

Protocolo Marco del

PROGRAMA AGENTE TUTOR

Fundamentos

(Actualización diciembre de 2019)

FEMP
FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS



PROGRAMA

AGENTE TUTOR

Fundamentos

(Actualización diciembre de 2019)

FEMP
FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS

El material para la elaboración del Protocolo Marco del Programa Agente Tutor de la Policía Local ha sido desarrollado en el marco del Convenio Específico de Colaboración durante los años 2012-2014 entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas) y la Federación Española de Municipios y Provincias.

En la dirección técnica y coordinación de este Protocolo han colaborado las siguientes personas:

Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas

Dirección:
Francisco de Asís Babín Vich, Delegado del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas.

Coordinación:
José Oñorbe de Torre, Subdirector General.
Francisco Rábago Lucerga, Consejero Técnico.

Federación Española de Municipios y Provincias

Coordinación Técnica:
Subdirección de Asuntos Sociales

EPREVSA Formación

Coordinación de la investigación:
Ana Blanco García

Análisis y redacción:
Ana Blanco García

EDITA

Federación Española de Municipios y Provincias

C/ Nuncio, 8
28005 – Madrid
femp@femp.es
Teléfono: 91 364 3700

Depósito legal: M-7166-2020
Diseño y producción: Pixel CPG
Primera edición: Diciembre de 2014
Segunda edición actualizada: Diciembre de 2019

Índice

Agradecimientos 5

Introducción 7

1. Bases del Programa Agente Tutor 9

2. Aspectos generales del Programa Agente Tutor 13

3. Funciones del Agente Tutor 17

4. Operativa policial del Agente Tutor 24

5. Sistema de evaluación 26

6. Anexo: Fichas de Actuación 28

Agradecimientos

Queremos agradecer la imprescindible colaboración de todos los municipios que participaron en la realización de este documento desde el año 2012, puesto que sin su estrecha cooperación, apertura y motivación, hubiera sido imposible elaborar el Protocolo Marco del Programa Agente Tutor que a continuación presentamos.

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 por mostrar de forma clara y cercana el trabajo cotidiano de sus agentes tutores, así como de la cesión de la información y documentación necesaria para un análisis profundo de la estructura del Programa Agente Tutor en los diferentes contextos locales o regionales en que se presenta, permitiendo alcanzar finalmente una perspectiva integrada y compleja de la práctica real del agente tutor.

A todos ellos nuestro reconocimiento: a los municipios de mayor trayectoria en el programa, por compartir con humildad su dilatada experiencia, y a aquéllos de reciente implantación, por comenzar sus primeros pasos en el programa con ilusión y motivación por el trabajo de calidad.

En particular, queremos mostrar nuestro agradecimiento:

- Al Programa Policía Tutor o referente, de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, y en particular, al Instituto de Seguridad Pública de las Illes Balears (Dirección General de Interior, Emergencias y Justicia), por compartir su valiosa experiencia en la estrategia de difusión, unificación de criterios y homologación de procedimientos de actuación. Asimismo, agradecemos su orientación en la elaboración del presente Protocolo Marco y, especialmente, la cesión del Protocolo de actuación en incidencias relacionadas con las TIC y del Protocolo de actuación con menores de edad ante situaciones de riesgo social, del Protocolo de actuación en casos de acoso y otras formas de violencia entre iguales en entornos escolares y del Protocolo de actuación para el cumplimiento de la Ley orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, en relación a las competencias del servicio agente tutor.
- Al Programa Agente Tutor del municipio de Madrid, y en particular, a la Sección de Convivencia y Prevención, por su esfuerzo en la estrecha colaboración mantenida durante el estudio, por facilitar la realización de entrevistas con agentes tutores de diversos distritos del municipio y por gestionar la ejecución de un grupo de discusión de gran interés y valor para las conclusiones finales y enfoque del presente protocolo.

