



AYUNTAMIENTO  
Alhama de Murcia  
Agente Tutor

MEMORIA      CURSO

2016-2017

## INTRODUCCIÓN

### El Programa Marco de Agente Tutor en España

El Agente Tutor es un programa de la Policía Local, en colaboración con otros servicios municipales, que centra su actuación en el ámbito de la prevención y protección del menor, y que con denominaciones diversas se lleva a cabo en varios municipios españoles desde hace unos diez años.

Sin embargo, a partir de 2012, a través de los convenios de colaboración entre la Delegación para el Plan Nacional sobre Drogas y la Federación Española de Municipios y Provincias, empieza el relanzamiento del programa para alcanzar dos objetivos fundamentales: la elaboración de un Protocolo Marco del Programa, con vistas a su difusión y extensión en todo el territorio nacional y la realización de actuaciones de formación específica adaptada a este Protocolo para los agentes que realizan este servicio.

El Protocolo Marco del programa centra su atención en las actuaciones que tienen que ver con situaciones relacionadas con el entorno escolar, como son la prevención de drogodependencias, el absentismo escolar o la violencia entre iguales. También en problemáticas detectadas en el medio abierto, como el consumo en la vía pública o la venta de alcohol y tabaco a menores en locales y establecimientos públicos. Por último, tiene en cuenta otras incidencias que acontecen en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación.

Además, el Protocolo cumple una doble función: ser una guía útil para la implantación y puesta en marcha del Programa Agente Tutor y estar dotado de capacidad de adaptación ante las diferentes realidades locales que puedan ser objeto de demanda.

En 2012 comenzó una investigación centrada en el estudio de la difusión del programa en el territorio nacional, el análisis de las vías de implantación del mismo y una comparativa de toda la documentación propia cedida por los nueve municipios. Gracias a este trabajo, en 2013 se elaboró una formación específica adaptada al Protocolo Marco que siguió con tres ediciones en el año 2014 y dos más en 2015, además de posibilitar la definición de los pasos a seguir para proceder a la adhesión del Programa Agente Tutor.

Sin duda, este trabajo es el resultado de la disposición de los municipios de **Alhama de Murcia**, Alcobendas, Barcelona, Coslada, Fuenlabrada, Fuensalida, Madrid, Rivas Vaciamadrid, Socuéllamos y de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears,

## **BASES DEL PROGRAMA AGENTE TUTOR**

### **Principios de intervención**

Los principios de intervención que guían el presente protocolo marco de actuación son:

- Prioridad de la acción preventiva.
- Favorecimiento de la integración y normalización del menor en su medio social.
- Colaboración y coordinación con las entidades y servicios sociales comunitarios.
- Orientación de todas las intervenciones al primordial interés del menor.

### **Metodología**

Las líneas generales de actuación de los agentes tutores se enmarcan en la siguiente metodología de trabajo:

- Acercamiento a la población infantil y juvenil desde la óptica de la prevención.
- Trabajo en **red** y canalización de los procesos de intervención hacia las instancias adecuadas.
- Actuación como **mediadores** entre la comunidad educativa y el resto de la sociedad civil, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, artº 53i.
- Control de calidad de la intervención a través de un sistema de evaluación específicamente diseñado para el programa.

### **Ámbito de aplicación**

El ámbito de aplicación del presente protocolo abarca, con carácter general, a todo el territorio del Estado español, si bien su ejecución se desarrollará a nivel local, y principalmente en las siguientes materias:

-Situaciones relacionadas con el entorno escolar.

-Problemáticas detectadas en el medio abierto: vía pública, locales y establecimientos públicos.

-Incidencias en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación.

-Problemáticas acaecidas en materia de medio ambiente. -  
Intervenciones en materia de coordinación con otras entidades y organismos.  
Actuaciones de supervisión y seguimiento de medidas adoptadas con menores.

