



Ayuntamiento de Níjar

AYUNTAMIENTO DE NÍJAR

PROYECTO DE AGENTES CÍVICOS



DALEPH



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL
DE AGENDA 2030



AGENDA
2030

Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad subvencionada y no refleja necesariamente la opinión del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROGRAMA DE AGENTES CÍVICOS Y SEGURIDAD CIUDADANA EN MUNICIPIO DE NÍJAR	4
2.1 PROGRAMA DE AGENTES CÍVICOS NOCTURNOS (<i>PROPUESTA A</i>).....	4
2.2 PROGRAMA DE AGENTES CÍVICOS DE PROXIMIDAD (<i>PROPUESTA B</i>).....	14
ANEXO 1. PROGRAMA DE AGENTES NOCTURNOS (PROPUESTA A)	21

© EQUIPO TÉCNICO DE DALEPH

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe la arquitectura operativa del programa de Agentes Cívicos para el municipio de Níjar. El proyecto nace con la misión de transformar la gestión de la convivencia en el espacio público a través de un modelo de mediación comunitaria y presencia proactiva, actuando como un recurso intermedio entre la ciudadanía y los servicios municipales de seguridad y mantenimiento.

Para dar respuesta a la compleja realidad territorial de Níjar, el programa se articula en torno a dos propuestas de intervención diferenciadas y complementarias:

- **Propuesta A (Agentes cívicos nocturnos).** Esta modalidad establece un despliegue intensivo durante el periodo estival (julio-septiembre), focalizado en la franja nocturna. Su diseño está orientado a gestionar el incremento de la actividad social y turística en los núcleos de mayor densidad, actuando preventivamente en las zonas donde la convivencia ciudadana puede verse más tensionada debido a la alta concurrencia en el espacio público.
- **Propuesta B (Servicio de agentes de proximidad).** Esta segunda variante plantea una presencia diurna estable durante todo el año, con especial incidencia en los grandes centros poblacionales (Campohermoso, San Isidro y Níjar). Su misión principal es consolidar la cohesión social y el mantenimiento del entorno urbano a través de la sensibilización ciudadana, la mediación en conflictos de convivencia de baja intensidad y detección proactiva de incidencias en la infraestructura pública.

2. Programa de Agentes cívicos y seguridad ciudadana en municipio de Níjar

2.1 Programa de Agentes cívicos nocturnos *(Propuesta A)*

Datos del programa			
Municipio	Níjar	Población	33.319 habitantes (2025)
Nombre del programa	Agentes Cívicos Nocturnos	Departamento responsable	Área de Familias, Bienestar y Comercio
Coste económico aproximado	150.000€	Duración	Estacional, en época de verano (julio – septiembre)

Objetivo del programa

El programa tiene por objetivo mejorar la convivencia y la percepción de seguridad en el espacio público en horario nocturno mediante la presencia preventiva de agentes cívicos con un perfil socioeducativo. En concreto, se busca desplegar un recurso de proximidad capaz de intervenir en conflictos de baja intensidad, fomentando la corresponsabilidad ciudadana y actuando como un enlace con los servicios municipales.

Más concretamente, los objetivos específicos del programa se centran en:

- Consolidar una figura de referencia empática que gestione las tensiones vecinales y el uso del espacio compartido.
- Detectar y reportar de forma proactiva deficiencias en el alumbrado, limpieza o mobiliario urbano que degradan la percepción de seguridad en los barrios.
- Ofrecer un recurso de protección y acompañamiento que mitigue la sensación de inseguridad de las mujeres al transitar solas por el espacio público de madrugada.
- Convertir el servicio en una herramienta de política activa de empleo, integrando a personas del municipio con dificultades de inserción.

Modelo de intervención

Horario

Se propone un horario nocturno de 19:00 a 2:30, de miércoles a domingo, durante los meses de julio hasta septiembre, que responde al incremento de la actividad social en los espacios públicos durante los meses de verano.

Para garantizar el descanso y la continuidad del servicio, se establecerá un sistema de domingos rotativos entre los 10 agentes que integran el equipo. Es decir, mientras una pareja libra, la otra asume la cobertura del municipio, manteniendo siempre la operatividad en parejas para asegurar el apoyo mutuo y la protección en cada intervención.

De esta forma se establece una distribución horaria en dos fases de intervención:

- Fase de tarde-noche (19:00 a 21:00), de un contacto directo con la ciudadanía en momentos de alta actividad social en plazas y terrazas. Esta fase es la que requiere una presencia más activa de los agentes, ya que es donde se puede hacer una intervención social más directa con las personas que están en la calle y tener contacto con la ciudadanía. En ese sentido, el tipo de intervenciones que, mayoritariamente, se pueden encontrar los agentes son conflictos de baja intensidad, por ejemplo:
 - Contaminación acústica (grupos de personas hablando en tono muy alto en plazas, ruido en terrazas o bares, volumen excesivo que genera molestias a los vecinos colindantes)
 - Uso indebido de espacios públicos (reuniones de jóvenes consumiendo bebidas en zonas no autorizadas)

- Pequeñas disputas vecinales (conflictos por el uso de zonas comunes, ruidos puntuales que se pueden solucionar con mediación verbal)
- Gestión de residuos (personas que no utilizan los contenedores de reciclaje correctamente)
- Tenencia de animales (propietarios que no recogen las deyecciones de sus mascotas)
- Mobiliario urbano (grupos que hacen un uso negligente de bancos, parques o fuentes)
- Venta ambulante no autorizada (presencia de vendedores sin licencia en zonas turísticas)
- Turismo desorientado (grupos que, por desconocimiento, acceden a zonas restringidas o realizan actividades no permitidas)
- Descuido de la propiedad (aviso a propietarios sobre puertas de garaje abiertas, luces encendidas o ventanas mal cerradas para prevenir hurtos)
- Fase nocturna, con un enfoque de observación preventiva (21:00 a 2:30). En esta fase, la intervención de los agentes es más preventiva. Se trata de seguir las rutas previamente definidas para prevenir actuaciones que requieren de una intervención. Durante esta franja horaria se pueden producir los conflictos de mayor intensidad y es donde el binomio no actúa directamente, sino que deriva la actuación a los servicios de emergencia correspondiente (Policía Local, Protección Civil). A modo de ejemplo, la tipología de intervenciones donde no deben entrar los agentes son las siguientes:
 - Altercados violentos (peleas multitudinarias, agresiones físicas o amenazas con armas blancas o de fuego).
 - Robos y hurtos en curso (presencia de individuos forzando cerraduras de viviendas, locales comerciales o vehículos)
 - Vandalismo grave (quema de contenedores, rotura de mobiliario, pintadas en edificios públicos)
 - Violencia de género o doméstica (situaciones de agresión o coacción detectadas en la vía pública, avisos de auxilio desde el interior de viviendas)
 - Consumo y tráfico de drogas (venta de estupefacientes a plena vista, consumo de sustancias ilegales que genere situaciones de peligro)
 - Ocupación de inmuebles (intentos de entrada forzada en propiedades privadas o edificios municipales en el momento del avistamiento)

Cobertura del municipio

El despliegue del servicio se propone bajo un modelo de triangulación que prioriza los tres núcleos poblacionales que concentran más del 50% de los habitantes de municipio: Campohermoso (8.628 hab.), San Isidro de Níjar (7.377 hab.) y Níjar (2.302 hab.), donde actúan 3 binomios (6 agentes).

Por otro lado, los dos otros binomios (4 personas) se centran en las zonas de San José y Las Negras.

De esta forma, cada binomio tiene una zona de vigilancia preestablecida, para facilitar los desplazamientos de una forma más rápida y así poder llegar cada pedanía de más forma rápida, con lo que idealmente, se tendrían que disponer de 5 parejas de agentes.

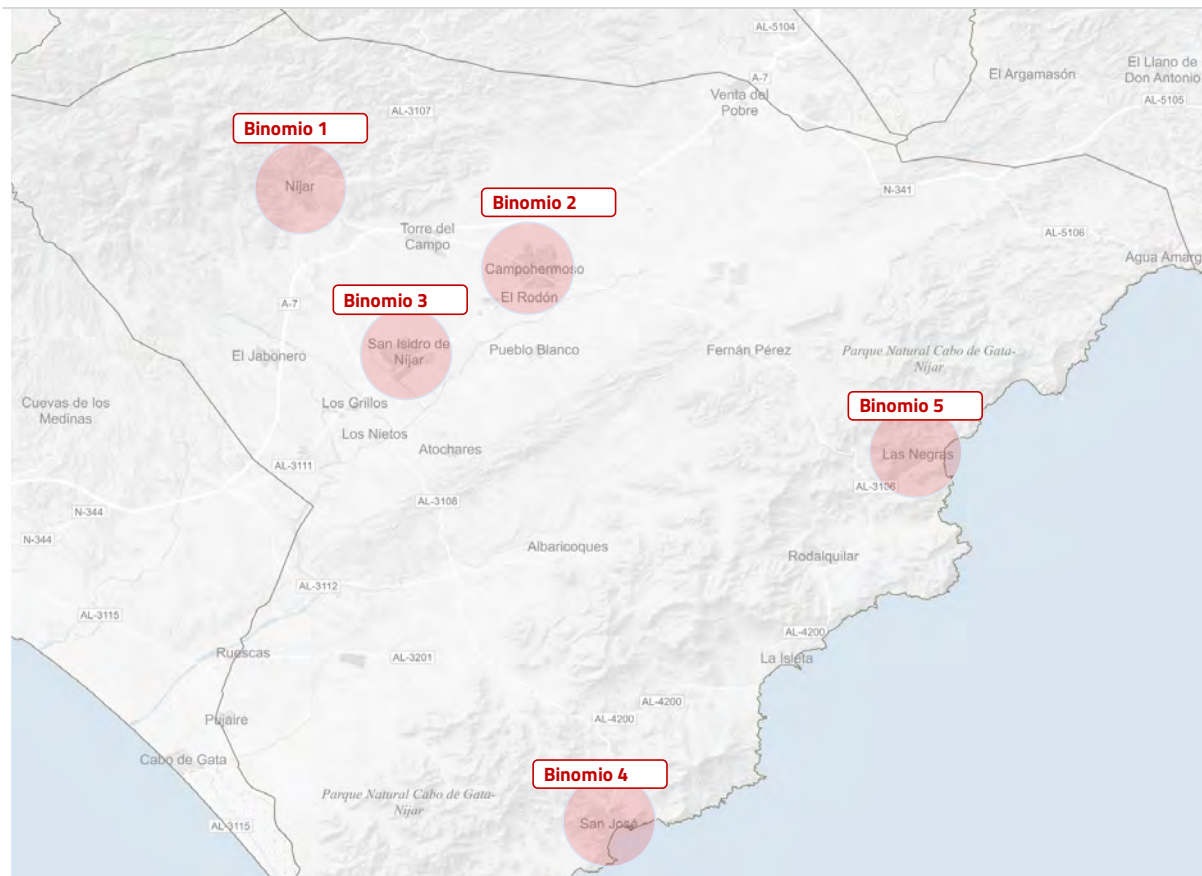
En ese sentido, se propone que los puntos de intervención de los binomios seas los siguiente, teniendo en cuenta el volumen de población y la movilidad entre núcleos diseminados, permitiendo que pueda acceder a estos núcleos poblacionales en una franja que no supere los 10-15min (en desplazamiento en coche) entre pedanías.

- Binomio 1 (zona Níjar, con 2.631 habitantes)
 - Níjar - Torre del Campo (8 min)
 - Níjar – El Jabonero (11 min)
 - Torre del Campo – El Jabonero (9 min)
- Binomio 2 (zona Campohermoso, con una población de 9.347 habitantes)
 - Campohermoso – Salar y Leche (11 min)
 - Campohermoso – Puerto Blanco (8 min)

- Binomio 3 (zona San Isidro de Níjar, con 9.251 habitantes)
 - San Isidro de Níjar – Atochaes (10 min)
 - San Isidro de Níjar – Las Casillas (9 min)
 - San Isidro de Níjar – Los Nietos (7 min)
 - San Isidro de Níjar – El Viso (9 min)
 - San Isidro de Níjar – Los Grillos (6 min)
- Binomio 4 (zona San José, con 2.353 habitantes)
 - San José – Pozo los Frailes (5 min)
 - Pozo los Frailes - Boca de los Frailes (4 min)
 - Boca de los Frailes – Ruescas (8 min)
 - Ruescas – Pujares (4 min)
- Binomio 5 (zona Las Negras, con 877 habitantes)
 - Las Negras – Rodalquilar (9 min)
 - Rodalquilar – La Isleta (8 min)
 - Las Negras – Fernan Pérez (10 min)

Para ello, se propone que la cobertura se articule mediante la organización de rutas consensuadas con la Policía Local, con el objetivo de identificar periódicamente los "puntos calientes" y ajustar las rutas específicas de los agentes a las necesidades reales de cada noche. Con ello, se asegura que el esfuerzo principal se focalice en las zonas de mayor actividad sin dejar desatendido ningún núcleo de población.

Asimismo, se propone que, durante la primera fase de intervención (19:00-21:00), los agentes tengan una presencia mayor en los núcleos de mayor población (Campohermoso, San Isidro, Níjar, San José, Las Negras). El objetivo es que los binomios puedan hacer una prevención activa en el horario de tarde-noche, evitando que las problemáticas se traspasen en el horario de noche.



Tipología de intervención

La actividad de los agentes se fundamenta en un modelo de proximidad empática y resolutoria que combina la vigilancia técnica con el apoyo social directo. En lo que refiere al ámbito de la prevención y vigilancia del entorno, el equipo realizará inspecciones constantes del estado del mobiliario urbano, el alumbrado, la limpieza, el estado de comercios, vehículos y la prevención de robos en el campo, con el objetivo de detectar y corregir factores que degraden la percepción de seguridad del entorno.

Más concretamente, los conflictos de baja intensidad donde tienen que actuar los binomios son los siguientes:

- Contaminación acústica (grupos de personas hablando en tono muy alto en plazas, ruido en terrazas o bares, volumen excesivo que genera molestias a los vecinos colindantes)
- Uso indebido de espacios públicos (reuniones de jóvenes consumiendo bebidas en zonas no autorizadas)
- Pequeñas disputas vecinales (Roces por el uso de zonas comunes, ruidos puntuales que se pueden solucionar con mediación verbal)

- Gestión de residuos (personas no utilizando los contenedores de reciclaje correctamente)
- Tenencia de animales (propietarios que no recogen las deyecciones de sus mascotas)
- Mobiliario urbano (grupos que hacen un uso negligente de bancos, parques o fuentes)
- Venta ambulante no autorizada (presencia de vendedores sin licencia en zonas turísticas)
- Turismo desorientado (grupos que, por desconocimiento, acceden a zonas restringidas o realizan actividades no permitidas)
- Descuido de la propiedad (aviso a propietarios sobre puertas de garaje abiertas, luces encendidas o ventanas mal cerradas para prevenir hurtos)

Perfil profesional de los agentes

Perfil formativo requerido

Para el perfil formativo de los agentes, el modelo propuesto no requiere una formación específica para el acceso al puesto, ya que el valor del perfil reside en las competencias personales y el conocimiento del entorno local.