- Al Programa Agente Tutor del municipio de Alcobendas, por su notable trayectoria y evolución en base a la aplicación de sistemas de control de calidad del programa, así como por la cesión para este Protocolo Marco de su reconocido sistema de evaluación.
- Al Programa Agente Tutor del municipio de Fuensalida, por su predisposición y voluntad para la colaboración con el estudio y por la cesión de sus sistemas de registro para el Protocolo Marco.
- Al Programa Agente Tutor del municipio de Socuéllamos, por las valiosas propuestas dirigidas a la unificación de criterios del Programa Agente Tutor, así como por su motivación y deseo de superación en su reciente adhesión al programa.
- Al Programa Agentes de Enlace del municipio de Rivas Vaciamadrid, por su larga trayectoria en la mediación en conflictos escolares y por compartir y ceder la documentación referida a su Proyecto de Medidas Educativas.
- Al Programa Policía Tutor del municipio de Coslada, por compartir su valiosa experiencia en la lucha contra el absentismo escolar y por su iniciativa pionera en el diseño y ejecución de las primeras jornadas regionales del programa Agente Tutor.
- Al Programa PISE del municipio de Fuenlabrada, por su profundización en la lucha contra el acoso escolar a través del Plan de Acción contra la Violencia Escolar, en estrecha colaboración con el Servicio de Asistencia a la Víctima.
- Al Programa Policía Tutor del municipio de Alhama de Murcia, por su apertura a la colaboración con el programa y por la motivación e implicación de su agente tutor de referencia.
- A la Guardia Urbana de Barcelona y al Servicio de Educación para la Movilidad Segura, por colaborar con este estudio y enriquecer nuestra comparativa a través de la cesión de documentación sobre las diferentes figuras profesionales que, desde la GUB, llevan a cabo tareas propias de los agentes tutores.
- A la Asociación Nacional de Agentes Tutores (ANAT), por el arduo trabajo en todo el proceso de actualización de contenidos, y sobre todo por su gran vocación de servicio público.

Introducción al Protocolo Marco del Programa Agente Tutor

El Programa Agente Tutor es un servicio de la Policía Local especializado en la promoción del respeto a los derechos de la infancia, por lo que su intervención se concentra en el ámbito de la protección del menor y la prevención en el entorno escolar.

Desde esta perspectiva, el programa se presenta como un recurso más para apoyar a la comunidad educativa, en estrecha coordinación con el resto de profesionales de la red de recursos municipales.

De forma general, el Programa Agente Tutor se desarrolla a nivel local, dando muestra de cierta variabilidad en las funciones asignadas a los agentes tutores, principios de intervención y metodologías. Esta diversidad permite una adecuada adaptación a las necesidades concretas de cada municipio pero como contrapartida ralentiza su evolución y superación de dificultades.

Como respuesta a esta demanda de interconexión entre programas, y en base al éxito y rápidos beneficios asociados a la puesta en práctica del programa, cada vez son más los municipios interesados en obtener información acerca de este servicio de la Policía Local y de sus requisitos de implantación. Por ello, la Federación Española de Municipios y Provincias ha elaborado este Protocolo Marco para el Programa Agente Tutor como parte de los compromisos adquiridos en el marco del Convenio específico de colaboración para el año 2012, con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas.

Mediante este convenio de colaboración, se desea impulsar y facilitar la implantación del servicio de agentes tutores, mediante una propuesta clara y unificada del programa. De este modo, cuando hablamos del Protocolo Marco del Programa Agente Tutor, nos referimos al encuadre necesario, en cuanto a lo que a la unificación de objetivos, principios de intervención, funciones, formación específica, metodología y procedimientos de actuación se refiere.

Pero unificar el Programa Agente Tutor también implica apostar por una línea de trabajo y una filosofía para el agente tutor, basada en la proximidad, la integración y la mediación en el entorno escolar.

Sin embargo, avanzar en este camino hacia la interconexión del programa significa paradójicamente no perder de vista la flexibilidad y adaptación a las particularidades locales,

apostando en este sentido por el establecimiento de una guía abierta, una herramienta de trabajo para orientar tanto a los municipios que deseen sumarse a esta iniciativa, como a aquéllos con una amplia experiencia en el programa.

Finalmente, el Protocolo Marco del Programa Agente Tutor que presentamos pretende recoger el grado de ajuste y definición necesario para mantener al mismo tiempo dos funciones: ser una guía útil para la implantación y puesta en marcha del Programa Agente Tutor en cualquier municipio del territorio español, y estar dotado de una capacidad esencial de adaptación a las diversas realidades locales que puedan ser objeto de demanda.

Esperamos cumplir este objetivo y ofrecer una guía clara y flexible para la implementación y puesta en práctica del Programa Agente Tutor.



1. Bases del Programa Agente Tutor

1.1. Principios de intervención

Los principios de intervención que guían el presente Protocolo Marco de actuación son:

- Prioridad de la acción preventiva.
- Intervención directa de los agentes especializados en todos los requerimientos relacionados con menores de edad.
- 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.
- Transparencia con la elaboración de una memoria anual accesible a la comunidad.
- Accesibilidad a todos los profesionales que trabajan con menores de edad con el fin de colaborar e informar de nuestro trabajo, también con las AMPAS de los centros educativos.

