***Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social*** elaborarán a diario un boletín estadístico donde se detallen las actuaciones realizadas. Estos datos servirán de base para realizar tanto la estadística trimestral como la estadística anual.



La **estadística trimestral** será elaborada antes de finalizar las dos primeras semanas tras el vencimiento del trimestre a evaluar. Igualmente, la **estadística anual** será elaborada antes de finalizar las dos primeras semanas tras el vencimiento del año a evaluar.

Los parámetros o indicadores a medir se recogen en las siguientes páginas.

I. VIOLENCIA DE GÉNERO

ÓRDENES DE ALEJAMIENTO

Acompañamiento a recogida de enseres
Acompañamiento al Juzgado (no traslado)
Acompañamiento gestiones varias (no traslado)
Acto institucional
Apoyo a Unidades Operativas
Apoyo en la entrega / recogida de menores
Asignación/recepción de nuevas victimas
Atención de consultas telefónicas / visitas
Colaboración con los Servicios Sociales Municipales
Colaboración con FFCCSS (Policía Nacional)
Colaboración con FFCCSS (NO POLICIA NACIONAL)
Colaboraciones con concejalía competente / PMORVG / Centro de Emergencia
Contactos con el agresor
Cumplimiento oficio judicial
Detenciones
Elaboración acta “Protocolo Cero”

Elaboración de CEA Riesgo Alto / Extremo
Elevación de riesgo a “Riesgo Alto”
Elevación de riesgo a “Riesgo Extremo”
Gestión de movimientos penitenciarios
Inactivación de casos
Incumplimientos de convenio regulador (comunicación/asesoramiento)
Informes a Juzgados y Tribunales / Ministerio Fiscal
Intentos de contacto (NEGATIVOS)
Minutas / Comparecencias
Otras problemáticas de pareja (comunicación/intervención/asesoramiento)
Problemas con la custodia de los menores (comunicación/asesoramiento)
Reuniones de Coordinación Operativa (Policía Nacional/PMORVG)
Seguimientos (SOLO ENTREVISTAS)
Seguimientos (SOLO LLAMADAS)
Seguimientos (SOLO VIGILANCIAS)
Traslados a centro médico/hospital
Traslados a Comisaría
Traslados a Juzgado
Traslados a/desde Centro de Emergencia
VPER
TOTAL INTERVENCIONES

II. FAMILIA

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL
Asociación Punto Omega
Centro de Atención Integral a Drogodependientes (CAID)
Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid
Fiscalía de Menores
Guardia Civil
Policía Nacional
Policías Autonómicas
Policías Locales
Servicios Sociales Municipales
DROGODEPENDENCIAS
Apoyo a Unidades Operativas
Derivación a los Servicios Sociales municipales
Derivación a Mesa Técnica del Plan Adicciones de Móstoles (PAM)
Derivación al Centro de Atención Integral a Drogodependientes (CAID) de Móstoles
Detección de casos / Intervención / Seguimiento
ENFERMOS MENTALES
Apoyo a Unidades Operativas

Derivación a los Servicios Sociales municipales
Detección de casos / Intervención / Seguimiento
Fugas domiciliarias / Enfermos mentales desaparecidos
Víctimas de abuso sexual
Víctimas de maltrato físico y/o psicológico
MAYORES E INCAPACES
Apoyo a Unidades Operativas
Derivación a los Servicios Sociales municipales
Desaparición
Detección de casos / Intervención / Seguimiento
Víctimas de maltrato físico y/o psicológico
MENORES Y ADOLESCENTES EN CONFLICTO
Apoyo a Unidades Operativas
Detección de casos / Intervención / Seguimiento
Entrevistas con progenitores / tutores legales
Fugas domiciliarias / Menores desaparecidos
Traslados de menores
Víctimas de agesión sexual
Víctimas de maltrato físico y/o psicológico
MINUTAS Y COMPARECENCIAS
Minutas

Comparecencias
PERSONAS SIN TECHO
Apoyo a Unidades Operativas
Derivación a los Servicios Sociales municipales
Detección de casos / Intervención / Seguimiento
Víctimas de malos tratos
TOTAL INTERVENCIONES

Desde septiembre de 2022, la estadística relacionada con **menores y adolescentes dentro del ámbito escolar**, queda integrada en la elaborada para la evaluación del "*Programa Policía Tutor"*, midiéndose los siguientes parámetros:

PROGRAMA POLICÍA TUTOR

ABSENTISMO ESCOLAR
Apoyo/asesoramiento a unidades operativas
Comunicación de casos por los Centros Educativos
Comunicación de casos por los propios familiares
Detección de casos / Intervención
Entrevistas con menores afectados
Seguimiento de casos conocidos
<u>ACOSO ESCOLAR</u>
Apoyo/asesoramiento a unidades operativas

Comunicación de casos por los Centros Educativos
Comunicación de casos por los propios familiares
Detección de casos / Intervención
Establecimiento de protección personalizada
Seguimiento de casos conocidos
BANDAS Y PANDILLAS
Apoyo a Unidades
Detección de casos / Intervención
Seguimiento de casos conocidos
COLABORACIONES
Colaboraciones con la Comisión de Absentismo
Colaboraciones con la Comisión de Tutela del Menor
Colaboraciones con la Dirección General competente
Colaboraciones con la Fiscalía de Menores
Colaboraciones con los Juzgados de Menores
Colaboraciones con los Servicios Sociales Municipales
Colaboraciones con otras entidades y organismos
COMISIONES Y MESAS
Asistencias a la Comisión de Apoyo Familiar
Asistencias a la Comisión Técnica del Plan de Igualdad
Asistencias a la Mesa Local Absentismo Escolar

Asistencias a la Mesa Municipal contra la Violencia de Género
Asistencias a la Mesa Técnica del Plan de Adicciones de Móstoles (PAM)
Asistencias a la Mesa Técnica del Plan Local de Infancia y Adolescencia
Asistencias al Consejo Local de Infancia y Adolescencia (CLIA)
REUNIONES Y CHARLAS
Charlas informativas / preventivas en las aulas
Contactos con centros escolares
Entrevistas con miembros de la comunidad educativa
Entrevistas con progenitores/tutores legales
REYERTAS
Apoyo a Unidades
Detección de casos / Intervención
VARIOS
Apoyo a Unidades
Ejecución de notificaciones y resoluciones
Informes de Evaluación elaborados (Programa Policía Tutor)
Otras intervenciones
Seguimiento de medidas de protección de menores
ACTUACIONES COMUNES A TODAS LAS ÁREAS DEL CUERPO
Actuaciones ante conductas que pongan en riesgo o desamparo a los menores y puesta en conocimiento de los servicios competentes

