

## Ficha de experiencia

### Título del proyecto

Servicio de serenas y serenos de Santa Coloma de Gramenet

### Localización

**Ciudad:** Santa Coloma de Gramenet

**Región:** Cataluña

**País:** España

### Duración

Puesto en marcha el 1 de marzo de 2019, trabajan 364 días al año, todos menos el 18 de octubre.

### Resumen breve

Proyecto basado en la implantación de agentes cívicos nocturnos, denominados serenos, que realizan funciones de atención, orientación, control y supervisión de los acontecimientos que transcurran durante la noche. Llevan a cabo un servicio cercano a la ciudadanía y se coordinan con las autoridades locales.

### Antecedentes

La figura del sereno ya existía en el siglo pasado, y se caracterizaba por las funciones de ayuda a la vecindad. Lo que se ha realizado en la actualidad es una readaptación de sus funciones acorde a las necesidades actuales inspirándose en esta figura preexistente pero en desuso.

### Objetivos

Los objetivos del programa y funciones de los serenos son:

- Detectar el estado mobiliario urbano, comercios y edificios y anotar elementos en mal estado
- Dar aviso si ven personas sin techo en la calle, sobretodo en noches frías
- Anotar puntos de abandono de muebles
- Comprobar que los establecimientos estén cerrados
- Controlar que los vehículos tengan las ventanas subidas
- Avisar a Policía Local en caso de robo o cualquier situación delictiva
- Acompañar a personas desorientadas o que se sienten inseguras

- Informar sobre transporte público, equipamientos y servicios locales
- Recogida diaria de las incidencias detectadas y trasladarlas al servicio de Vía Pública y Limpieza

## Destinatarios/as

Ciudadanía en general

## Estrategias y actividades

Características de los serenos:

- Se desplazan siempre a pie
- Cubren todos los barrios de la ciudad
- Trabajan los 364 días del año (todos menos el 18 de octubre)
- Tienen un teléfono móvil para contactar con los vecinos (Whatsapp y llamada)
- Horario: de 23:30h a 6:30h
- Equipo formado por 8 hombres y 8 mujeres que patrullan en parejas mixtas, y 2 encargados

Proyecto ocupacional y formativo de los serenos:

- Proyecto social de ocupación para mayores de 45 años parados de larga duración
- Duración contrato de 1 año
- Formación de 35 horas
- Perfil: personas con buen talante, autocontrol y vocación de ayudar a los demás
- Función de agentes cívicos nocturnos

## Colaboradores

- Coordinación con Policía Local y otros Servicios municipales, como el Servicio de Vía Pública y Limpieza
- 2 encargados, que son trabajadores municipales y se encargan de la selección y formación de nuevas promociones, así como del servicio durante el año
- Iniciativa impulsada por la empresa Grameimpuls S.A.

## Resultados

Durante el año 2021, se realizaron un total de 35.000 actuaciones, y un total de 1153 acompañamientos a pesar de la pandemia. Las actuaciones según problemática se distribuyen de la forma siguiente para el 2021:

- Muebles y otros objetos voluminosos abandonados: 11494
- Defectos en el mobiliario urbano: 15065
- Señales con defectos: 3264
- Alumbrado: 587

- Residuos especiales abandonados: 115
- Carros de supermercado abandonados: 96
- Ruinas: 609
- Parques y jardines: 1859
- Acompañamiento a personas: 1153
- Atención ciudadana: 55

Son muy bien valorados por la ciudadanía por su amabilidad y servicio.

Para la recogida de datos se realiza un boletín diario con registro de incidencias

### **Información adicional**

Disponible en:

- Nota de prensa del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.  
<https://ajuntamentinforma.gramenet.cat/info-local/els-serenos-nous-agents-civics-nocturns-ja-recorren-els-carrers-de-santa-coloma/>
- Artículo de la Revista Catalana de Derecho Público.  
<http://revistes.eapc.gencat.cat/index.php/rcdp/article/view/10.2436-rcdp.i61.2020.3487/n61-aguado-es.pdf>