No obstante, dado que la contratación de personal se propone que se realiza de forma directa por parte del Ayuntamiento, la institución asumirá la responsabilidad de instruir a los agentes inmediatamente después de su contratación, asegurando que reciban una preparación técnica adecuada. Esta incluye sesiones previas de formación, especialmente con servicios sociales, para poder disponer de toda la información antes de iniciar las actuaciones en la calle.

Paralelamente, se priorizará la contratación de personas residentes en Níjar. El objetivo es contar con profesionales que ya tengan un contacto directo y natural con la ciudadanía, conozcan perfectamente la identidad de cada núcleo y generen una cercanía inmediata.

Modelo de los agentes

La estructura operativa se organiza en torno a la formación de 5 binomios de intervención, garantizando que los agentes se desplacen siempre en parejas para asegurar su propia integridad, facilitar el apoyo mutuo ante cualquier eventualidad y proyectar una imagen de mayor autoridad y confianza en la vía pública.

El trabajo se realiza de forma itinerante y a pie en los núcleos urbanos principales, permitiendo un contacto de proximidad real con los vecinos y un conocimiento exhaustivo de cada rincón de la zona asignada. Asimismo, se pone a disposición de los agentes un vehículo propio para hacer la ruta previamente definida en los núcleos poblacionales donde no se pueda llegar a pie.

En cuanto a la estructura operativa, esta se compone de un equipo de 10 profesionales de intervención; 7 agentes cívicos y 3 figuras de coordinación (una para cada núcleo principal; Níjar, San Isidro de Níjar y Campohermoso), quienes asumen la doble responsabilidad de liderar el servicio y actuar como agente en calle, integrándose en uno de los binomios de patrullaje.

Modelo de financiación

El modelo de financiación abre la puerta a diferentes modalidades dependiendo de la disponibilidad de subvenciones. En ese sentido, se detallan 3 propuestas para el programa, aunque para la presente propuesta se prioriza la contratación de forma directa por parte del Ayuntamiento (modalidad A).

- A. Contratación de forma directa por el propio Ayuntamiento. La gestión del personal se realiza mediante contratación directa por el Ayuntamiento de Níjar, lo que garantiza un control institucional exhaustivo sobre el servicio.
- B. Colaboración el Servicio Andaluz de Empleo (SAE). Otra de las vías es explorar la formalización de un convenio estratégico con el SAE para establecer un marco de colaboración institucional y cofinanciación. Esta vía busca integrar el programa en los planes de subvenciones autonómicos para el fomento del empleo local o el desarrollo de zonas con dispersión geográfica, mediante la aportación de recursos de la administración autonómica que sufraguen los costes salariales del servicio.
- C. Licitación pública. En caso de optar por una externalización del servicio a una entidad especializada en intervención comunitaria, el Ayuntamiento podrá tramitar una licitación pública.

Esta modalidad traslada la responsabilidad de la gestión laboral y los recursos materiales a una empresa adjudicataria. *Los detalles técnicos para esta modalidad se encuentran desarrollados en el borrador del Anexo 1. Pliegos técnicos. Proyecto de Agentes Nocturnos (Propuesta A)*

Bajo este esquema, la presente propuesta se fundamenta en el modelo de contratación directa municipal, entendiendo que es la fórmula que mejor garantiza la calidad del servicio y el vínculo con el territorio, sin perjuicio de activar el resto de las modalidades si las necesidades técnicas o presupuestarias así lo requiriesen.

Sistema de organización

La organización del programa se articula a través de una red de coordinación que sitúa a los agentes como el "sensor" principal del Ayuntamiento en la calle. Para ello, la operativa no se limita al patrullaje, sino que integra una comunicación directa con múltiples departamentos municipales: el área de Seguridad y Emergencias para la gestión de la seguridad y el reporte de incidentes o el área de Servicios Urbanos para la comunicación de desperfectos en el alumbrado o mobiliario y la limpieza de espacios públicos.

El modelo de gestión se articula mediante una reunión semanal de coordinación estratégica liderada por las 3 figuras de coordinación y los técnicos responsables de las áreas municipales implicadas (Seguridad y Emergencias, Servicios Urbanos, Urbanismo e Infraestructuras, etc.). En este espacio se evaluarán las problemáticas detectadas, se planificará el cuadrante de rutas de los binomios para la próxima semana y se ajustará la operativa a la agenda municipal.

En lo que refiere a la comunicación técnica, se propone que esta se apoye en dispositivos móviles que integran dos niveles de respuesta:

- un canal interno operativo para la asignación de rutas y apoyo mutuo entre agentes, es decir, un grupo donde se incluyen solo los 10 agentes. En este espacio las personas coordinadoras asignaran las rutas (de acuerdo con la información de las reuniones semanales), y colgaran toda la información necesaria que los agentes requieran. Asimismo, el canal se establecerá como canal de comunicación interna entre agentes durante el servicio, permitiendo disponer de un canal de mensajería instantánea para contactar directamente entre binomios (solicitar apoyo, indicar espacios conflictivos, preguntas de cómo actuar...).
- un canal de resolución de incidencias de carácter transversal, con la función principal de reportar las incidencias con geolocalización, garantizando que los servicios técnicos municipales dispongan de la información al inicio de su jornada. Este canal estaría conformado por los 10 agentes y los responsables técnicos de las diferentes áreas del ayuntamiento.

Canal interno. Ejemplo del sistema de comunicación entre binomios



Canal Resolución incidencias. Ejemplo de comunicación con las áreas del Ayuntamiento



Capacitación de los profesionales

En cuanto a la capacitación de los profesionales, antes de realizar cualquier turno, las 3 personas coordinadoras recibirán una formación específica para conocer el funcionamiento del Ayuntamiento y los contactos clave antes de que el resto del equipo empiece.

Una vez que la coordinación esté lista, se formará a los agentes en lo que se van a encontrar: cómo mediar en una discusión sin que vaya a más, qué dicen exactamente las ordenanzas de civismo y cómo usar el móvil para pasar los partes de incidencias rápido y bien.

Asimismo, además de esta formación inicial, la capacitación de los profesionales se reforzará con dos sesiones de formación a lo largo del programa, de modo que la estructura orientativa de formación será la siguiente:

- Una sesión previa con las personas coordinadoras.
- 1ª sesión (al empezar). Sesión de formación con los 10 agentes para que todo el equipo conozca el procedimiento de intervención (como actuar, conocimiento de las rutas, derivación

a emergencias...)

- 2ª y 3ª sesión (a mitad del proyecto). Desarrollo de sesiones de formación para analizar los problemas que han ido surgiendo, actualizar conocimientos en atención a colectivos vulnerables y coordinar ajustes con áreas del Ayuntamiento.

En estas sesiones (especialmente en la primera sesión con todo el equipo) es imprescindible la presencia y asesoramiento del equipo de Servicios Sociales para que los agentes reciben pautas específicas sobre cómo actuar ante situaciones de extrema vulnerabilidad, sinhogarismo o personas en riesgo de exclusión detectadas durante el servicio nocturno. El objetivo es que el equipo sepa identificar estas realidades y activar los canales de derivación social adecuados, garantizando una intervención humana y eficiente. A modo de ejemplo:

- Sinhogarismo y exclusión (localización de personas pernoctando en cajeros o parques, realizando un acercamiento amable para ofrecer información sobre recursos de acogida y comedores).
- Soledad no deseada (detección de personas mayores desorientadas o en estado de confusión en la vía pública durante la noche para su acompañamiento y posterior seguimiento por teleasistencia).
- Menores en riesgo (identificación de menores sin supervisión adulta a altas horas de la madrugada en actitud de abandono)
- Infravivienda y vulnerabilidad (detección de familias o individuos viviendo en condiciones de insalubridad o asentamientos, actuando como sensores para que los trabajadores sociales intervengan)
- Salud mental de baja intensidad (intervención con personas que muestran conductas erráticas o episodios de ansiedad en la calle, aplicando técnicas de desescalada y reporte al centro de salud)

Recursos

Recursos materiales

En lo que refiere a los recursos materiales, se dotará al conjunto de agentes del material necesario para la realización de su trabajo, concretamente:

- Dispositivos de comunicación y reporte. Cada agente contará con un terminal móvil con conexión de datos. El dispositivo será la herramienta central del trabajo, destinada tanto a la coordinación interna, llamadas de emergencia y uso de canales de mensajería para el reporte fotográfico y geolocalizado de incidencias en tiempo real a los departamentos municipales correspondientes.
- Uniformidad e identificación corporativa: Para garantizar la visibilidad y el reconocimiento inmediato por parte de la ciudadanía, los agentes dispondrán de un kit de vestuario técnico reflectante (armilla amarilla o chaleco reflectante naranja). Este uniforme incorporará el logotipo del Ayuntamiento de Níjar y la denominación oficial del servicio ("Agente Cívico Nocturno"), proyectando una imagen de autoridad y servicio público.
- Equipamiento de apoyo. El equipo también estará dotado de linternas de alta potencia para las rondas en puntos oscuros o zonas de visibilidad reducida, para apoyar las intervenciones pedagógicas y de mediación.
- Logística de desplazamiento. La movilidad entre los núcleos poblacionales y los diseminados se realizará mediante los vehículos que pondrá el Ayuntamiento. Asimismo, el Ayuntamiento habilitará el uso de dependencias municipales que servirán como centros de base para el inicio y fin de jornada, custodia de material y puntos de coordinación logística durante el servicio nocturno.

Recursos humanos

El equipo estará conformado por un total de 10 profesionales bajo la siguiente estructura jerárquica:

- 3 personas coordinadoras del servicio. Serán la figura clave para la eficiencia del programa, que asume la interlocución directa con los diferentes departamentos municipales (Seguridad y Emergencias, Servicios, Urbanismo), y la supervisión técnica de las rutas. Cada persona coordinadora asumirá uno de los 3 núcleos poblacionales principales (San Isidro, Campohermoso, Níjar)
- 7 agentes cívicos. Personal operativo especializado encargado de la ejecución directa del servicio. Su labor se centra en el patrullaje de proximidad, la mediación en conflictos de convivencia y el acompañamiento ciudadano.

Coste económico aproximado

Coste aproximado desglosado, según Convenio Colectivo de la Comunidad Autónoma de Andalucía del Sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural.

Concepto de Gasto	Detalle	Valor Unitario (Mes/Unidad)	Total estimado (junio-septiembre)
1. RETRIBUCIONES PERSONAL	(Prorrates 4 meses + Extras)		80.666,36 €
3 Coordinador/a Proyectos (G-II)	Salario Base + Prorrata Extras	2.104,45 €/mes	25.253,40 €
7 Mediador/a Intercultural (G-III)	Base + Dedicación + Prorrata Extras	1.938,10 €/mes	54.266,96 €
2. COMPLEMENTOS Y S.S.			37.510,47 €
Seguridad Social Patronal	Cuota empresa (33,5%)	675,58 €/mes	27.023,23 €
Plus Nocturnidad (Estimado)	15% s/ salario base hora	100,83 €/mes	4.033,33 €
Fondo Absentismo / Bajas	8% sobre masa salarial	161,33 €/mes	6.453,91 €
3. MEDIOS MATERIALES (CAP. II)	(Suministros y Renting)		18.200,00 €
Flota de Vehículos	Renting flexible (5 turismos)	500,00 €/mes	10.000,00 €
Vestuario Técnico	2 Polos, 2 Pantalones, Calzado, Gorra (10 unidades)	180,00 €/unidad	1.800,00 €
Material Iluminación	Linternas LED alta potencia (10 unidades)	40,00 €/unidad	400,00 €
Material Técnico y Comunicaciones	Telefonía	600,00 €/unidad	6.000,00 €
4. OTROS GASTOS DIRECTOS			3.258,65 €
Prevención Riesgos / Salud	Reconocimientos y EPIs	85,86 €/persona	858,65 €
Combustible Estimado	Gasto operativo de flota (5 vehículos)	120,00 €/mes	2.400,00 €
5. GASTOS DE GESTIÓN			4.009,05 €
Coordinación Administrativa	Gestión indirecta pública (3%)	4.009,05 €/total	4.009,05 €
TOTAL PROGRAMA (SIN IVA)			143.644,53 €

En caso de licitar el servicio, se debería incrementar el presupuesto entre un 10%-15%, puesto que en las licitaciones suele reservarse un 6% de beneficio industrial, más un pequeño margen adicional del 5% para que las empresas tengan margen de ofrecer una rebaja económica.

Sistema de evaluación

El programa propone el control de resultados mediante un sistema de análisis continuo entre los agentes de coordinación y el Ayuntamiento. A través de las reuniones semanales con los agentes responsables, se evaluará la actividad realizada y se trasladará formalmente la información a cada departamento municipal. Así, se fomenta que las que las rutas no sean estáticas, sino que se ajusten de forma dinámica semanalmente para responder con precisión a las incidencias detectadas o a las quejas vecinales.

Una vez finalizado el periodo de servicio, cada binomio de agentes elaborará un informe detallado con los indicadores principales de su actividad. Estos resultados se presentarán formalmente ante los servicios municipales para analizar el impacto del programa.

En el caso de que el servicio sea externalizado, la empresa adjudicataria será la responsable subsidiaria de elaborar y entregar este informe final del proyecto, asegurando el cumplimiento de todos los objetivos establecidos en el pliego.

Los indicadores del informe final se estructurarán en diferentes bloques según la tipología de las intervenciones realizadas. A modo orientativo, en el caso de las funciones de vigilancia del

entorno, detección de anomalías en el mobiliario y observación de los usos del espacio público, algunos de los indicadores propuestos son:

- Número de controles presenciales realizados en los parques, plazas y espacios de concurrencia de los distintos núcleos del municipio.
- Volumen de incidencias detectadas en elementos estructurales o mobiliario urbano en mal estado y su posterior derivación a la red de servicios municipales.
- Cuantificación de espacios intervenidos mediante la instalación de carteles informativos o el reparto de materiales de sensibilización ciudadana.

2.2 Programa de Agentes cívicos de proximidad *(Propuesta B)*

Datos del programa			
Municipio	Níjar	Población	33.319 habitantes (2025)
Nombre del programa	Agentes cívicos de proximidad	Departamento responsable	Área de Familias, Bienestar y Comercio
Coste económico aproximado	240.000€	Duración	Anual

Objetivo del programa

Consolidar una figura de proximidad empática y resolutiva que actúe como el principal enlace entre la ciudadanía y el Ayuntamiento en horario diurno. El programa propone mejorar la convivencia urbana y el mantenimiento del espacio público mediante la sensibilización ciudadana, el control del civismo y la detección proactiva de incidencias, fortaleciendo el vínculo de confianza con los vecinos y vecinas a través de una presencia constante y cercana en las pedanías.

Modelo de intervención

Horario

El servicio se estructura en una jornada partida que cubre los momentos de mayor actividad social del municipio, operando de miércoles a domingo durante todo el año. El horario se divide en dos franjas:

- Mañanas (11:30 a 14:00 h): Franja dedicada prioritariamente a gestión de incidencias de mantenimiento urbano y atención a la ciudadanía en zonas comerciales y de servicios.
- Tardes (16:00 a 21:00 h): Franja dedicada a la convivencia en plazas, parques y espacios públicos, coincidiendo con el tiempo de ocio y mayor afluencia en las zonas residenciales.

