

# Experiencia Destacada

nº 30

Banco Internacional de Documentos de  
**Ciudades Educadoras**



## Título

## Tutor de Barrio de Cascais Un plan de mejora de la calidad de vida en la ciudad

### Datos básicos

**Ciudad:** Cascais

**País:** Portugal

**Número de habitantes:** 205.113

**Temas:** participación ciudadana, voluntariado, medio ambiente, civismo, calidad urbana

**Principios de la Carta de Ciudades Educadoras:** 1,4, 9, 11, 20

### Resumen

El Programa Tutor de Barrio fue creado en 2009 por el Departamento de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Cascais con el objetivo de animar a la ciudadanía a participar de forma voluntaria en la mejora de la calidad de vida de sus barrios. La labor de los tutores consiste en informar sobre el estado del espacio público de su área de residencia (estado de la limpieza urbana, recogida de residuos, cuidado de los espacios verdes públicos, espacios de juego y recreo, calzadas, paseos, iluminación, aparcamiento, seguridad pública, etc.).

Los tutores actúan, además, como agentes educativos y de sensibilización en temas medioambientales y otras cuestiones hacia el resto de la ciudadanía, bajo la perspectiva de un servicio de proximidad. Cuando los vecinos identifican alguna problemática, éstos informan primero al tutor de su barrio, el cual dispone de un contacto directo con el Departamento de Medio Ambiente y otros servicios del Ayuntamiento.

Cualquier ciudadano residente en Cascais, de entre 18 y 80 años de edad, puede solicitar ser Tutor de Barrio, formalizando su inscripción en el Departamento de Medio Ambiente. El reglamento del Tutor de Barrio establece sus derechos y deberes y enmarca su acción de acuerdo a los estándares de calidad y transparencia del Departamento de Medio Ambiente, basados en la competencia, el rigor y la excelencia de los servicios.

En la actualidad, existen 210 tutores, que dan cobertura a todos los barrios de la ciudad. Aseguran el mantenimiento y preservación de 93 parques infantiles y espacios de juego y recreo, 23 huertos comunitarios, 3 viñedos y 2 manzanales comunitarios, 126 ha de áreas verdes y una red vial de aproximadamente 1.140 km.

El Programa Tutor de Barrio ha revelado ser un éxito. Desde su lanzamiento, se ha dado curso a más de 12.500 solicitudes de intervención en el espacio público, con una tasa de resolución del 98%. El Programa está basado en la necesidad de crear comunidades locales dinámicas y participativas, atentas a la preservación de su entorno.



**Tutores de Cascais**

## Objetivos

- Promover sinergias entre el Ayuntamiento de Cascais y los habitantes de los diferentes barrios del municipio.
- Involucrar, informar y sensibilizar a la ciudadanía en el proceso de responsabilizarse de la gestión de sus barrios.
- Resolver con mayor celeridad los problemas identificados por los vecinos en sus barrios.
- Fomentar la participación ciudadana en las cuestiones que afectan a su ciudad.
- Sensibilizar en el respeto y la convivencia en el espacio público.
- Fomentar la eficiencia y la eficacia de los servicios municipales.
- Sensibilizar a la ciudadanía en un estilo de vida más sostenible.

## Metodología

En una primera fase del Programa, se seleccionaron 54 Tutores de Barrio, los cuales fueron distribuidos por los 4 distritos del municipio, iniciando sus funciones en enero de 2009. Actualmente son 210.

A cada tutor se le hace entrega del material necesario para desarrollar su actividad (tarjeta identificativa, teléfono móvil, bloc de notas, reglamento, folletos institucionales, contactos de entidades relevantes del municipio y mapa de la zona de intervención donde vienen señalados: los espacios verdes públicos, los contenedores de reciclaje, los circuitos para el barrido manual y mecánico, etc.). Los tutores comunican las incidencias a través de una aplicación informática que permite el envío de imágenes y la geolocalización del lugar.

Los tutores asisten a talleres formativos centrados en aspectos vinculados a la corresponsabilización de la ciudadanía en la preservación del medio ambiente y en la mejora de la calidad de vida en la ciudad. Además, asisten a sesiones informativas con la participación del ejecutivo del Ayuntamiento de Cascais, de los responsables de los distritos y de técnicos municipales de distintos departamentos (Medio Ambiente, Urbanismo, Movilidad, Policía Municipal...). Por otra parte, se realizan reuniones mensuales y encuentros anuales de tutores.