Actuaciones ante el consumo de alcohol en lugares prohibidos (infracción Ley 5/2002)
Actuaciones ante el consumo de alcohol por menores.
Actuaciones ante el consumo de tabaco en lugares prohibidos (infracción Ley 5/2002)
Actuaciones ante el consumo de tabaco por menores
Comparecencias
Detenciones
Minutas
Otras infracciones
TOTAL INTERVENCIONES

II. CONTROL DE CALIDAD.

Cada trimestre se realizará un **control de calidad**, consistente en la realización de cinco llamadas al azar de entre las mujeres sobre las que la Unidad haya llevado a cabo un seguimiento por ser víctimas de violencia de género, recabándose información acerca de los siguientes aspectos:

1) ¿Se ha puesto en contacto con Usted de manera periódica la *Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social* de la Policía Municipal de Móstoles?
2) ¿Ha recibido un trato cordial por parte de los/las agentes?
3) ¿Se le ha facilitado información precisa?
4) ¿Se siente segura con la protección/atención ofrecida por esta Unidad?

5) ¿Tiene alguna propuesta de mejora? (Aspectos que mejoraría de la actuación en general; qué mejoraría en cuanto a la actitud, asesoramiento, comportamiento, etc., por parte del policía).

El señalado control de calidad será realizado antes de finalizar las dos primeras semanas tras el vencimiento del trimestre a evaluar.

Anexo II. Documentación y modelos

- 01-Plantilla CEA - RIESGO EXTREMO.
- 02-Plantilla CEA - RIESGO ALTO.
- 03-Carátula-Portada Orden de Protección.
- 04-Pantilla de Seguimiento de Órdenes de Protección.
- 05-Plantilla Firmas Víctima y Control Documentación.
- 06-Consejos sobre Medidas de Autoprotección.
- 07A-Escrito Información Víctima y AGRESOR.
- 07B-Escrito Información Víctima e IMPOSIBILIDAD AGRESOR.

- 07C-Escrito Información Víctima y NO AL AGRESOR.
- 08A-Informe de Cambio de Valoración – JDO
- 08B-Informe de Cambio de Valoración – MF.
- 09A-Renuncia a Seguimiento Policial.
- 09B-Renuncia a Seguimiento Policial – Víctima SIN MEDIDAS.
- 10A-Comunicación de la Renuncia a Seguimiento Policial – JDO.
- 10B-Comunicación de la Renuncia a Seguimiento Policial – MF.
- 11A-Informe de Cambio de Domicilio – JDO.
- 11B-Informe de Cambio de Domicilio – MF.
- 12A-Informe sobre Imposibilidad de Realizar Seguimiento – JDO.
- 12B-Informe sobre Imposibilidad de Realizar Seguimiento – MF.
- 13- Acta de PROTOCOLO CERO, más información sobre recursos para víctimas.

MODELO CEA RIESGO EXTREMO

OA nº 000

RIESGO EXTREMO	DISTRITO:	
	FECHA:	

VICTIMA – ID: 123456

NOMBRE Y APELLIDOS:	ANA MARÍA MARTÍN MARTÍN	DNI:	00.000.000-A
FECHA NACIMIENTO:	01/01/2001	LUGAR:	ESPAÑA
DOMICILIO:	PLAZA DE ESPAÑA Nº1, MÓSTOLES		
HIJA DE:		VEHÍCULO:	
LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO:	MÓSTOLES TECNOLÓGICO – L a V - 08:00 a 13:00		
TELEFONO:		OTROS:	

DENUNCIADO – ID: 654321

NOMBRE Y APELLIDOS:	JOSÉ RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ	DNI:	11.111.111-B
FECHA NACIMIENTO:	02/02/2002	LUGAR:	ESPAÑA
DOMICILIO:	PLAZA DE LA CULTURA Nº1, MÓSTOLES		
HIJO DE:		VEHÍCULO:	
LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO:	MÓSTOLES DESARROLLO – L a V - 08:00 a 13:00		
TELEFONO:		OTROS:	

TIPO DE RELACION:		TIEMPO DE RELACIÓN:	
HIJAS / HIJOS		HIJAS / HIJOS EN COMÚN	EDAD

1. **PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN POR CUALQUIER MEDIO Y PROCEDIMENTO.**

2. **PROHIBICIÓN DE APROXIMACIÓN A LA VÍCTIMA A MENOS DE xxx METROS.**

Según la *INSTRUCCIÓN NÚMERO 4/2019, DE LA SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURIDAD, POR LA QUE SE ESTABLECE 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 DE LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (SISTEMA VIOGÉN)*, las medidas a adoptar en este supuesto de **RIESGO EXTREMO** consistirán en:

PROTECCIÓN PERMANENTE DE LA VÍCTIMA HASTA QUE EL PROPIO AGRESOR O SUS CIRCUNSTANCIAS DEJEN DE SER UNA AMENAZA INMINENTE.

NO CONTACTAR CON LA VÍCTIMA, excepto a requerimiento de ésta.

MODELO CEA RIESGO ALTO

OA nº

RIESGO ALTO		DISTRITO:	1
		FECHA:	

VICTIMA – ID: 000000					
NOMBRE Y APELLIDOS:				DNI:	
FECHA NACIMIENTO:		LUGAR:			
DOMICILIO:					
HIJA DE:		VEHÍCULO:			
LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO:					
TELEFONO:		OTROS:			

DENUNCIADO – ID: 000000					
NOMBRE Y APELLIDOS:				DNI:	
FECHA NACIMIENTO:		LUGAR:			
DOMICILIO:					
HIJO DE:		VEHÍCULO:			
LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO:					
TELEFONO:		OTROS:			

TIPO DE RELACION:		TIEMPO DE RELACIÓN:	
HIJAS / HIJOS		HIJAS / HIJOS EN COMÚN	EDAD
-			
-		-	

1. **PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN POR CUALQUIER MEDIO Y PROCEDIMENTO.**

2. **PROHIBICIÓN DE APROXIMACIÓN A LA VÍCTIMA A MENOS DE 500 METROS.**

Según la *INSTRUCCIÓN NÚMERO 1/2025 DE LA SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURIDAD, POR LA QUE SE ESTABLECE 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 DE LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (SISTEMA VIOGEN)*, las medidas a adoptar en este supuesto de **RIESGO ALTO** consistirán en:

VIGILANCIA FRECUENTE Y ALEATORIA DEL DOMICILIO Y LUGAR DE TRABAJO DE LA VÍCTIMA (O AQUÉL OTRO EN EL QUE ELLA SE ENCUENTRE)

NO CONTACTAR CON LA VÍCTIMA, excepto a requerimiento de ésta.