Dado que el equipo consta de 6 agentes, la cobertura se organiza mediante la atención a los núcleos de alta densidad junto con la presencia en las zonas costeras y diseminadas de Níjar. De este modo, de forma preestablecida, se realiza una presencia durante 3 días de la semana en los núcleos principales, y 2 en la resta de pedanías.

- jueves-sábado-domingo (presencia en núcleos principales): Los agentes concentran su actividad en Campohermoso, San Isidro y San José. Durante estos días se busca un impacto intensivo en las zonas que agrupan a la mayoría de la población residente, permitiendo que los vecinos identifiquen a "su" agente de referencia.
- miércoles-viernes (Núcleos Diseminados y Costa): El equipo se desplaza a núcleos como Las Negras, Agua Amarga, Ruescas, Los Nietos, con el fin de atender las necesidades de los núcleos con menor densidad poblacional, garantizando la cohesión territorial del servicio.

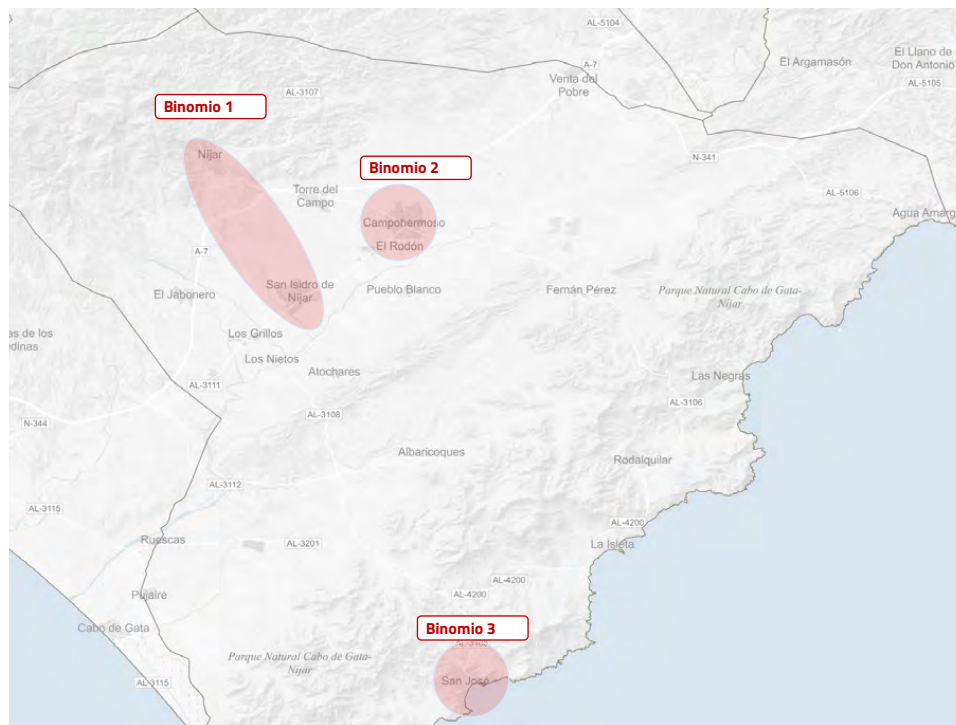
Esta estructura responde a una atención semanal en diferentes puntos, concentrando la atención los fines de semana en los núcleos principales. No obstante, la presencia en las poblaciones no se realizará de forma rígida. Dependiendo del contexto en cada día, la intervención permitirá modificar las rutas e intervenciones, haciendo un modelo flexible y adaptado a las circunstancias de Níjar.

Cobertura del municipio

La cobertura del municipio se hará mediante la intervención semanal en los núcleos principales y pedanías. De este modo, cada binomio se le asignará un núcleo específico.

- Binomio 1 (zona Campohermoso)
 - jueves-sábado-domingo: Campohermoso

- El programa propone que la cobertura se articule mediante la organización de rutas consensuadas con la Policía Local, con el objetivo de identificar periódicamente los "puntos calientes" y ajustar las rutas específicas de los agentes a las necesidades reales de cada noche. Con ello, se asegura que el esfuerzo principal se focalice en las zonas de mayor actividad sin dejar desatendido ningún núcleo de población.



Tipología de intervención

La actividad de los agentes se fundamenta en un modelo de proximidad empática y resolutive que combina la vigilancia técnica con el apoyo social directo. En lo que refiere al ámbito de la prevención y vigilancia del entorno, el equipo realizará inspecciones constantes del estado del mobiliario urbano, el alumbrado, la limpieza, el estado de comercios o vehículos o la prevención de robos en el campo, con el objetivo de detectar y corregir factores que degraden la percepción de seguridad del entorno. Asimismo, también se hará una labor de arraigo comunitario y de integración social con la ciudadanía.

Las funciones de la intervención diaria con a la ciudadanía se detallan a continuación:

- Orientación y asistencia (ayuda a personas mayores con la compra o el cruce de calles, información sobre direcciones o servicios municipales a turistas y residentes)
- Mediación en ruidos (intervención ante grupos de personas hablando en tono muy alto en plazas o terrazas, solicitando de forma amable el respeto al descanso vecinal sin necesidad de presencia policial inicial)
- Control preventivo de espacios públicos (detección y aviso sobre mobiliario urbano dañado, farolas fundidas o acumulación de residuos fuera de los contenedores para su rápida reparación por los servicios municipales)
- Detección de necesidades sociales (identificación de personas en situación de vulnerabilidad extrema para activar el protocolo de aviso a los Servicios Sociales)
- Gestión de la movilidad amable: (invitación a usuarios de patinetes o bicicletas a circular por las vías adecuadas o a no estacionar en zonas que bloqueen el paso a personas con movilidad reducida)

Perfil profesional de los agentes

Perfil formativo requerido

Para el perfil formativo de los agentes en Níjar, el modelo propuesto no requiere una formación específica para el acceso al puesto, ya que el valor del perfil reside en las competencias personales y el conocimiento del entorno local.

No obstante, dado que la contratación de persona se propone que se realiza de forma directa por parte del Ayuntamiento, la institución asumirá la responsabilidad de instruir a los agentes inmediatamente después de su contratación, asegurando que reciban una preparación técnica adecuada. Esta incluye sesiones previas de formación, especialmente con servicios sociales, para poder disponer de toda la información antes de iniciar las actuaciones en la calle.

Paralelamente, se priorizará la contratación de personas residentes en Níjar. El objetivo es contar con profesionales que ya tengan un contacto directo y natural con la ciudadanía, conozcan perfectamente la identidad de cada núcleo y generen una cercanía inmediata.

Modelo de los agentes

El programa se estructura mediante un equipo de 6 profesionales (3 binomios) que asumen la responsabilidad técnica de un núcleo poblacional principal cada uno (Campohermoso, San Isidro y San José). Durante tres días de la semana, cada agente realizará de forma intensiva el día a día de su núcleo asignado, convirtiéndose en el referente vecinal y permitiendo un contacto directo y constante con los residentes, comerciantes y entidades de la zona. Con esta especialización territorial se busca que el ciudadano identifique al agente como su interlocutor directo con la administración local.

Asimismo, para garantizar la cohesión de todo el término municipal, durante los dos días restantes de la semana el equipo reorganiza su despliegue para atender los núcleos diseminados y costeros, sin perjuicio modificar las rutas y establecer más días en los núcleos principales.

Más allá de una titulación académica específica, el éxito de este modelo diurno reside en un perfil humano caracterizado por la amabilidad, la empatía y unas altas capacidades comunicativas.

Los agentes deben actuar como la "primera ventana" del Ayuntamiento en la calle, siendo figuras capaces de escuchar las demandas vecinales y gestionar los conflictos de convivencia con una actitud pedagógica y no sancionadora. Al ser la cara visible de la institución en el espacio público durante el horario de día, se prioriza a personas con capacidad de mediación y un profundo conocimiento de la realidad social de Níjar.

Además, se busca que el agente no sea un simple vigilante, sino un dinamizador de la convivencia que sepa ganarse la confianza de la población mediante una presencia activa, resolutive y, sobre todo, cercana a las necesidades cotidianas de los vecinos, especialmente en los núcleos de Campohermoso y San Isidro de Níjar.

Modelo de financiación

El modelo de financiación abre la puerta a diferentes modalidades dependiendo de la disponibilidad de subvenciones. En ese sentido, se detallan 3 propuestas para el programa, aunque para la presente propuesta se prioriza la contratación de forma directa por parte del Ayuntamiento (modalidad A).

- A. Contratación de forma directa por el propio Ayuntamiento. La gestión del personal se realiza mediante contratación directa por el Ayuntamiento de Níjar, lo que garantiza un control institucional exhaustivo sobre el servicio.
- B. Colaboración el Servicio Andaluz de Empleo (SAE). Otra de las vías es explorar la formalización de un convenio estratégico con el SAE para establecer un marco de colaboración institucional y cofinanciación. Esta vía busca integrar el programa en los planes de subvenciones autonómicos para el fomento del empleo local o el desarrollo de zonas con dispersión geográfica, mediante la aportación de recursos de la administración autonómica que sufraguen los costes salariales del servicio.
- C. Licitación pública. En caso de optar por una externalización del servicio a una entidad especializada en intervención comunitaria, el Ayuntamiento podrá tramitar una licitación pública. Esta modalidad traslada la responsabilidad de la gestión laboral y los recursos materiales a una empresa adjudicataria. *Los detalles técnicos para esta modalidad se encuentran desarrollados en el borrador del Anexo 1. Pliegos técnicos. Proyecto de Agentes Nocturnos (Propuesta A)*

Bajo este esquema, la presente propuesta se fundamenta en el modelo de contratación directa municipal, entendiendo que es la fórmula que mejor garantiza la calidad del servicio y el vínculo con el territorio, sin perjuicio de activar el resto de las modalidades si las necesidades técnicas o presupuestarias así lo requiriesen.

Sistema de organización

La organización del programa se articula a través de una red de coordinación que sitúa a los agentes como el "sensor" principal del Ayuntamiento en la calle. Para ello, la operativa no se limita al patrullaje, sino que integra una comunicación directa con múltiples departamentos municipales: el área de Seguridad y Emergencias para la gestión de la seguridad y el reporte de incidentes o el área de Servicios Urbanos para la comunicación de desperfectos en el alumbrado o mobiliario y la limpieza de espacios públicos.

El modelo de gestión se articula mediante una reunión semanal de coordinación estratégica liderada por las 2 figuras de coordinación y los técnicos responsables de las áreas municipales implicadas (Seguridad y Emergencias, Servicios Urbanos, Urbanismo e Infraestructuras, etc.). En este espacio se evaluarán las problemáticas detectadas, se planificará el cuadrante de rutas de los binomios para la próxima semana y se ajustará la operativa a la agenda municipal.

En lo que refiere a la comunicación técnica, se propone que esta se apoya en dispositivos móviles que integran dos niveles de respuesta:

- un canal interno operativo para la asignación de rutas y apoyo mutuo entre agentes, es decir, un grupo donde se incluyen solo los 6 agentes. En este espacio las personas coordinadoras asignaran las rutas (de acuerdo con la información de las reuniones semanales), y colgaran toda la información necesaria que los agentes requieran. Asimismo, el canal se establecerá como canal de comunicación interna entre agentes durante el servicio, permitiendo disponer de un canal de mensajería instantánea para contactar directamente entre binomios (solicitar apoyo, indicar espacios conflictivos, preguntas de cómo actuar...).
- un canal de resolución de incidencias de carácter transversal, con la función principal de reportar las incidencias con geolocalización, garantizando que los servicios técnicos municipales

dispongan de la información al inicio de su jornada. Este canal estaría conformado por los 6 agentes y los responsables técnicos de las diferentes áreas del ayuntamiento.

Canal interno. Ejemplo del sistema de comunicación entre binomios



Canal Resolución incidencias. Ejemplo de comunicación con las áreas del Ayuntamiento



Capacitación de los profesionales

En cuanto a la capacitación de los profesionales, antes de realizar cualquier turno, las 3 personas coordinadoras recibirán una formación específica para conocer el funcionamiento del Ayuntamiento y los contactos clave antes de que el resto del equipo empiece.

Una vez que la coordinación esté lista, se formará a los agentes en lo que se van a encontrar: cómo mediar en una discusión sin que vaya a más, qué dicen exactamente las ordenanzas de civismo y cómo usar el móvil para pasar los partes de incidencias rápido y bien.

Asimismo, además de esta formación inicial, la capacitación de los profesionales se reforzará con dos sesiones de formación a lo largo del programa, de modo que la estructura orientativa de formación será la siguiente:

- Una sesión previa con las personas coordinadoras.
- 1ª sesión (al empezar). Sesión de formación con los 10 agentes para que todo el equipo conozca el procedimiento de intervención (como actuar, conocimiento de las rutas, derivación

a emergencias...)

- 2ª y 3ª sesión (a mitad del proyecto). Desarrollo de sesiones de formación para analizar los problemas que han ido surgiendo, actualizar conocimientos en atención a colectivos vulnerables y coordinar ajustes con áreas del Ayuntamiento.

En estas sesiones (especialmente en la primera sesión con todo el equipo) es imprescindible la presencia y asesoramiento del equipo de Servicios Sociales para que los agentes reciben pautas específicas sobre cómo actuar ante situaciones de extrema vulnerabilidad, sinhogarismo o personas en riesgo de exclusión detectadas durante el servicio nocturno. El objetivo es que el equipo sepa identificar estas realidades y activar los canales de derivación social adecuados, garantizando una intervención humana y eficiente. A modo de ejemplo:

- Sinhogarismo y exclusión (localización de personas pernoctando en cajeros o parques, realizando un acercamiento amable para ofrecer información sobre recursos de acogida y comedores).
- Soledad no deseada (detección de personas mayores desorientadas o en estado de confusión en la vía pública durante la noche para su acompañamiento y posterior seguimiento por teleasistencia).
- Menores en riesgo (identificación de menores sin supervisión adulta a altas horas de la madrugada en actitud de abandono)
- Infravivienda y vulnerabilidad (detección de familias o individuos viviendo en condiciones de insalubridad o asentamientos, actuando como sensores para que los trabajadores sociales intervengan)
- Salud mental de baja intensidad (intervención con personas que muestran conductas erráticas o episodios de ansiedad en la calle, aplicando técnicas de desescalada y reporte al centro de salud)

Recursos

Recursos materiales

En lo que refiere a los recursos materiales, se dotará al conjunto de agentes del material necesario para la realización de su trabajo, concretamente:

- Dispositivos de comunicación y reporte. Cada agente contará con un terminal móvil con conexión de datos. El dispositivo es la herramienta central del trabajo, destinada tanto a la coordinación interna, llamadas de emergencia y uso de canales de mensajería para el reporte fotográfico y geolocalizado de incidencias en tiempo real a los departamentos municipales correspondientes.
- Uniformidad e identificación corporativa: Para garantizar la visibilidad y el reconocimiento inmediato por parte de la ciudadanía, los agentes dispondrán de un doble kit de vestuario técnico reflectante para invierno y verano (armilla amarilla o chaleco reflectante naranja). Este uniforme incorporará el logotipo del Ayuntamiento de Níjar y la denominación oficial del servicio ("Agente Cívico"), proyectando una imagen de autoridad y servicio público.
- Logística de desplazamiento. La movilidad entre los núcleos poblacionales y los diseminados se realizará mediante los vehículos que pondrá el Ayuntamiento. Asimismo, el Ayuntamiento habilitará el uso de dependencias municipales que servirán como centros de base para el inicio y fin de jornada, custodia de material y puntos de coordinación logística durante el servicio.