1.2. 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.
- Participar y propiciar distintas mesas de trabajo con otros servicios relacionados con los niños, niñas y adolescentes sobre problemáticas de interés.
- 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, artículo 53 i.
- Control de calidad de la intervención a través de un sistema de evaluación específicamente diseñado para el programa.

- Utilizar los canales necesarios para ser accesibles a toda la comunidad, promocionar y promover el trabajo desarrollado desde la unidad.

1.3. 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.
- Reuniones con padres/madres propiciadas desde los centros educativos ejerciendo como canal de transmisión en la búsqueda pacífica en la resolución de conflictos, informar de las posibles responsabilidades.
- Colaboración con cualquier departamento en cualquier espacio compartido con menores.

1.4. 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, atendiendo a las posibilidades de cada municipio según el número de habitantes y a su ratio de policías, 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 de los agentes tutores dentro del cuerpo de Policía Local, puesto que, debido al carácter preventivo implícito en la práctica profesional del agente tutor y a la inversión temporal necesaria para la planificación de intervenciones, realización de seguimientos y preparación de coordinaciones con el resto de profesionales de la red socioeducativa del municipio, sus actividades no son siempre fácilmente perceptibles fuera del propio entorno del Equipo Agente Tutor.

Es por esta razón de vital importancia mantener activo el sistema de registro de datos, para poder extraer y cuantificar las intervenciones de los agentes tutores anualmente y dar muestra de su trabajo ante el propio cuerpo de Policía Local, la comunidad educativa y el resto de profesionales de los recursos y servicios sociales municipales.

1.5. Proceso de implantación

La iniciativa más adecuada para la implementación del Programa Agente Tutor parte de la propuesta conjunta de las Concejalías de Educación, Servicios Sociales y/o Seguridad Ciudadana, por la capacidad de organización, coordinación y planificación que se deriva del seguimiento actualizado por parte de las Áreas de Gobierno citadas sobre las necesidades concretas de los menores y familias en cada municipio.

Una vez se elabora la propuesta de implantación del programa desde las Concejalías y en base a la coordinación previa y seguimiento directo de las necesidades detectadas principalmente por los centros educativos y los servicios sociales municipales, se transfiere la solicitud a la dirección de la Policía Local.

En base a esta propuesta (Concejalías, Policía Local o solicitud conjunta) se solicita a la Federación Española de Municipios y Provincias el envío de toda la documentación necesaria para la implementación del programa, así como las fechas de las próximas convocatorias de formación para el Programa Agente Tutor.

A continuación se procede desde la Jefatura del Cuerpo de Policía Local a trasladar la oferta a los policías locales de su unidad que voluntariamente estén interesados en recibir formación específica en las funciones y competencias de la figura del agente tutor.

Una vez creado el Equipo Agente Tutor (si bien, se considera que el número mínimo por municipio debería ser de dos agentes tutores, en ocasiones este equipo puede estar compuesto por un único agente, y de hecho se observa que en la mayoría de municipios de menos de 20.000 habitantes suele ser así por la necesaria adaptación a la disponibilidad de recursos del Cuerpo de Policía Local), se procede desde las Concejalías a organizar un plan municipal de difusión del programa.

Para llevar a efecto el plan de difusión, se nombra a personas de contacto de la red de servicios comunitarios y se sientan las bases de la coordinación entre el nuevo Equipo Agente Tutor y el resto de entidades involucradas en el trabajo con menores y sus familias (centros educativos, servicios sociales, Mesa Local de Absentismo, etc.).

En el siguiente paso se solicita la aprobación del consejo escolar del centro o centros educativos del municipio para su adhesión formal al programa. En caso de obtener su consentimiento, el Equipo Agente Tutor podrá llevar a cabo sus funciones tanto dentro como fuera de los centros, mientras que si, por el contrario, se desaprueba la aplicación del programa, los agentes tutores actuarán únicamente desde el exterior del recinto.

A continuación, el Equipo Agente Tutor y los centros educativos, entidades o recursos comunitarios consensúan los protocolos incluidos en el Manual de Procedimiento del Programa Agente Tutor, y en algunos casos, se establecen progresivamente nuevos protocolos o se ajustan los disponibles en el manual, con el objetivo de adaptar la actuación de los agentes tutores a las necesidades y proceso evolutivo concreto de cada municipio.

2. Aspectos generales del Programa Agente Tutor

2.1. 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.

El perfil tipo para la selección del agente tutor se basa en los criterios de voluntariedad, disponibilidad para la coordinación y el trabajo en equipo, motivación específica para la intervención con menores, formación especializada, capacidad de autogestión y habilidades de comunicación con menores.

2.2. Horarios de trabajo

Los horarios de trabajo se adaptarán, en medida de lo posible, a los horarios lectivos de los centros educativos de cada municipio y en casos particulares, éstos se flexibilizarán para cubrir otras conductas de riesgo en la que intervengan menores de edad (actividades extraescolares, ocio nocturno, etc.).

2.3. Uniformidad

Los agentes tutores podrán ejercer sus funciones uniformados o de paisano, en función de las intervenciones a realizar, si bien en el caso del traslado de menores y sus familias, y con el objetivo de garantizarles todos sus derechos, los agentes procurarán no ir uniformados, siempre que las circunstancias lo permitan.

2.4. Vehículos oficiales

En el caso específico del traslado de menores y sus familias, y con el objetivo de garantizarles todos sus derechos, los agentes tutores utilizarán vehículos sin distintivos policiales, siempre que las circunstancias lo permitan.

2.5. Dependencias policiales

Se procurará, en la medida de lo posible, facilitar un espacio físico propio a los agentes tutores en las dependencias policiales municipales, con el fin de que, en caso de citaciones, entrevistas o mediaciones, pueda protegerse adecuadamente la intimidad de los menores y familias con los que se intervenga.

2.6. Elementos de comunicación y redes sociales

Siempre que las circunstancias lo permitan, se dotará a los agentes tutores de un teléfono móvil y un correo electrónico corporativo, con el objetivo de agilizar la recepción de cualquier incidencia relacionada con menores durante el transcurso de su jornada, y favorecer que exista una comunicación fluida y personalizada con los centros educativos y otros recursos comunitarios.

Resulta positivo que el servicio de agente tutor de cada ayuntamiento cuente con perfiles en las diferentes redes sociales más populares, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del momento, ya que gran parte de las comunicaciones y de las relaciones interpersonales se dan a través de las TIC, especialmente entre los menores y jóvenes, siendo su forma de relación habitual hoy en día.

2.7. Formación específica

La formación específica del agente tutor será un requisito indispensable para ejercer las funciones asignadas al servicio. Sin embargo, en caso de que un agente sea seleccionado para desempeñar las funciones propias del agente tutor y no posea la formación específica, podrá iniciar su práctica profesional en el caso de disponer de la debida supervisión, y siempre y cuando se inscriba a la formación específica en la próxima convocatoria publicada.

La propuesta formativa adjunta al presente Protocolo se distribuye en los siguientes cursos:

Curso básico de Agente Tutor (25 horas)

Módulo I: Fundamentos del Programa Agente Tutor.

Módulo II: Operativa policial del Programa Agente Tutor.

Módulo III: Prevención de drogodependencias.

Módulo IV: La práctica del Agente Tutor y la normativa de referencia.

Módulo V: Intervención psicosocial con menores y familias.

Los agentes tutores que se encuentren en activo con una trayectoria o experiencia determinada en el tiempo, y que hayan cursado la formación básica, podrán realizar el curso avanzado para profundizar en sus conocimientos y para mantener una formación continua del programa, el cual contará con los siguientes módulos:

Curso avanzado de Agente Tutor (25 horas)

Módulo I: Revisión de conceptos de la formación básica agente tutor. Análisis y adaptación del programa a los diferentes contextos locales.

Módulo II: Intervención preventiva II: Menor infractor/ menor víctima. Herramientas para la intervención preventiva en el aula.

Módulo III: Operativa policial del Programa Agente Tutor II.

Módulo IV: La educación en igualdad como estratégica preventiva del agente tutor. La red de protección de menores.

Módulo V: Herramientas para la intervención preventiva con menores de edad en el mundo digital. El trabajo en red: la inserción del agente tutor en el modelo de trabajo comunitario.

Con el objetivo de dar respuesta a la demanda de las jefaturas de Policía Local en materia de implantación, coordinación y gestión interna del programa, también se realizan jornadas de formación para jefaturas.

Curso de formación a jefaturas del programa Agente Tutor (15 horas)

Módulo I: Revisión de los Fundamentos del Programa Agente Tutor.
Guía para la implantación del servicio

Módulo II: La función preventiva en los cuerpos de Policía Local.
Criterios de optimización del Programa Agente Tutor

Módulo III: Modelo de supervisión y coordinación del Programa Agente Tutor

Protocolos específicos para jefaturas

Este Manual del Programa Agente Tutor incluye dos nuevos protocolos diseñados para guiar y facilitar la labor de implantación y gestión del programa de las jefaturas.

Queremos agradecer la participación del alumnado de la Primera y Segunda Edición de la Formación a Jefaturas en la revisión y actualización de los siguientes protocolos:

- Protocolo 001 - Implantación del Servicio
- Protocolo 002 - Coordinación y Gestión Interna

2.8. Certificación del Registro Central de delincuentes sexuales

En cumplimiento con el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección jurídica del menor, modificada por el artículo primero, apartado 8.5 de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, los agentes tutores adheridos al presente Programa presentarán a la jefatura de su respectiva Policía Local, al inicio de su tarea relacionada con menores de edad, un certificado negativo del Registro Central de delincuentes sexuales donde se indique que no han sido condenados por sentencia firme por algún delito contra la libertad y la indemnidad sexual, que incluya agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. La obligación de aportar un certificado negativo del Registro también se hará extensiva a los agentes de la policía local que realicen acciones preventivas con menores de edad, como por ejemplo la educación vial o charlas de cualquier tipo destinadas a este colectivo.

3. 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:

3.1. Actuaciones en el ámbito escolar

Una de las funciones principales de los agentes tutores es la protección del entorno escolar y la resolución de los conflictos que puedan surgir dentro del mismo, en coordinación con el resto de servicios que trabajan con menores de edad.

Especial importancia tiene el contacto con los padres/madres cuando sus hijos han tenido un conflicto dentro del centro educativo y somos requeridos para informarles de los pormenores en los que puede derivar la intervención, buscando y aportando distintas soluciones derivadas del trabajo en red, ampliando las posibilidades de una resolución satisfactoria del problema.

3.2. Actuaciones en medio abierto

Como en el ámbito escolar, la atención a los menores de edad es igualmente importante en los diferentes contextos que frecuentan, por lo que desde el Programa Agente Tutor se presta una especial atención a los ámbitos que se exponen a continuación, y que pertenecen al medio abierto, siempre respetando el marco normativo que afecta a la Policía Local.

A. Actuaciones en la vía pública relacionadas con la prevención de la delincuencia juvenil o la minimización de los riesgos de todo orden que acechen a los menores de edad en cualquier espacio que frecuenten.

B. Actuaciones en locales y establecimientos públicos en relación al acceso de menores de edad y al control del consumo de bebidas alcohólicas, u otras sustancias ilegales.

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

- Se trata de formar a los menores de edad en el uso correcto de las tecnologías de información y comunicación, así como prevenir situaciones de riesgo que puedan afectar a estos usuarios.
- Para cerrar el ciclo formativo es interesante realizar formaciones con los padres y madres de los alumnos/as con el fin de explicarles el taller realizado con sus hijos y unos consejos prácticos para que sean capaces de educar en las Redes.

3.4. Actuaciones en materia de medio ambiente

- Participar en diferentes iniciativas dentro del ámbito escolar y en colaboración con las áreas municipales competentes relacionadas con temas que afecten al medio ambiente, como el uso de la bicicleta, el respecto a la naturaleza y a los animales, el civismo en la vía pública o las normas de reciclaje.

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, departamento de educación, equipo de juventud, entidad que trabaje con la adicciones (con sustancia o sin ella) 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.).

3.7. Funciones específicas de los agentes tutores

El ámbito competencial de los agentes tutores se basa en toda la legislación vigente que otorga competencias a las policías locales y al municipio. Estas competencias pueden ser propias de los agentes de la policía local, o compartidas con otros profesionales del ámbito socio-educativo o con agentes de la autoridad de ámbito estatal o autonómico. El cuadro general de competencias y funciones de los agentes tutores es el siguiente:

Función nº 1

Vigilar las diferentes modalidades de absentismo escolar y actuar ante las mismas.

Observaciones: La participación en el cumplimiento de la vigilancia de la escolaridad obligatoria y la cooperación con las administraciones educativas correspondientes, es una competencia del municipio, según lo estipulado por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.