A partir del momento de la creación del Gabinete de Ciudadanía se ha podido realizar un acompañamiento más cercano a los tutores en la búsqueda de solución a los problemas, en el esclarecimiento de dudas y en la distribución de material informativo de sensibilización ambiental.

Los tutores también reciben recompensa por su trabajo voluntario no remunerado a través de la aplicación CityPoints, que premia a la ciudadanía en general por sus buenas prácticas. Esta aplicación permite acumular puntos que se cambian por vales de descuento u ofertas en productos o servicios locales (entrada gratuita a museos, participación en visitas guiadas u otros eventos, asistencia a talleres formativos, vales para libros, plantas, etc.).

Los tutores participan también en actividades desarrolladas por el Departamento de Medio Ambiente, como por ejemplo: Semana del Medio Ambiente, Semana de la Vegetación Autóctona, Día de la Infancia, entre otras.

Entidades participantes: Ayuntamiento de Cascais, Juntas de Barrio, Empresas Municipales, Policía Municipal, Asociaciones, Protección civil, etc.



**Actividades de los tutores**

## Contexto social y urbano

Cascais es una ciudad portuguesa ubicada en una pequeña bahía a orillas del Océano Atlántico, a 27 km de Lisboa, con una población de alrededor de 206.000 habitantes y una superficie de más de 97,4 km<sup>2</sup>.

Según datos oficiales, en los últimos 20 años el sector secundario ha ido perdiendo peso en favor del sector terciario que representa cerca del 86% de la actividad del municipio (datos de 2011).

Se ha constatado que actualmente la mayor parte de los Tutores de Barrio tienen más de 46 años. En concreto, el 36% tiene más de 60 años, el 35% tiene edades entre los 46 y 60 años, y el 26% entre 31 y 45 años. Sólo el 3% corresponde a edades de 18 a 30 años.

## Evaluación

La evaluación del Programa es positiva, habiéndose constatado una tasa de resolución de situaciones del orden del 98%. El índice global de satisfacción de los Tutores de Barrio es del 93%. La mejora de la calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento, especialmente por el Departamento de Medio Ambiente, es otro de los indicadores positivos.

La tarea de los tutores, junto con el Departamento de Medio Ambiente y otras empresas municipales, ha permitido una rápida actuación en todas las situaciones identificadas.

El programa ha ido creciendo de forma constante y permanente. Por una parte, el número de tutores ha ido aumentando desde el inicio de la actividad, y, por otra, cada vez son más los residentes que solicitan la intervención del tutor para la resolución de problemas locales.

El éxito de este programa ha provocado su extensión a otros servicios. Por ejemplo, el proyecto "Tutor de Huerta", en funcionamiento desde 2017, cuenta con un tutor por "huerta comunitaria" que se encarga de asegurar el buen mantenimiento del espacio común de las huertas y del cumplimiento de las reglas por parte de los horticultores. En fase inicial se encuentra el "Tutor de Escuelas" con la idea de que el alumnado sea y se sienta más responsable de su espacio escolar.

Puntos fuertes:

- El éxito de este programa se demuestra no sólo por el número de tutores sino también por el aumento de la calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- Los tutores son unos interlocutores privilegiados entre la población local y los servicios del Ayuntamiento ya que las intervenciones solicitadas por ellos son consideradas prioritarias, lo que agiliza su resolución.
- Al implicar a los vecinos en un proceso de gestión del espacio público, este proyecto contribuye al fortalecimiento de una ciudadanía informada, activa y responsable.
- El gran interés de la ciudadanía por esta iniciativa hizo que se ampliara el Programa a todos los habitantes de todos los barrios del municipio.

Propuestas de futuro:

- Para poder valorar el impacto del trabajo desarrollado por los Tutores de Barrio, se prevé la creación de una encuesta dirigida a la población de cada barrio.
- A fin de mejorar la eficacia del programa, se pretende llegar a los 250 Tutores de Barrio en 2020, lo que conllevará reducir la dimensión de las áreas de cobertura de cada tutor.

## Contacto

**Organización:** Ayuntamiento de Cascais  
**Contacto:** Sr. Luis Almeida Capão  
Departamento de Medio Ambiente—Presidente del Consejo de Administración  
**Email:** luis.capao@cascaisambiente.pt  
**Teléfono:** +3519106001793



Centro de Cascais



Sesiones de trabajo