Recursos humanos

El equipo estará conformado por un total de 6 profesionales bajo la siguiente estructura jerárquica:

- 2 personas coordinadoras del servicio. Son la figura que asumirá la interlocución directa con los diferentes departamentos municipales (Seguridad y Emergencias, Servicios, Urbanismo), y la supervisión técnica de las rutas.

- 4 agentes cívicos. Personal operativo especializado encargado de la ejecución directa del servicio. Su labor se centra en el patrullaje de proximidad, la mediación en conflictos de convivencia y el acompañamiento ciudadano.

Coste económico aproximado

Coste aproximado desglosado, según Convenio Colectivo de la Comunidad Autónoma de Andalucía del Sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural.

Concepto de Gasto	Detalle / Categoría	Valor Unitario (Mes/Unidad)	Total Anual
1. RETRIBUCIONES PERSONAL	(Según Tablas II Convenio 2026)		143.535,32 €
2 Coordinador/a Proyectos (G-II)	Salario Base Anual	25.253,40 €	50.506,80 €
4 Mediador/a Intercultural (G-III)	Base + Plus Dedicación	23.257,13 €	93.028,52 €
2. SEGURIDAD SOCIAL Y RESERVAS			59.574,66 €
Seguridad Social Patronal	Cuota empresa estimada (33,5%)	801,53 €/mes	48.091,83 €
Fondo Absentismo / Bajas	8% sobre masa salarial	191,38 €/mes	11.482,83 €
3. MEDIOS MATERIALES (CAP. II)	(Suministros y Logística)		29.340,00 €
Flota de Vehículos (Renting)	3 coches (1 por binomio + coord.)	500,00 €/mes	18.000,00 €
Combustible y Mantenimiento	Gasto operativo estimado	150,00 €/mes	5.400,00 €
Vestuario Técnico Anual	Kit Verano + Kit Invierno	350,00 €/año	2.100,00 €
Material Técnico y Comunicaciones	Linternas, PDAs/Tablets, Telefonía	640 €/unidad	3.840,00 €
4. OTROS GASTOS DIRECTOS			1.500,00 €
Prevención Riesgos / Salud	Reconocimientos y Formación	250,00 €/año	1.500,00 €
5. GASTOS DE GESTIÓN			7.433,70 €
Coordinación Administrativa	Gestión indirecta pública (3%)	7.433,70 €/total	7.433,70 €
TOTAL PROGRAMA ANUAL			241.383,68 €

En caso de licitar el servicio, se debería incrementar el presupuesto entre un 10%-15%, puesto que en las licitaciones suele reservarse un 6% de beneficio industrial, más un pequeño margen adicional del 5% para que las empresas tengan margen de ofrecer una rebaja económica.

Sistema de evaluación

El programa propone el control de resultados mediante un sistema de análisis continuo entre los agentes de coordinación y el Ayuntamiento. A través de las reuniones semanales con los agentes responsables, se evaluará la actividad realizada y se trasladará formalmente la información a cada departamento municipal. Así, se fomenta que las rutas no sean estáticas, sino que se ajusten de forma dinámica semanalmente para responder con precisión a las incidencias detectadas o a las quejas vecinales.

Una vez finalizado el periodo de servicio, cada binomio de agentes elaborará un informe detallado con los indicadores principales de su actividad. Estos resultados se presentarán formalmente ante los servicios municipales para analizar el impacto del programa.

En el caso de que el servicio sea externalizado, la empresa adjudicataria será la responsable subsidiaria de elaborar y entregar este informe final del proyecto, asegurando el cumplimiento de todos los objetivos establecidos en el pliego.

Anexo 1. Programa de Agentes Nocturnos (Propuesta A)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENTES CÍVICOS NOCTURNOS EN EL ESPACIO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE NÍJAR

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es la contratación de un **servicio de agentes de proximidad y mediación comunitaria para el mantenimiento de la convivencia ciudadana en el espacio público**. El servicio se denomina “AGENTES CÍVICOS NOCTURNOS” y tiene naturaleza preventiva, informativa y de auxilio al ciudadano, sin facultades sancionadoras ni de autoridad, actuando como ojos y oídos del Ayuntamiento de Níjar en horario nocturno.

2. OBJETIVOS PARA DESARROLLAR

Son objetivos del servicio de agentes cívicos:

2.1. Objetivos Estratégicos:

- Promover la convivencia mediante la pedagogía y la mediación verbal.
- Aumentar el sentimiento de seguridad en los núcleos urbanos mediante la presencia física constante de agentes debidamente uniformados.
- Detectar de forma temprana anomalías en la vía pública para optimizar los servicios de mantenimiento y limpieza.

2.2. Objetivos Operativos:

- Intervención directa en conflictos de baja intensidad (ruidos, mascotas, residuos...).
- Acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad o soledad.
- Apoyo a la Policía Local mediante la derivación de incidentes que requieran potestad sancionadora o intervención de emergencia.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El servicio se basa en un modelo de patrullaje itinerante formado por binomios.

- Fase A: Intervención Activa (19:00h a 21:00h). Presencia intensiva en zonas de alta concurrencia (plazas, parques y terrazas). El objetivo es la interacción con la ciudadanía, información turística y mediación preventiva antes del inicio de la actividad nocturna.
- Fase B: Observación y Reporte (21:00h a 02:30h). Realización de rondas de vigilancia en rutas preestablecidas. En esta fase el enfoque es la detección de ruidos molestos, control de puntos oscuros y verificación del estado de infraestructuras.
- Canales de Comunicación. Los agentes utilizarán dispositivos móviles corporativos con dos niveles de reporte:
 - o Canal Interno. Coordinación operativa del equipo.

- Canal Transversal. Reporte de incidencias geolocalizadas (fotos y ubicación) directamente a las áreas de Servicios Urbanos, Limpieza o Seguridad.

4. EVALUACIÓN

La evaluación del servicio será continua y se basará en los siguientes mecanismos:

- Registro semanal de intervenciones desglosadas por tipología (ruidos, residuos, ayuda social, etc.) y número de incidencias reportadas a otros departamentos.
- Informes de Gestión:
 - Semanal: Acta de la reunión de coordinación con el Ayuntamiento.
 - Memoria Final. Análisis de resultados tras los 4 meses, incluyendo propuestas de mejora para futuras ediciones.

5. PLAZO DE VIGENCIA

El servicio tendrá una duración estacional de cuatro 4 meses, iniciándose el 1 de junio y finalizando el 30 de septiembre del año de ejecución. El contrato podrá prever prórrogas anuales para el mismo periodo estacional, previo acuerdo de las partes y disponibilidad presupuestaria.

6. ÁMBITOS DE GESTIÓN

El servicio se divide en 5 áreas operativas para garantizar cobertura en todo el término municipal de Níjar, con tiempos de respuesta por vehículo inferiores a 15 minutos:

- Área 1 (Níjar): Níjar centro, Torre del Campo, El Jabonero.
- Área 2 (Campohermoso): Núcleo principal, Salar y Leche, Puerto Blanco.
- Área 3 (San Isidro): San Isidro, Atochares, Las Casillas, Los Nietos, El Viso, Los Grillos.
- Área 4 (San José): San José, Pozo los Frailes, Boca de los Frailes, Ruescas, Pujares.
- Área 5 (Las Negras): Las Negras, Rodalquilar, La Isleta, Fernán Pérez.

7. HORARIO

El servicio se prestará de acuerdo con el siguiente horario base:

- Días de servicio. De miércoles a domingo (5 días por semana).
- Franja Horaria. De 19:00h a 02:30h (7,5 horas por jornada).

Asimismo, se establece un sistema de rotación de domingos. El equipo de 10 personas se organizará para asegurar que, mientras un grupo descansa, la operatividad mínima en cada área esté garantizada, priorizando los núcleos de mayor población durante los fines de semana.

8. DESTINATARIOS DEL PROYECTO

- Residentes. Vecinos que demandan descanso nocturno y mantenimiento del entorno.

- Turistas y Visitantes. Usuarios de los núcleos costeros que requieren orientación y pautas de respeto al entorno natural y urbano.
- Colectivos Específicos. Mujeres que transitan solas (programa de acompañamiento seguro), personas mayores (detección de desorientación) y personas en situación de exclusión social (derivación a Servicios Sociales).

9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria asume la responsabilidad total de la ejecución técnica y administrativa del servicio, con las siguientes obligaciones específicas:

- La empresa adjudicataria será la empleadora legal de los 10 profesionales, asumiendo el pago de salarios conforme a las tablas de 2026 del II Convenio de Ocio Educativo de Andalucía, así como las obligaciones de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales.
- Garantizar la cobertura de las horas anuales efectivas por trabajador (prorrataadas a los 4 meses). En caso de baja, permiso o absentismo, la empresa deberá sustituir al personal en un máximo de 24 horas para no comprometer la operatividad de los binomios.
- Ejecutar, antes del inicio del servicio, una formación de 20 horas que incluya: mediación en conflictos, conocimiento del funcionamiento del Ayuntamiento, rutas entre pedanías y protocolos de derivación a servicios sociales y de emergencia.
- Designar a una persona responsable del contrato (Coordinador/a) que actuará como interlocutor único con el Área de Familias, Bienestar y Comercio.
- Suscribir y mantener vigente una póliza de Seguro de Responsabilidad Civil para cubrir cualquier contingencia derivada de la actividad de los agentes en la vía pública.

10. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Para la correcta ejecución del programa " AGENTES CÍVICOS NOCTURNOS ", la empresa adjudicataria deberá aportar los siguientes recursos mínimos:

2.1. Recursos Humanos (10 personas)

- 3 coordinadores/as (Grupo II). Responsables de la supervisión técnica en los núcleos de San Isidro, Campohermoso y Níjar. Realizarán funciones de enlace y patrullaje activo.
- 7 agentes Cívicos / Mediadores (Grupo III). Personal operativo para el patrullaje de proximidad y atención directa.

Se priorizará el conocimiento del entorno local, capacidades comunicativas y experiencia en mediación comunitaria.

2.2. Recursos Materiales:

- Flota de Vehículos. Disposición de 5 vehículos. Deben incluir mantenimiento y seguro a todo riesgo.
- Uniformidad Técnica. Kit de verano: 2 polos de alta visibilidad, 2 pantalones técnicos, calzado ergonómico y gorra.
- Identificación. Chalecos reflectantes con el logotipo del Ayuntamiento de Níjar y la leyenda " AGENTE CÍVICO NOCTURNO "

- Dispositivos Tecnológicos. 10 terminales móviles con conexión de datos y aplicación de reporte geolocalizado para la comunicación de incidencias en tiempo real.
- Equipamiento de Apoyo: 10 linternas LED de alta potencia para patrullaje en zonas de baja visibilidad y botiquín de primeros auxilios por vehículo.

11. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Dada la naturaleza del servicio (contacto directo con la ciudadanía y reporte de incidencias), la empresa adjudicataria deberá cumplir estrictamente con el RGPD (UE) 2016/679 y la LOPDGDD 3/2018:

- La empresa adjudicataria tendrá la consideración de Encargada del Tratamiento. Los datos recogidos (fotografías de incidencias, datos de mediación) son propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Níjar.
- Todo el personal asignado al servicio deberá firmar un compromiso de confidencialidad estricto. Queda prohibida la toma de imágenes de rostros de ciudadanos o datos de carácter personal que no sean estrictamente necesarios para el informe de la incidencia.
- Al finalizar el contrato o el periodo de 4 meses, la empresa deberá entregar al Ayuntamiento todos los archivos, bases de datos y registros generados, procediendo al borrado seguro de cualquier copia en sus servidores.
- El uso de los dispositivos móviles corporativos quedará restringido exclusivamente a funciones profesionales, quedando prohibido el uso de redes sociales personales durante el servicio o la difusión de imágenes captadas durante el patrullaje.



www.daleph.com
dalep@daleph.com



Ayuntamiento de Níjar

AYUNTAMIENTO DE NÍJAR

ANEXO. ENTREVISTAS AGENTES CÍVICOS



DALEPH



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL
DE AGENDA 2030



AGENDA
2030

Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad subvencionada y no refleja necesariamente la opinión del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

ÍNDICE

1. AYUNTAMIENTO DE MATARÓ	3
2. AYUNTAMIENTO DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT	10
3. AYUNTAMIENTO DE VILADECANS.....	14
4. AYUNTAMIENTO DE VIC	21

© EQUIPO TÉCNICO DE DALEPH

1. Ayuntamiento de Mataró

Datos del programa			
Municipio	Mataró	Población	131.370 habitantes (2025)
Nombre del programa	Servicio de Agentes cívicos nocturnos	Departamento responsable	Oficina de Civismo, Convivencia y Bienestar Animal)
Año de creación	2019	Duración	Estacional, en época de verano (julio - octubre)
Coste económico aproximado	56.000€	Contacto de las personas responsables	Laia de Balanzó Aguilar (jefe del Servicio de Civismo, Convivencia y Bienestar Animal) ldebalanzo@ajmataro.cat Tel. 93 758 22 83 630 28 52 72

Fotografías



Objetivo del programa

Mejorar la convivencia y la percepción de seguridad en el espacio público en horario nocturno mediante la presencia preventiva de agentes cívicos con perfil socioeducativo, que intervienen en conflictos de baja intensidad, fomentan la corresponsabilidad ciudadana y actúan como enlace con los servicios municipales.

Problemáticas detectadas

Históricamente, Mataró ha implementado diversos programas de civismo con presencia en horario de tarde i mañana (agentes diurnos). No obstante, la crisis derivada de la COVID-19 transformó profundamente el uso y la concepción del espacio público, intensificando su ocupación y haciendo emerger nuevas dinámicas de conflicto y tensiones de convivencia. Ante este escenario de uso intensivo de la calle, el programa de Agentes cívicos nocturnos nace con el objetivo de ofrecer una alternativa a la intervención puramente policial en el horario de noche. En ese sentido, se buscan figuras de proximidad capaces de mediar en los problemas más comunes de la vía pública (como la gestión del ruido, el consumo de alcohol, las adicciones o situaciones de sinhogarismo), priorizando la intervención social y comunitaria para prevenir el escalado de los conflictos y mejorar la percepción de seguridad ciudadana.

Modelo de intervención

Horario

19:00 - 2:00, de miércoles a domingo y con 1 fin de semana al mes de fiesta. Este fin de semana se establece de forma rotatoria, garantizando así que siempre haya presencia de agentes cívicos.

Cobertura del municipio

La cobertura del servicio responde a una planificación basada en el análisis de datos de convivencia y seguridad de la ciudad. El despliegue se organiza mediante una coordinación estrecha con la Policía Local y otros servicios municipales donde se identifican "puntos calientes" o zonas de intervención prioritaria y, posteriormente, se definen las rutas.

La cobertura combina dos modalidades de presencia:

- Rutas dinámicas: Recorridos por los barrios asignados para detectar incidencias de forma proactiva.
- Puntos estáticos: Presencia prolongada en plazas o calles específicas donde se sabe que se concentra el uso intensivo del espacio (terrazas, zonas de ocio, plazas concurridas), permitiendo que el agente se convierta en una figura de referencia y confianza para los vecinos.

Tipología de intervención

La intervención en el espacio público se articula a través de diferentes niveles de actuación, priorizando siempre la mediación social:

- Observación y proactividad. Los agentes nocturnos realizan una labor constante de vigilancia y detección precoz. No esperan a que el conflicto estalle; su presencia en la calle permite identificar dinámicas de uso intensivo del espacio público (como concentraciones de jóvenes o ruidos en plazas) antes de que se conviertan en una queja vecinal formal.
- Mediación y sensibilización. Es la función principal. Ante un conflicto de convivencia, el agente interviene.
- Activación de servicios de Emergencia y seguridad. En situaciones que sobrepasan su competencia de mediación, activan los protocolos de respuesta a la policía local o servicios de emergencia.

Perfil profesional de los agentes

Perfil formativo requerido

El Ayuntamiento de Mataró ha realizado una transición desde un modelo de empleo genérico hacia uno de especialización técnica. En las primeras etapas del programa, la contratación se realizaba de forma abierta a través de Planes de empleo, sin requerir una formación específica en el ámbito social. Estos Planes de Empleo, financiados por el Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC) son una política pública dirigida a ofrecer oportunidades laborales a personas en situación de paro a través de medidas de creación

directa de puestos de trabajo y de fomento de la contratación estable, acompañadas de acciones de formación y capacitación profesional.

En ese sentido, se detectó que, aunque los agentes tenían voluntad, carecían de las herramientas técnicas para gestionar situaciones complejas (conflictos vecinales, crisis de salud mental o mediación con grupos de jóvenes) y limitaba su actuación a una vigilancia pasiva o a una presencia que, en ocasiones, no lograba desactivar las tensiones en el espacio público.

Actualmente, el proceso de selección se ha dirigido a la contratación de personas con la titulación de Técnico/a superior en Integración Social, capaces de analizar el contexto (factores de pobreza, origen, edad o exclusión) y adaptar su discurso para ser efectivo.

Además de la titulación, en el proceso de selección actual también se priorizan competencias que faciliten la comunicación en un entorno diverso. Se busca que los agentes posean conocimientos de otros idiomas presentes en el territorio (como el árabe o el wólof), para asegurar que se llegue a toda la ciudadanía sin barreras idiomáticas.

Para garantizar el despliegue del programa, este se articula a través de dos perfiles profesionales diferenciados que trabajan de forma coordinada.

- Perfil de **Coordinación (A2 Técnico medio)**: Es la figura responsable de la planificación estratégica, la gestión del equipo humano y la interconexión con el personal técnico municipal (Policía Local, Servicios Sociales, etc.).
- Perfil de **Agente Cívico (C1 Técnico especialista de intervención)**: Es la figura operativa encargada de la presencia, la mediación directa con la ciudadanía y la observación activa del espacio público.

Modelo de los agentes

El programa se estructura a través de binomios, que se forman teniendo en cuenta:

- Origen y diversidad cultural: Se busca que los equipos reflejen la realidad sociodemográfica de los barrios donde intervienen.
- Competencia lingüística: Es fundamental que el binomio cuente con capacidad para comunicarse en las lenguas mayoritarias de la zona.

Además, los binomios no son estructuras estáticas. El programa actual permite variabilidad y que los agentes roten y cambien de pareja según las necesidades del servicio o las características específicas de la ruta asignada cada noche.

Modelo de financiación

El programa de agentes cívicos nocturnos ha evolucionado hacia un modelo de financiación mixto, que ha permitido profesionalizar el servicio y garantizar una mayor capacidad de gestión directa por parte del Ayuntamiento.

Originalmente, se financiaba íntegramente a través de los Planes Locales de Empleo de la Generalitat de Catalunya. Si bien esta política pública cumple una función social (fomento del empleo y capacitación de personas en paro), presentaba limitaciones operativas para un servicio tan especializado:

- Perfil abierto. Los planes de empleo priorizaban la situación de desempleo sobre la especialización técnica, resultando en perfiles de atención al público con habilidades comunicativas variables.
- Rigidez formativa. La obligatoriedad de cumplir con unas 25 horas de formación generalista restaba margen de maniobra para la capacitación específica que requiere el servicio nocturno.

Por eso motivo, actualmente, el Ayuntamiento asume una parte directa de la contratación. Los agentes y coordinadores se incorporan como funcionarios interinos. Este cambio es fundamental porque permite al consistorio definir con precisión el perfil (exigiendo mínimo un título de Integrador Social o equivalente), tener mayor capacidad de mando y coordinación directa sobre el equipo y diseñar planes de formación técnica a medida.

Sistema de organización

El servicio se distribuye en dos categorías profesionales con roles diferenciados e interconectados.

1. En el primer nivel se encuentran las **personas coordinadoras**, quienes asumen la responsabilidad de planificar y supervisar la operativa diaria. Su labor comienza con la elaboración de turnos y rutas de intervención basadas en el análisis de datos previos, como informes policiales. Además de la gestión técnica, la coordinación ejerce una función de soporte emocional y resolución de conflictos internos, velando por el bienestar de un equipo que se enfrenta al desgaste propio del horario nocturno. Un elemento diferencial de la coordinación en Mataró es su papel como puente institucional. Aunque su jornada coincide mayoritariamente con la de los agentes, los miércoles se desplaza una hora a la franja del mediodía para participar en reuniones de "integralidad" con otros departamentos como la Policía Local, la Oficina de Mediación y Civismo o Salud Pública. En estas sesiones se traspasa la información recogida en los informes diarios y semanales, permitiendo que las incidencias detectadas por la noche lleguen a los responsables técnicos de cada área. Asimismo, la coordinación lidera el briefing operativo diario antes de cada salida, donde se distribuyen los binomios y se asignan tareas específicas según la agenda de la ciudad (como el apoyo en eventos, conciertos o fiestas). Toda la actividad de los agentes es supervisada y orientada por la coordinación, asegurando que cada intervención en el espacio público sea coherente con el plan de trabajo establecido y los objetivos de convivencia de la ciudad.

En concreto las funciones de las personas coordinadoras son las siguientes:

- Coordinación de equipos de trabajo en funciones del proyecto y con los referentes técnicos
- Organización de los equipos y personal de intervención
- Planificación de la operativa diaria según instrucciones del referente técnico y el plan de trabajador
- Gestión de los horarios.
- Gestión de incidencias y conflictos del personal a cargo y traslado en los jefes referentes
- Realización de briefing operativo diario al personal, traspaso de información, resolver incidencias originadas, etc.
- Operativizar las ordenes de servicio de actuaciones diarias según planificación designada: Actividades y rutas diarias, estáticas, apoyo a actividades y apoyo de servicios.
- Coordinación con los diferentes servicios (oficina de mediación, Policía Local, Buzón Ciudadano, Oficina de Civismo y Convivencia...) a través de diferentes herramientas y a través del referente técnico municipal.
- Elaboración de informes diarios y semanales y recogida de indicadores e incidencias del proyecto.

Por otro lado, los **agentes cívicos nocturnos** representan la vertiente operativa y de intervención directa en el espacio público. Su labor se centra en el patrullaje de rutas prefijadas y en la interlocución constante con la ciudadanía. Sus funciones son transversales y abarcan desde el control de infraestructuras (como el cierre de edificios públicos) hasta la detección de desperfectos en el mobiliario urbano y la falta de limpieza:

- Cierre de los espacios y/o edificios públicos.
- Mantener presencia en espacios donde existen quejas de ruidos, interlocutar con la ciudadanía para paliar la situación.
- Informar sobre falta de limpieza o signos de incivismo en los espacios públicos (vehículos abandonados, suciedad, abandono de residuos, pintadas a fachadas, presencia de excrementos de animal sin recoger, animales desatados, consumo de alcohol o sustancias).
- Informar sobre desperfectos o falta de mantenimiento de elementos del espacio público.

- Informar sobre evidencias de sinhogarismo y sobre preguntada por parte de los servicios de Bienestar Social contacto puntual por datos o instrucciones que indiquen
- Informar sobre actividades comerciales que causen molestias de ruido o no respeten el horario de cierre
- Apoyo y acompañamiento a actividades desarrolladas en el espacio público por parte de servicios municipales para garantizar la convivencia
- Atender y recoger demandas de la ciudadanía al espacio público
- Prevención de situaciones de agresiones machistas
- Servicio de acompañamiento bajo demanda, según derivaciones de los servicios municipales.

Finalmente, el modelo operativo se caracteriza por una presencia preventiva que se inicia de forma estratégica entre las 18:30 y las 19:00 horas. Este horario permite a los agentes realizar una primera toma de contacto con la calle en una franja de mayor actividad social, facilitando la creación de vínculos antes de que se intensifiquen los conflictos nocturnos.

Capacitación de los profesionales

La capacitación de los agentes se basa en un modelo de formación intensiva de tres días antes de iniciar la intervención en calle. Durante esta fase, los agentes conocen los recursos municipales y participan en cápsulas formativas impartidas por diferentes departamentos del Ayuntamiento (como Salud, Bienestar Social, Policía Local y Mediación). Este enfoque multidisciplinar permite que los agentes comprendan la red institucional y sirve al Ayuntamiento para evaluar dinámicas de equipo y afinidades entre personas.

El uso de la contratación pública directa, en lugar de depender exclusivamente de los Planes Locales de Empleo, otorga al consistorio la flexibilidad necesaria para diseñar contenidos específicos y actualizados.

Mientras que la coordinación inicia su preparación dos semanas antes para liderar el proyecto, el equipo de agentes mantiene un aprendizaje continuo mediante sesiones de capacitación mensuales.

Recursos

Recursos materiales

El Ayuntamiento de Mataró pone a disposición del programa una red de equipamientos municipales que cumplen una doble función: operativa y comunitaria.

- Por un lado, se habilitan espacios como pistas polideportivas para el uso de la ciudadanía, siendo los propios agentes los encargados de realizar el cierre de estas instalaciones (aproximadamente a las 22:00h). Esta medida responde a una estrategia de gestión del espacio público basada en ofrecer alternativas de ocio; la filosofía del programa sostiene que, para prohibir el uso de ciertos puntos sensibles por descanso vecinal, es necesario poder dirigir a la población hacia otros espacios donde la actividad sí esté permitida.
- Por otro lado, para garantizar el bienestar de los trabajadores durante la jornada nocturna, el consistorio facilita el acceso a diversas dependencias municipales distribuidas por todo el municipio, como aulas, bibliotecas, centros cívicos. Estos puntos de apoyo permiten que los agentes dispongan de espacios cercanos a sus rutas para descansar, cenar o utilizar el baño sin necesidad de abandonar su zona de intervención.

Recursos humanos

Actualmente, la plantilla está integrada por 10 agentes cívicos nocturnos y 2 coordinadores

Coste económico aproximado

Costes económicos aproximados para un total de 5 perfiles (retribución bruta)

- Grupo C1. técnico/a especialista de soporte (3 agentes cívicos)
 - Retribución bruta: 10.372,91 €
 - Salario base: 900,63 €
 - Complementos: 1.433,89 €
 - Plus Nocturnidad: 205,83 €
 - Retribución Mensual: 2.963,75 €
- Grupo A2. técnico/a de programas (1 técnico/a de coordinación)
 - Retribución bruta: 12.496,98 €
 - Salario base: 1.199,52 €
 - Complementos: 1.635,61€
 - Plus Nocturnidad: 282,05 €
 - Retribución Mensual: 3.636,70

Coste total, en el período de 3,5 meses (01/07/2026-15/10/2026): 56.112,69 €

Sistema de evaluación

El seguimiento y la evaluación del programa se basan en una recogida de datos exhaustiva y diaria que permite monitorizar cada intervención realizada en la calle. Aunque actualmente este registro se realiza a través de formularios digitales (GoogleForms), el servicio se encuentra en un proceso de digitalización para implementar una aplicación específica que permita gestionar de forma más eficiente una base de datos centralizada del programa.

La comunicación de estos resultados se realiza a través de informes diarios. Además, se realiza un informe semanal que la coordinación prepara cada domingo. Este documento se distribuye los lunes a todos los departamentos del Ayuntamiento con un enfoque innovador: en lugar de estructurarse por barrios, la información se organiza por temáticas (como sinhogarismo, salud o educación), lo que permite que cada responsable departamental acceda directamente a las problemáticas que afectan a su competencia con más facilidad.

Riesgos y limitaciones

Durante los dos primeros años, el uso de perfiles profesionales con baja cualificación (mayoritariamente orientados más al comercio o a la seguridad) generó dificultades en la interlocución con la ciudadanía y una gestión ineficaz de la corresponsabilidad comunitaria. Precisamente por esa falta de herramientas de gestión de conflictos y perfiles inadecuados, muchos agentes manifestaban sentirse "en riesgo" al intervenir en el espacio público. A este reto se sumaron incidencias relacionadas con la idoneidad del personal contratado, lo que impulsó un cambio drástico en los criterios de selección.

Además, ante la posibilidad de situaciones conflictivas en la vía pública, el Ayuntamiento ha implementado un "Protocolo de Intervención" que define con claridad los límites de actuación de los agentes. Este marco operativo asegura que los profesionales no se expongan a riesgos innecesarios, estableciendo que su función principal es la mediación y el diálogo. En escenarios donde la situación sobrepasa su capacidad de gestión o pone en riesgo su seguridad, el protocolo estipula que los agentes deben actuar exclusivamente como activadores de los servicios de emergencia.

Otro de los retos del programa ha sido la sustitución del equipo cuando se produce una baja. Si solo hay dos personas que conocen a fondo un barrio y el vínculo creado con sus

vecinos, perder a una de ellas por baja rompe la continuidad de la mediación y el diálogo.

Finalmente, un riesgo administrativo constante es la rigidez de los planes de empleo externos. Estos planes no siempre permiten elegir el perfil ideal y, además, pueden sufrir recortes de financiación de un año para otro.

Aprendizajes

Uno de los aprendizajes más significativos del programa ha sido la redefinición estratégica de los tiempos de intervención. En las fases iniciales, el horario se concentraba en la franja de 21:00 a 04:00 horas; sin embargo, la experiencia demostró que este inicio tardío dificultaba la creación de vínculos positivos. Actualmente, el horario se ha adelantado para comenzar entre las 18:30 y las 19:00 horas. Este cambio ha permitido a los agentes tener un contacto directo con la ciudadanía en un momento de mayor actividad social, especialmente con las personas mayores y las familias que ocupan las plazas por la tarde. Empezar la jornada en horario vespertino facilita que los agentes se presenten y establezcan una relación de confianza con la comunidad "en positivo", lo que suaviza enormemente la gestión de posibles conflictos que puedan surgir más tarde, cuando la noche avanza.

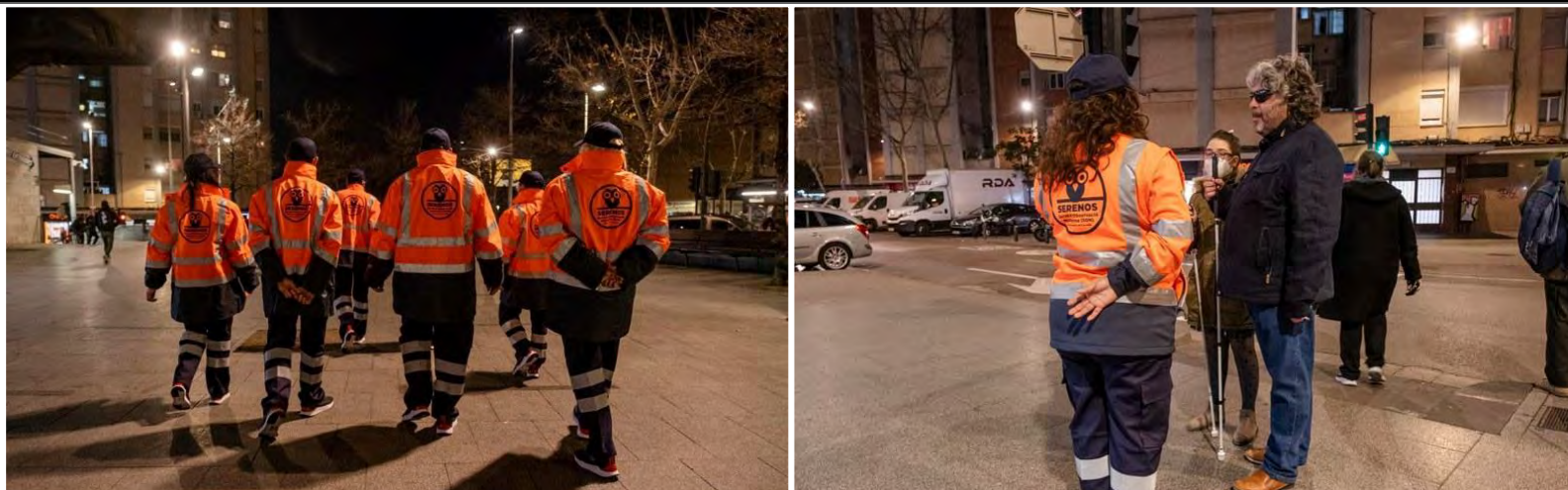
La profesionalización del perfil ha sido otro aprendizaje determinante. El paso de un modelo de "vigilancia" a uno de "integración social" ha permitido entender que la seguridad percibida no solo depende de la presencia policial, sino de la gestión de la convivencia.

Finalmente, el programa ha consolidado la importancia de la "integralidad" municipal. El éxito de los agentes en la calle depende directamente de que se sientan respaldados por una red administrativa técnica. La coordinación semanal con otros departamentos ha enseñado que el agente cívico es un sensor fundamental para la ciudad: su capacidad para detectar desde un desperfecto en el mobiliario hasta una situación de sinhogarismo convierte al programa en una herramienta de inteligencia ciudadana. Además, se ha aprendido que la flexibilidad en la contratación es vital; disponer de recursos propios permite al Ayuntamiento adaptar el número de agentes y su formación a la realidad cambiante de los barrios, superando las rigideces de los planes de empleo externos.

2. Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat

Datos del programa			
Municipio	Cornellà de Llobregat	Población	92.255 habitantes (2025)
Nombre del programa	Servicio de Observación Nocturna (SON)	Departamento responsable	Protección civil
Año de creación	2020	Duración	Todo el año
Coste económico aproximado	260.000€	Contacto de las personas responsables	Emilia Briones Matamales (directora del Servicio de Seguridad y Convivencia) ebriones@aj-cornella.cat

Fotografías



Objetivo del programa

Velar por la tranquilidad, mejorar la sensación de seguridad y la confianza ciudadana en las calles, especialmente desde una mirada con perspectiva de género en cuanto a los recursos de protección que la ciudad despliega, pensando en la población femenina y la percepción de seguridad que, sobre todo en horario nocturno, tienen en el espacio público.

Problemáticas detectadas

El programa nace para dar respuesta a la sensación de inseguridad y a los problemas de convivencia detectados en el espacio público durante la noche, con especial incidencia en barrios concretos. El programa responde a la falta de presencia cívica nocturna para detectar deficiencias en el alumbrado, falta de limpieza o el mobiliario o factores que degradan

la percepción del entorno.

A esto se suma la vulnerabilidad de ciertos colectivos, especialmente de las mujeres, que manifiestan una menor sensación de seguridad al transitar solas por la calle de madrugada. Por último, el contexto social local también presentaba el reto de la desocupación en mayores de 45 años, un grupo con dificultades de inserción laboral que el ayuntamiento busca mitigar integrándolos como figuras de proximidad y observación en este servicio.

Modelo de intervención

Horario

De 23.00 a 06.00 h, durante todo el año

Cobertura del municipio

El despliegue del servicio se focaliza en los barrios de Sant Ildefons y La Gavarra. Estos son núcleos urbanos desarrollados durante las décadas de los 50 y 60 para acoger los flujos migratorios provenientes de diversos puntos de España, y son barrios que requieren de una presencia elevada para garantizar la cohesión y la tranquilidad vecinal.

Tipología de intervención

El trabajo de los serenos es preventivo y de asistencia durante la noche, sin entrar nunca en funciones policiales. Su labor se centra en vigilar que todo esté en orden en las calles (revisar el alumbrado, los parques, que los comercios estén bien cerrados y que no haya desperfectos en el mobiliario o coches dañados). También detectan muebles abandonados o fallos en la limpieza para dar el aviso.

En la parte social, ayudan a personas vulnerables. Esto incluye localizar a personas que duermen en la calle para avisar a servicios sociales (sobre todo en invierno) y hacer acompañamientos hasta el portal de casa a quien lo necesite, ya sean personas mayores, gente con movilidad reducida o trabajadoras que se sientan inseguras por la noche.

El modelo de intervención se centra en la derivación hacia los servicios de emergencia, si es necesario. En ese sentido, es importante destacar que no intervienen en delitos. Si ven algo sospechoso o peligroso, su función es llamar rápido a la policía o al 112.

Como punto distintivo, se les reconoce fácilmente por su uniforme con el dibujo de un búho y la palabra "Serenos".

Perfil profesional de los agentes

Perfil formativo requerido

Para acceder al servicio no se exige una formación académica específica, ya que las contrataciones se realizan anualmente a través de planes locales de empleo.

Así, con este sistema se permite dar una oportunidad laboral a personas en situación de desempleo del propio municipio. Aun así, a pesar de no requerir una titulación concreta, el proceso de selección incluye una entrevista previa obligatoria con el Ayuntamiento.

Modelo de los agentes

El equipo de serenos está formado por 7 personas mayores de 45 años que se encontraban en situación de desempleo. Su incorporación se realiza mediante planes de empleo local, lo que supone una rotación anual de la plantilla: cada mes de enero entra un nuevo grupo que sustituye al anterior, manteniendo siempre el mismo perfil de contratación.

Aunque no se requiere una formación previa reglada, todos los seleccionados reciben formación específica antes de empezar a trabajar.

En cuanto a su funcionamiento en la calle:

- Se desplazan siempre a pie y en parejas para garantizar su propia seguridad y apoyo mutuo.
- El servicio funciona de lunes a domingo, cubriendo la franja nocturna de 23:00 a 06:00 horas.

Modelo de financiación

El servicio se financia íntegramente a través de los Planes de Empleo Local. Estos Planes de Empleo, financiados por el Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC) son una política pública dirigida a ofrecer oportunidades laborales a personas en situación de paro a través de medidas de creación directa de puestos de trabajo y de fomento de la contratación estable, acompañadas de acciones de formación y capacitación profesional.

Este modelo de financiación se ha mantenido de forma continua durante los 6 años que lleva activo el proyecto. Al estar vinculado directamente a las subvenciones, el sistema funciona por ciclos: una vez finaliza el periodo de contratación del plan vigente, se abre una nueva convocatoria para incorporar a un grupo diferente de personas desempleadas.

Sistema de organización

El servicio depende directamente del departamento de Protección Civil, aunque su operativa diaria se basa en una estrecha coordinación con la Guardia Urbana y los Mossos d'Esquadra. Esta red de comunicación asegura que cualquier incidencia de seguridad detectada por los serenos llegue de inmediato a los cuerpos policiales.

Para la gestión de incidencias, Cornellà utiliza una herramienta tecnológica centralizada: la aplicación "Seguridad Ciudadana". Esta plataforma, que cuenta con unos 45.000 usuarios, permite canalizar toda la información recogida durante la noche (así como cualquier incidencia detectada por los vecinos).

En el caso de los serenos, con la utilización de la aplicación permite:

- Notificar todas las anomalías que encuentran en su ruta (limpieza, mobiliario, alumbrado, etc.) directamente a través de la App.
- El sistema procesa los avisos de forma que, cuando los serenos terminan su turno a las 06:00, los diferentes departamentos municipales (Vía Pública, Limpieza, Seguridad) ya disponen de un informe detallado a las 07:00 para empezar a trabajar sobre las incidencias.
- La aplicación también permite que los propios vecinos informen de problemas, creando un canal bidireccional que alimenta la base de datos del servicio.

Para una mayor accesibilidad, la aplicación está disponible tanto para Android (PlayStore) como Apple (AppStore):

Funciones

Las funciones específicas de los serenos se centran en:

- Inspeccionar el estado del mobiliario urbano, parques y jardines, el alumbrado, los vehículos estacionados, y el estado general de los edificios y de los comercios para detectar que estén muy cerrados y sin desperfectos.
- Advertir de la presencia de personas sin hogar durmiendo en la calle, especialmente en época de frío.
- Anotar los puntos de abandono de muebles y trastos.
- Acompañar puntualmente a personas hasta el portal de casa suya, como puede ser gente mayor que se pueda encontrar desorientada, con movilidad reducida o con discapacidad, o a aquellas personas que precisen salir por la noche para ir a trabajar, a farmacias de guardia, etc.

Capacitación de los profesionales

Como parte integrante del plan local de empleo, todas las personas seleccionadas reciben una formación previa específica antes de empezar a trabajar en la calle. En ese sentido, la formación se enmarca en uno de los objetivos principales de esta tipología de programas. En concreto, en garantizar la formación adecuada, mejorar la calificación, capacitación y competencias profesionales de las personas que se encuentran en situación de paro favoreciendo la búsqueda de trabajo y mantenimiento en el mercado de trabajo de las personas contratadas.

Esta preparación se centra en dotarles de herramientas para la mediación de conflictos, el conocimiento de las normas de civismo y el desarrollo de habilidades de comunicación.

El objetivo es que el equipo sepa cómo tratar con los vecinos, y que mantenga un criterio uniforme a la hora de reportar incidencias o gestionar situaciones de convivencia.

Recursos

Recursos materiales

El servicio cuenta con una logística sencilla adaptada al patrullaje a pie de calle. Para el bienestar de los trabajadores, se habilitan espacios municipales, como centros cívicos, donde los agentes pueden realizar sus pausas, descansar o comer durante el turno nocturno.

Además de estos puntos de apoyo, el equipamiento principal se basa en la uniformidad reglamentaria (identificable por el logotipo del búho), el uso de dispositivos móviles y la aplicación de "Seguridad Ciudadana" además de dispositivos de comunicación como *walkie-talkies*.

Recursos humanos

1 persona coordinadora y 7 agentes cívicos nocturnos (4 hombres y 3 mujeres en el año 2026)

Coste económico

Aunque no se dispone del detalle exacto de las partidas del programa, se ha realizado una aproximación basada en los costes estándar de los planes de empleo local. El cálculo tiene en cuenta el sueldo bruto de los siete agentes y de una persona responsable de la coordinación, incluyendo los pluses correspondientes por nocturnidad.

Considerando un salario mensual bruto aproximado de 2.600 € por agente y de 3.500 € para la coordinación, el presupuesto anual estimado para el mantenimiento del servicio de serenos en Cornellà ronda los 260.000 €. Este importe cubre los costes de personal y la estructura operativa básica del proyecto durante el año.

Sistema de evaluación

El seguimiento del servicio se realiza a través de los datos que genera la aplicación "Seguridad Ciudadana" de gestión de incidencias, lo que permite tener una radiografía exacta de la actividad nocturna. Durante un año natural, el equipo llega a registrar más de 1.500 intervenciones directas, que incluyen desde avisos a servicios municipales de limpieza y vía pública hasta tareas informativas sobre civismo y ordenanzas. A esta cifra se suman más de 4.800 actuaciones de observación, que son rondas de vigilancia preventiva que no requieren derivación pero que confirman la presencia constante en los barrios.

En cuanto a la tipología de las actuaciones, el bloque principal (22%) se centra en la detección de desperfectos en el mobiliario urbano y problemas de limpieza o residuos. El segundo eje de actividad (19%) más relevante es el acompañamiento a personas que sienten inseguridad al desplazarse de noche.

Riesgos y limitaciones

El principal riesgo del modelo es la alta rotación de la plantilla, ya que, al depender de planes de empleo con contratos de un año, se pierde el conocimiento acumulado y la confianza establecida con los vecinos cada vez que cambia el grupo. Esto obliga a una formación y adaptación constante para los nuevos agentes que se incorporan cada enero.

Aprendizajes

El modelo de Cornellà destaca por su doble impacto social, logrando convertir una política de empleo en un servicio público de seguridad ciudadana. El principal aprendizaje reside en la capacidad de ofrecer una solución digna a personas en situación de vulnerabilidad, concretamente mayores de 45 años en paro de larga duración, permitiéndoles reincorporarse al mercado laboral con un sueldo estable mientras desempeñan una labor de utilidad para la comunidad.

3. Ayuntamiento de Viladecans

Datos del programa			
Municipio	Viladecans	Población	67.536 habitantes (2025)
Nombre del programa	Servicio de agentes cívicos	Departamento responsable	Servicio de Seguridad y Convivencia
Año de creación	2007	Duración	Todo el año
Coste económico aproximado	920.000€	Contacto de las personas responsables	Rakel Zamora Esteban (directora del Servicio de Seguridad y Convivencia) rzamora@viladecans.cat Tel. 93 635 18 01 639 27 95 96

Fotografías



Objetivo del programa

Consolidar una figura de proximidad empática y resolutive que actúe como la primera ventana del Ayuntamiento en la calle, gestionando la convivencia mediante el conocimiento profundo del municipio y el seguimiento directo de las incidencias para fortalecer el vínculo de confianza con la ciudadanía.

Problemáticas detectadas

Inicialmente, el programa operaba bajo Planes de Empleo para mujeres centrados en la sensibilización medioambiental (residuos y limpieza), práctica diaria que reveló que el valor real del proyecto no era solo el mensaje ecológico, sino el vínculo de confianza generado entre las agentes y la ciudadanía.

En ese sentido, se detectó como una de las problemáticas que el municipio carecía de una figura de referencia en la calle capaz de actuar de forma previa a los servicios de emergencia. Por ello, el modelo evolucionó de una visión de disciplina y control del espacio público (principalmente de sensibilización ambiental) hacia un enfoque de civismo de proximidad con la ciudadanía.

Por ello, el objetivo actual es aprovechar ese arraigo comunitario para gestionar tensiones de convivencia antes de que escalen a incidentes policiales.

Modelo de intervención

Horario

El servicio organiza su presencia en el espacio público mediante un doble turno de lunes a viernes, diseñado para cubrir las franjas de mayor actividad ciudadana:

- Turno de mañana: De 8:15 a 13:45.
- Turno de tarde: De 16:15 a 20:30. Durante el periodo estival, este turno se amplía hasta las 21:20 para adaptarse al mayor uso del espacio público.
- Dispositivos especiales: De forma excepcional, el equipo participa en aproximadamente 16 eventos anuales programados en fin de semana, como carnaval, fiestas populares o conciertos.

Esta distribución horaria responde de manera prioritaria a la gestión de la movilidad escolar. Los agentes actúan como canalizadores en las entradas y salidas de los centros educativos (inicio y final de la actividad escolar), asumiendo el control del tráfico en zonas escolares de complejidad moderada, permitiendo a una mejor optimización de los recursos públicos: mientras la Policía Local se destina a los puntos con mayores dificultades de tráfico o volumen de alumnos, las agentes cívicas aseguran la fluidez y seguridad en el resto de las escuelas del municipio.

Cobertura del municipio

La cobertura del servicio se organiza mediante la asignación de zonas geográficas permanentes para cada agente. A diferencia de modelos rotativos, Viladecans apuesta por la estabilidad territorial: cada persona tiene asignada una parte específica de la ciudad, de la que no ha cambiado desde el inicio de su trayectoria en el servicio.

Tipología de intervención

La actividad en el espacio público se estructura en dos ejes principales que refuerzan el papel de la agente como figura de proximidad y gestión eficiente:

- **Nivel de prevención:** Incluye la ejecución de servicios ordinarios y el desarrollo de campañas de sensibilización dirigidas tanto a la ciudadanía general como a sectores específicos (infancia y juventud). Este nivel abarca acciones informativas, intervenciones en puntos conflictivos detectados, la difusión de servicios municipales y la colaboración técnica con otros departamentos, entre otros.
- **Nivel de intervención y derivación:** Las agentes actúan como receptoras de incidencias relacionadas con desperfectos en la vía pública. Su función consiste en recoger la información sobre el terreno y derivarla de forma inmediata al servicio o departamento competente para asegurar su resolución.

Además, este modelo operativo se alinea con la estrategia municipal "[Viladecans me cuida](#)" ("*Viladecans em cuida*" en catalán), que apuesta por una política de carácter marcadamente social. El objetivo es que el servicio funcione como una herramienta de gestión horizontal, utilizando todos los recursos del Ayuntamiento para favorecer la inclusión social y proyectar una imagen de administración cercana que cuida de su entorno y de sus habitantes.

Perfil profesional de los agentes

Perfil formativo requerido

El servicio de Viladecans se basa en la consolidación de la experiencia técnica y comunitaria adquirida a pie de calle. En ese sentido, no se exige un nivel formativo mínimo reglado

para el desempeño de las funciones de agente cívica. El valor del perfil reside en el bagaje acumulado desde el inicio del programa, cuando las agentes accedieron a través de Planes de Empleo (con un enfoque medioambiental). A lo largo de los años, la práctica diaria ha sustituido la titulación académica por una capacitación práctica en el territorio. Para suplir esta ausencia de una base académica específica y asegurar la calidad del servicio, el Ayuntamiento organiza 4 formaciones anuales centradas en la actualización de protocolos operativos y en el conocimiento profundo de los diversos servicios que ofrece el consistorio.

Modelo de los agentes

El equipo de Viladecans cuenta con una estructura de intervención directa compuesta por **14 agentes cívicas, todas ellas mujeres**, que ejercen la presencia y el control en la vía pública. El soporte operativo y la gestión técnica del servicio recae en una figura administrativa encargada de coordinar las actuaciones, ordenar las tareas diarias y derivar de forma eficiente toda la información reportada desde la calle.

Este modelo se fundamenta en la figura de la agente como la "primera ventana" del Ayuntamiento hacia el ciudadano. Con una trayectoria de casi 18 años de programa, el servicio ha consolidado un perfil marcadamente solucionador y empático, priorizando el vínculo humano y la resolución de problemas cotidianos sobre la intervención punitiva. La estabilidad del equipo en sus zonas asignadas ha permitido que la ciudadanía las reconozca personalmente, estableciendo una relación de confianza total donde la agente es identificada como el referente directo a quien acudir para obtener soluciones reales en el espacio público.

Modelo de financiación

El programa de Viladecans ha evolucionado hacia un modelo financiación íntegramente municipal. Aunque en etapas anteriores el servicio se apoyaba parcialmente en subvenciones de la Diputación de Barcelona y en la estructura de los Planes de Empleo, en la actualidad el Ayuntamiento asume la totalidad del coste operativo.

Para la ejecución del servicio, el consistorio publica cada dos años una licitación pública destinada a la contratación de una empresa externa. Esta fórmula ha permitido mantener la estabilidad del proyecto, ya que la misma empresa adjudicataria ha gestionado el servicio desde su inicio.

Sistema de organización

La estructura organizativa de Viladecans se caracteriza por una gestión ágil y operativa, fundamentada en la autonomía que otorga la veteranía del equipo. La experiencia de las agentes permite que las reuniones de preparación sean directas y orientadas a la resolución inmediata. En contextos específicos, como el despliegue para eventos municipales, la coordinación suele realizarse de forma presencial minutos antes del inicio de la actividad.

En el día a día, la comunicación interna y la gestión de incidencias se agilizan a través de grupos de mensajería instantánea (WhatsApp), para facilitar el apoyo mutuo y la respuesta rápida ante cualquier eventualidad en el espacio público.

Además, el equipo realiza una reunión trimestral conjunta en la que participan ambos turnos. Este encuentro permite coordinar las actuaciones con mayor profundidad y unificar criterios de intervención en todo el municipio.

Paralelamente, la gestión operativa de Viladecans se rige por una protocolización exhaustiva desarrollada por la empresa adjudicataria. Estos protocolos detallan cada actuación específica, permitiendo que las agentes cívicas actúen con total autonomía y conocimiento técnico ante situaciones diversas. Un ejemplo de esta especialización exhaustiva es la mediación preventiva en el inicio de obras, donde las agentes contactan directamente con los responsables para minimizar posibles futuros conflictos vecinales (ruido con maquinaria de construcción, limpieza, tráfico...)

Funciones

El despliegue de estas funciones se articula en torno a dos grandes ejes de actuación que definen el día a día del servicio:

- **Con lo que refiere a la prevención:**
 - o Servicios ordinarios
 - canalización de entradas y salidas de los niños y niñas
 - colaboración en simulacros de evacuación
 - acompañamientos escolares
 - incidencias del sistema de recogida comercial
 - incidencias en la eliminación de residuos (vaciado de pisos)
 - incidencias por ocupación de vía pública (fruterías)
 - apoyo al servicio de recogida de muebles
 - AMBICI abandonadas (bicis abandonadas)
 - vehículos abandonados
 - comunicación de incidencias
 - tramitación de "muros verdes" (paredes de edificios que invaden vía pública)
 - o Campañas de sensibilización
 - Recomendaciones del espacio público
 - Recomendaciones sobre la tenencia de animales
 - Recomendaciones sobre alimentadores
 - Servicio de préstamo de pelotas blandas
 - Refuerzo de sensibilización de limpieza
 - Juegos cívicos en eventos
 - Normativa VMP (vehículos movilidad personal)
 - o Acciones de sensibilización a infantes i jóvenes
 - Talleres i charlas
 - Cómplices en las escuelas
 - Servicio comunitario
 - Soporte al programa de Prestaciones en beneficio de la comunidad
 - o Intervenciones en puntos conflictivos
 - Vandalismo en el mobiliario urbano
 - Puntos negros de limpieza
 - Problemáticas relativas a la pelota

- Conflictos de convivencia y uso del espacio público
 - Vertido de azufre y detergentes en la vía pública
 - Vigilancia de papeleras y contenedores
- Acciones informativas
 - Tratamientos fitosanitarios
 - Afectaciones de tráfico por motivo de obras
 - Actividades culturales
 - Desmentir informaciones (*fake news*)
- Derivaciones de incidencias
 - Sinhogarismo
 - Jóvenes en riesgo de exclusión
 - Infracciones reiteradas de las ordenanzas
 - Conflictos de convivencia
- Colaboración con otros servicios
 - Grandes campañas de la ciudad
 - Fiestas de Navidad
 - Carnaval
 - Cabalgata de Reyes
 - Festa Holi Dolly
 - Día del bebé
- Acciones de difusión
 - Difusión de jornadas de dinamización cultural
 - Difusión de consejos de verbenas con precaución
 - Difusión de celebración de actos de la ciudad
- **Con lo que refiere a la prevención**
 - Incidencias: Se entiende como incidencias todos los desperfectos, deficiencias y anomalías que se producen en la vía pública, en relación con los servicios que gestiona el Ayuntamiento, que muchas veces son resultado de acciones de actos incívicos cometidos por la ciudadanía. También se controlan y gestionan la retirada de vehículos abandonados en la vía pública. Estas incidencias, recogidas por parte de los agentes cívicos a pie de calle, se derivan al servicio o departamento competente para su resolución mediante avisos creados en la App "Viladecans Soluciona"

Capacitación de los profesionales

La actualización de las competencias del equipo se fundamenta en un modelo de formación continua. Al no requerirse una formación reglada específica de acceso, el Ayuntamiento asegura la profesionalización del servicio mediante formaciones puntuales y sistemáticas que se realizan aproximadamente 4 veces al año.

Recursos

Recursos materiales

Las agentes cuentan con uniformidad oficial diferenciada para ser reconocibles como figuras de referencia y disponen de teléfonos móviles como herramienta principal para la comunicación interna y el reporte de incidencias.

Recursos humanos

La estructura operativa del servicio está integrada por una plantilla fija de **14 agentes cívicas**, junto con una **figura administrativa** responsable del control, seguimiento y soporte técnico del proyecto.

Para garantizar una intervención inclusiva y culturalmente adaptada, el Ayuntamiento pone a disposición de las agentes recursos transversales para activar según la necesidad:

- Soporte lingüístico. El Ayuntamiento dispone de traductores especializados (por ejemplo, en el idioma chino), en casos que presentan barreras idiomáticas.
- Mediación cultural. El consistorio también pone a disposición de las agentes las figuras de un dinamizador gitano y un dinamizador marroquí.

Coste económico

Convocatoria pública. Importes (2 años, retribución bruta)

- **Servicio de mediación ciudadana: 145.891,09 €**
 - Costes directos: 131.433,42 €
 - Costes salariales: 2 mediador /a comunitaria (32,5 h/set.): 127.433,42 €
 - Otros (material, formación...): 4000€
 - Costes indirectos: 14.457,68 €
- **Servicio de agentes cívicos: 558.813,62 €**
 - Costes directos: 503.435,69 €
 - Costes salariales: 459.897,22 €
 - 1 directora de Proyectos / Programas (37,5 h/set.): 68.382,74 €
 - 1 agentes Cívicos soporte (23 h/set.): 29.716,28 €
 - 12 agentes Cívicos (20 h/set.): 310.085,93 €
 - Otros (material, formación...): 18.000,00€
 - Bolsas de horas: 25.538,47
 - Costes indirectos: 55.377,93 €
- **Servicio de intermediación comunitaria en el espacio público: 116.799,81 €**
 - Costes directos: 105.225,05 €
 - Costes salariales: 2 integrador/a social (30 h/set.): 103.225,05 €
 - Otros (material, formación...): 2000,00€
 - Costes indirectos: 11.574,76 €

- **Servicio de soporte técnico al servicio de convivencia y civismo: 99.907,62 €**
 - Costes directos: 90.006,87 €
 - Costes salariales: 1 directora programas, proyectos y equipo (37,5h/set): 72.806,87 €
 - Otros (material, formación...): 17.020,00€
 - Costes indirectos: 9.900,76 €

Total: 921.412,14 €

Sistema de evaluación

El seguimiento del servicio se encuentra en una fase de transición tecnológica. La voluntad del Ayuntamiento es pasar de la gestión actual mediante hojas de cálculo (base de datos de las incidencias en Excel) hacia la implementación de una aplicación específica que permitirá la recogida y monitorización de incidencias en tiempo real.

A nivel estratégico, el funcionamiento del programa se evalúa a través del Plan de Convivencia 2021 (prorrogado hasta 2025), un Plan que integra 118 indicadores, de los cuales 112 están diseñados para medir el impacto directo de las intervenciones. Los resultados de este análisis se consolidan en el Barómetro de Convivencia, un instrumento de publicación anual que vincula variables específicas con las acciones del Plan de Convivencia. Esta estructura permite al Ayuntamiento disponer de una métrica objetiva y vertebrada para analizar la evolución del nivel de convivencia en el municipio a lo largo del tiempo y ver el impacto real del programa de agentes cívicas.

Riesgos y limitaciones

Uno de los riesgos principales es la dependencia del conocimiento táctico y personal: al basarse en la experiencia de agentes con casi 18 años en el servicio, existe una dificultad inherente para transferir ese "capital humano" y la memoria institucional ante futuras jubilaciones o relevos. Es por ello que la eficacia del programa reside en gran medida en el nombre propio de la agente y su vínculo histórico con el barrio.

Asimismo, el rol de "primera ventana" del Ayuntamiento expone a las agentes a un alto desgaste emocional, ya que deben gestionar de forma ininterrumpida las expectativas ciudadanas y conflictos de convivencia de baja intensidad que requieren una carga constante de empatía y resolución.

Aprendizajes

El mayor aprendizaje de Viladecans tras casi dos décadas de trayectoria es la consolidación de una mirada profundamente social que ha transformado la figura de la agente cívica en un activo emocional de la ciudad. El Ayuntamiento ha comprendido que la eficacia del servicio no reside en la vigilancia técnica, sino en un perfil humano caracterizado por la amabilidad y la empatía, convirtiendo el trato cercano en la base de su autoridad y legitimidad.

Esta evolución se reforzó significativamente durante la crisis de la Covid-19, periodo en el que se validó la necesidad de una transversalidad real entre departamentos. El aprendizaje clave en este sentido ha sido el cierre del ciclo de gestión de la incidencia: la labor de la agente no termina con la derivación de una queja, sino que implica un seguimiento activo o "persecución" del servicio para asegurar que el problema se ha resuelto. Al volver a contactar con el ciudadano para verificar la solución, se rompe la sensación de vacío burocrático y se construye una confianza sólida en la administración.

4. Ayuntamiento de Vic

Datos del programa			
Municipio	Vic	Población	50.405 habitantes (2025)
Nombre del programa	Servicio de Agentes cívicos	Departamento responsable	Convivencia y seguridad
Año de creación	2006	Duración	Todo el año
Coste económico aproximado	310.000 €	Contacto de las personas responsables	Cristina Molas Casacuberta (Coordinadora del Servicio de Agentes Cívicos) molascc@vic.cat 93 886 21 00 ext.13401 626 097 637

Fotografías



Objetivo del programa

El objetivo principal del programa de agentes cívicos de Vic es la difusión y garantía de cumplimiento de las ordenanzas municipales de buen gobierno, civismo, y convivencia ciudadana. El programa se fundamenta en una tarea informativa y educadora diseñada para reforzar el respeto, la comunicación y el diálogo como ejes vertebradores de la vida comunitaria.

Problemáticas detectadas

El servicio nace de la necesidad institucional de dotar al Ayuntamiento de herramientas no solo sancionadoras, sino preventivas, tras la aprobación de la nueva normativa de civismo en abril de 2006. En ese momento se detectó que para lograr una convivencia efectiva era imprescindible transmitir la normativa de forma pedagógica, fomentar la mediación y el diálogo y articular una buena seguridad ciudadana. Para llevar a cabo este objetivo, se contrataron agentes cívicos, que desde el año 2011, forman parte de la

concejalía de Convivencia y Seguridad junto con el Servicio de Mediación y la Guardia Urbana.

Modelo de intervención

Horario

El servicio de Vic se caracteriza por un modelo híbrido de presencia pública, diseñado para cubrir tanto las dinámicas de convivencia ordinarias como los eventos de alta concurrencia:

- Agentes Diurnos. Operan de martes a sábado, con una jornada desarrollada principalmente en horario de mañana. El sistema destaca por su flexibilidad operativa, permitiendo el desplazamiento de jornadas para cubrir actuaciones específicas en ferias, fiestas o conciertos. Además, se integra de forma estratégica un sábado o domingo al mes para la ejecución de campañas informativas.
- Agentes Nocturnos. Operan de martes a sábado. Tras un proceso de análisis y adaptación histórica, el horario se ha optimizado de 20:00h a 02:00h (ajustando el cierre inicial de las 03:30h) para garantizar una intervención más eficiente en las franjas de mayor conflicto potencial.

Cobertura del municipio

La cobertura del Ayuntamiento de Vic se fundamenta en una gestión centralizada, donde la distribución de los efectivos no responde a rutas fijas e inamovibles, sino a una planificación técnica dirigida por la coordinación.

El despliegue se concentra de forma prioritaria en el núcleo urbano consolidado de Vic. No obstante, el programa contempla una cobertura integral del término municipal mediante actuaciones puntuales en núcleos diseminados.

Tipología de intervención

La planificación del servicio en Vic se aleja de los modelos de patrullaje rígidos i adopta una estructura de gestión por objetivos, donde la versatilidad de los recursos humanos es la prioridad. Bajo la dirección de la figura de coordinación, el despliegue diario no sigue rutas fijas inamovibles, sino que se adapta a las necesidades técnicas de cada jornada. Esta flexibilidad permite que, en el turno diurno, el equipo no trabaje necesariamente en binomios cerrados; dependiendo de la misión, la coordinación puede agrupar a tres o más agentes en un punto específico para realizar acciones como charlas de sensibilización en institutos, o bien destinar a un solo agente para la entrega de notas informativas o gestiones de comunicación de proximidad.

En contraste con la operatividad diurna, el servicio nocturno sí mantiene de forma estricta el modelo de binomios. Esta decisión organizativa responde a criterios de seguridad para los profesionales y a la necesidad de contar con una mayor capacidad de interlocución y mediación en escenarios de ocio o descanso vecinal. La presencia de la pareja de agentes garantiza que cualquier intervención en la franja de noche cuente con el apoyo necesario para gestionar conflictos de baja intensidad de manera efectiva.

Perfil profesional de los agentes

Perfil formativo requerido

El acceso al servicio de agentes cívicos de Vic está condicionado por la pertenencia a la plantilla estructural del Ayuntamiento, lo que exige el cumplimiento de los requisitos de titulación del funcionariado local. Actualmente, el nivel formativo mínimo requerido para el acceso a la categoría de agente es la Graduación en Educación Secundaria Obligatoria (integrando el servicio en el grupo de clasificación C2)

No obstante, el consistorio se encuentra en un proceso de reestructuración administrativa para potenciar la profesionalización del cuerpo. El objetivo es promocionar las plazas vigentes al grupo C1, lo que elevará la exigencia académica mínima al título de Bachillerato o Formación Profesional de Grado Medio.

Modelo de los agentes

El despliegue operativo del Ayuntamiento se organiza mediante una plantilla de personal fijo que se divide en dos estructuras diferenciadas pero comunicadas entre sí.

El equipo principal de intervención directa está compuesto por 6 profesionales en horario diurno: 5 agentes cívicos y una figura de coordinación con perfil administrativo. Esta última posición es la responsable de la planificación técnica, la asignación de tareas diarias y la canalización eficiente de toda la información recogida a pie de calle hacia los departamentos municipales correspondientes.

Por otro lado, el servicio nocturno cuenta con dos agentes que, aunque complementan la labor del equipo diurno y mantienen canales de comunicación abiertos, están integrados en una estructura administrativa distinta dentro del consistorio.

En cuanto al perfil de los equipos, el servicio diurno mantiene una composición mixta sin predominio de un sexo sobre otro. No obstante, en el caso específico del turno nocturno, el modelo organizativo establece como requisito operativo que al menos uno de los integrantes del binomio sea un hombre, garantizando así una configuración específica para las intervenciones en horario de noche.

Modelo de financiación

El programa de agentes cívicos ha evolucionado hacia un modelo de financiación mayoritariamente municipal. Actualmente, de los efectivos diurnos que componen la plantilla, seis posiciones están integradas directamente en el presupuesto del Ayuntamiento. Además, el compromiso institucional se refuerza con una partida anual de 40.000€ de fondos propios, destinados específicamente al funcionamiento y mantenimiento de las actividades operativas del programa.

Como complemento a la estructura fija, el servicio integra a dos agentes adicionales a través del programa "Trabajo en los Barrios", financiado por el Servicio de Empleo de Cataluña (SOC). Esta vía de financiación externa se dirige de forma prioritaria a áreas urbanas que requieren una intervención especial desde el punto de vista social y ocupacional. La adhesión a esta subvención permite, además, un retorno social directo, ya que facilita la contratación de personas residentes en los propios barrios de actuación que se encuentran en situación de búsqueda de empleo.

Sistema de organización

La organización de la jornada diurna se rige por una planificación técnica detallada que asigna tareas específicas a cada agente según las necesidades detectadas, las quejas ciudadanas o los requerimientos de la Guardia Urbana. Esta estructura permite una asignación variable de personal, destinando, por ejemplo, varios agentes a una plaza concreta o asignando tareas individuales de comunicación pública. En los periodos sin asignaciones específicas, el equipo desempeña sus funciones predefinidas de proximidad y vigilancia. Aun así, debido a la estabilidad de la plantilla y a que todos los profesionales comparten el mismo espacio físico de oficina, el servicio ha prescindido de reuniones de coordinación formales. La gestión de dudas y el flujo de información se resuelven mediante el contacto directo y la comunicación telefónica inmediata con la persona responsable.

En ese marco, para garantizar la continuidad entre turnos, se ha implementado un sistema de reporte mediante audios de mensajería instantánea (WhatsApp). Al finalizar su jornada, los agentes nocturnos comparten un resumen de las incidencias (de 2 a 3 minutos) en un grupo común donde se integran los agentes diurnos y la persona responsable de la coordinación.

Este mecanismo asegura que, al iniciar su jornada matinal, todo el equipo esté al corriente de lo sucedido durante la noche y si alguna incidencia nocturna requiere una intervención de seguimiento por la mañana, la persona responsable la incorpora a la planificación diaria, contando con que los agentes ya poseen el contexto previo.

A nivel técnico, el servicio cuenta con una base de datos propia donde los agentes registran sistemáticamente todas las intervenciones realizadas en el espacio público, anotando la hora, tipología de intervención y servicio que se ha realizado.

Funciones

El despliegue operativo de los agentes cívicos de Vic se diversifica en varios ejes que buscan garantizar la convivencia y el respeto al entorno urbano mediante la pedagogía:

- Cumplimiento de 4 ordenanzas municipales. Los agentes cívicos elaboran avisos informativos multilingües y materiales gráficos de diversa tipología. Además, realizan campañas específicas por barrios o zonas en función de las necesidades o de las demandas de la ciudadanía. Por ejemplo, se ha elaborado material gráfico con el objetivo de concienciar sobre la gran cantidad de cigarros que hay en los parques, plazas, calles y zonas verdes.

En concreto las 4 ordenanzas son:

- Ordenanza municipal de buen gobierno, civismo, buenas costumbres y convivencia ciudadana
 - Ordenanza municipal sobre la tenencia de animales
 - Ordenanza municipal de movilidad y seguridad viaria
 - Ordenanza municipal en materia de ruidos y vibraciones
- Animales. Se llevan acciones para fomentar la tenencia responsable de los animales, sobre todo de los perros y los gatos. Además, con la colaboración del Departamento de Salud Pública del Ayuntamiento de Vic, los agentes cívicos trabajan para mejorar la gestión de los animales de calle con el objetivo de proteger la salud de los animales y de las personas.
 - Ruido. Las actuaciones se centran en minimizar el ruido que ocasionan las personas en el espacio público, sobre todo en horario nocturno.
 - Movilidad. Se llevan a cabo actuaciones para fomentar la movilidad sostenible y segura en la ciudad, y avanzar hacia una nueva manera de entender nuestros desplazamientos. El Servicio de Agentes Cívicos colabora en la elaboración y difusión de campañas informativas para fomentar el uso responsable de la bicicleta, el patinete eléctrico y otros VMP, junto con la Guardia Urbana y el Departamento de Movilidad.
 - Civismo. Se apoya en las comunidades de propietarios/se en la difusión de las normativas de civismo y convivencia, editando material gráfico, realizando campañas lleva a puerta o informante de la normativa vigente.
 - Actividades en centros educativos. Se realizan sesiones informativas, actividades y dinámicas educativas con escuelas, centros de formación de adultos, espacios de educación en el ocio, asociaciones, etc., para dar a conocer su figura, para identificar de primera mano qué son las necesidades y las demandas de la ciudadanía en relación con el civismo y la convivencia, y para trabajar las problemáticas que surjan. Por ejemplo, Influencers para un mundo más donde el alumnado de PFI y 3.º de ESO del Instituto de Vic comparten sus propuestas para generar hábitos más sostenibles en nuestro día a día.

Capacitación de los profesionales

La estrategia de formación del Servicio de Agentes Cívicos de Vic se caracteriza por un modelo de actualización anual adaptado a la disponibilidad de los recursos municipales. A diferencia de otros municipios que cuentan con estructuras más extensas, la limitación actual de los recursos humanos impide la ejecución de un plan formativo específico y predeterminado a largo plazo. No obstante, el Ayuntamiento garantiza la capacitación continua de su personal mediante la organización de sesiones formativas anuales en diversas materias relacionadas con el servicio, como servicios sociales o sinhogarismo.

Recursos

Recursos materiales

Los profesionales cuentan con una uniformidad oficial diferenciada (chaleco rojo), diseñada para que el agente sea reconocido fácilmente como una figura de referencia y autoridad pedagógica en el espacio público.

En cuanto a las herramientas tecnológicas, el teléfono móvil constituye el recurso principal para el desarrollo de la actividad diaria. El servicio tiene habilitadas dos líneas de telefonía de respuesta inmediata, que aseguran una comunicación fluida entre los agentes, la coordinación y los departamentos municipales. Estos dispositivos sirven tanto para el reporte en tiempo real de las incidencias detectadas en la vía pública como para el funcionamiento del sistema de relevo por audio entre los turnos diurno y nocturno.

Recursos humanos

La estructura operativa del Servicio de Agentes Cívicos de Vic está integrada por una plantilla de 11 profesionales, organizada de la siguiente manera:

- Equipo diurno: Compuesto por un equipo de 6 personas, que incluye a 5 agentes cívicos y una figura de coordinación, esta última encargada de la gestión administrativa y operativa del servicio.
- Equipo nocturno: Formado por 2 agentes cívicos que operan en una estructura diferenciada para atender las dinámicas propias de la franja de noche.
- Refuerzo de 2 agentes cívicos: El servicio cuenta con 2 agentes adicionales integrados en el programa diurno a través de la iniciativa "Trabajo en los Barrios", enfocada en la intervención en áreas que requieren una atención social y económica especial.

Coste económico

Desglose de coste aproximado

- Estructura técnica: La figura de coordinación, responsable de la planificación y supervisión del servicio, supone una inversión anual de 45.000 €.
- Personal operativo fijo: Los 5 agentes cívicos diurnos representan un coste de 37.000 € anuales por efectivo, sumando un total de 185.000 €.
- Refuerzo Trabajo en los Barrios: Los 2 agentes vinculados al programa "Trabajo en los Barrios", financiados a través del SOC, cuentan con una dotación económica de 40.000 €, aproximadamente.
- Partida presupuestaria propia del Ayuntamiento de Vic para cubrir los gastos de funcionamiento del programa, de unos 40.000 €.

El coste aproximado del conjunto de agentes cívicos asciende a un total aproximado de 310.000€.

Sistema de evaluación

El control de calidad y el análisis del impacto del servicio se articulan a través de una Memoria Anual de Actuación, documento que se viene elaborando de forma sistemática desde el año 2020. Este informe permite auditar la eficacia de las intervenciones y ajustar la planificación operativa en función de la evolución de la convivencia en el municipio.

Riesgos y limitaciones

El principal riesgo del servicio radica en la alta dependencia de una plantilla veterana que atesora un conocimiento tácito del municipio. Al tratarse de plazas estructurales del Ayuntamiento, la marcha de cualquier agente supone la pérdida inmediata de todo su capital relacional y experiencia acumulada. La reposición de estas figuras es compleja y lenta, ya que requiere la convocatoria de una nueva plaza pública que el servicio no puede cubrir con agilidad.

Aprendizajes

La experiencia consolidada del servicio de agentes cívicos en Vic ha permitido extraer lecciones sobre la gestión de la convivencia y los límites de la acción pedagógica en la calle. Uno de los aprendizajes principales es la necesidad de definir con claridad el marco de actuación del agente: aunque el modelo prioriza el diálogo y la flexibilidad, se ha comprendido que existen líneas rojas, como la falta de respeto o el incivismo reiterado, donde la mediación deja de ser efectiva y es necesario derivar la actuación a otros cuerpos. El objetivo

no es permitir que el ciudadano actúe sin límites, sino educar en la corresponsabilidad hasta donde la palabra sea una herramienta útil.

Por otro lado, la eficacia del servicio radica en su inmediatez. Se ha comprobado que el funcionamiento ágil y la capacidad de respuesta rápida ante las incidencias no solo mejoran la percepción ciudadana, sino que generan un alto grado de satisfacción y motivación dentro del propio equipo de agentes. El hecho de que los profesionales perciban que su tarea tiene un impacto directo y que el sistema de coordinación es resolutivo favorece que se sientan cómodos y comprometidos con el servicio, un factor determinante para el éxito de un programa que depende intrínsecamente de la actitud y la proximidad humana.



www.daleph.com
dalep@daleph.com