

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

JUNTA CASTILLA LA MANCHA

**CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y
DESARROLLO RURAL**

SECRETARIA GENERAL

CUERPO DE AGENTES MEDIOAMBIENTALES

BORRADOR INICIAL

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

PRO – G01. TRABAJOS CONFLICTIVOS

Elaborado	Revisado	Aprobado

REGISTRO DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS	OBSERVACIONES

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE.....	4
3. REFERENCIAS.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. DESARROLLO.	5
5.1 PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA EVITAR SITUACIONES CONFLICTIVAS.....	5
5.2 PAUTAS DE ACTUACIÓN DEL AGENTE AGREDIDO.	8
5.2.1 SITUACIÓN DE AGRESIÓN FÍSICA / VERBAL. SOLICITUD DE AYUDA.....	8
5.2.2 COMUNICACIÓN URGENTE A LA GUARDIA CIVIL.....	8
5.2.3 TRASLADO AL SERVICIO DE MEDICINA AMBULATORIA O URGENCIAS.....	9
5.2.4 COMUNICACIÓN OFICIAL DEL INCIDENTE AL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA.	9
5.2.5 DENUNCIA ANTE EL ÓRGANO COMPETENTE.....	9
5.3 MEDIDAS DE APOYO AL AGENTE AGREDIDO.	9
5.3.1 APOYO INMEDIATO.....	9
5.3.2 APOYO PSICOLÓGICO.....	9
5.3.3 APOYO JURÍDICO.....	10
6. PATRULLA E INSPECCIÓN. SERVICIOS HABITUALES SIN ALTO RIESGO.....	10
6.1 PROCEDIMIENTO.....	10
6.2 CONCEPTOS BÁSICOS DE SEGURIDAD.....	10
6.3 PARADA DE UNA PERSONA A PIE.....	11
6.3.1 LLEVADA A CABO POR UNA PATRULLA COMPUESTA POR DOS AGENTES.....	11
6.3.2 LLEVADA A CABO POR UN SOLO AGENTE.	12
6.4 PARADA DE UN GRUPO DE PERSONA A PIE.....	12
6.5 FORMA DE ACERCASE A UN VEHÍCULO DETENIDO.....	12
6.6 PRECAUCIONES.	13
7. PAUTAS DE ACTUACIÓN EN CONTROL DE CAZADORES.....	13
7.1 APROXIMACIÓN AL LUGAR DE LA POSIBLE INFRACCIÓN Y COMPROBACIÓN DE LOS HECHOS.	13
7.2 CONTACTO CON EL CAZADOR Y MODO DE ACTUAR.	14
8. CLAVE 1.	15

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

1. OBJETO

Describir las pautas de actuación a seguir por los Agentes Medioambientales cuando realizan trabajos conflictivos (actividades cinegéticas, control de la actividad de pesca, etc.) o se encuentren en situaciones conflictivas. Así mismo se contemplan las actuaciones a llevar a cabo en caso de agresiones físicas o verbales.

Se detallan las actuaciones que deben implementarse antes, durante y después de cada situación conflictiva.

2. ALCANCE

Es de aplicación a todos los Agentes Medioambientales que conforman el Cuerpo de Agentes Medioambientales de la Junta de Castilla-La Mancha.

3. REFERENCIAS.

Para la elaboración del procedimiento se han utilizado las siguientes fuentes:

- NTP 489. Violencia en el lugar de trabajo.
- Protocolo de actuaciones frente a situaciones conflictivas. Junta de Extremadura. Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Energía (febrero 2012).
- Manual de salud laboral en el Cuerpo de Agentes Forestales. Asociación Profesional de Agentes Forestales de la Comunidad de Madrid.

4. DEFINICIONES.

- **Situación conflictiva.** Aquellas en las que puede verse en peligro la integridad de alguna de las partes (conflicto inter-personal) o a las que nos cuesta enfrentarnos (conflicto intra-personal).
- **Violencia en el lugar de trabajo.** Según la Organización Mundial de la Salud, se refiere a “todos aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”.
- **Incidente violento en el lugar de trabajo.** Cualquier actitud que conlleve abuso verbal o físico, amenazas o cualquier otro comportamiento intimidatorio, ataque físico intencionado, amenazas verbales o con un arma ofensiva, coacción o ataque sexual cometido por cualquier persona contra un profesional y causando un daño físico o psicológico en la persona o en perjuicio de la propiedad.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