Protocolos de aplicación:

- Protocolo de actuación para combatir el absentismo escolar.
- Protocolo de actuación ante la detección de un menor en edad escolar obligatoria, en la vía pública durante el horario lectivo.

Función nº 2

Vigilar la presencia de menores de edad sin escolarizar.

Observaciones: La participación en el cumplimiento de la vigilancia de la escolaridad obligatoria y la cooperación con las administraciones educativas correspondientes, es una competencia del municipio, según lo estipulado por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.

Protocolos de aplicación:

- Protocolo de actuación ante la detección de un menor en edad escolar obligatoria sin escolarizar.

Función nº 3

Vigilar los alrededores de los centros educativos y las zonas frecuentadas por menores de edad.

Observaciones: El control del orden público o la prevención de la delincuencia son funciones que tienen atribuidas las fuerzas y cuerpos de seguridad, incluidos los agentes tutores, como policías locales.

Protocolos de aplicación:

- Protocolo de actuación ante la detección de un menor en edad escolar obligatoria, en la vía pública durante el horario lectivo.
- Protocolo de actuación para el cumplimiento de la Ley orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, en relación a las competencias del servicio agente tutor.

Función nº 4

Asesorar y colaborar con los equipos directivos de los centros docentes en asuntos relacionados con el ámbito competencial del municipio y de las policías locales, así como mantener reuniones periódicas con el profesorado, siempre que sea necesario.

Observaciones: El trabajo en red es fundamental para garantizar el éxito del Programa Agente Tutor y el buen resultado de sus intervenciones.

Función nº 5

Prevenir hechos delictivos cometidos por menores de edad y actuar ante ellos.

Observaciones: Hay que tener en cuenta que la investigación de los hechos delictivos corresponde a los servicios policiales especializados de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y la actuación de los agentes tutores se limitará a llevar a cabo las primeras diligencias de prevención y aseguramiento, según indica el artículo 4 del Real decreto 769/1987, de 19 de junio, sobre regulación de la policía judicial. También será en el ámbito de las juntas locales de seguridad donde se establezcan los mecanismos de coordinación entre las policías locales y las FCS del Estado en materia de policía judicial.

Función nº 6

Colaborar en la resolución de conflictos privados con menores de edad involucrados en cualquier ámbito, siempre desde el contexto preventivo y del mantenimiento del orden público.

Observaciones: Esta competencia tiene por objetivo contribuir o ayudar a la pacificación de un conflicto interpersonal con menores involucrados a requerimiento o de oficio, según el caso. Se trata de que los agentes tutores dispongan de una habilidad mediadora personal para resolver de forma pacífica y consensuada un conflicto privado de orden público. También sería de aplicación esta competencia en conflictos de convivencia relacionados con las ordenanzas municipales como por ejemplo en materia de ruidos, residuos, bebidas alcohólicas en la vía pública, ocupaciones del espacio público, uso de los espacios de juegos o deportivos, etc., siempre con menores de edad involucrados. Quedan excluidas de esta función las actuaciones de ámbito penal.

Función nº 7

Vigilar y actuar ante el consumo y la tenencia de sustancias tóxicas ilegales en los alrededores y en las proximidades de los centros educativos y también en el interior de estos, cuando sean requeridos por sus responsables, así como evitar el tráfico de estas sustancias en estos espacios.

Protocolos de aplicación:

- Protocolo de actuación para el cumplimiento de la Ley orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, en relación a las competencias del servicio agente tutor.

Función nº 8

Colaborar con los centros educativos en la vigilancia y control del consumo de tabaco en sus instalaciones, así como en el resto de zonas frecuentadas por menores de edad, siempre que exista esta prohibición.

Observaciones: Se debe tener en cuenta las prohibiciones establecidas por la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

Función nº 9

Vigilar y controlar el acceso de menores de edad en locales y establecimientos públicos y la venta y consumo de bebidas alcohólicas en cualquier espacio público donde exista esta prohibición.

Función nº 10

Vigilar y actuar ante cualquier conducta que se considere de riesgo para los menores de edad.

Protocolos de aplicación:

- Protocolo de actuación con menores de edad ante situaciones de riesgo social.

Función nº 11

Vigilar y actuar ante el acoso entre iguales y el uso ilícito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Protocolos de aplicación:

- Protocolo de actuación ante incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación.
- Protocolo de actuación en casos de acoso y otras formas de violencia entre iguales en entornos escolares.

