



Acción 7: Proyecto de desarrollo de programas de prevención comunitaria multicomponentes en el ámbito local

Protocolo marco del programa agente tutor

Grupo de Trabajo

Líder: Francisco Rábago Lucerga (DGPNSD)

Coordinadora: Elena Ramón Cercas (FEMP)

Secretaria:

COMUNIDADES AUTÓNOMAS

ARAGÓN: Carmen Baranguán

NAVARRA: M^a Visitación Mateo García **CORPORACIONES LOCALES**

AYUNTAMIENTO DE GETAFE: Antonio Padrino

EXPERTOS

Lydia Platas Ferreiro (UNED)

PROTOCOLO MARCO DEL PROGRAMA AGENTE TUTOR

Agradecimientos

Queremos agradecer la imprescindible colaboración de todos los municipios que participaron en la realización de este documento durante 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 aquellos 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, maltrato o desamparo.

-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.

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 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 aquellos 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.
- 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.

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.
- 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.

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.

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, 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 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 la comunidad educativa y ante 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 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 de 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 nombran 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 consensuan 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. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Elementos de comunicación

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.

2.6. 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 módulos:

Módulo I: Bases del Protocolo Marco del Programa Agente Tutor.

Módulo II: Normativa de referencia: El atestado y la práctica del agente tutor.

Módulo III: Operativa policial del Programa Agente Tutor.

Módulo IV: Intervención psicosocial con menores

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.

Las principales funciones del agente tutor en el ámbito escolar son:

- 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 Programa marco Agente Tutor.
- 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.

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.

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.

-Actuar sobre prostitución ejercida por menores y con menores.

-Actuar sobre explotación laboral de menores.

-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.

Actuaciones en locales y establecimientos públicos

-Vigilar la visibilidad o acceso a material de tipo sexual por parte de menores de edad, teniendo en cuenta que este control no se puede realizar sin la permisión del responsable del local o del establecimiento público.

-Intervenir en materia de consumo y venta de bebidas alcohólicas y de tabaco a menores de edad en los locales y establecimientos públicos, así como en el acceso a estos locales.

-Informar a los responsables de los locales y establecimientos públicos, en los que tienen acceso los menores de edad, de las normativas que afectan a este colectivo, y revisar que las condiciones técnicas de estos locales estén adaptadas a la normativa vigente.

-Actuar sobre el consumo y tenencia de sustancias tóxicas, estupefacientes y psicotrópicas en los locales o establecimientos públicos por parte de menores.

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.

3.4. 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, 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.).

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 que a continuación se presenta, 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, maltrato o desamparo.

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

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 los 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.

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.

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. 22

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 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.