- **Lugar de trabajo.** Cualquier lugar en el que se desarrolla un trabajo con independencia de su dimensión y ubicación, tanto si es urbano como rural, fijo o móvil, así como vehículos, vías, domicilios e industrias en los que el Agente Medioambiental deba permanecer por razón de su trabajo, incluyendo los desplazamientos.
- **Autor.** La persona que comete los actos de violencia o que incurre en cualquiera de los comportamientos que provoquen un incidente violento contra los Agentes Medioambientales.
- **Víctima.** El trabajador que es objeto de un incidente de violencia en relación con su trabajo, conforme a la definición de violencia en el lugar de trabajo.
- **Daños derivados del trabajo.** Enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

5. DESARROLLO.

El procedimiento de actuación en trabajos conflictivos, es el documento que recoge las distintas situaciones a las que pueden enfrentarse los Agentes Medioambientales en la realización de trabajos conflictivos o encontrarse en situaciones conflictivas y que establece la función que cada uno de ellos tiene que desempeñar, así como el orden de los pasos, las acciones necesarias, la jerarquía, etc.

Su objeto es definir acciones que permitan fundamentalmente PREVENIR estas situaciones, además de una correcta DETECCIÓN, ACTUACIÓN y RESOLUCIÓN de estas posibles conductas, facilitando la adopción de medidas preventivas y la resolución de conflictos y, una vez acaecidos, orientando sobre los pasos a seguir para su comunicación y/o denuncia si procediera.

Objetivos:

- Prevenir y/o disminuir las situaciones de tensión y conflictos entre los Agentes Medioambientales y Administrados.
- Prevenir las agresiones y actos de violencia que puedan producirse en contra de los Agentes Medioambientales.
- Proteger a los Agentes Medioambientales con los medios necesarios.
- Generar seguridad y confianza entre el colectivo de los Agentes al enfrentarse ante este tipo de situaciones facilitándoles apoyo jurídico y atención psicológica especializada.

5.1 PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA EVITAR SITUACIONES CONFLICTIVAS.

Las medidas que se proponen a continuación son acciones simples y precauciones generales. Es posible que no se puedan llevar a cabo todas estas pautas, se pueden adoptar aquellas que se adapten mejor a la situación frente a la que nos encontramos.

Los comportamientos y actitudes recomendables ante situaciones de violencia son:

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

- Informar a todas las personas que se considere necesario, de modo que estén preparadas para detectar situaciones de riesgo / agresiones y pedir ayuda o prestarla en caso necesario.
- Si la organización del trabajo lo permite, es conveniente minimizar las ocasiones de trabajo en solitario.
- Intentar una detección precoz de las situaciones de riesgo, es decir, tratar de reconocer los primeros signos de peligro o las señales que preceden a los actos violentos.

Las señales de riesgo potencial de violencia se pueden percibir a través del lenguaje verbal, pero sobre todo, del no verbal:

- **A nivel verbal:** insultos, amenazas más o menos explícitas, etc.
- **A nivel no verbal:** contracción de músculos de la cara o expresión facial tensa puños apretados, mirada fija, señalar con el dedo, cambios de postura rápidos y sin finalidad concreta, tono de voz alto, etc.

En caso de estimar que la integridad física del Agente Medioambiental se encuentra en peligro, es aconsejable seguir las siguientes pautas para reducir el riesgo de ser agredido. Se trata de adquirir y consolidar hábitos de seguridad en el lugar de trabajo.

- Una vez detectado un peligro, generalmente la primera opción y la más segura es EVITAR LA SITUACIÓN, ALEJARSE, no permanecer en un lugar que quedemos expuestos al ataque. Conviene buscar una zona segura (por ejemplo desplazarse a un lugar donde haya más personas) intentando no llamar la atención.
- ANTE UNA AMENAZA SUTIL, QUE NO SEA EXPLÍCITA, lo mejor es no darse por aludido pues ello aumenta la probabilidad de que el potencial agresor efectúe finalmente un ataque directo.
- EN CASO DE VIOLENCIA VERBAL EXPLÍCITA Y DIRECTA, se recomienda, en principio, no responder a las provocaciones y permanecer sin sobresaltarse (o al menos aparentarlo) Para ello puede utilizarse una técnica asertiva denominada BANCO DE NIEBLA. La técnica de Banco de Niebla consiste básicamente en:
 - Aguantar la situación y dejar que la persona se desahogue, sin desafiarla. Este comportamiento requiere el control de las reacciones emocionales, para lo que es necesario poseer ciertas habilidades de auto-control y de manejo de la tensión.
 - Se reconoce que puede ser verdad o probable lo que el otro dice, sin negarlo, sin contraatacar, pero sin ceder a sus presiones. Con esta técnica se da en cierta forma la razón a la otra persona y parece que aparentemente se está cediendo. Debe utilizarse un tono de voz sereno y reflexivo.
 - Sólo si la situación lo permite y el potencial agresor tiene cierto grado de receptividad, se puede intentar dialogar de forma asertiva o negociar.
 - Las conductas que se detallan a continuación pueden ayudar a que el interlocutor esté más receptivo ante nuestras palabras y razonamientos y aumentan la probabilidad de poder apaciguarlo o reconducirlo hacia un estado emocional más tranquilo.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

- El primer paso sería hacer un esfuerzo por comprender la conducta del individuo y empatizar con él (ponerse en lugar de sus sentimientos y emociones). Para ello, podemos escuchar activamente sus argumentos, demostrándole tanto con nuestro lenguaje verbal como no verbal, que le entendemos. La escucha activa, además, suele facilitar la liberación de la tensión emocional del potencial agresor.
- Intentar no llevarle directamente la contraria: evitar discutir sus ideas y razones, no criticar su comportamiento, no restar importancia a sus quejas o críticas, etc.
- Si es posible, se puede intentar hacer ver a la persona las consecuencias que podrían derivarse de sus acciones (es decir, fomentar el que tome conciencia de las implicaciones de sus actos), pero sin decirle lo que debe hacer.
- Buscar puntos básicos de acuerdo y alianzas sencillas.
- Recalcar que, en caso de que el individuo esté muy alterado o tenga un ataque de cólera, de nada sirve intentar hablar o razonar con él, en ese estado no puede procesar la información, ni está en disposición de utilizar la lógica.
- Si nos encontramos ante un agresor que se crece cuando la otra persona no se defiende (la pasividad o el miedo de la víctima aumenta su violencia verbal) pero sin embargo la probabilidad final de agresión física es mínima, existe la opción de requerirle con firmeza que se calme o responderle en su mismo tono siempre evitando usar amenazas, coacciones o insultos.

Es importante saber que determinados **FACTORES DE NUESTRO LENGUAJE NO VERBAL** pueden actuar como desencadenantes de una agresión y otros como inhibidores de ésta. A continuación se enumeran algunos de ellos:

- **DESENCADENANTES DE LA AGRESIÓN.** En general puede considerarse un desencadenante de la agresión cualquier gesto o señal que pueda interpretarse como desafío, hostilidad o amenaza. Es recomendable evitar:
 - Miradas excesivamente fijas, que pueden percibirse como increpantes, hostiles o provocadoras. Es decir, no es recomendable mantener un contacto visual prolongado.
 - Tono de voz elevado. Sin embargo, sí está indicado que el tono sea firme y convincente.
 - Señalar con el dedo, lo que puede interpretarse como un gesto acusatorio.
- **POSIBLES INHIBIDORES DE LA AGRESIÓN.** Para disminuir la probabilidad de agresión se aconseja:
 - Articular las palabras de forma clara, segura y sin titubeos.
 - Sostener un ritmo tranquilo y pausado en el discurso.
 - Mantener el cuerpo erguido pero relajado, es decir, postura segura, pero no altiva. Existen estudios que demuestran que uno de los factores que influye a

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

la hora de que el agresor escoja a su víctima es el aspecto corporal. Por ejemplo, una posición de hombros caídos, mirada baja, etc. da apariencia de inseguridad, lo que aumenta la probabilidad de ser escogida como víctima.

En resumen teniendo en cuenta los preceptos del lenguaje corporal, lo más adecuado suele ser la adopción de un estilo de respuesta asertivo (hablar fluidamente, gestos firmes, postura erecta, etc.) y evitar un estilo pasivo (ojos mirando hacia abajo, vacilaciones, voz baja, postura hundida, etc.) o agresivo.

5.2 PAUTAS DE ACTUACIÓN DEL AGENTE AGREDIDO.

5.2.1 SITUACIÓN DE AGRESIÓN FÍSICA / VERBAL. SOLICITUD DE AYUDA.

En la medida de que las circunstancias lo permitan, se advertirá al agresor/a de lo inadecuado de su comportamiento y de las consecuencias que su proceder le puede acarrear. Existen varias posibilidades por las que los Agentes Medioambientales pueden optar:

- Generalmente la primera opción y la más segura es evitar la situación, alejarse, no permanecer en un lugar que quedemos expuestos. Conviene buscar una zona segura (por ejemplo desplazarse a un lugar donde haya más personas).
Una vez en lugar seguro se comunicará la situación producida al Coordinador Comarcal de su Demarcación Territorial o al que se encuentre de guardia.
- Si los Agentes Medioambientales optan por quedarse, comunicarán inmediatamente esta situación al Coordinador Comarcal de su Demarcación Territorial o al que se encuentre de guardia.
El auxilio y presencia de los compañeros/as u otras personas cercanas servirá en un primer momento para contener y/o acabar con la situación de violencia, además de que puedan actuar como testigos de los hechos si ello fuera preciso.
- En último caso responderá exclusivamente mediante el empleo de medios de legítima defensa y solicitará ayuda.

En caso de que la situación de violencia o agresión persista, se pasará al siguiente punto.

5.2.2 COMUNICACIÓN URGENTE A LA GUARDIA CIVIL.

Como se ha indicado anteriormente, en el caso de que, a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia o agresión persista, los Agentes Medioambientales procederán a avisar a la Guardia Civil y solicitarán que se persone urgentemente en el lugar donde se desarrollan los hechos para acabar con esta situación.

En previsión de que pueda requerirse la actuación policial con el correspondiente atestado, conviene no alterar el escenario en el que se han producido los hechos hasta que termine la actuación policial o se decida que ésta no es pertinente.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

5.2.3 TRASLADO AL SERVICIO DE MEDICINA AMBULATORIA O URGENCIAS.

En el caso de que la utilización de la fuerza por parte del agresor/es pueda presuponer la existencia de lesiones, el Agente agredido, siempre que sea posible acompañado de un compañero/a, se dirigirá al Servicio de Medicina Ambulatoria o al Servicio de Urgencias, donde solicitará el correspondiente informe o parte de lesiones.

5.2.4 COMUNICACIÓN OFICIAL DEL INCIDENTE AL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LA JUNTA DE CASTILLA-LA MANCHA.

Con la mayor rapidez posible y una vez que la situación anímica del Agente agredido lo permita, se pasará a notificar el hecho al Servicio de Prevención de la Junta de Castilla-La Mancha. Sin perjuicio de la comunicación oral inmediata de los hechos acaecidos al inmediato superior, con el fin de adoptar las medidas oportunas.

5.2.5 DENUNCIA ANTE EL ÓRGANO COMPETENTE.

El trabajador afectado formulará la correspondiente denuncia, y solicitará asistencia Jurídica por la Junta de Castilla-La Mancha.

5.3 MEDIDAS DE APOYO AL AGENTE AGREDIDO.

5.3.1 APOYO INMEDIATO.

Como acción preventiva, el Coordinador Comarcal, propondrá Iniciativas, que permitan dar protección al agredido, garantizando la seguridad de éste y la normalización de su actividad profesional, para ello podrá cambiar temporalmente la zona de trabajo. Para el cambio definitivo será preceptivo un informe del Servicio de Prevención de la Junta de Castilla-La Mancha valorando tal medida correctiva.

5.3.2 APOYO PSICOLÓGICO.

La Mutua de la Junta de Castilla-La Mancha prestará apoyo psicológico a los Agentes Medioambientales que hayan sufrido una agresión por los motivos que se detallan en los párrafos siguientes.

Los efectos de un incidente violento pueden ser muy diversos, dependiendo de la naturaleza y gravedad del mismo y de quién haya sido el sujeto pasivo de la agresión. En determinados casos, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el trabajador y sobre los compañeros que es preciso tratar.

Las consecuencias pueden manifestarse en:

- Sentimientos de cólera o ira.
- Desconfianza general frente a personas extrañas.
- Ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que la situación violenta pueda volver a producirse.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

- Sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad y culpabilidad.

Todo ello puede afectar no sólo a la vida laboral sino también a la personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del posible trauma.

Este apoyo debe ser tanto a corto plazo (lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia) como a largo plazo:

- El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica inmediata.
- En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

5.3.3 APOYO JURÍDICO.

Cuando el Agente afectado se vea incurso en un proceso judicial, en virtud del desempeño de su cargo o en cumplimiento de una orden de la autoridad competente tendrá derecho a ser asistido por un Letrado de la Junta de Castilla-La Mancha.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Ley 5/2013, de 17 de octubre, de ordenación de los servicios jurídicos de la Administración de la JCCM, los letrados podrán asumir la representación y defensa en juicio de las autoridades y personal funcionario de Castilla-La Mancha, en los procedimientos judiciales que se sigan en ocasión de actos u omisiones relacionados con el ejercicio de sus funciones. Para ello será necesaria la solicitud del interesado y de la Consejería en que presta sus servicios. Dicha autorización no se concederá cuando existan conflictos de intereses con la Administración de la Comunidad Autónoma.

6. PATRULLA E INSPECCIÓN. SERVICIOS HABITUALES SIN ALTO RIESGO.

6.1 PROCEDIMIENTO.

Respecto a la forma de realizar los servicios en el ámbito de las funciones de **policía, vigilancia e inspección, en general se realizarán siempre en patrullas de mínimo dos agentes.**

6.2 CONCEPTOS BÁSICOS DE SEGURIDAD.

- Independientemente de que formen pareja habitual o no, al comienzo de los servicios se tendrá claro que rol adoptará cada uno de los agentes en la interacción con el ciudadano. Uno es el que habla y actúa, y el otro es el que protege y da cobertura.
- En cualquier actuación de pareja, las decisiones han de ser consensuadas, ya que la pareja de Agentes Medioambientales es responsable de sus actos en conjunto. No dirigirse al compañero por su nombre.
- Nunca se ha de dar nada por seguro. La presunción de comportamiento y en especial de documentaciones, puede llevar a situaciones falsas.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

- Siempre hay dependencia del compañero en toda intervención.
- Siempre ha de mantenerse la distancia de seguridad. Como mínimo, la longitud del brazo del interlocutor.
- Hay que ser firme pero comprensivo. La persona a la que se intenta parar, identificar o interpelar ha de saber lo que se propone el Agente, y tiene que saber que piensa hacerlo de la forma más cómoda para los dos.
- Tratar de usted/señor/señora al ciudadano. Evitar los reproches personales o juicios de valor hacia este, y en todo caso limitarse a mencionar cuál es la conducta errónea.
- El control de cualquier incidente ha de estar en manos del Agente. Eso debe notarse en su forma de hablar y proceder. Se ha de evitar la rectificación constante de decisiones.

Las pautas expuestas a continuación tienen como objeto hacer consistente el comportamiento corporal correcto y eficaz empleo de la fuerza verbal y la advertencia.

6.3 PARADA DE UNA PERSONA A PIE.

6.3.1 LLEVADA A CABO POR UNA PATRULLA COMPUESTA POR DOS AGENTES.

- El Agente más cercano a la persona que se pretende parar debe acercarse situándose a la distancia de seguridad, en un ángulo de 30 a 45 grados, a la izquierda del interpelado (derecha del Agente) cuando el Agente es diestro. Considerar el caso alternativo.
- El otro Agente debe ponerse detrás del compañero, desplazado unos dos metros a la izquierda del primer Agente. Su función es hacer segura la intervención del primer Agente, observando todos los movimientos del interpelado.
- El primer Agente saludará a la persona parada y le solicitará la documentación de forma clara y correcta, explicando los motivos por los cuales se la pide.
- El documento ha de cogerse con la mano izquierda. Al mismo tiempo el Agente ha de retroceder para su comprobación; mientras se mantiene el brazo derecho extendido a lo largo del cuerpo.
- El Agente ha de comprobar el documento sin agachar la cabeza, manteniendo dentro del ángulo de visión los posibles movimientos de la persona parada. Si es necesario podrá por seguridad comprobarlo dentro del vehículo.
- Una vez controlada la situación, el Agente que ha actuado hasta ahora se encargará del resto de los trámites: extender la denuncia, levantar un acta, etc., continuando el otro Agente la misión de cubrir la acción del Agente actuante.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

6.3.2 LLEVADA A CABO POR UN SOLO AGENTE.

El Agente actuante hará la aproximación al ciudadano como en el punto anterior, pero además, después de saludar y manteniendo la distancia de seguridad, si el lugar lo permite se le pide al individuo que se ponga cerca de un obstáculo fijo (árbol, pared, vehículo).

6.4 PARADA DE UN GRUPO DE PERSONAS A PIE.

- Los Agentes han de aproximarse al grupo procurando dejar su espalda libre, es decir, deben evitar ser rodeados y cortar los posibles puntos de huida.
- Hay que parar a los individuos contra un obstáculo (pared, vehículo, etc.), de forma que se facilite la vigilancia del conjunto y se evite la dispersión.
- El Agente que interviene debe solicitar la documentación, con órdenes claras y concretas, explicando los motivos de su demanda.
- El control del líder, si lo hay, ha de ser el objetivo principal. Se elegirá a otra persona solo si el líder está muy alterado.
- El Agente no se dirigirá a recoger las documentaciones, serán los interpellados quienes hagan la entrega, por turnos, desde la distancia de seguridad que ha de marcar el Agente. Una alternativa a la entrega personal de documentación es que los componentes del grupo hagan la entrega a uno de sus integrantes, y este al Agente. En este caso puede ser interesante dar protagonismo al más débil del grupo (menos potencial de respuesta agresiva).
- Con todas las documentaciones, al Agente actuante retrocederá dos pasos para hacer la comprobación, pudiendo optar según la situación por hacerlo en el interior del vehículo.

6.5 FORMA DE ACERCASE A UN VEHÍCULO DETENIDO.

- En caso de actuar en pareja, siempre han de acercarse los dos Agentes. El Agente que conduce nunca se queda en el coche.
- El Agente que interviene ha de acercarse a la ventana del conductor haciendo una rápida observación de quien o que es lo que hay en el interior del vehículo. Ha de situarse en la zona de peligrosidad relativa (entre la puerta delantera y la trasera y ha de respetar la distancia de seguridad).
- El Agente ha de solicitar al conductor que pare el motor.
- El Agente que refuerza ha de colocarse en la parte lateral posterior derecha del vehículo, a una distancia desde donde pueda observar todos los movimientos de los ocupantes.
- El Agente interviniente saludará y solicitará la documentación de forma clara, concreta y correcta.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

- Nunca ha de inclinarse para hablar con el conductor ni apoyarse en ninguna parte del vehículo.
- Los Agentes no han de colocarse nunca delante ni detrás del vehículo detenido en ninguna situación, por muy normal que parezca.
- En el caso que se trate de motocicletas, el Agente que actúa ha de colocarse ligeramente detrás del conductor, de forma que este tenga que mantener el diálogo con el Agente en una posición ligeramente girada. El Agente que cubre la acción no ha de cambiar su posición ni su función.
- En paradas nocturnas se le indicará al conductor que encienda la luz interior del vehículo.

6.6 PRECAUCIONES.

Los indicadores para saber que la situación no se puede manejar con unas medidas de seguridad y pasa a ser de alto riesgo son las siguientes:

- Las personas que, a la vez que gritan, intentan empujar al agente.
- Las personas que gesticulan de forma agresiva.
- Las personas que dicen que tienen un arma y no estamos en situación en la que este hecho sea apropiado (no se trata de actividad cinegética).
- Las personas sobre las cuales el Agente tiene la certeza que ha cometido un acto delictivo.

Estas clasificaciones tienen que ver con la actitud del sujeto sobre el cual se está interviniendo. Se ha de tener en cuenta otros elementos, como el lugar o la hora en que se da la situación (sin otras personas o recursos en las cercanías).

Se intentará no elevar la presión y se tranquilizará de la mejor manera al/los interpellados manteniendo siempre la firmeza. Si se aprecia dificultad para ello o no hay respuesta positiva, el Agente actuante se dirigirá al vehículo mientras el otro mantiene la cobertura.

Una vez entrado este también en el vehículo, se tomará una decisión sobre el recurso a las fuerzas de seguridad que se encuentren más próximas a la zona, y al mismo tiempo se decidirá si se mantiene la posición o se hace una retirada parcial en espera del apoyo que se solicite.

7. PAUTAS DE ACTUACIÓN EN CONTROL DE CAZADORES.

7.1 APROXIMACIÓN AL LUGAR DE LA POSIBLE INFRACCIÓN Y COMPROBACIÓN DE LOS HECHOS.

Se trata de obtener la mayor cantidad de información posible sin que, a poder ser, el presunto infractor se percate de nuestra presencia.

Mediante la utilización de prismáticos y situándose en una zona alejada y discreta intentar:

- Conocer la posición del presunto infractor.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

- Determinar que indumentaria lleva para después poder identificarlo en caso de que sean varias las personas.
- Conocer las vías de acceso mejores.
- Ser testigos de la infracción.

Si se constata una infracción (un disparo ilegal, un reclamo, ...) esperar unos minutos antes de dejarnos ver o aproximarnos al infractor (cuando éste aún no se ha percatado de nuestra presencia), de forma que éste tenga la duda de si hemos presenciado o no la realización de la infracción. La actitud suele ser muy diferente: si se sospecha que hemos presenciado los hechos y es consciente de la infracción puede oponerse a la identificación.

7.2 CONTACTO CON EL CAZADOR Y MODO DE ACTUAR.

Las normas de seguridad son muy importantes, sobre todo cuando se ha constatado una infracción y se va a proceder a denunciarla.

En todos estos pasos siempre actuar sin prisas, con paciencia.

- **Comunicación de posición y actuación a la emisora.** Si hay sospechas de que la actuación vaya a ser conflictiva conviene llamar a la emisora para indicar la posición y los hechos. De esta forma están al corriente y en caso de necesidad su actuación será más rápida y eficiente.

Cuando se actúa en solitario puede ser recomendable hablar ostentosamente con la emisora antes de establecer el contacto con el cazador, de forma que quede claro que los hechos ya los conocen terceros.

- **El Agente lo saludará y se presentará como tal,** aunque el uniforme y el vehículo ya le identifican en un primer momento.
- **Observación del estado anímico del cazador.** En estos momentos iniciales, el Agente observará si el cazador está relajado, tranquilo o por el contrario si está nervioso, asustado. Si está nervioso se intentará que se tranquilice con una pequeña conversación distendida (sobre qué tal ha ido la caza, qué frío hace, si es de por aquí, etc.) hasta que a juicio del Agente se haya relajado lo suficiente como para pedirle que descargue el arma.
- **Desarme.** ¿Puede usted descargar el arma? Deposite el arma en el suelo. Si el cazador se niega a descargar el arma, desistir del paso siguiente. Nos retiramos intentando no perder de vista al sujeto y solicitamos ayuda a la emisora.
- **Identificación del cazador.** El Agente solicitará al presunto infractor que exhiba el documento acreditativo de su persona. Si se niega, el Agente deberá:
 - Identificarse ante el ciudadano mediante exhibición de su acreditación, es decir, carné y placa de identificación.
 - Requerirá clara y taxativamente al ciudadano por segunda vez la exhibición de su documento nacional de identidad o cualquier otra acreditación análoga con validez

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

para su identificación (pasaporte, carné de conducir, etc.) informándole igualmente de forma clara y expresa de su condición de Agente de la Autoridad. Ambos requerimientos de exhibición de documentación deberán ser igualmente taxativos y directos, de forma que al ciudadano no le quede ninguna duda sobre la obligación insoslayable de exhibir su documentación identificativa. Por esta razón, si la primera petición efectuada al ciudadano, por razones de cortesía ha sido plenamente taxativa y explícita, deberá realizarse un tercer requerimiento igual al segundo.

- Debe apercebir al ciudadano clara y comprensiblemente de que si no se identifica puede estar cometiendo una falta o un delito de desobediencia a la autoridad. De esta forma y de cara a un posible ulterior procedimiento penal quedan cumplidos los requisitos básicos del delito o falta de desobediencia a la autoridad o sus Agentes.
- Si persiste en su negativa, delante del ciudadano, se comunicará con la emisora, solicitando la presencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y, en caso de considerarse necesario, la presencia de otros Agentes Medioambientales. Se le denunciará además por desobediencia a la autoridad ante el juzgado competente o dependencias de la Fuerza o Cuerpo de Seguridad que haya intervenido, remitiendo copia a la Jefatura del Cuerpo de Agentes Medioambientales.
- **Anotación de los datos personales.** Una vez tomada nota de los datos o posesión física del documento el Agente informará sucintamente de la presunta infracción cometida.
- **Toma de otros datos.** Si la actuación no es complicada tomar todos los datos posibles (comprobar el seguro y la guía de la escopeta, la numeración ...). O se cumplimenta el impreso de denuncia o se informa al presunto infractor de que va a ser denunciado por los hechos acaecidos.
- **Forma de actuación.** Ser educados pues estamos representando a la Administración. No discutir nunca y mucho menos entrar en provocaciones. Estar con el denunciado únicamente el tiempo necesario para hacer el trabajo.
- **Fin de la actuación.** Si previamente se había contactado con la emisora para informar de la actuación, volver a llamar para indicar el final de ésta.

8. CLAVE 1.

La Clave 1 protocoliza la comunicación con el Coordinador Comarcal de guardia, cuando existe un riesgo potencial de violencia externa. Está pensada para las situaciones en que, a juicio del Agente Medioambiental, pueda darse una situación de riesgo potencial de violencia externa, y a la cual deba hacer frente en el cumplimiento de sus funciones.

Para que se pueda llevar a cabo tiene que haber, durante la jornada de trabajo de los Agentes Medioambientales, un Coordinador Comarcal de guardia.

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

Para que los Agentes Medioambientales tengan conocimiento de quien está prestando la guardia, se hará referencia en los cuadrantes cuatrimestrales que se entregan a cada Agente del Coordinador Comarcal de guardia que haya todos los días.

Como recomendación se establecen las siguientes situaciones que se pueden producir durante la patrulla de los Agentes Medioambientales para activar la Clave 1:

- Encuentro con un cazador o cazadores armados.
- Encuentro con un conjunto de personas que estén realizando alguna actividad cinegética en grupo y se observe que están consumiendo alcohol u otras sustancias.
- Encuentro con alguna persona de la cual se conozca su carácter conflictivo y que esté cometiendo algún tipo de infracción.
- Encuentro con un grupo de personas que estén cometiendo algún tipo de infracción.
- En el momento que una situación se vuelva violenta o se reciban amenazas.

Ante una situación potencial de violencia externa existe un riesgo para el Agente Medioambiental vaya solo o en pareja. Para minimizar el riesgo se propone la CLAVE 1 que consiste en lo siguiente:

- El Agente avisa al Coordinador Comarcal de guardia y pide abrir una “Clave 1”. El Agente que realiza la llamada es aquel que no trata directamente con el Administrado.
- A continuación le da su situación lo más exacta posible. El Coordinador Comarcal de guardia indica esta información a la pareja de Agentes Medioambientales que estén en una posición más cercana.
- Los Agentes Medioambientales hacen su trabajo de inspección.
- A los 10 minutos de abrirse la Clave 1, el Coordinador Comarcal de guardia tiene la obligación de llamar al Agente y preguntar ¿Cuál es la situación la Clave?
- La respuesta del Agente puede ser “puedes cerrar la Clave 1” cuando ya ha pasado la situación.
- Si se mantuviera la situación de riesgo el Agente diría “la Clave 1 se mantiene”. Así pues, el Coordinador Comarcal de guardia tendría que volver a comunicarse con el Agente pasados otros 10 minutos.
- Y así consecutivamente, hasta que la situación finalice y el Agente llame al Coordinador Comarcal de guardia para cerrar la Clave 1.

Si el Coordinador Comarcal de guardia pierde comunicación con los Agentes Medioambientales en una Clave 1, los Agentes de la zona más próxima acudirían al lugar descrito, previo aviso del Coordinador Comarcal de guardia. Pasado un tiempo prudencial de 30 minutos a una hora, el Coordinador Comarcal de guardia avisaría la Guardia Civil o Policía Local.

Los objetivos de la Clave 1 son los siguientes:

Código: PRO-01	TRABAJOS CONFLICTIVOS	 Castilla-La Mancha
Versión: 00		
Fecha: Nov - 18		

- Que el Coordinador Comarcal de guardia conozca la situación de los Agentes en actuaciones de riesgo.
- Que los cazadores u otros Administrados perciban que se ha comunicado la situación y que se cuenta con el apoyo.

Según la circunstancia y a criterio del Agente Medioambiental, el aviso de la Clave 1 puede darse:

- Sin que el cazador o Administrado lo perciba, antes de actuar.
- Cuando esté acercándose a él o junto a él.
- De manera sobrevenida, es decir, en un principio no se intuye el riesgo pero estando con el cazador la situación torna a tensa.

Como recomendación y con el fin de familiarizarse con el uso de la Clave 1 sería aconsejable realizar simulacros.