Función nº 12

Realizar acciones y campañas preventivas, junto con los centros escolares, relacionadas con la educación vial, el uso eficiente y sostenible de las TIC y otras normativas de interés para los menores de edad.

Observaciones: La promoción del uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y comunicación es una competencia del municipio, según lo estipulado en Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.

Función nº 13

Colaborar con los centros educativos en la aplicación de los manuales de autoprotección escolar.

Función nº 14

Mejorar la seguridad vial en las zonas escolares y en las zonas frecuentadas por menores de edad, así como regular el tráfico en horario de mayor afluencia de estas mismas zonas.

Observaciones: Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en los cascos urbanos es una de las funciones propias de las policías locales, según lo dispuesto en la LO 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.



4. Operativa policial del Agente Tutor

Un protocolo de actuación es un sistema eficiente de intervención que se presenta a través de un esquema planificado y estructurado para designar de forma clara las acciones y los responsables de un proceso.

El establecimiento de procedimientos estandarizados de actuación aporta múltiples beneficios: asegura un tratamiento homogéneo de los casos, ofrece una guía para la actuación de los profesionales, aumenta la velocidad de intervención, establece cauces de actuación y facilita la derivación y coordinación entre ámbitos profesionales.

Con el objetivo de asegurar la planificación de la asignación eficaz de los recursos necesarios y el fortalecimiento de la calidad del servicio, se ha dotado al Programa Agente Tutor de un sistema de procedimientos de actuación homogéneos, válidos y aplicables por cualquier agente tutor del Estado en sus respectivos municipios.

El Manual de Procedimiento del Programa Agente Tutor que a continuación presentamos ha sido elaborado en base a la siguiente metodología:

- Análisis previo de documentación (documentación en su mayor parte cedida por los municipios colaboradores del estudio, directa o indirectamente relacionada con los procedimientos de actuación: programas, sistemas de intervención, memorias anuales de análisis de resultados, acuerdos específicos con centros educativos y concejalías, etc.).
- Elaboración de un listado con los protocolos de cada programa participante en la investigación.
- Selección de los protocolos de mayor relevancia en la práctica profesional del agente tutor, en base a los resultados de las memorias anuales de intervención de cada programa.
- Comparativa de los contenidos de cada procedimiento, en función de su agrupación según temática a abordar.
- Unificación de criterios, lenguaje y esquemas de actuación, teniendo en cuenta que:
  - Para homogeneizar los procedimientos, se ha revisado toda la normativa de referencia de cada procedimiento, para a continuación, eliminar la normativa exclusiva de cada Comunidad Autónoma y mantener únicamente la legislación aplicable a todo el ámbito estatal.
  - Por otro lado, se han sustituido aquellas entidades y recursos exclusivos o no comunes a todos los municipios, introduciendo en su lugar alternativas de ámbito territorial o regional, con el objetivo de facilitar la coordinación o derivaciones

necesarias en la práctica profesional del agente tutor, independientemente del municipio en el que se encuentre.

No obstante, y en base a la lógica inherente a todo procedimiento de actuación, en la que el sistema es eficiente en la medida en que éste consigue adaptarse al contexto real de actuación, es importante realizar una revisión anual del presente manual para:

- Incluir aquellos procedimientos que, en base a los datos de las intervenciones realizadas por los agentes tutores y a su comparativa con los de años anteriores, reflejen la demanda de nuevas tipologías de intervención.
- Actualizar aquellos procedimientos que, en base a la modificación de alguna normativa legal, deban incorporar otros esquemas o vías de actuación.
- Poner en común y consensuar los procedimientos oportunos con las Administraciones que tengan la competencia en la materia que se quiera protocolizar, para asegurar la delimitación y conocimiento de competencias, así como el mutuo acuerdo en los cauces de derivación y/o coordinación.

En base a todo lo previamente expuesto, el Manual de Procedimiento del Programa Agente Tutor (véase el apartado "Manual de Procedimiento") incluye los siguientes protocolos:

4.1. Protocolo de actuación para combatir el absentismo escolar.

4.2. Protocolo de actuación ante la detección de un menor en edad escolar obligatoria sin escolarizar.

4.3. Protocolo de actuación ante la detección de un menor en edad escolar obligatoria, en la vía pública durante el horario lectivo.

4.4. Protocolo de actuación con menores de edad ante situaciones de riesgo social.

4.5. Protocolo de actuación ante incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación.

4.6. Protocolo de actuación en casos de acoso y otras formas de violencia entre iguales en entornos escolares.

4.7. Protocolo de actuación para el cumplimiento de la Ley orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, en relación a las competencias del servicio agente tutor.

5. 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 lo siguientes principios:

1º 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.

d) Memoria de evaluación del Programa Agente Tutor.

2º Un sistema de evaluación efectivo se caracteriza por la búsqueda continua de calidad y objetividad, por lo que se utilizarán una serie de indicadores de gestión, que son los encargados de medir el trabajo realizado mensual y anualmente por los agentes tutores.

3º Los indicadores de gestión deberán evolucionar, en función de las nuevas demandas y las intervenciones que se deseen medir.

Algunos ejemplos de indicadores de gestión aplicables al Programa Agente Tutor son:

- Visitas realizadas a centros escolares.
- Intervención con menores en el ámbito de los centros escolares (indicador general).
- Intervención en caso de absentismo escolar.
- Intervenciones en caso de consumo de drogas.

- Intervenciones en caso de menores desprotegidos.
- Intervención en caso de menores infractores.
- Número de contactos con las madres y padres.
- Número de contactos con docentes/personal del equipo directivo de los centros educativos.
- Número de contactos con asociaciones de alumnos.
- Número de contactos con asociaciones con participación en el ámbito escolar.
- Colaboraciones con otros departamentos municipales (Servicios Sociales, Educación, etc.).
- Colaboraciones con otros organismos públicos (Servicios de Protección de la Infancia, Fiscalía de Menores, Juzgados, etc.).
- Asistencia a la Mesa de Absentismo Local (en caso de contar con este recurso).

4º Se realizarán encuestas a los equipos directivos y a las AMPAS de los centros educativos con el objetivo de actualizar cada año las nuevas demandas o sugerencias de mejora de la comunidad educativa.

5º Del mismo modo, se realizarán encuestas a los alumnos de educación primaria y secundaria sobre la percepción del agente tutor, los factores que optimizarían la comunicación entre agentes tutores y alumnado, así como las dificultades percibidas en el acceso a las mediaciones e intervenciones necesarias por parte de los agentes tutores.

6º 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. Para facilitar esta tarea, se ha elaborado un modelo de memoria de evaluación del Programa Agente Tutor, el cual se cumplimentará por los agentes tutores cada final de curso escolar y los datos se presentarán a las partes implicadas en el programa para dar visibilidad a este trabajo, así como para analizarlo y diseñar estrategias de mejora, en caso de necesidad.

7º En la memoria anual se incluirán también las propias sugerencias de los agentes tutores, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y adaptar el programa a la evolución de las problemáticas del colectivo infantil de cada municipio.

8º 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.

6. Anexo: Fichas de Actuación

Este Anexo (véase el apartado "Sistema de Registro") contiene una recopilación de las fichas y sistemas de registro más utilizados durante la práctica profesional del agente tutor, así como nuevas herramientas diseñadas por el equipo de investigación de este estudio con el objetivo de actualizar y facilitar esta función específica del programa.

Las fichas y sistemas de registro incluidos en el Protocolo Marco del Programa Agente Tutor son:

6.1. Ficha de registro de actividad diaria.

6.2. Ficha de planificación mensual.

6.3. Ficha del centro educativo.

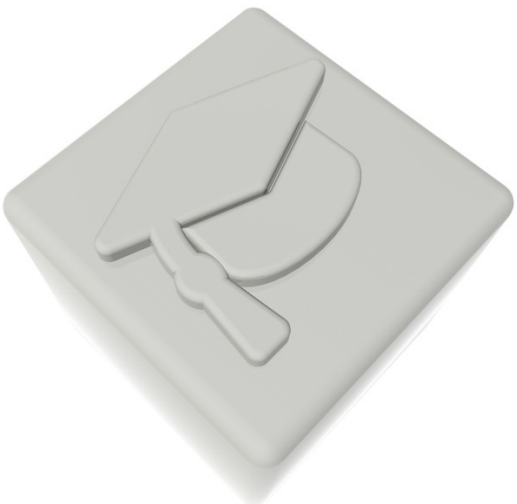
6.4. Acta de recogida y entrega de menor en edad de escolarización obligatoria fuera del centro escolar en horario lectivo.

6.5. Comunicado informativo de falta de asistencia a clase.

6.6. Notificación de absentismo escolar.

6.7. Ficha de la red de recursos del municipio.

6.8. Informe de actuación con el menor.



P R O G R A M A

AGENTE TUTOR



FEMP

FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS