



## Protocolo Marco del

# P R O G R A M A AGENTETUTOR

## Fundamentos





P R O G R A M A  
**AGENTETUTOR**

## Fundamentos



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-13674-2015

Diseño y producción: Pixel CPG

Primera edición: Diciembre de 2014

## 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 .....	15
4. Operativa policial del Agente Tutor .....	20
5. Sistema de evaluación .....	23
6. Anexo: Fichas de Actuación .....	25



## 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, 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 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.
- 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, artículo 53 i.
- 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 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. 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: Operativa policial del Programa Agente Tutor.

Módulo III: Normativa de referencia: el atestado y la práctica del agente tutor.

Módulo IV: Intervención psicosocial con menores y familias.





## 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: trabajar los objetivos propios de la materia educativa e intentar conseguir un acercamiento y conocimiento de la figura del agente tutor a la población infantil y juvenil.
- 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 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 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 el permiso 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, a 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 (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, 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 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.

**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.
- 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  
AGENTETUTOR









## Contenidos (Protocolos de Actuación)

**PR-0001.**

Protocolo de actuación para combatir el absentismo escolar.

**PR-0002.**

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

**PR-0003.**

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

**PR-0004.**

Protocolo de actuación con menores de edad ante situaciones de riesgo, maltrato o desamparo.

**PR-0005.**

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



Espacio reservado  
 para imagen  
 corporativa  
 (Policía Local y  
 Ayuntamiento)

P R O G R A M A  
**AGENTE TUTOR**

**SERVICIO DE POLICÍA LOCAL**

Fecha de Edición	Edición
	1
Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
4	Operativo

**Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA COMBATIR EL ABSENTISMO ESCOLAR**

**Normativa de Referencia:**

Constitución española de 1978, artículo 27.4, en que se indica que la enseñanza básica es obligatoria y gratuita.

Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal, artículo 226, en relación al abandono de familia, menores o personas con discapacidad necesitadas de especial protección.

Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, en la que se establece la obligatoriedad y la gratuidad de la enseñanza básica para todas las personas.

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en la que se establece la participación en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria, como competencia propia del municipio.

**Documentos Relacionados:**

- Protocolo de actuación ante la detección de un menor en edad escolar obligatoria, en la vía pública durante el horario lectivo.
- Notificación de absentismo escolar.
- Carta informativa de falta de asistencia a clase.
- Informe de actuación con el menor.

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer un sistema eficiente de intervención para detectar y combatir el absentismo escolar, y desplegar el trabajo en red con los recursos socioeducativos municipales, territoriales o regionales, según proceda.

## INTRODUCCIÓN

El absentismo escolar es la ausencia injustificada y reiterada del menor en edad de escolarización obligatoria, ya sea por voluntad propia o por voluntad de su padre/madre o tutor legal.

El método para intervenir ante un caso de absentismo escolar reside en analizar, en primer lugar, las causas que lo originan, y adaptar la actuación a cada situación concreta, puesto que esta problemática refleja la confluencia de una variedad de factores sociales y familiares.

Por esta razón es fundamental la colaboración coordinada entre la comunidad educativa, los servicios sociales municipales y los demás recursos socioeducativos disponibles, entre los que se encuentra el Programa Agente Tutor.

### Conceptos Básicos:

**Descolarización:** Situación del menor que, estando en edad escolar obligatoria (6-16 años), no está matriculado en ningún centro educativo.

**Falta de asistencia:** Se refiere a la ausencia del centro escolar, en cualquiera de las sesiones en que se organiza la jornada lectiva, en determinadas horas concretas o en periodos completos de mañana o tarde.

**Falta justificada:** Ausencia que se produce por motivos médicos, legales o familiares, justificados documentalmente, o en su defecto, por un justificante firmado por el padre/madre o tutor legal.

**Falta no justificada:** Ausencia no justificada documentalmente o que, siendo justificada por el padre/madre o tutor legal del menor, sea repetitiva, coincidente en horas o susceptible de duda.

### Clasificación de los distintos tipos de absentismo:

Según la periodicidad con que se presente, y computando como faltas de asistencia tanto las que estén justificadas como las que no lo estén, puede utilizarse la siguiente clasificación:

- **Alta intensidad:** El absentismo supera el 50% del tiempo lectivo mensual.
- **Media intensidad:** El absentismo se sitúa entre el 20% y el 50% del tiempo lectivo mensual.
- **Baja intensidad:** El absentismo es inferior al 20% del tiempo lectivo mensual.

Según la voluntad del menor:

- **Absentismo impropio:** Aquel que opera sin la voluntad del menor. Es la situación del menor que no asiste a clase, bien por no estar escolarizado, bien porque un tercero le impide la asistencia al centro escolar.
- **Absentismo propio:** Aquel que se produce por voluntad del menor escolarizado. En este caso es necesario atender a factores como: la evaluación del entorno del menor, los condicionantes psicosociales y las relaciones con su grupo de iguales.
- **Absentismo tutorizado:** Aquel que se produce como consecuencia de un expediente académico sancionador y que supone la expulsión temporal o permanente del centro educativo.