MODELO CARÁTULA ORDEN DE PROTECCIÓN - OA

JUZGADO:			UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Y PROTECCIÓN SOCIAL
PROCEDIMIENTO:			
INICIO:		**FIN:**	2 PROT

VÍCTIMA

ID:					
NOMBRE:					
APELLIDOS:					
DNI:		**NACIONALIDAD:**			
FECHA DE NACIMIENTO:		**LUGAR DE NACIMIENTO:**			
HIJA DE:		**Y DE**			
DOMICILIO:					
TELÉFONO/S:					
VEHÍCULO:	☒ SI ☐ NO	**MATRICULA:**			
	MARCA:	**MODELO:**		**COLOR:**	
TRABAJO Y OTROS:					

DENUNCIADO

ID:					
NOMBRE:					
APELLIDOS:					
DNI:		**NACIONALIDAD:**			
FECHA DE NACIMIENTO:		**LUGAR DE NACIMIENTO:**			
HIJO DE:		**Y DE**			
DOMICILIO:					
TELÉFONO/S:					
VEHÍCULO:	☒ SI ☐ NO	**MATRICULA:**			
	MARCA:	**MODELO:**		**COLOR:**	
TRABAJO Y OTROS:					

TIPO DE RELACIÓN:		**TIEMPO DE RELACIÓN:**	

HIJAS/OS DE OTRAS PAREJAS	EDAD	HIJAS/OS EN COMÚN	EDAD

MEDIDAS IMPUESTAS	DISTANCIA (EN METROS)
PROHIBICIÓN DE APROXIMARSE A LA VÍCTIMA, DOMICILIO, TRAB.	
PROHIBICIÓN DE COMUNICARSE A VÍCTIMA POR CUALQUIER MEDIO.	

REVERSO DE LA PORTADA DE LA ORDEN DE PROTECCIÓN

HIJA/O 1					
NOMBRE Y APELLIDOS:				DNI:	
FECHA NACIMIENTO:		LUGAR DE NACIMIENTO			
HIJ@ DE:		Y DE		NACIONALIDAD:	
DOMICILIO:					
TELÉFONO/S:					

HIJA/O 2					
NOMBRE Y APELLIDOS:				DNI:	
FECHA NACIMIENTO:		LUGAR DE NACIMIENTO			
HIJ@ DE:		Y DE		NACIONALIDAD:	
DOMICILIO:					
TELÉFONO/S:					

HIJA/O 3					
NOMBRE Y APELLIDOS:				DNI:	
FECHA NACIMIENTO:		LUGAR DE NACIMIENTO			
HIJ@ DE:		Y DE		NACIONALIDAD:	
DOMICILIO:					
TELÉFONO/S:					

HIJA/O 4					
NOMBRE Y APELLIDOS:				DNI:	
FECHA NACIMIENTO:		LUGAR DE NACIMIENTO			
HIJ@ DE:		Y DE		NACIONALIDAD:	
DOMICILIO:					
TELÉFONO/S:					

HIJA/O 5					
NOMBRE Y APELLIDOS:				DNI:	
FECHA NACIMIENTO:		LUGAR DE NACIMIENTO			
HIJ@ DE:		Y DE		NACIONALIDAD:	
DOMICILIO:					
TELÉFONO/S:					

HIJA/O 6					
NOMBRE Y APELLIDOS:				DNI:	
FECHA NACIMIENTO:		LUGAR DE NACIMIENTO			
HIJ@ DE:		Y DE		NACIONALIDAD:	
DOMICILIO:					
TELÉFONO/S:					

MODELO DE HOJA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACTUACIONES

Nº DE ORDEN FECHA DE INICIO:

Nº CEA:

SEGUIMIENTO DE ÓRDENES DE PROTECCIÓN

TIPO DE MEDIDA:		ID VICTIMA:	
JUZGADO ORIGEN:		ID AGRESOR:	

FECHA	HORA	AGENTE	ACTUACIONES

TABLA DE CONTROL DE RIESGO, ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE FIRMAS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS EN EL NIVEL DE RIESGO				
La víctima con ID:_____recibe el documento "*Consejos sobre medias de autoprotección a las víctimas de violencia de género*" de la **Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social** del Cuerpo de Policía Municipal de Móstoles, documento en el que además de los citados consejos se aportan todos los números de teléfono a los que esta puede llamar, tanto en caso de emergencia como para recibir el oportuno asesoramiento. Igualmente, recibe copia del "*Plan de Seguridad Personalizado*" proporcionado por el Sistema VioGén, adecuado a su actual nivel de riesgo. Recibido e informada. En Móstoles, a_de_____de 20 ----------				
FECHA VPER	**HORA**	**NIVEL RIESGO ANTERIOR**	**NIVEL RIESGO ACTUAL**	**EVALUADOR**
En caso de incrementarse el nivel de riesgo, la víctima recibe el documento "*Plan de Seguridad Personalizado*" proporcionado por el Sistema VioGén, incluyendo aquellas medidas de autoprotección ajustadas a su persona y/o las circunstancias del caso en este concreto momento. En Móstoles, a_de_____de 20_				
FECHA VPER	**HORA**	**NIVEL RIESGO ANTERIOR**	**NIVEL RIESGO ACTUAL**	**EVALUADOR**
En caso de incrementarse el nivel de riesgo, la víctima recibe el documento "*Plan de Seguridad Personalizado*" proporcionado por el Sistema VioGén, incluyendo aquellas medidas de autoprotección ajustadas a su persona y/o las circunstancias del caso en este concreto momento. En Móstoles, a_de_____de 20 ----------				
FECHA VPER	**HORA**	**NIVEL RIESGO ANTERIOR**	**NIVEL RIESGO ACTUAL**	**EVALUADOR**
En caso de incrementarse el nivel de riesgo, la víctima recibe el documento "*Plan de Seguridad Personalizado*" proporcionado por el Sistema VioGén, incluyendo aquellas medidas de autoprotección ajustadas a su persona y/o las circunstancias del caso en este concreto momento. En Móstoles, a_de_____de ----------				
FECHA VPER	**HORA**	**NIVEL RIESGO ANTERIOR**	**NIVEL RIESGO ACTUAL**	**EVALUADOR**
En caso de incrementarse el nivel de riesgo, la víctima recibe el documento "*Plan de Seguridad Personalizado*" proporcionado por el Sistema VioGén incluyendo aquellas medidas de autoprotección ajustadas a su persona y/o las circunstancias del caso en este concreto momento. En Móstoles, a_de_____de 20 ----------				

MODELO HOJA DE INFORMACIÓN A VÍCTIMAS

CONSEJOS SOBRE MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Ante todo, debe seguir todas las medidas de protección dictadas por la Autoridad Judicial. Además, tenga en cuenta las siguientes medidas personales de Autoprotección, que no tendrán por qué alterar su forma de vida:

1. **Si su ex-pareja se acerca**, aplicando el sentido común, entre en un lugar público donde haya gente, **pida ayuda**, llame por teléfono a la Policía...
2. No facilite el incumplimiento al agresor: **no le llame, no se acerque a él**, no le invite a su casa, **cambie la cerradura** ante la posibilidad que conserve alguna llave.
3. Aunque no se haya dictado medida de protección alguna sobre la prohibición de aproximación del agresor, procurará no permanecer a solas en el mismo lugar que él.
4. Hágase acompañar por alguien de su confianza o intente que siempre haya personas en las proximidades y que estén en condiciones de auxiliarla inmediatamente si fuere necesario.
5. Si hay medidas de protección adoptadas, en el caso de que llamase a su puerta, evitará abrirla y entrar en discusiones, llamando por teléfono inmediatamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
6. En los casos en que se impusiera una custodia compartida de menores: si el denunciado/agresor tuviera fijada una distancia de alejamiento, el intercambio de hijos se realizará en un punto fijado de antemano.
7. **Evite la rutina** en la medida de lo posible. Tenga en cuenta que el denunciado/agresor conoce sus gustos, aficiones, costumbres o lugares que visita e itinerarios que emplea.
8. Si por cualquier motivo de peso necesita establecer contacto con el denunciado, solicite a la Autoridad Judicial lo que estime pertinente.
9. Convendría que Usted llevara siempre consigo una copia del escrito judicial que dicte la medida de protección.
10. **Tenga siempre a mano los números de teléfono de emergencia** que a continuación se indican para comunicar cualquier circunstancia extraña que observe.

TELÉFONOS A LOS QUE PUEDE LLAMAR:

- EN CASO DE EMERGENCIA: 112.

- Teléfono de Atención a las Víctimas de Violencia de Género: **016**

Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social: 660.726.164
(para asesoramiento y seguimiento personalizado, de 07:00 a 22:00 horas)
policia-psocial@mostoles.es

- Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género:
91 664 76 10; 91 664 76 26,
con sede en la C/ Ricardo Médem nº27, 28931, Móstoles.

Atención directa a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos menores de edad, a través de un equipo formado por una **Trabajadora social**, una **Psicóloga** para mujeres adultas; dos psicólogas infantiles y una **Asesora Jurídica**.

MODELO DE INFORME A JUZGADO – ESCRITO DE INFORMACIÓN A VÍCTIMAS

Nº: 24PROT00001 – OA 0001
Pto.: DUJR 1328/2022
Órg.: Juzgado de Violencia Sobre la Mujer nº1 de Móstoles
ID: *Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social*

Asunto: INFORMACIÓN A LA VÍCTIMA

Mediante la presente comunico, con relación al procedimiento **DUJR 1328/2022**, que tras entrevista personal con **la víctima Dña. Ana María Martín Martín con DNI 00000000A**, la misma quedó informada por parte del Agente 1209 de los siguientes aspectos:

- ✓ Plan de Seguridad Personalizado.
- ✓ Teléfonos de emergencias: 112, 062, 091, 092.
- ✓ Policía Municipal de Móstoles.
  - o C/ Fragua nº 13, 28933, Móstoles - Polígono Industrial *Los Rosales*
  - o Teléfonos: 092 / 91 664 58 04
  - o Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social: 660 72 61 64
- ✓ Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género.
  - o Calle Ricardo Médem nº 27, 28931, Móstoles.
  - o Teléfonos: 91 664 7610/ 91 664 7626

Que igualmente **se contacta con el presunto agresor, D. José Rodríguez Rodríguez con DNI 11111111B**, para comunicarle el contenido de la orden de protección, manifestándonos éste que es perfectamente conocedor de la prohibición de comunicarse con la víctima por cualquier medio o procedimiento, así como de la prohibición de aproximarse a su persona, domicilio, trabajo o cualquier otro que ella frecuente a menos de 500 metros.

Móstoles, a 31 de agosto de 2025

Agente 0001

JUZGADO DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER Nº1 DE MÓSTOLES
C/LUIS JIMÉNEZ DE ASÚA S/N
C.P. 28931 - MÓSTOLES

MODELO DE INFORME A JUZGADO Y MINISTERIO FISCAL – CAMBIO DE VALORACIÓN DE RIESGO

Nº: 24PROT00001 – OA 0001
Pto.: DUJR XXX/XXX
Órg.: Juzgado de Violencia Sobre la Mujer nº1 de Móstoles
ID: *Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social*

Asunto: CAMBIO DE VALORACIÓN EN EL NIVEL DE RIESGO

Ilmo. Sr. /Sra.:

Por la presente, se facilita información en relación con el procedimiento arriba referenciado, relativa a la Valoración Policial de la Evolución del Riesgo (VPER) de la víctima:

- **Dña. Ana María Martín Martín con DNI 00000000A**
- respecto al denunciado, **D. José Rodríguez Rodríguez con DNI 11111111B**

En la valoración realizada el pasado día 15/01/2024 a las 17:15 horas, el Sistema VioGén devolvió el resultado de riesgo **BAJO**

En la presente valoración, realizada por el Agente 0000, hoy día 17/01/2024 a las 16:50 horas, el mismo Sistema devuelve el resultado de riesgo **MEDIO**.

La valoración personal del Agente evaluador coincide con la del Sistema.

Lo que se comunica para su conocimiento y efectos oportunos.

Móstoles, a 31 de agosto de 2025

Agente 0001

JUZGADO DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER Nº1 DE MÓSTOLES
C/LUIS JIMÉNEZ DE ASÚA S/N
C.P. 28931 - MÓSTOLES

MODELO DE RENUNCIA A SEGUIMIENTO POLICIAL – INFORMACIÓN Y FIRMA DE VÍCTIMA

RENUNCIA A SEGUIMIENTO POLICIAL

Dña. Ana María Martín Martín con DNI 00000000A, nacida en Madrid, el día 01/01/2001 y con domicilio en la Plaza de España nº1, de la localidad de Móstoles,

en calidad de víctima de violencia de género con orden de protección dictada por el Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº1 de Móstoles (Diligencias Previas 0001031/2022) cualquier medio y procedimiento, además de la de aproximación a menos de 500 metros de la víctima, su domicilio, lugar de trabajo o cualquier otro que la misma frecuente,

en entrevista personal mantenida en el día de hoy con los Agentes _____ y_____, **MANIFIESTA:**

Que desea que no se lleven a efecto las medidas policiales correspondientes en base a la *INSTRUCCIÓN 4/2019 DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD* para la protección de víctimas de violencia de género, e ***insiste de forma voluntaria, manifiesta y reiterada en la renuncia a su protección.***

Móstoles, a 30 de mayo de 2024

Ana María Martín Martín

Fdo. ----------

MODELO DE INFORME A JUZGADO Y MINISTERIO FISCAL –

Nº: 21PROT000000 – OA 000
Pto.: Ejecutoria Penal 000/2021
Órg.: Juzgado de lo Penal nº0 de Móstoles
ID: *Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social.*

***Asunto:** RENUNCIA A SEGUIMIENTO POLICIAL.*

Ilmo. Sr. /Sra.:

Por la presente vengo a informar con relación al procedimiento arriba indicado, referente a la prohibición de comunicación y aproximación de **D. JOSÉ RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**, con DNI 11.111.111-B, en relación con la víctima **Dña. ANA MARÍA MARTÍN MARTÍN** con DNI 00.000.000-A que, en el día de la fecha, la Agente 0000 ha mantenido una entrevista personal con la víctima, manifestando ésta durante la misma que "*no necesita la protección por parte de esta Unidad*", y que por ello renuncia al oportuno seguimiento policial.

Aun siendo nuevamente advertida acerca las posibles consecuencias de su decisión, **la víctima insiste de forma voluntaria, manifiesta y reiterada en la renuncia a su protección**.

No obstante, la Unidad continuará realizando cuantas actuaciones resulten oportunas para intentar garantizar que la afectada no vuelva a ser victimizada por su agresor.

Lo que comunico para su conocimiento y efectos oportunos.

Móstoles, a 31 de agosto de 2025

Agente 0000

JUZGADO DE LO PENAL Nº0 DE MÓSTOLES
C/LUIS JIMENEZ DE ASUA S/N
C.P. 28931 MOSTOLES

MODELO DE INFORME A JUZGADO Y MINISTERIO FISCAL – CAMBIO DE DOMICILIO DE LA VÍCTIMA

Nº: 21PROT000000 – OA 000
Pto.: Ejecutoria Penal 000/2021
Órg.: Juzgado de lo Penal nº0 de Móstoles
ID: ***Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social.***

Asunto: ***CAMBIO DE DOMICILIO DE VÍCTIMA CON ORDEN DE PROTECCIÓN.***

Ilmo. Sr. /Sra.:

Por la presente vengo a informar que, con relación al procedimiento arriba indicado, referente a la orden de protección de la **Dña. ANA MARÍA MARTÍN MARTÍN** con DNI 00.000.000-A, mediante entrevista telefónica con el Agente 0001 la misma nos informa de su nuevo domicilio, sito en la calle Plaza de España nº37 de la localidad de Fuenlabrada (Madrid).

Por ello, desde ésta Unidad se ha procedido a efectuar la citada modificación en el *Sistema VioGén*, con el fin de dar continuación al oportuno seguimiento policial del presente caso de violencia de género.

Lo que le comunico para su conocimiento y efectos oportunos.

Móstoles, a 31 de agosto de 2025.

Agente 0001

JUZGADO DE LO PENAL Nº0 DE MÓSTOLES
C/LUIS JIMENEZ DE ASUA S/N
C.P. 28931 MOSTOLES

MODELO DE INFORME AL JUZGADO Y MINISTERIO FISCAL – INCIDENTE CRÍTICO/ IMPOSIBILIDAD DE SEGUIMIENTO

Nº: 21PROT000000 – OA 000
Pto.: Ejecutoria Penal 000/2021
Órg.: Juzgado de lo Penal nº0 de Móstoles
ID: *Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social.*

***Asunto:* IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR SEGUIMIENTO POLICIAL.**

Ilmo. Sr. /Sra.:

Por la presente vengo a informar con relación al procedimiento arriba indicado, referente a la *prohibición de comunicación y aproximación* de D. JOSÉ RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, con DNI 11.111.111-B, en relación con **la víctima Dña. ANA MARÍA MARTÍN MARTÍN** con DNI 00.000.000-A, que:

con el fin de realizar el oportuno seguimiento policial de la víctima en virtud de su orden de protección se han realizado varios intentos de contacto telefónico y domiciliario, todos ellos con resultado negativo, desconociendo actualmente el paradero de la víctima; lo que imposibilita el mencionado seguimiento policial.

Lo que le comunico para su conocimiento y efectos oportunos.

Móstoles, a 31 de agosto de 2025.

Agente 0001

JUZGADO DE LO PENAL Nº0 DE MÓSTOLES
C/LUIS JIMENEZ DE ASUA S/N
C.P. 28931 MOSTOLES

MODELO DE SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Nº: 21PROT000000 – OA 000
Pto.: Ejecutoria Penal 000/2021
Órg.: Juzgado de lo Penal nº0 de Móstoles
ID: *Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social.*

***Asunto:* SOLICITANDO CONFIRMACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN.**

Ilmo. Sr. /Sra.:

Por la presente vengo a informar con relación al procedimiento arriba indicado, referente a la *prohibición de comunicación y aproximación* de D. JOSÉ RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, con DNI 11.111.111-B, en relación con **la víctima Dña. ANA MARÍA MARTÍN MARTÍN** con DNI 00.000.000-A, que, en el día de la fecha, se ha tenido conocimiento de un **posible cese de las medidas de protección de la víctima**.

Consultada la aplicación del *Sistema Integrado de Registros Administrativos de Apoyo a la Actividad Judicial*, no encontramos dato alguno sobre el procedimiento de referencia ni, por tanto, sobre la finalización de las medidas de protección, por lo que solicitamos copia del documento judicial que refleje la situación actual de dichas medidas.

Lo que le comunico para su conocimiento y efectos oportunos.

Móstoles, a 31 de agosto de 2025.

Agente 0001

JUZGADO DE LO PENAL Nº0 DE MÓSTOLES
C/LUIS JIMENEZ DE ASUA S/N
C.P. 28931 MOSTOLES

MODELO DE ACTA DE PROTOCOLO CERO

IMPOL-S-557	**PROTOCOLO CERO** **Datos imprescindibles para comparecer por hechos en materia de Violencia de Género**	Número *557/XX*

En Móstoles, siendo las _____ horas, del día _____ de _____ de 20__ en la calle _____ nº _____, los Funcionarios/as del Cuerpo de Policía Municipal de Móstoles, con números de identificación profesional _____ y _____, extienden la presente para hacer constar que, de conformidad con lo dispuesto en el Art.º 16 de la Ley Orgánica 4/2015 se ha procedido a la identificación de:

DATOS DE LA VICTIMA	
Nombre y apellidos:	
DNI / NIE:	Nacionalidad: .....
Fecha de nacimiento:	Lugar: .....
Nombre padre:	Nombre madre: .....
Domicilio:	
Localidad:	Teléfono: .....

HECHOS	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se ha producido algún episodio de **violencia física**?			
¿Presenta la víctima **alguna lesión**? *marcas, enrojecimientos*			
¿Se han empleado **armas** para amenazar y/o agredir? Tipo.			
¿Se han producido **amenazas de muerte y/o suicidio**?			
¿Se trata de un **episodio aislado**?			
¿Los hechos vienen motivados por **celos del agresor**?			
¿Existe algún tipo de **conducta de control y/o acoso**?			
¿Se han registrado **faltas de respeto o conductas desafiantes hacia los policías** actuantes?			
¿Existen **daños en el lugar** provocados por el agresor?			
AGRESOR	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
¿Presenta algún **trastorno mental**? *evidente/diagnosticado*			
¿Suele ser **impulsivo o agresivo**?			
¿Existen o han existido **ideas o tentativas de suicidio**?			
¿Existe **adicción o abuso de tóxicos**, incluido el alcohol?			
VICTIMA	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
¿Presenta alguna **discapacidad**, cuadro depresivo o **trastorno mental**? *evidente/diagnosticado*			
¿Expresa **ideas o tentativas de suicidio**?			
¿Existe **adicción o abuso de tóxicos**, incluido el alcohol?			
¿Expresa **necesidad de una ayuda de tipo asistencial**?			
¿**Ha expresado** al agresor su **intención de romper la relación**?			
¿**Piensa que el agresor es capaz de agredirla con mucha violencia e incluso matarla**?			
☐Se hace entrega de la hoja informativa sobre **RECURSOS ASISTENCIALES**			
MENORES	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
¿Existen menores **a cargo de la víctima**?			
¿El agresor **ha amenazado su integridad física**?			
¿La víctima **teme por su seguridad**?			
¿**Se han producido los hechos en su presencia**?			

Sección/Unidad: ..... Distrito: ..... Turno: ..... Nº Agente: ..... Nº Agente: ..... Firma de los agentes Firma de la interesada	**OBSERVACIONES**

Código seguro de Verificación : GEN-4110-cdd6-1233-b397-8cb6-9b4f-ac1b-2b90 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-4110-cdd6-1233-b397-8cb6-9b4f-ac1b-2b90
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : 1171 | FECHA : 25/11/2021 13:14

Código seguro de Verificación : GEN-4110-cdd6-1233-b397-8cb6-9b4f-ac1b-2b90 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Guía de Actuación del Protocolo Cero en Violencia de Género

1. Solicite información de la víctima en un entorno privado, alejada tanto de menores como de cualquier otra persona. Aproveche también para conocer si precisa de recursos asistenciales específicos.

2. Intente obtener información a través de todas las fuentes disponibles mediante las manifestaciones de las personas presentes y de su observación (víctima, testigos, presunto agresor, otros).

3. Tenga cuidado al obtener la información, priorizando la seguridad de la víctima y de menores. Tenga también en cuenta que la preocupación de la víctima por su propia seguridad puede afectar a su capacidad para proporcionar la información necesaria.

4. Preste atención al entorno y a las personas que están presentes. Confíe en la experiencia de situaciones similares.

5. En el caso de que la intervención policial se desarrolle en un domicilio preste atención al entorno para conocer en qué medida le puede aportar información útil y valiosa.

6. En ningún momento sugiera el sentido de las respuestas en los supuestos en los que sea recomendable y pertinente realizar alguna pregunta. Realizar las preguntas a cualquier persona informante con habilidad y educación.

7. Tenga en cuenta que el momento más peligroso es cuando el presunto autor descubre que la víctima podría intentar terminar la relación.

8. Pueden existir otros indicadores o circunstancias que ayudan en la predicción de una nueva agresión. Indíquelo cuando corresponda.

9. Intente conocer si hay menores afectados o en situación de vulnerabilidad.

10. No abandone el lugar sin informar a la víctima de los teléfonos y recursos próximos disponibles. En especial de aquéllos que ofrecen atención inmediata y confidencialidad.

CSV : GEN-4110-cdd6-1233-b397-8cb6-9b4f-ac1b-2b90
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : 1171 | FECHA : 25/11/2021 13:14

Código seguro de Verificación : GEN-4110-cdd6-1233-b397-8cb6-9b4f-ac1b-2b90 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

HOJA INFORMATIVA SOBRE RECURSOS ASISTENCIALES

- **En caso de emergencia**, contacte con Emergencias **112**, en servicio las 24 horas del día y con cobertura en toda España.

- **Teléfono de Atención a las Víctimas de Violencia de Género: 016**

(NO DEJA HUELLA EN LA FACTURA TELEFÓNICA)

- **Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género:**

91 664 76 10; 91 664 76 26

Este servicio, con sede en la *Calle Ricardo Médem nº27*, ofrece atención directa a mujeres víctimas de Violencia de Género y a sus hijas e hijos menores de edad, a través de un equipo multidisciplinar formado por:

- Una Trabajadora Social.
- Una Psicóloga para mujeres adultas.
- Dos Psicólogas infantiles.
- Una Asesora Jurídica.

- **Policía Municipal de Móstoles: 092. En caso de contar con orden de protección, y tras serle comunicado que su seguimiento y protección será realizado por la Policía Municipal, contacte con la *Unidad Contra la Violencia de Género y Protección Social*:**

660.726.164

(para asesoramiento y seguimiento personalizado,
de 07:00 a 22:00 horas)

policia-psocial@mostoles.es

CSV : GEN-4110-cdd6-1233-b397-8cb6-9b4f-ac1b-2b90
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : 1171 | FECHA : 25/11/2021 13:14

Anexo III. Programa de formación de la Unidad (En desarrollo)

Propuesta de Plan de Formación

Policía Municipal de Móstoles – Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social

1. Justificación

La entrada en vigor de la **Instrucción SES 1/2025** y la aprobación del **nuevo protocolo local** hacen imprescindible actualizar la formación policial. Se busca consolidar una intervención homogénea, empática y eficaz, reforzando la especialización de la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social y extendiendo la capacitación a toda la plantilla de la Policía Municipal de Móstoles.

2. Objetivos

- Integrar la **perspectiva de género** e interseccionalidad en la práctica policial.
- Mejorar la **empatía y la atención integral a víctimas**.
- Unificar criterios de actuación en situaciones de violencia de género.
- Potenciar la **coordinación con distritos** y la gestión de los **CEA** (controles específicos de atención).
- Garantizar la aplicación efectiva de la **ISES 1/2025** y del **Sistema VioGén-2**.

3. Estructura del plan formativo

Duración total: **30 horas** (presencial + práctica).

Módulo 1. Marco normativo y operativo (6 h)

- LO 1/2004, Código Penal, ISES 1/2025.
- Sistema VioGén-2: novedades y procedimientos.

Módulo 2. Operativa especializada en intervención policial (6 h)

- Perspectiva de género e interseccionalidad en la intervención.

- Empatía y comunicación con las víctimas.
- Casuística real en violencia de género: actuación de indicativos.
- Intervención en situaciones críticas: quebrantamientos, nuevas denuncias, casos de riesgo extremo.

Módulo 3. Incidencias específicas y gestión de CEA (6 h)

- Protocolos ante traslados y acompañamientos.
- Reaperturas y reactivaciones de casos.
- Coordinación con unidades de distrito para seguimiento y protección en niveles medio, alto y extremo.

Módulo 4. Casos especiales y colectivos vulnerables (6 h)

- Menores, víctimas embarazadas, personas con discapacidad o barreras idiomáticas.
- Violencia sexual y LGTBI-fobia.
- Derivación y coordinación con servicios sociales y recursos municipales.

Módulo 5. Protocolo de actuación de la UCVGYPS (6 h)

- Actuación diaria y gestión de la protección.
- Comunicaciones con las víctimas.
- Comunicaciones con la Red de Protección.
- Gestión práctica de los **CEA (Actuación concreta en casos de Riesgo alto y extremo)**
- Manejo práctico en el Sistema VioGén-2. Manuales de procedimiento.

4. Evaluación

- Prueba práctica de casos simulados.
- Cuestionario teórico breve.
- Observación de desempeño en dinámicas grupales.

5. Resultados esperados

La implantación del protocolo permitirá avanzar hacia una **mayor profesionalización y coherencia en la intervención policial**, garantizando que las actuaciones se desarrollen con criterios claros y uniformes. Al mismo tiempo, se refuerza el **trato humano y empático hacia las víctimas**, asegurando que reciban una atención cercana, comprensiva y adaptada a sus necesidades. También se favorece una **mejor coordinación interna entre las unidades especializadas y los distintos distritos**, lo que incrementa la eficacia de la respuesta institucional. Finalmente, el protocolo se consolida como una **herramienta operativa viva**, en constante actualización y plenamente adaptada a la realidad local, lo que permite dar respuestas más ágiles y ajustadas a las demandas sociales actuales.

Nota: Este plan constituye un **boceto en desarrollo** para la futura formación de la Policía Municipal de Móstoles. Será objeto de revisión, validación y adaptación en coordinación con la Jefatura del Cuerpo.

Anexo IV. Protocolo de colaboración y coordinación entre la el Cuerpo de Policía Municipal de Móstoles y la Comisaría del Cuerpo de Policía Nacional de Móstoles para la protección de las víctimas de Violencia de Género y la Garantía de cumplimiento de las Medidas Judiciales.

Este protocolo nace del Protocolo de colaboración y coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los Cuerpos de Policía Local para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género, firmado entre el Ministerio del Interior y la Federación Española de Municipios y provincias, el 13 de marzo de 2006, encontrándose en vigor desde su última revisión el 3 de junio de 2021.

Por motivos de **protección de datos y de respeto a la confidencialidad del convenio vigente**, el **Anexo V: Protocolo de colaboración y coordinación entre Policía Nacional y Policía Municipal de Móstoles** no se incorpora en este Trabajo de Fin de Máster.

Dicho protocolo se encuentra disponible únicamente en el **entorno policial interno**, y será utilizado exclusivamente en el marco de la **presentación y aplicación operativa** dentro del ámbito profesional. Por tanto, no se adjunta ni se vincula al presente TFM con fines académicos.

Anexo V. Ruta de enlace a los manuales del sistema VioGén-2

El **Anexo V** está previsto para la **formación en materia de manejo del sistema VIOGEN**. Los **manuales operativos y guías de uso** se encuentran disponibles directamente en el propio sistema, al que se puede acceder mediante el siguiente enlace: *https://viogen.ses.mir.es/viogen/ayuda/listaManual.xhtml*

El acceso a dichos contenidos está **restringido** y sujeto a **credenciales de login para los usuarios autorizados**, en cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas.

Las **funciones de gestión de claves de acceso al sistema VIOGEN** se llevarán a cabo por el **oficial responsable de la Unidad de Violencia de Género y Protección Social** de la Policía Municipal de Móstoles, en **coordinación con los responsables de la UFAM de Móstoles** y bajo la supervisión de la **UFAM Central de la Policía Nacional**.

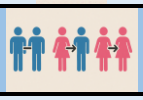
Anexo VI. Cuadro resumen de actuaciones. Guía rápida de intervención.

El presente cuadro de la guía de actuaciones codificada se ha elaborado con la finalidad de servir como manual práctico y herramienta de consulta rápida para los agentes en el desempeño diario. Se establece a modo de resumen de los distintos tipos de delitos que pueden encontrarse en su actuación cotidiana relacionados con la violencia de género y la violencia doméstica, ofreciendo una visión sintética de referencia. En ningún caso debe entenderse como un documento vinculante, ya que la realidad operativa exige siempre priorizar la valoración objetiva y la percepción subjetiva de los actuantes, adaptando las decisiones a las circunstancias concretas de cada caso. Su función es la de apoyar y orientar en situaciones específicas, sin sustituir el criterio profesional. Debe tenerse presente, además, que los agentes no actúan como jueces, sino como policías sujetos a los principios de legalidad, proporcionalidad y adecuación al ordenamiento jurídico, entre otros. Finalmente, en aquellos escenarios de especial complejidad, se recuerda la conveniencia de recurrir al asesoramiento de la unidad especializada, de los agentes de la UCVGYPS o, en su caso, de los mandos operativos correspondientes.

Se adjunta en la página siguiente como formato descargable.

ANEXO VI. CUADRO RESUMEN ACTUACIONES UCVGYPS

	ACCIÓN	TIPO	CALIFICACIÓN Y ART. C.P.	ACTUACIÓN-PERSEGUIBLE
LESIONES Y MALOS TRATOS				
	LESIÓN GRAVE QUE PRECISA TRATAMIENTO MÉDICO/QUIR.	VIOGEN	DELITO MG 148	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR/VIODOM	DELITO MG 147.1	DETENENCIÓN de oficio
	MALTRATO DE OBRA LESIÓN LEVE MENOSCABO PSQUICO o MALTRATO SIN LESIÓN (No precisa tratamiento MED/QUIR.)	VIOGEN	DELITO MG 153.1	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR	DELITO MG 153.2	DETENENCIÓN de oficio
		PERSONA ESP. VUL.	DELITO MG 153.1	DETENENCIÓN de oficio
		VIODOM - CONVIVE	DELITO MG 153.2	DETENENCIÓN de oficio
		VIODOM - NO CONVIVE	DELITO LEVE 147.2 Y 147.3	NO DETENCIÓN. Requiere denuncia
	MALOS TRATOS HABITUALES Violencia fís/psi. Habitual y no caso aislado (se conoce situación anterior)*	VIOGEN/VIOPAR	DELITO MG 173.2	DETENENCIÓN de oficio
		VIODOM - CONVIVE	DELITO MG 173.2	DETENENCIÓN de oficio
		VIODOM - NO CONVIVE	DELITO LEVE 147.2 Y 147.3	**NO** DETENCIÓN. Requiere denuncia
AMENAZAS				
	AMENAZAS GRAVES	VIOGEN	DELITO MG 169	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR		
		VIODOM		
	AMENAZAS LEVES ***SIN*** *ARMA O INSTRUMENTO PELIGROSO*	VIOGEN	DELITO MG 171.4	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR	DELITO LEVE 171.7	**NO** DETENCIÓN de oficio
		VIODOM		
	AMENAZAS LEVES ***CON*** *ARMA O INSTRUMENTO PELIGROSO*	VIOGEN	DELITO MG 171.4	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR	DELITO MG 171.5	
		VIODOM		
COACCIONES				
	COACCIONES GRAVES	VIOGEN	DELITO MG 172.1	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR		DETENENCIÓN de oficio
		VIODOM		
	COACCIONES LEVES	VIOGEN	DELITO MG 172.2	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR	DELITO LEVE 172.3	**NO** DETENCIÓN de oficio
		VIODOM		
INJURIAS				
	INJURIAS Y VEJACIONES GRAVES causando menoscabo psiq.	VIOGEN	DELITO MG 153	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR		
		VIODOM		
	INJURIA O VEJACIÓN LEVE como insultos o faltas de respeto	VIOGEN	DELITO LEVE 173.4	**NO** DETENCIÓN *Injuria requiere denuncia / Vejación injusta leve No requiere denuncia*
		VIOPAR		
		VIODOM		
ACOSO				
	ACOSO *llevado a cabo de forma reiterada e insistente las conductas del 172 ter*	VIOGEN	DELITO MG 172ter	DETENENCIÓN de oficio
		VIOPAR		
		VIODOM		

DEFINICIONES RÁPIDAS			
	TIPO	**SUJETOS IMPLICADOS - SEXO**	**¿REQUIERE CONVIVENCIA?**
	VIOGEN *Violencia de Género*	Hombre agrede a su pareja/Ex. MUJER	NO
	**VIOPAR** *Violencia doméstica de pareja*	1. MUJER agrede a su pareja o ex. HOMBRE 2. MUJER agrede a su pareja o ex. MUJER 3. HOMBRE agrede a su pareja o ex. HOMBRE	NO
	VIODOM *Violencia doméstica Familiar*	1. Descendientes, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente. 2. Persona integrada en el núcleo familiar. 3. Persona especialmente vulnerable sometida a guarda o custodia en centros.	SI
		1. Menor que se halle sujeto a la potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho del cónyuge o conviviente.* 2. Persona con discapacidad necesitada de especial protección.	NO, según STS 448/2020
POLICÍA MUNICIPAL MÓSTOLES	**EN LESIONES Y MALOS TRATOS HAY QUE TENER EN CUENTA EN MATERIA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA LA CONVIVENCIA (FGE 1/2008 ACERCA DE LA EXIGENCIA DEL REQUISITO DE CONVIVENCIA)*		
	**NO SE EXIGE CONVIVENCIA CUANDO EL MENOR ESTE SUJETO A LA POTESTAD, TUTELA, CURATELA, ACOGIMIENTO O GUARDA DE HECHO DEL CÓNYUGE O CONVIVIENTE, O SE TRATE DE PERSONA CON DISCAPACIDAD NECESITADA DE ESPECIAL PROTECCIÓN.*		
	** EL MALTRATO DE OBRA ES UN DELITO INDEPENDIENTE DE LO QUE SUCEDA EN EL INICIO DE LA ACTUACIÓN, QUIERE DECIR QUE SI NOS REQUIEREN POR UN MALTRATO DE OBRA AMENAZA ETC Y SE ACREDITA LA ACCIÓN CONTINUADA SE AÑADIRÁ AL CONCURSO DE DELITOS.*		