### **Organización y dependencia del servicio**

El Programa Agente Tutor **dependerá** orgánica y funcionalmente de la **jefatura de la Policía Local de cada municipio**, que procurará que los agentes adscritos a este servicio puedan ejercer, en la medida de lo posible, de forma especializada y con dedicación exclusiva. La jefatura de la Policía Local se encargará por lo tanto de garantizar el adecuado desarrollo de las funciones del Equipo Agente Tutor de su municipio, a través de la prestación del apoyo necesario. Asimismo, la jefatura de la Policía Local será la receptora y supervisora de los sistemas de control de calidad del servicio (Ficha de actividad diaria, ficha de planificación de intervenciones mensual y anual, memoria anual del Programa Agente Tutor, u otras creadas a tal efecto, etc.), con el objetivo de: -garantizar el adecuado desarrollo y seguimiento del servicio, -disponer de herramientas efectivas para medir los resultados del trabajo de los agentes tutores, -establecer los adecuados cauces de comunicación y coordinación entre éstos y el resto de policías locales de su unidad, -y dar a conocer o visibilizar el trabajo . Perfil del agente tutor El agente tutor es un miembro de la Policía Local especializado en la prevención y protección a menores. Sus características principales son la proximidad, la integración y la mediación en todo el entorno del menor y su familia.

### **FUNCIONES DEL AGENTE TUTOR**

Los agentes tutores de la Policía Local tienen, como misión primordial, la promoción del respeto a los derechos de la infancia, por lo que su intervención está especializada en el ámbito de la **protección** del menor y la **prevención** en el entorno escolar. Si bien el Protocolo Marco recoge el número total de posibles funciones asignadas al Programa Agente Tutor, en el momento de implantación del programa se recomienda tener en cuenta el número de agentes tutores y las necesidades particulares de cada municipio con el

objetivo de adaptar y priorizar las funciones propuestas. Una vez realizada una primera selección de funciones, éstas serán asimismo susceptibles de revisión en cada evaluación anual del programa. Según el ámbito de actuación específico, las funciones del agente tutor pueden agruparse en.

### **Funciones del Agente Tutor en el ámbito escolar**

-Pactar un plan de trabajo al inicio del curso escolar con los equipos directivos de los centros, estableciendo las funciones de estos agentes dentro de cada centro docente.

-Realizar contactos periódicos con los centros escolares, así como con los servicios municipales y comunitarios, para asegurar el trabajo en red.

-Actuar en caso de absentismo escolar, según el protocolo establecido en el Manual de procedimiento del Programa marco Agente Tutor.

-Detectar e intervenir con menores en edad escolar sin escolarizar e informar a los servicios sociales de atención primaria, según el protocolo establecido en el Manual de procedimiento del

-Intervenir puntualmente dentro del ámbito escolar a petición de los centros afectados, consensuando las acciones que se llevarán a cabo. - Intervenir en hechos delictivos dentro del ámbito escolar.

-Actuar a petición de los centros escolares en relación con el consumo de drogas tóxicas y sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

-Actuar a petición de los centros escolares en relación al consumo de tabaco dentro de los mismos centros.

-Vigilar y actuar a petición de los centros ante conductas de riesgo y poner especial atención al acoso escolar y a los abusos sexuales a menores. - Mejorar la seguridad vial en las zonas escolares, mediante informes a las áreas competentes de los ayuntamientos en cuanto a señalización y ordenación del tráfico.

-Asistir puntualmente a los consejos escolares a requerimiento de éstos, para informar o asesorar a los participantes en los casos en que se traten temas de competencia de los agentes tutores

-Participar en actividades de educación vial con una doble función: la del aprendizaje por parte de los alumnos de las normas básicas de circulación y civismo, y la de acercamiento y conocimiento entre estos agentes y los alumnos.

-Realizar charlas informativas, preventivas y orientativas dentro de las aulas en cuanto a temas de interés general para los alumnos.

-Colaborar con los centros docentes en la realización de simulacros de evacuación, así como velar por el cumplimiento de la normativa en medidas de seguridad de los centros escolares.

### **Actuaciones en la vía pública**

-Vigilar y actuar en relación al consumo de alcohol en la vía pública por parte de los menores, según las ordenanzas municipales de cada municipio.

-Actuar en caso de consumo y tenencia de sustancias tóxicas, estupefacientes y psicotrópicas en zonas o espacios públicos por parte de menores. En los casos de venta o tráfico de drogas, se comunicará la información obtenida a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado para su seguimiento e investigación.

-Actuar sobre mendicidad ejercida por menores y con menores de edad.

-Localizar a menores en la vía pública u otros lugares en situación de abandono y desamparo, y avisar a los servicios de protección al menor y a los servicios sociales municipales.

-Vigilar los mercados tradicionales locales, donde puedan encontrarse a menores trabajando o en edad escolar obligatoria en días lectivos.

-Actuar en conflictos surgidos entre menores de edad y quejas vecinales por molestias, vandalismo u otros hechos cometidos por estos colectivos, intentando siempre buscar soluciones adecuadas para la mejora de la convivencia entre todos los habitantes del municipio.

-Conocer las zonas de reunión de los jóvenes y realizar un acercamiento desde los agentes tutores hacia los menores para intentar cambiar la percepción que tienen éstos sobre los agentes de la autoridad.

-Detectar las situaciones de riesgo que afectan a menores de edad y realizar los trámites oportunos ante los servicios sociales municipales y, en caso de necesidad, ante la Fiscalía de Menores.

-Informar a los padres o tutores de las situaciones o conductas de riesgo en que se vean involucrados directa o indirectamente sus hijos, en cualquier intervención policial relevante o susceptible de riesgo, y orientarles y asesorarles respecto a los recursos disponibles a este efecto.

### **3.3. Actuaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación**

-Controlar, vigilar y prestar atención a las víctimas menores de edad, relacionadas con las nuevas tecnologías de comunicación, como las redes sociales de Internet.

-Visitar los espacios de la red frecuentados por menores y poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos que puedan ser constitutivos de infracciones a la normativa existente.

### **3.5. Actuaciones en materia de coordinación y trabajo en red con otras entidades y organismos**

-Ejecutar las notificaciones y resoluciones provenientes de la Fiscalía de Menores y los juzgados, realizando las indagaciones oportunas para la consecución de este objetivo.

-Trabajar coordinadamente y en red con la comunidad educativa, fiscalía, juzgados, otras fuerzas y cuerpos de seguridad, los servicios sociales y comunitarios, así como con otras entidades orientadas a la protección del menor.

### **3.6. Actuaciones en materia de supervisión y seguimiento de medidas adoptadas con menores**

-Comunicar mediante informe o expediente a fiscalía, de la adopción de medidas con menores, tanto de las realizadas por resolución administrativa de los organismos públicos competentes, como de las llevadas a cabo con carácter urgente por los agentes tutores (ingresos en centro de acogida por desprotección, guardas de urgencia, etc.).

## **SISTEMA DE EVALUACIÓN**

En la intervención social, un sistema de evaluación es un procedimiento sistemático y continuo que tiene como objetivo proporcionar información acerca de la efectividad o impacto de un programa. A través de un adecuado sistema de evaluación, podemos fundamentar decisiones sobre la distribución de recursos, proporcionar información pública sobre los logros conseguidos y los retos pendientes, comprobar la utilidad del programa, promover procesos de aprendizaje individual o colectivo sobre lo que se hace y cómo se hace, etc. Por esta razón, el Programa Agente Tutor debe apoyarse en un sistema de

evaluación completo y sensible a los cambios que se operen en su formulación, teniendo en cuenta los siguientes principios:

La evaluación del programa parte de la utilización de sistemas efectivos de control de la intervención, como son:

- a) Una ficha de actividad diaria
- b) Una ficha de planificación mensual
- c) Una ficha de planificación anual.

Se elaborará una memoria anual que incluya el análisis de los resultados ofrecidos por los indicadores de gestión previamente citados, así como los resultados de las encuestas realizadas.

En la memoria anual se incluirán también las propias sugerencias de los agentes tutores, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio

Se presentarán los resultados a la comunidad educativa, con el objetivo de mostrar la transparencia en las intervenciones y abrir el debate necesario para la mejora constante del servicio.

## **EL AGENTE TUTOR EN ALHAMADE MURCIA**

El servicio de Agente Tutor en Alhama de Murcia, viene prestándose desde hace unos 10 años.

Si bien en sus comienzos dicho servicio derivaban de la figura del Policía de Barrio, la evolución hacia la “escucha” de los problemas vecinales fue realizándose de forma progresiva. Siendo desde hace unos seis años cuando se especializó en un acercamiento a la problemática del menor en su ámbito Socio-Educativo.

Ese acercamiento vino determinado, por una necesidad Social, donde la actualización de las demandas de los vecinos, la modernidad y los cambios, hacían necesaria una nueva forma de plantearse la resolución de los conflictos.

La MEDIACIÓN se convirtió en esa herramienta multiusos, que posibilitó una alternativa a la tradicional (denuncia), delegando en las partes en litigio a que fuesen ellas las que establecieran un acuerdo, bajo la supervisión del Agente Tutor como garantía del cumplimiento de las normas reguladoras del “proceso”.



El cambio hacia este modelo de MEDIACIÓN, estuvo determinado por la apuesta decidida del Concejal de Policía D. Felipe García Provencio, el cual planificó la **formación** necesaria de los técnicos que desempeñarían dichas tareas. Ampliando ese servicio de MEDIACIÓN a la sociedad en general y no solo a la problemática del menor.

Paralelamente, también se creó el SEMAM. (Servicio Municipal de Atención al Menor), en el cual se estableció el catálogo de servicios de asesoramiento y ayuda a familias, atención a demandas de menores en su ámbito socio-educativo, consultas, conflictividad, violencia familiar, drogas y seguimiento de los casos y acuerdos pactados.

Igualmente, para la mejor prestación de la MEDIACIÓN y bajo el criterio de este Concejal, se habilitó un despacho municipal para la realización de las sesiones, que complementa ésta oferta. Siendo nuestro municipio uno de los primeros en ofrecer este servicio.

Los técnicos encargados de realizar dicha formación, que superaron satisfactoriamente el Curso de Mediación, impartido en el CPSMRM (Colegio Profesional del Servicio de Mediación de la Región de Murcia con una duración de 100, a realizar los sábados), Obteniendo el Título Oficial de Mediadores fueron:: El Agente Tutor Sebastián Martínez 08-09 y María Morales Educadora de Servicios Sociales.

## **CURSO ESCOLAR 2016-2017 EN ALHAMA DE MURCIA.**

Desglose de tareas realizadas durante éste curso.

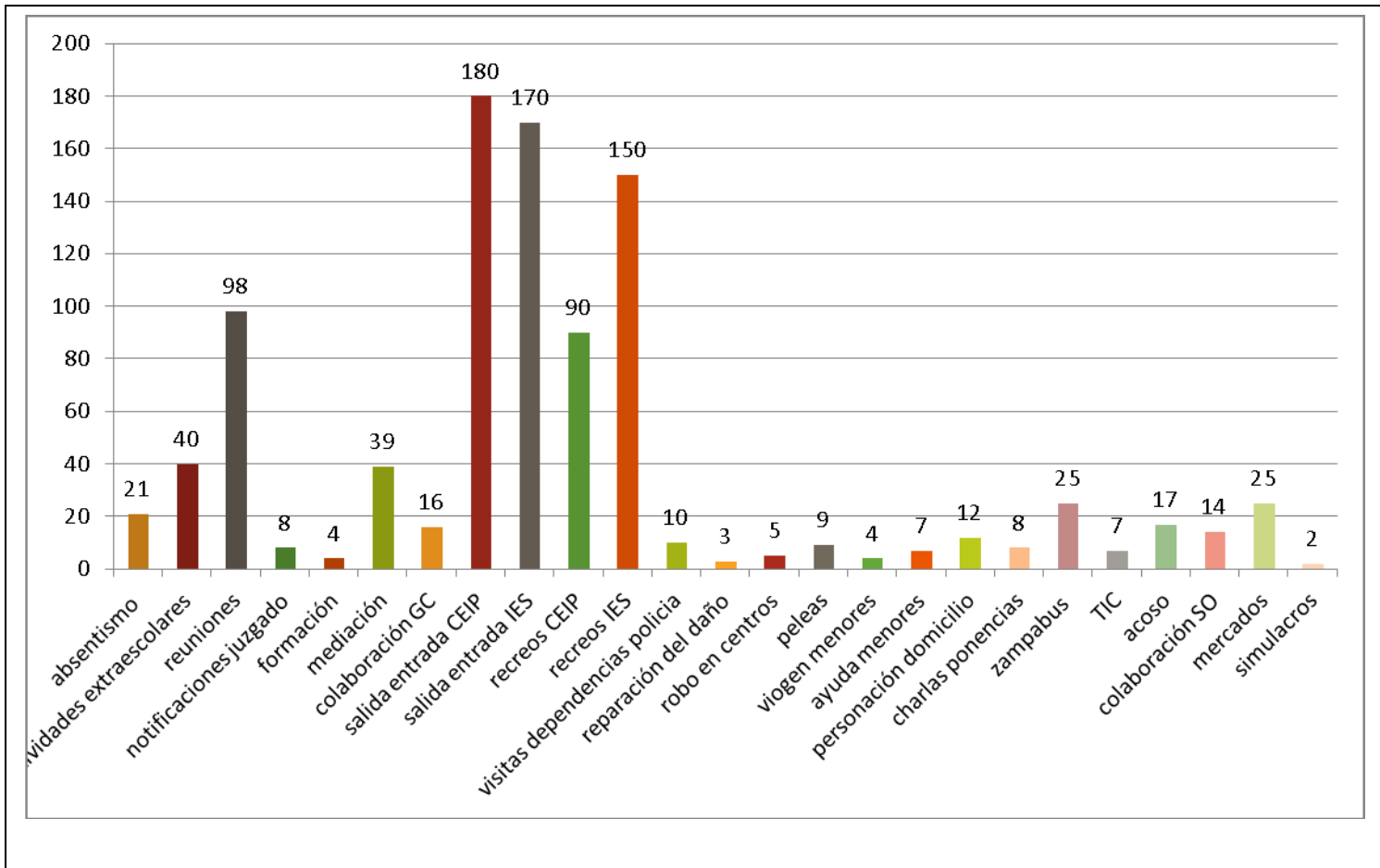
ABSENTISMO:	21	minutos	400
ACOSO	17		480
ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES	40		2.550
8.100 alumnos			
REUNIONES	98		8.000
NOTIFICACIONES JUZGADO	8		160
FORMACIÓN	4		7.200
MEDIACIONES	34		2.400

COLABORACIÓN GC.	16		450
ENTRADA SALIDA CEIP	180		9.500
ENTRADA SALIDA IES	170		9.200
RECREOS CEIP	90		1.350
RECREOS IES PREVENCIÓN	150		4.500
VISITAS A DEPENDENCIAS POLICIA	10	minutos	250
REPARACIÓN DEL DAÑO CAUSADO	3		120
ROBOS EN CENTROS EDUCATIVOS	5		160
PELEAS	9		350
VIOGEN CON MENORES	4		250
MENORES AVERIGUACIÓN AYUDA	7		210
AVISOS DOMICILIO PERSONACIÓN	12		260
CHARLAS PONENCIAS	8		800
ZAMPABÚS	25		375
TIC	7		360
SIMULACROS	2		100
COLABORACIÓN ATENCIÓN S.O.	14		490
MERCADOS	26		800

Total 968

Total 50.715

## CURSO 2016-2017



En esta grafica quedan representados servicios de nueva creación, con valores no referenciados en años anteriores debido a su inexistencia. Por tal motivo he omitido hacer comparativas.

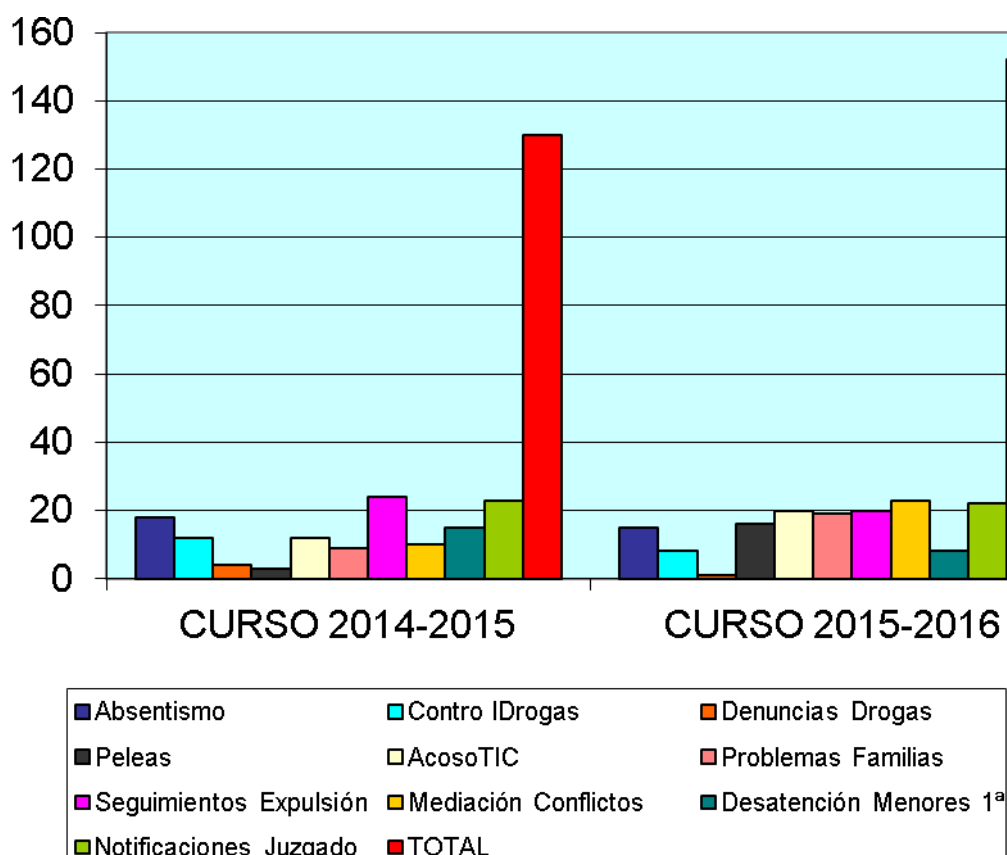
Aun así, mantendré la gráfica del curso anterior para ver la evolución del éste servicio de Agente Tutor, sobre todo en los conceptos de Formación y Mediación, utilizados como alternativa de solución a los conflictos.

La Prevención, con presencia diaria del Agente Tutor en los recreos por las inmediaciones de los centros educativos, ha evitado la interposición de denuncias en horario lectivo por tráfico o consumo de drogas. Por tal motivo, la denuncias interpuestas a los menores por dicha causa, se hicieron en horario no lectivo, formuladas todas por el Servicio Ordinario.

Los seguimientos de casos por acoso aumentaron, pero de forma paralela se solucionaron la mayoría de ellos. La demanda del servicio del Agente Tutor se vio incrementada por la concienciación y conocimiento de los padres y tutores de esta figura, no pudiendo evitar el que algunos ejercieran su derecho a interponer denuncia en Fiscalía, sin consultar previamente a los servicios municipales.

## GRAFICA DE LOS CURSOS ANTERIORES

### COMPARATIVA CURSO 2014-2015 2015-2016



Las reuniones con los Jefes de Estudios, Directores, PTSC (Profesores Técnicos al Servicio de la Comunidad), Técnicos de Servicios Sociales, Mediadores Interculturales y Personal Docente, se han incrementado de forma notable. La colaboración podría definirse como excelente; una evolución debida en gran medida por la apuesta seria y constante y decidida de la Concejalía de Policía Local, Personal y Servicios Sociales, que ha introducido cambios más que notables en la adaptación de los funcionarios a ésta sociedad cambiante.

Dotando a los mismos de medios y formación necesarios, para llevar a cabo dichas tareas. Igualmente, ha promovido el conocimiento público de los servicios de atención a la educación, a los aspectos socio-educativos del menor y a su entorno familiar.

Siguiendo en esta línea, y propuesta de dicho concejal, la compra de dos sistemas de retención para el traslado de menores en los coches patrulla.

En referencia a los menores atendidos en las salidas extraescolares, fueron un total de **8.100 alumnos**.

Se desarrollaron actividades inter-pedanías "**Conectando Pedanías**", donde la socialización e interacción de distintas etnias fue un éxito más que notable, con una participación de **350 personas** entre menores y adultos.

Éste Agente Tutor, fue requerido por la Diputación Provincial de Almería, para dar información a los miembros de distintos municipios de esa provincia para la implantación de dicho servicio. Igualmente asistí al Congreso Internacional de Agentes Tutores en Mallorca organizado por la FEMP. Como también impartí junto al Sargento de Guardia Civil, charlas de seguridad en Pedanías.

Los medios de comunicación elaboraron un programa temático de unos 70 minutos, dando a conocer este servicio de Agente Tutor.

Una revista se hizo eco de lo mismo y publicó su artículo.

En referencia a los servicios prestados. Como bien refleja la estadística, se han atendido cerca de **1.000 servicios**, con un tiempo dedicado aproximado de **50.700 minutos**, lo equivalente a **845 horas de trabajo continuado, o lo que es lo mismo 112 días**.

Gracias a Todos.

Alhama de Murcia a 30 de Junio de 2017

Agente Tutor 08-09

Sebastián Martínez Aledo