## ACTUACIONES

### **1. Detección de la situación de absentismo por parte del centro educativo.**

Si un miembro del equipo docente detecta un posible caso de absentismo escolar, se solicitará una entrevista con el padre/madre o tutor legal del menor. Si éstos no acudiesen a la entrevista, o no se pudiera resolver la situación, se trasladará el caso al departamento de orientación del centro.

En el caso de que este departamento no resuelva la problemática, se dará inicio al presente procedimiento.

### **2. Comunicación del caso de absentismo a los servicios sociales comunitarios.**

En el caso de recibir una comunicación de un caso de absentismo escolar, los servicios sociales municipales pondrán en marcha sus propios recursos de intervención.

En el supuesto de que no se obtengan los resultados esperados, se valorará la idoneidad de una intervención de la Policía Local, a través de los agentes tutores.

### **3. Comunicación del caso de absentismo a la Policía Local.**

Los agentes tutores, al recibir una comunicación de un caso de absentismo escolar por parte de los servicios sociales municipales, deberán realizar las citaciones pertinentes a los padres o tutores legales conjuntamente con el menor en las dependencias policiales.

El objetivo de la citación será averiguar los motivos que han conducido a la situación de absentismo escolar, así como otras comprobaciones que se consideren oportunas.

Una vez realizada la entrevista, se deberá hacer un seguimiento del caso, para asegurar el retorno del menor al centro educativo y el cese de la situación de absentismo.

Con los resultados de la intervención policial, se redactará un informe a los servicios sociales municipales con las actuaciones realizadas y la evaluación final del caso. Se informará de igual modo al centro escolar del menor sobre las actuaciones realizadas por los agentes policiales.

### **4. Comunicación del caso a los servicios de protección de menores correspondientes.**

En el supuesto de que no se obtengan los resultados esperados con la intervención de la Policía Local, los servicios sociales municipales y el equipo directivo del centro educativo deberán comunicar el caso a los servicios de protección de menores (territoriales o centrales, según proceda), para abordar las posibles situaciones de riesgo que se puedan dar en el núcleo familiar del menor.

### **5. Derivación del caso a la Fiscalía de Menores.**

Si no se obtiene el retorno del menor al centro escolar, y como último recurso, se deberán tramitar las diligencias oportunas a la Fiscalía de Menores. Estas deben ser tramitadas por las direcciones de los centros escolares y deben adjuntar toda la información obtenida por medio de los diferentes servicios que han intervenido en el proceso, para que la fiscalía pueda hacerse cargo adecuadamente del caso.

PROCEDIMIENTO		PR-0001	
Fecha de Edición	Edición	Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
	1	4	Operativo
<b>Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA COMBATIR EL ABSENTISMO ESCOLAR</b>			
Sello de Jefatura de Policía	Revisado Jefatura de la Policía Local	Aprobado Alcaldía	
Revisado Departamento de Calidad			
<input type="checkbox"/> Adecuación de Imagen Corporativa <input type="checkbox"/> Revisado Contenido <input type="checkbox"/> Revisado Formato			
Sello		Fecha	



Espacio reservado  
 para imagen  
 corporativa  
 (Policía Local y  
 Ayuntamiento)

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**SERVICIO DE POLICÍA LOCAL**

Fecha de Edición	Edición
	1
Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
3	Operativo

**Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON LA DETECCIÓN DE UN MENOR EN EDAD ESCOLAR OBLIGATORIA SIN ESCOLARIZAR**

**Normativa de Referencia:**

Constitución española de 1978, artículo 27.4, en que se indica que la enseñanza básica es obligatoria y gratuita.

Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal, artículo 226, en relación al abandono de familia, menores o personas con discapacidad necesitadas de especial protección.

Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, en la que se establece la obligatoriedad y la gratuidad de la enseñanza básica para todas las personas.

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en la que se establece la participación en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria, como competencia propia del municipio.

**Documentos Relacionados:**

- Notificación de ausencia de escolarización.

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer un sistema eficiente de intervención ante la detección de un menor en edad escolar obligatoria sin escolarizar, y desplegar el trabajo en red con los recursos socioeducativos municipales, territoriales o regionales, según proceda.

**INTRODUCCIÓN**

Es fundamental promover la detección y el adecuado abordaje de los menores en edad escolar obligatoria sin escolarizar, puesto que esta situación puede ser la manifestación de un problema familiar, socioeconómico o sociocultural, así como un indicador de riesgo social.

El acceso a la enseñanza básica pretende favorecer la integración social de los menores, así como asegurar su acceso a un desarrollo personal y profesional más próspero, sin olvidar que es un deber legal de los padres o tutores la escolarización de sus hijos desde los 6 hasta los 16 años.

## ACTUACIONES

### **1. Detección por parte de la Policía Local de un menor de 16 años sin escolarizar.**

Si un agente de la Policía Local localiza a un menor de dieciséis años sin escolarizar o tiene conocimiento de algún caso de falta de escolarización, deberá comprobar los hechos, y en caso de verificación, se comunicará el caso al agente tutor de servicio, que informará a los servicios sociales municipales mediante el escrito correspondiente.

### **2. Derivación del caso a los servicios sociales comunitarios.**

En el supuesto de que los servicios sociales municipales reciban una comunicación del caso de un menor de dieciséis años sin escolarizar, pondrán en marcha sus propios recursos de intervención.

### **3. Comunicación a la Policía Local.**

Si los servicios sociales comunitarios consiguen la matriculación del menor en un centro escolar, se debe comunicar la resolución del caso a la Policía Local.

### **4. Derivación del caso a los servicios regionales de protección de menores.**

En el supuesto de que no se obtengan los resultados esperados con la matriculación del menor por parte del trabajo coordinado de los servicios sociales comunitarios y de la Policía Local, se remitirá el caso a los servicios de protección de menores (territoriales o centrales, según proceda), para que éstos trabajen con sus propios recursos.

### **5. Comunicación a los servicios sociales comunitarios.**

Si los servicios de protección de menores consiguen matricular al menor en un centro escolar, éstos deberán comunicar la acción a los servicios sociales, y a su vez, los servicios sociales deberán informar a la Policía Local.

### **6. Derivación del caso a la Fiscalía de Menores.**

En caso de que no se consiga la matriculación del menor en un centro escolar, y como último recurso, se deberán tramitar las diligencias oportunas a la Fiscalía de Menores. Es conveniente que éstas sean tramitadas por los servicios sociales municipales o por los servicios de protección de menores, puesto que ambos servicios pueden aportar toda la información del ámbito social y familiar del menor afectado.

PROCEDIMIENTO		PR-0002	
Fecha de Edición	Edición	Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
	1	3	Operativo
<b>Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON LA DETECCIÓN DE UN MENOR EN EDAD ESCOLAR OBLIGATORIA SIN ESCOLARIZAR</b>			
Sello de Jefatura de Policía	Revisado Jefatura de la Policía Local	Aprobado Alcaldía	
Revisado Departamento de Calidad			
<input type="checkbox"/> Adecuación de Imagen Corporativa <input type="checkbox"/> Revisado Contenido <input type="checkbox"/> Revisado Formato			
Sello		Fecha	



Espacio reservado  
 para imagen  
 corporativa  
 (Policía Local y  
 Ayuntamiento)

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**SERVICIO DE POLICÍA LOCAL**

Fecha de Edición	Edición
	1
Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
3	Operativo

**Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON LA DETECCIÓN DE UN MENOR EN EDAD ESCOLAR OBLIGATORIA, EN LA VÍA PÚBLICA DURANTE EL HORARIO LECTIVO**

**Normativa de Referencia:**

Constitución española de 1978, artículo 27.4, en que se indica que la enseñanza básica es obligatoria y gratuita.

Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal, artículo 226, en relación al abandono de familia, menores o personas con discapacidad necesitadas de especial protección.

Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, en la que se establece la obligatoriedad y la gratuidad de la enseñanza básica para todas las personas.

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en la que se establece la participación en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria, como competencia propia del municipio.

**Documentos Relacionados:**

- Acta de recogida y entrega de menor en edad de escolarización obligatoria, fuera del centro escolar en horario lectivo.
- Comunicado informativo de falta de asistencia a clase.
- Notificación de absentismo escolar.

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer un sistema eficiente de intervención en materia de localización de menores en edad escolar obligatoria en la vía pública y en horario lectivo, y desplegar el trabajo en red con los recursos socioeducativos municipales, territoriales o regionales, según proceda.

**INTRODUCCIÓN**

Es fundamental la detección de menores en edad escolar obligatoria en la vía pública durante el horario lectivo, puesto que esta situación puede ser la manifestación de un problema familiar, socioeconómico o sociocultural, así como un indicador de riesgo social.

El acceso a la enseñanza básica pretende favorecer la integración social de los menores, así como asegurar su acceso a un desarrollo personal y profesional más próspero, sin olvidar que la asistencia a clase de los menores de 16 años es una obligación, y sus responsables son los docentes durante el horario lectivo.

## ACTUACIONES

### **1. Detección de un menor en la vía pública por parte de la Policía Local en horario lectivo.**

En el caso de que un agente de la Policía Local localice a un menor de 16 años en la vía pública durante el horario lectivo, deberá comprobar la filiación del menor y el centro escolar al que pertenece.

En caso de que se encontrara fuera del centro sin autorización, se acompañará al menor al centro educativo, con la precaución, respeto, protección y cautela debidos, quedando a disposición del director/jefe de estudios u otro responsable del centro.

### **2. Realización del Acta de recogida y entrega de menor.**

Se dejará constancia de los hechos acaecidos a través del Acta de recogida y entrega de menor en edad de escolarización obligatoria fuera del centro escolar en horario lectivo.

### **3. Comunicación al agente tutor.**

Se comunicará lo sucedido al agente tutor de servicio para que realice las comunicaciones y comprobaciones necesarias, e integre esta información con otros informes que tuviera del menor.

### **4. Comunicación al padre/madre o tutor legal del menor.**

El agente tutor o el propio centro educativo comunicará lo sucedido al padre/madre o tutor legal a través del Comunicado informativo de falta de asistencia a clase.

### **5. Comunicación a los servicios sociales municipales.**

El agente tutor comunicará lo sucedido a los servicios sociales municipales, atendiendo que éstos pudieran tener algún expediente abierto o estar realizando algún seguimiento del menor o su familia.

### **6. Comunicación a otros recursos municipales o territoriales implicados.**

En caso de repetirse la situación, el agente tutor comunicará lo sucedido a otros recursos o servicios municipales implicados (Mesa Local de Absentismo, Servicio de Protección de Menores, etc.) con el objetivo de desplegar el trabajo en red en base a la evaluación del caso.

PROCEDIMIENTO		PR-0003	
Fecha de Edición	Edición	Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
	1	3	Operativo
<b>Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON LA DETECCIÓN DE UN MENOR EN EDAD ESCOLAR OBLIGATORIA, EN LA VÍA PÚBLICA DURANTE EL HORARIO LECTIVO</b>			
Sello de Jefatura de Policía	Revisado Jefatura de la Policía Local	Aprobado Alcaldía	
Revisado Departamento de Calidad			
<input type="checkbox"/> Adecuación de Imagen Corporativa <input type="checkbox"/> Revisado Contenido <input type="checkbox"/> Revisado Formato			
Sello		Fecha	





Espacio reservado  
 para imagen  
 corporativa  
 (Policía Local y  
 Ayuntamiento)

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**SERVICIO DE POLICÍA LOCAL**

Fecha de Edición	Edición
	1
Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
5	Operativo

**Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON MENORES DE EDAD ANTE SITUACIONES DE RIESGO, MALTRATO O DESAMPARO**

**Normativa de Referencia:**

Convención del 20 de noviembre de 1989, sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Constitución española de 1978, Capítulo III del Título I, sobre los Principios rectores de la política social, económica y jurídica de la familia.

Ley orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección jurídica del menor.

Real decreto de 24 de julio de 1889, del Código Civil, artículo 172.

**Documentos Relacionados:**

- Directorio de Servicios de Protección a la Infancia centrales y territoriales.

<http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/docs/serviciosProteccionInfanciaCCAA.pdf>

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer un sistema eficiente de intervención en caso de detección de un menor en situación de riesgo, maltrato o desamparo, y desplegar el trabajo en red con los recursos socioeducativos municipales, territoriales o regionales, según proceda.

**INTRODUCCIÓN**

Se considera situación de desamparo, la que se produce a causa del incumplimiento, imposibilidad o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes de guarda de los menores, siempre que éstos queden privados de la asistencia necesaria moral o material.

Cuando conste que un menor se encuentre en situación de desamparo, la entidad pública que tenga encomendada la protección de menores en cada territorio habrá de adoptar las medidas necesarias para su salvaguarda, poniendo el caso en conocimiento del Ministerio Fiscal y notificándolo de forma legal a los padres, tutores o guardadores, en un término máximo de cuarenta y ocho horas.

Siempre que sea posible, en el momento de la notificación, se informará de forma presencial, clara y comprensible, sobre las causas que dieron lugar a la intervención de la Administración y de los posibles efectos de la decisión tomada.

## ACTUACIONES

### 1. Detección de un menor en situación de riesgo o desamparo.

En el caso de que un agente de la Policía Local detecte un menor en situación de riesgo social grave, actuará según los principios de ordenamiento jurídico relacionados con los casos indicados en el presente procedimiento.

#### Casos considerados de riesgo o desamparo:

- Menores solos en la vía pública o en domicilio, según contexto y edad.
- Abusos sexuales intrafamiliares.
- Maltratos físicos con secuelas intrafamiliares.
- Violencia de género.
- Desprotección grave por parte de los padres/madres o tutores legales.
- Otros casos en que los menores se encuentren en una situación de falta de asistencia o de la atención necesaria.

#### Principios de actuación jurídica:

- Legalidad, seguridad jurídica, igualdad, objetividad e imparcialidad.
- Carácter preventivo de la intervención.
- Principio de inmediatez.
- Principio de calidad.
- Principio de confidencialidad y proporcionalidad.

### 2. Asistencia sanitaria.

En los casos en que la Policía Local detecte un menor en las situaciones descritas en el apartado anterior, como primera pauta de actuación se comprobará la necesidad de asistencia sanitaria.

En caso de necesidad, se acompañará al menor a un centro de salud u hospital o se procurarán los medios para su traslado. A continuación, se intentará dar aviso a un familiar de la situación en la que se encuentra el menor.

### 3. Localización de familiares.

En los casos de detección de un menor en situación de riesgo o desamparo, se intentará localizar a un familiar que pueda hacerse cargo del menor, como medida provisional, siempre que éste no sea el causante de la situación que ha provocado la intervención social.

En todo caso, se comprobará la fiabilidad de la persona que se haga cargo provisionalmente del menor.

	ACTUACIONES (cont.)
	<p><b>3. En caso de no localización de familiares o falta de responsabilidad de éstos.</b></p> <p>En caso de no localizar a ningún familiar, o que los familiares localizados no se puedan hacer cargo del menor, o no muestren fiabilidad en la atención a éste, el caso se pondrá en conocimiento de los servicios de protección de menores (territoriales o centrales, según proceda).</p> <p>Si este servicio no estuviera operativo (por ser festivo o coincidir con horario no laboral), se actuará de oficio y, en casos muy excepcionales, poniendo la situación en conocimiento del fiscal de menores de guardia, para que se adopten las medidas oportunas.</p> <p><b>4. Traslado del menor a un centro de primera acogida.</b></p> <p>En caso de no localizar a los familiares del menor o de falta de responsabilidad de éstos, o como respuesta a las indicaciones de los servicios de protección de menores correspondientes o de la Fiscalía de Menores, se trasladará al menor a un centro de primera acogida.</p> <p>Por parte de los centros de primera acogida, una vez entregado al menor al responsable, se facilitará a la Policía Local un informe expedido por el centro, en el que constarán la edad del menor, el número identificativo del agente que le acompaña y el día y hora de la entrega.</p> <p><b>5. Documentación.</b></p> <p>En los casos de intervención policial con menores en situación de riesgo o desamparo (con traslado a un centro de acogida o con otras medidas adoptadas), se confeccionará un informe policial de la actuación con las causas que la han llevado a término y con la identificación del menor, padre/madre o tutores legales de éste.</p> <p>Este documento se tramitará a las siguientes administraciones:</p> <p><b>Servicio de Protección de Menores (territorial o central, según proceda).</b></p> <p>Se entregará el original del informe de los hechos a los servicios de protección de menores. Este documento se presentará dentro de las primeras veinticuatro horas y, en los casos en que el servicio se encuentre en día festivo u horario no laboral, se expedirá por fax.</p> <p><b>Fiscalía de Menores.</b></p> <p>Se entregará copia del documento a la Fiscalía de Menores, así como el recibo expedido por el centro de primera acogida, en los casos en que se haya dado esta circunstancia.</p> <p><b>Servicios sociales municipales.</b></p> <p>Se entregará una copia del documento a los servicios sociales municipales, así como el recibo expedido por el centro de primera acogida, en los casos en que se haya dado esta circunstancia.</p>

	ACTUACIONES (cont.)
	<p><b>Registro Unificado de Maltrato Infantil.</b></p> <p>El RUMI es un registro de ámbito estatal que aporta datos sobre las notificaciones de maltrato infantil, confirmadas y sin confirmar, y las modalidades de maltrato en cada comunidad autónoma. Se notificará la incidencia al Registro Unificado de Maltrato Infantil que proceda.</p> <p><b>Programa Agente Tutor.</b></p> <p>Se entregará una copia del documento al agente tutor referente, para favorecer el seguimiento del caso.</p> <p><b>6. Aviso y localización de menores fugados de centros de protección.</b></p> <p>En los casos en que un menor se escape de un centro de acogida, se dará aviso a la Policía Local o al agente tutor del municipio donde resida o tenga familia el menor desaparecido, con el objetivo de colaborar en la búsqueda, localización, y posterior reingreso al centro.</p> <p>Con todos estos hechos se redactará un informe policial que se enviará a la diputación territorial (o su equivalente) y a los servicios sociales municipales.</p> <p>En los casos de negativa de retorno al centro de acogida, también se redactará un informe a la Fiscalía de Menores.</p>

PROCEDIMIENTO		PR-0004	
Fecha de Edición	Edición	Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
	1	5	Operativo
<b>Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON MENORES DE EDAD ANTE SITUACIONES DE RIESGO, MALTRATO O DESAMPARO</b>			
Sello de Jefatura de Policía	Revisado Jefatura de la Policía Local	Aprobado Alcaldía	
Revisado Departamento de Calidad			
<input type="checkbox"/> Adecuación de Imagen Corporativa <input type="checkbox"/> Revisado Contenido <input type="checkbox"/> Revisado Formato			
Sello		Fecha	



Espacio reservado  
para imagen  
corporativa  
(Policía Local y  
Ayuntamiento)

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**SERVICIO DE POLICÍA LOCAL**

Fecha de Edición	Edición
	1
Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
4	Operativo

**Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS RELACIONADAS  
CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

**Normativa de Referencia:**

Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal y Ley de enjuiciamiento criminal.

Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad penal de los menores.

Instrucción 2/2011, de 11 de octubre, sobre el fiscal de sala de criminalidad informática y las secciones de criminalidad informática de las fiscalías.

Instrumento de ratificación del convenio sobre ciberdelincuencia, firmado en Budapest el 23 de noviembre de 2001, ratificado por España y efectivo desde el 1 de octubre de 2010 (BOE núm. 226, de 17/09/10).

Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

**Documentos Relacionados:**

- Informe de actuación con el menor.

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer un sistema eficiente de intervención ante incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación y desplegar el trabajo en red con los recursos socioeducativos municipales, territoriales o regionales, según proceda.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las tecnologías de la información y la comunicación están integradas en nuestra sociedad, estableciendo nuevas formas de interacción social, pensamiento y aprendizaje. Es destacable su enorme potencial en el ámbito de las comunicaciones, así como sus resultados en la esfera laboral, comercial o educativa.

Sin embargo, todas estas ventajas no están exentas de riesgos. El aumento de incidencias asociadas a las TIC y el creciente número de delitos informáticos hacen que sea necesario elaborar estrategias de prevención y actuación conjunta desde los diferentes recursos comunitarios, con el objetivo de promover el uso responsable de las tecnologías digitales entre los menores y actuar con inmediatez y de forma coordinada en los casos necesarios.

La Policía Local, a través del programa Agente Tutor, pretende formar parte de esta estrategia comunitaria coordinada para la elaboración de marcos preventivos y de actuación, acordes a las demandas actuales.

La Fiscalía General del Estado dictó la Instrucción 2/2011, por la que se creó la figura del Fiscal de Sala de Criminalidad Informática, encargada de coordinar la actuación de los fiscales provinciales y potenciar la unificación de criterios de actuación en todas las jurisdicciones del Ministerio Público.

A continuación, se detalla el catálogo general de delitos a los que se extiende el marco competencial del área de criminalidad informática, según la Instrucción 2/2011 de la Fiscalía General del Estado:

### **A. Delitos en los que el objeto de la actividad delictiva son los propios sistemas informáticos o las TIC.**

- Delitos de daños, sabotaje informático y ataques de denegación de servicios.
- Delitos de acceso sin autorización a datos, programas o sistemas informáticos.
- Delitos de descubrimiento y revelación de secretos/ revelación de secretos de empresa.
- Delitos contra los servicios de radiodifusión e interactivos.

### **B. Delitos en los que la actividad criminal se sirve para su ejecución de las ventajas que ofrecen las TIC.**

- Delitos de estafa, siempre que se utilicen las TIC para llevar a efecto la transferencia u operación de cualquier tipo en perjuicio de otro.
- Delitos de acoso a menores de trece años, child grooming, cuando éste se lleve a efecto a través de las TIC.
- Delitos de corrupción de menores o de personas discapacitadas, o delitos relativos a la pornografía infantil, cuando para el desarrollo y/o ejecución de la actividad se utilicen las TIC.
- Delitos contra la propiedad intelectual, cuando se cometan utilizando las TIC.



## INTRODUCCIÓN (cont.)

C. Delitos en los que la actividad criminal, además de servirse para su ejecución de las ventajas que ofrecen las TIC, entraña especial complejidad en su investigación y demanda conocimientos específicos en la materia.

- Delitos de falsificación documental, cuando para la ejecución del delito se hubieran empleado las TIC.
- Delitos de injurias y calumnias contra funcionario público, autoridad o agente de la misma, cometidos a través de las TIC.
- Delitos de amenazas y coacciones, cometidos a través de las TIC.
- Delitos contra la integridad moral.
- Delitos de apología o incitación a la discriminación, el odio y la violencia o justificación de los delitos de genocidio.
- Cualquier otro tipo delictivo en cuya ejecución haya sido determinante la utilización de las TIC.

## ACTUACIONES

### 1. Actuación de la Policía Local en incidencias relacionadas con las TIC.

En el caso de que se produzca una incidencia relacionada con las TIC, el afectado podrá presentar denuncia por escrito:

- A. En las dependencias policiales de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado (Cuerpo Nacional de Policía o Guardia Civil, según zona territorial).
- B. Ante los órganos judiciales (juzgado de instrucción o fiscalía de guardia).
- C. En las dependencias de la Policía Local, activando el siguiente protocolo:

- **Recogida de denuncia:** Se procederá a la recogida de la misma por escrito, indicando los hechos descritos por la víctima con toda la información necesaria para su posterior investigación por las unidades especializadas. En el caso de que la víctima sea un menor de edad, la denuncia se realizará en presencia de quien tenga su patria potestad.
- **Anexos adjuntos a la diligencia de denuncia:** Se aportará la máxima información sobre referencias informáticas. De este modo, en el caso de archivos ubicados en servidores informáticos (correos electrónicos, redes sociales, etc.), se aportará la impresión de la pantalla donde se hallen dichos archivos, siempre que el denunciante quiera aportarlo de forma voluntaria.

En los correos electrónicos, se señalarán los datos del remitente (dirección de e-mail) y en los teléfonos móviles, se fotografiará la pantalla que contenga el texto que motivó la denuncia, así como los datos del remitente (número de teléfono, si es conocido), siempre que estos datos sean aportados voluntariamente por la víctima.

	ACTUACIONES (cont.)
	<p>Se recogerá igualmente la manifestación a los posibles testigos que puedan aportar indicios de interés para el esclarecimiento de los hechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicios:</b> Es importante recordar a la presunta víctima que conserve todos los archivos ubicados en sistemas informáticos (correo electrónico, teléfono móvil, red social, etc.).</li> <li>• <b>Presuntos autores:</b> Si se tiene conocimiento de los presuntos autores de los hechos indicados en la denuncia, se podrán identificar y hacer constar por diligencia, que se adjuntará al atestado, así como el resto de indicios para su investigación.</li> </ul> <p>- <b>Investigación de los hechos:</b> Según consta en la Instrucción 2/2011, de 11 de octubre de 2011, la investigación de los hechos ilícitos por criminalidad informática se llevará a cabo por las unidades especializadas de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, o en su caso, por las policías autonómicas.</p> <p>Por parte de los cuerpos de Policía Local, los atestados relativos a criminalidad informática (denuncias, manifestaciones, documentos de interés, identificaciones, etc.) deberán traspasarse a las unidades especializadas del CNP o de la Guardia Civil, según zona territorial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Intervención de dispositivos informáticos o de comunicación:</b> En el caso de intervención de dispositivos informáticos o de comunicación como indicios de presuntos delitos, es importante mantener la cadena de custodia de estos elementos, entregándolos a las unidades policiales especializadas o al juzgado de guardia.</li> </ul> <p><b>2. Tramitación de atestados por hechos delictivos a través de las TIC.</b></p> <p>En el caso de tener que iniciar diligencias de investigación por un hecho delictivo relacionado con las TIC, se enviará copia de la denuncia del perjudicado o de las primeras diligencias a la fiscalía correspondiente de cada zona territorial.</p> <p>La Policía Local tendrá dos opciones para enviar el atestado o las primeras diligencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Tramitación de diligencias a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, siendo éstos los responsables de la tramitación judicial.</li> <li>B. Tramitación directa de diligencias al juzgado de instrucción y a la fiscalía correspondiente.</li> </ol>

PROCEDIMIENTO		PR-0005	
Fecha de Edición	Edición	Número de Páginas	Tipo de Procedimiento
	1	4	Operativo
<b>Materia: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LAS TIC</b>			
Sello de Jefatura de Policía	Revisado Jefatura de la Policía Local	Aprobado Alcaldía	
Revisado Departamento de Calidad			
<input type="checkbox"/> Adecuación de Imagen Corporativa <input type="checkbox"/> Revisado Contenido <input type="checkbox"/> Revisado Formato			
Sello		Fecha	





Protocolo Marco del

P R O G R A M A  
AGENTETUTOR

Sistemas de Registro



# Contenidos (fichas y sistemas de registro)

- Ficha de registro de actividad diaria
- Ficha de planificación mensual
- Ficha del centro educativo
- Acta de recogida y entrega de menor en edad de escolaridad obligatoria, detectado fuera del centro escolar dentro del horario lectivo
- Comunicado informativo de falta de asistencia a clase
- Notificación de absentismo escolar
- Ficha de recursos del municipio
- Informe de actuaciones con el menor





Ficha de registro de actividad diaria

Espacio para imagen corporativa

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**ÁREA DE POLICÍA LOCAL**

Mes	Día	Turno
Agente Tutor		

Hora	Lugar	Actividad	Observaciones

Firma Agente Tutor



Ficha de planificación mensual

Espacio para imagen corporativa

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**ÁREA DE POLICÍA LOCAL**

Mes	Turno
Agente Tutor	

Semanas	Objetivos	Actuaciones previstas	Observaciones
Semana 1			
Semana 2			
Semana 3			

## Sistemas de Registro

### Ficha de planificación mensual

Semanas	Objetivos	Actuaciones previstas	Observaciones
Semana 3			
Semana 4			
Semana 5			
Firma Agente Tutor			

Espacio para imagen corporativa

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**ÁREA DE POLICÍA LOCAL**

Nombre del Centro			
Localización (Calle o Plaza)			
Tipo de Centro	<input type="checkbox"/> Público	<input type="checkbox"/> Concertado	<input type="checkbox"/> Privado
Teléfonos del Centro			
Fax del Centro			
Juego de llaves del Centro en Policía Local	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	
Nombre del conserje			
	Reside en el Centro	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Alarma	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	Funciona <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Correo electrónico del Centro			
Nombre del director o persona de contacto			
Teléfonos del director o persona de contacto			



Acta de recogida y entrega de menor en edad de escolaridad obligatoria,  
detectado fuera del centro escolar dentro del horario lectivo

Espacio para imagen corporativa

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**ÁREA DE POLICÍA LOCAL**

Fecha	Hora
Lugar	

**ACTUANTES:** *Espacio para los números profesionales de los Policías Locales*

Que actúan en calidad de Instructor y Secretario respectivamente, ejerciendo las funciones propias de su cargo, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, a la hora y lugar arriba indicado, han procedido a la identificación de:

DATOS DEL / DE LA MENOR	
Nombre y Apellidos	
Lugar y Fecha de Nacimiento	
Hijo de	
Domiciliado en	
	Localidad
Teléfonos	
Motivo de la ausencia al Centro	
OBSERVACIONES	

Acta de recogida y entrega de menor en edad de escolaridad obligatoria,  
detectado fuera del centro escolar dentro del horario lectivo

DATOS DEL PADRE/MADRE O TUTOR LEGAL		
Nombre y Apellidos		
Lugar y Fecha de Nacimiento		
Hijo de		
Domiciliado en		
	Localidad	Provincia
Teléfonos		

Expediente Académico nº	
-------------------------	--

Que se procede al traslado del citado menor hasta el Centro .....

.....

Procediendo a su entrega a D. / Dña. ....

.....

con D.N.I. nº ....., cuyo cargo en el centro educativo es el de .....

....., informándole del levantamiento y de las circunstancias que han originado la presente, de la que se entrega copia, firmando de conformidad, de lo que como Secretario CERTIFICO:

NÚMERO PROFESIONAL DE LOS POLICÍAS

EL RESPONSABLE DEL CENTRO



Asunto: Comunicado informativo de falta de asistencia a clase

Espacio reservado para imagen corporativa de la Policía Local y del Ayuntamiento

PROGRAMA AGENTE TUTOR

JEFATURA DE POLICÍA LOCAL

Estimado padre/madre D. / Dña. ....

El Grupo Agente Tutor de la Policía Local de ....., dentro del programa de protección en los entornos escolares de este municipio, realiza un control de asistencia a clase de los jóvenes en edad escolar obligatoria, momento que aprovecho para informarle que su hijo/hija, estudiante de ..... curso, en el Centro ....., el día ..... de ..... del año ....., a las ..... horas, se encontraba en ..... durante el horario lectivo sin justificación alguna. Le informamos de ello mediante este escrito.

El menor fue trasladado por los agentes al centro educativo, con la precaución, respeto, protección y cautela debidas, quedando a disposición del director/jefe de estudios, y dejando constancia de los hechos acaecidos, acompañado del acta redactada por esta unidad.

Considerando que la formación de su hijo/hija es imprescindible para su vida profesional en el futuro, sería imprescindible que mantuviera una reunión con el agente tutor/los agentes tutores designados.

Para ello le informo que puede solicitar una entrevista en el número de teléfono .....

En ....., a ..... de ..... del año .....

AGENTE TUTOR  
Fdo.: Responsable del Programa Agente Tutor



Espacio reservado  
para imagen  
corporativa de la  
Policía Local y del  
Ayuntamiento

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**JEFATURA DE POLICÍA LOCAL**

### NOTIFICACIÓN

De acuerdo al Art. 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por medio de la presente, se hace entrega a D./Dña.

.....  
de una carta informativa del absentismo escolar de su hijo/hija, tutelado/tutelada legal .....

.....  
de acuerdo al Art. 4.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

En ....., a ..... de ..... del año .....

#### AGENTE TUTOR DE LA POLICÍA LOCAL

Número de agente: .....

Firma: .....

Recibí:

Fecha: .....

Nombre: .....

DNI: .....







Espacio para imagen corporativa

PROGRAMA  
**AGENTE TUTOR**

**ÁREA DE POLICÍA LOCAL**

Fecha de inicio de la intervención	Fecha de emisión del informe
Agente Tutor	

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL MENOR	
Nombre y Apellidos	
Fecha y Lugar de Nacimiento	
Centro Educativo	
	Teléfono
Profesional de Referencia en el Centro Educativo	
Curso	

2. DATOS FAMILIARES	
Madre/Tutora	
Padre/Tutor	
Domicilio	
	Localidad
Teléfonos de Contacto	

3. ACTUACIONES
PROBLEMÁTICA INICIAL
OBJETIVOS TRABAJADOS
ACTUACIONES REALIZADAS (entrevistas, coordinaciones, derivaciones, etc.)
EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN