



Región de Murcia
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería,
Pesca, Medio Ambiente y Emergencias

Dirección General del Medio Natural

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MEDIO NATURAL



AGENTES MEDIOAMBIENTALES

24/05/2021 15:43:50

MARTINEZ JUINOS, VICTOR MANUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-154f98c-d867-57bd-3660-0050569b3467





CONTENIDO

1. OBJETIVO.
2. ALCANCE.
3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR CONDUCTAS AGRESIVAS O VIOLENTAS POR PARTE DE USUARIOS/AS.
 - 3.1. Información a los usuarios/as.
4. FORMACIÓN.
5. SALA DE ESPERA.
 - 5.1. Recomendaciones a tener en cuenta en todos los Centros Comarcales o infraestructuras destinadas al uso por Agentes Medioambientales.
6. CALIDAD DEL SERVICIO.
 - 6.1. Recomendaciones a tener en cuenta en todos los Centros Comarcales.
 - 6.2. Interferencias en la calidad del servicio.
7. SISTEMAS DE SEGURIDAD
 - 7.1. Recomendaciones a tener en cuenta en todas las unidades.
 - 7.2. Protección de la identidad.
 - 7.3. Uso y transporte de armas.
8. ACTIVIDADES FUERA DEL CENTRO COMARCAL.
 - 8.1. Recomendaciones generales a tener en cuenta.
9. ACTUACIONES ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN.
 - 9.1. Actuación cuando se prevé la asistencia de un/a usuario/a que pudiera manifestar una conducta agresiva.
 - 9.2. Actuación ante un/a usuario/a que muestra indicadores en su conducta que pudieran derivar en una agresión.
10. ACTUACIONES ANTE LA AGRESIÓN.
11. ACTUACIONES DESPUÉS DE UNA AGRESIÓN.
 - 11.1. Asistencia sanitaria y psicológica.
 - 11.2. Asistencia jurídica.
 - 11.3. Denuncia del caso ante el Juzgado de guardia correspondiente o la Guardia Civil en el caso de que no se conozca la identidad del infractor/a o agresor/a.





11.4. Investigación de la Agresión, Registro, elaboración de estadística y de un Mapa de Riesgos.

12. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE AGRESIONES.

13. IMPULSO, IMPLEMENTACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O LEGISLACIÓN.

ANEXO Nº1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN.

ANEXO Nº2. FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES.

ANEXO Nº 3.- SERVICIOS QUE REQUIEREN DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN PREVENTIVA ANTE POSIBLES AGRESIONES.





PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS AGENTES MEDIOAMBIENTALES

1. OBJETIVO.

La Administración Regional, como organización empresarial, debe velar por sus empleados ante cualquier acto de violencia, entendido como un factor de riesgo más que hay que eliminar, en cumplimiento del artículo 14 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta Dirección General por medio de la Sección de Coordinación de Agentes Medioambientales, es consciente de la importancia de que su personal pueda desempeñar su trabajo en condiciones óptimas, y ha sido lo que ha impulsado la confección este protocolo, con el fin de asegurar que los empleados y las empleadas adscritos a la Sección de Coordinación de Agentes Medioambientales disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona y su salud no se vean afectadas.

La elaboración de este protocolo ha tenido como fuente el Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el Ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional

Este protocolo tiene como objetivo proporcionar una herramienta de trabajo para prevenir, detectar o actuar ante posibles casos de agresión, tanto si se trata de agresiones físicas (personales o al mobiliario) como verbales (o gestuales), telefónicas, escritas, intimidatorias o vandálicas, en el marco de su trabajo o debido directamente al mismo, con el fin de evitar o minimizar la probabilidad de riesgo para la salud del trabajador, como consecuencia de conductas agresivas o violentas realizadas por usuarios.





2. ALCANCE.

Este protocolo será de aplicación a todas las personas del Cuerpo de Agentes Medioambientales de la Región de Murcia, independientemente de su rango administrativo, cuando se produzca un incidente violento en su lugar de trabajo o como consecuencia del mismo 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 estos/as funcionarios/as en el cumplimiento de su ejercicio profesional y causando un daño físico o psicológico sobre los/las mismos/as o en perjuicio de la propiedad, de la organización o de la persona.

Se entiende como lugar de trabajo a las áreas del centro de trabajo, edificadas o no, en las que los trabajadores y las trabajadoras deban permanecer o a las que puedan acceder en razón de su trabajo, por lo que sería cualquier instalación donde se presta la atención con independencia de su dimensión y ubicación, tanto si es urbana como rural, fija o móvil, y la prestación de servicio fuera de estas instalaciones, como vehículos, calle, industrias, instalaciones y medio natural, estando incluidos los desplazamientos.

Igualmente será de aplicación para Técnicos/as funcionarios/as, que pudieran ser víctimas de cualquier agresión cuando acompañen a los/las Agentes Medioambientales en salidas al exterior o intervengan en expedientes que se hayan iniciado o estén gestionados por la Consejería correspondiente.

Del mismo modo será de aplicación para los/las Agentes Forestales y Agentes Auxiliares Forestales.

El presente protocolo, se difundirá entre todos los integrantes del Cuerpo de Agentes Medioambientales, a través de correo electrónico y mediante reuniones y/o jornada formativa en las que se presentará e informará sobre el contenido del mismo.





3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR CONDUCTAS AGRESIVAS O VIOLENTAS POR PARTE DE USUARIOS/AS.

Los procedimientos que se adopten en este protocolo afectarán a los siguientes ámbitos:

3.1. Información a los/las usuarios/as.

Se refiere a la información que reciben los/las usuarios/as que acuden a los diferentes centros comarcales o directamente sobre el terreno, en relación a las consecuencias que pudiera depararles la actuación llevada a cabo por los/las Agentes Medioambientales, como Agentes de autoridad, en materias de su competencia y que pudiera afectarles de forma directa.

La información que los/las Agentes Medioambientales proporcionen al usuario debe ser clara, concisa, veraz, asequible, comprensible y transmitida con respeto.

Cualquier persona que acuda a las dependencias de los/las Agentes Medioambientales, podrá tener un primer contacto con:

- El control de accesos en edificios con dependencias cedidas para el uso de los/las Agentes Medioambientales, los/las vigilantes de seguridad o persona encargada de la recepción deben estar convenientemente informados sobre la ubicación de las diferentes dependencias del edificio, así como de la documentación que el/la usuario necesita para resolver su consulta y el procedimiento de actuación que debe seguir a tal fin.
- Directamente con los/las Agentes Medioambientales en aquellos centros dependientes de la Dirección General de Medio Natural y/o gestionados por la Sección de Coordinación de Agentes Medioambientales.

Las dependencias de los/las Agentes Medioambientales estarán identificadas mediante un cartel que incluirá el horario en que el centro de trabajo permanecerá abierto al público.

Siempre que sea posible, en cada uno de los despachos, junto a la puerta de entrada y a la altura de la vista, se colocará un cartel que indique el puesto del empleado/a que lo ocupa. De no ser posible, se pondrá el cartel en lugar visible sobre la mesa del empleado/a público/a.





En la sala de espera de las diferentes unidades, en caso de que existan, se colocará un cartel con un **slogan** que recoja **el fin último** de esta Dirección, que es la de **responder de manera eficaz a las demandas de otros/as empleados/as públicos/as o personas en general, que acuden a las distintas dependencias buscando una respuesta a un problema concreto**. Y que, como contrapartida, se le solicita el debido respeto y la consideración tanto a la persona del empleado/a público/a que le atiende como a la labor que realiza.

Es por ello que, con el fin de garantizar en lo posible la existencia de un ambiente laboral donde el empleado público se sienta cómodo en el desarrollo de su trabajo y el usuario debidamente atendido, se ha elaborado un protocolo de medidas dirigidas tanto para fomentar lo anterior, como a frustrar cualquier conato de violencia.

SLOGAN

***"POR FAVOR, ESPERE SU TURNO,
SERÁ ATENDIDO/A LO ANTES POSIBLE.
NUESTRO OBJETIVO ES PRESTARLE LA MEJOR ATENCIÓN"***

Con el fin de dar cumplimiento con el artículo 24 de la *Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales*, el personal de empresas externas que presten servicio a las unidades objeto de este protocolo (servicio de limpieza, mantenimiento, informática, etc.), recibirá, en caso necesario, por parte del servicio correspondiente, la información pertinente para que la actuación de la empresa se adapte a las características específicas de funcionamiento que se reflejan en la normativa, protocolo o procedimiento de trabajo de cada uno de los servicios.

La prevención de agresiones externas en el ámbito de los/las Agentes Medioambientales implicaría la educación de los/las usuarios/as en materia de respeto y conservación del Medio Ambiente, con las siguientes líneas de actuación propuestas:





- Diseño y desarrollo de un programa de educación ambiental que vincule aptitudes positivas hacia los/las Agentes Medioambientales en la comunidad escolar, hacia su labor y la conservación de la naturaleza, con especial incidencia en las localidades donde desarrollan su trabajo.
- Difusión a través de medios convencionales de la normativa medioambiental y la figura del/la Agente Medioambiental como autoridad y, por tanto, elemento de protección, vigilancia y custodia del medio ambiente de la administración regional, con especial incidencia en los sectores de la caza, pesca, agropecuario, uso público y deportivo de los espacios naturales de la región.

4. FORMACIÓN.

Con el fin de que el Cuerpo de Agentes Medioambientales adquiera las habilidades necesarias para reconocer, prevenir y actuar en caso de una posible agresión, se diseñarán las acciones formativas necesarias que estarán incluidas dentro del Plan de Calidad de las Unidades (PCU) y/o Plan de Formación Obligatorio (PFO) correspondiente, conteniendo, entre otras:

- Prevención de riesgos laborales en situaciones difíciles. Técnicas de comunicación y control emocional. Dirigido a los/las Agentes Medioambientales, cuyo puesto de trabajo implique una interacción con el usuario y cuyas funciones o responsabilidad lleven consigo una alta probabilidad de enfrentamiento a situaciones difíciles y que requieran un elevado autocontrol emocional. Dentro de esta formación irá incluida el afrontamiento a conflictos con personas portadoras de armas o cualquier otro elemento que pudiera ser lesivo para los/las Agentes, formación en materia de ética profesional, trato y relaciones con los ciudadanos, imagen externa, relaciones con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, manejo y protección de datos.
- Formación en la técnica de comunicación y "defensa verbal", que incluya contenidos relacionados con comunicación no verbal entre Agentes para una actuación coordinada, indicadores de tensión/falta de control emocional en ciudadanos, principios de actuación en casos de "legítima defensa" y similares.





- Formación específica para el desempeño eficaz de las funciones propias del/la Agente Medioambiental.
- Formación específica en defensa personal, incluyendo formación en técnicas de identificación, autodefensa, y reducción de personas, así como en el manejo de elementos, equipos y medios de prevención y defensa homologados y autorizados tanto pasivos como activos.

La formación se debe realizar de manera inicial y periódicamente a modo de recordatorio o reciclaje de la misma con una periodicidad que no supere los cinco años, salvo que se produzca el ingreso de nuevos/as Agentes o que se detecte alguna necesidad formativa específica que requiera la organización de un curso específico.

Los/las Agentes de nuevo ingreso deberán contar con dicha formación (defensa verbal y personal) previamente a su incorporación a su puesto de trabajo, o en todo caso, en el primer año desde su incorporación.

Los/las Agentes de nueva incorporación realizarán los servicios siempre acompañados de un/una Agente con experiencia, durante al menos 2 meses.

Por otro lado, periódicamente, se requerirá al personal que manifieste sus necesidades formativas, con el fin de tenerlas en cuenta y solicitarlas a la Escuela de Formación e Innovación de la CARM.

Asimismo, en el caso de que ocurriese alguna agresión, el/la responsable de la unidad, basándose en las características de la misma, valorará la necesidad de realizar una jornada o taller, en el que se analicen las circunstancias en las que se han producido los hechos, con el fin de adoptar las medidas que se consideren necesarias para evitar o reducir la probabilidad de una nueva agresión. Para la misma, podrá solicitar la colaboración del Servicio de Prevención.





5. SALA DE ESPERA.

5.1. Recomendaciones a tener en cuenta en todos los Centros Comarcales o infraestructuras destinadas al uso por Agentes Medioambientales.

Cuando las características de la infraestructura lo permitan se dotará a todos los centros de una sala de espera con asientos confortables, dotándola de lectura u otro material divulgativo que pueda servir de entretenimiento al personal que acuda a las dependencias.

Así mismo, cuando las características de la infraestructura lo permitan se dispondrá de unos aseos próximos a la sala de espera, debidamente señalizados.

Con el fin de que exista el máximo confort posible, se recomienda que el nivel de ruido, de temperatura y humedad relativa se encuentre dentro de los límites establecidos en la normativa o guías técnicas correspondientes.

En el acceso al centro, en despachos, en la sala de espera u otros espacios que se consideren, debe haber carteles, folletos u otro material divulgativo que recuerden de una manera positiva la función del/la Agente Medioambiental de velar por la conservación de la naturaleza, incluyendo fotografías que transmitan o inviten a la tranquilidad (paisajes, fauna, etc.)

Las imágenes utilizadas evitarán la identificación personal de los/las funcionarios/as.

6. CALIDAD DEL SERVICIO.

6.1. Recomendaciones a tener en cuenta en todos los Centros Comarcales y Oficinas Locales.

Con el fin de que la persona que acuda a cualquiera de los centros u oficinas sea atendido correctamente, se sienta acogido, escuchado y perciba interés por parte del personal que le atiende, se fomentará:

- o La información del personal: Los/las Agentes Medioambientales dispondrán de los conocimientos necesarios, dentro de su nivel de competencia, para informar debidamente al usuario, así como conocer las funciones generales que realiza el resto de personal de la Dirección General de Medio Natural, con el fin de dirigir adecuadamente al personal atendido, al servicio o departamento donde pueda





encontrar una respuesta a la información que demanda. A tal efecto, se dispondrá en los centros de:

- Folletos sobre la labor de los/las Agentes en positivo y que servicios pueden prestar a los/las administrados/as.
 - Folletos explicativos sobre los trámites más habituales para los administrados/as, sobre los que los/las Agentes puedan explicar cómo cumplimentarlos y los pasos a seguir para su tramitación.
- o Información al usuario: La documentación generada por los/las Agentes Medioambientales, que deba ser entregada al usuario o usuaria, contendrá la información necesaria para que éste pueda realizar con éxito la gestión que precise y, en caso necesario, ponerse en contacto con la unidad que corresponda.
- o Comprobación de que el usuario ha comprendido la información transmitida: en algunos casos puede ser conveniente comprobar que el/la usuario/a se ha enterado del mensaje que le ha intentado transmitir el/la Agente. Lo más directo es preguntar al usuario: *"con el fin de asegurarme de que me he explicado convenientemente, ¿me podría decir lo que usted ha entendido?"*.
- o Identificación del personal: Cada Agente Medioambiental deberá portar una tarjeta o placa de identificación profesional, cuyos datos deberán ser legibles por los/las usuarios/as.
- o Uniformidad: Cada Agente Medioambiental deberá ir correctamente uniformado, de acuerdo con las dotaciones correspondientes y la regulación y normas específicas dictadas al respecto, haciendo uso de la gorra o sombrero, de representación o de trabajo, en todo momento durante la atención al público en exteriores (con la excepción de interiores de instalaciones o vehículos donde no será preciso su uso).
- o Recursos humanos: La relación entre las demandas presentadas por los/las usuarios/as, y los recursos humanos disponibles para responder a las mismas de forma eficaz y segura, deberá establecerse de forma suficiente y equilibrada con el fin de dotar a las unidades de los medios necesarios; de manera que los servicios que se realicen fuera del ámbito territorial habitual de trabajo y que puedan entrañar algún riesgo, se lleven a cabo por dos Agentes Medioambientales como mínimo, sin perjuicio de aquellos que requieran de la organización de un servicio específico con mayor número de Agentes intervinientes en base a los protocolos o procedimientos establecidos a tal fin, o la asistencia de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.





- o Buzón de sugerencias: Se dispondrá de un buzón en cada Centro Comarcal, donde el usuario deposite las felicitaciones, quejas o sugerencias en relación con el servicio prestado, debiendo existir un protocolo de respuesta a las posibles quejas nominales presentadas por el/la usuario/a. Alternativamente podrá existir un cartel informativo del Buzón WEB de sugerencias de la CARM.
- o Confidencialidad: Se garantizará la confidencialidad y la intimidad, cuando el tema tratado lo requiera o la persona entrevistada lo solicite. Por lo que deberá habilitarse en las unidades un despacho que reúna las condiciones necesarias para garantizar dicha confidencialidad.
- o Confort ambiental: Se garantizará unas condiciones ambientales agradables con el fin de proporcionar el confort adecuado, debiendo cumplir, como mínimo lo dispuesto en la normativa existente.

6.2. Interferencias en la calidad del servicio.

En el supuesto caso de que algún Agente de la unidad observara que un compañero o compañera interfiriera en la conveniente calidad del servicio al usuario o usuaria, o apreciase conductas que pudieran provocar respuestas agresivas o de malestar en los/las usuarios/as, le informará de forma discreta de la conducta incorrecta y las posibles consecuencias de la misma. En caso de la persistencia de dicha situación, informará al inmediato o inmediata superior, debiendo tener conocimiento de la misma el/la responsable de la unidad, que actuará en caso necesario poniéndolo en conocimiento de su Jefatura de Servicio.

Las actuaciones a adoptar en la mencionada situación serán las siguientes:

- Análisis de la situación planteada con el/la Agente responsable del comportamiento incorrecto, valorando posibles alternativas de solución inmediata.
- Valorar la realización de otras tareas, funciones o puestos de trabajo más adecuados al perfil del/la Agente o la Agentes, sin perjuicio de las necesidades de la unidad, previa puesta en conocimiento del Servicio de Prevención para su valoración.
- Planificar la realización de la formación obligatoria pertinente que capacite al empleado o la empleada para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo.
- Posibilidad de apertura de información reservada en aplicación de la normativa disciplinaria.





En caso de que dichos comportamientos pudieran derivarse de un problema de salud, el responsable o la responsable de la unidad de Agentes Medioambientales lo pondrá en conocimiento del área sanitaria del Servicio de Prevención, para su valoración y, en su caso, determinación de las medidas preventivas de adaptación del puesto o derivación al Servicio de Atención Primaria/Especializada del SMS.

7. SISTEMAS DE SEGURIDAD.

7.1. Recomendaciones a tener en cuenta en todas las unidades.-

- En los despachos en los que se realicen entrevistas personales con usuarios y que solo dispongan de una puerta, el/la Agente ocupará un lugar desde donde se pueda acceder con facilidad a la puerta, con el fin de que, en caso de necesidad permita la rápida salida de la estancia.
 - En dichas estancias se evitará la presencia de útiles punzantes tales como tijeras, abre sobres o similares, al alcance de las manos.
 - En caso de prever especial conflictividad, se recomienda que en todo momento la persona sea atendida por dos Agentes.
- En caso necesario, se valorará la necesidad de implantar mecanismos de aviso a otros/as compañeros/as a través de timbres (pulsadores antipánico) o de medios informáticos al uso, y que pasen lo más desapercibido posible para el usuario.
- Los vehículos utilizados por los/las Agentes Medioambientales se someterán a las revisiones pertinentes que garanticen que están en condiciones óptimas de uso, debiendo portar en buen estado todos aquellos elementos legalmente establecidos vinculados con la seguridad, tales como la imagen corporativa y señales tanto acústicas como visuales.
- Los/las Agentes Medioambientales deberán hacer uso correcto de los elementos y equipos de defensa homologados, autorizados y entregados como dotación para el desempeño adecuado de sus funciones, en cuyo caso se deberá impartir la correspondiente formación que les capacite para su uso.





- Los/las responsables de las unidades a nivel territorial, o en su caso dispositivos operativos, se preocuparán porque el personal bajo su dependencia tenga un conocimiento exhaustivo de la zona y/o dispositivo en la que va a realizar sus servicios, que le permita realizar con eficacia su trabajo.
- El responsable de cada unidad a nivel territorial, o en su caso dispositivos operativos, se asegurará de que el personal con más experiencia o menos vulnerable, se enfrente a aquellas situaciones o tareas cuyo abordaje puedan entrañar una mayor probabilidad de riesgo de agresiones, en lo que se refiere a la interacción con el ciudadano.
- En caso de reiteración de conflictos, en función de los antecedentes y de la probabilidad de conflictividad, se valorará la conveniencia de contar con un/una vigilante de seguridad los días de atención directa al público de manera transitoria hasta la reducción del nivel conflictividad.

7.2. Protección de la identidad.

- Se mantendrá oculta la identidad de los/las Agentes en el ejercicio de sus funciones, especialmente en aquellas actuaciones que puedan conllevar posibles riesgos de agresión.
- El/la Agente, siempre que sea requerido para ello, se identificará en cada actuación mediante su tarjeta o placa de identificación no utilizando su nombre y/o apellidos.
- La identificación del empleado o empleada, tanto en la placa o tarjeta sobre el uniforme, al igual que en los despachos, no recogerá el nombre y apellidos, pudiendo utilizarse en todo caso el nº de identificación profesional asignado (evitando el uso del nº de FU/FI), para evitar ser identificado.
- Se marcarán recomendaciones específicas a los/las Agentes Medioambientales, para que en su participación individual/privada en redes sociales, se abstengan de facilitar información que permita identificarlos como Agentes Medioambientales de una comarca concreta.
- Cuando los/las Agentes estén realizando alguna actuación delante de los





usuarios, se denominarán entre ellos como "Agente", "compañero/a", o similar o incluso por el nº de placa, evitando utilizar el nombre de pila y los apellidos.

- La Administración Regional actuará contra quién difundan imágenes (video y/o fotografías) en cualquier medio, en los casos que se atente contra la intimidad del/la Agente según la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal durante las intervenciones llevadas a cabo por los mismos.

7.3. Uso y transporte de armas.

Por parte de la Jefatura de Servicio se dictarán instrucciones concretas acerca de:

- Designación del/la Agente Medioambiental Armero, responsable del acceso y registro del uso de armas y munición.
- Lugar de depósito de las armas y condiciones de seguridad.
- El transporte de armas en vehículo oficial para evitar sustracciones.
- Las pautas que seguir en caso de que un/a Agente Medioambiental sea portador de un arma.
- Formación para manejo y uso de estas.

8. ACTIVIDADES FUERA DEL CENTRO COMARCAL.

8.1. Recomendaciones generales a tener en cuenta.

- El personal que realice trabajos fuera del centro dispondrá de, al menos, un medio de comunicación eficaz, con el fin de que pueda tener acceso al servicio de emergencias 112 (con atención 24 horas), a sus compañeros, Guardia Civil u otras policías.
- Cuando los/las Agentes Medioambientales realicen labores fuera de su lugar habitual de trabajo, informarán previamente al responsable de la unidad de destino y en su ausencia a los compañeros de la misma, con objeto de ser informado preventivamente de supuestos de riesgo que pudieran estar presentes, debiendo actuar siempre según bajo las instrucciones, protocolos o procedimientos emanados desde su organización.





- Cuando los/las Agentes abandonen el vehículo para la realización de una actuación relevante o que pudiera representar algún tipo de riesgo, deberán comunicar a su centro de control (CECOFOR), vía radio, un código describiendo brevemente el objeto de la misma. A su finalización, igualmente comunicarán de nuevo un código indicando brevemente un resumen de dicha actuación.

Para tal fin se dictarán instrucciones específicas y se elaborarán codificaciones concretas por parte de la Jefatura de Servicio.

- Todos los vehículos asignados al servicio de Agentes Medioambientales deberán tener instalada la opción de “manos libres”.
- Los/las Agentes Medioambientales deberán comunicar personalmente su entrada y finalización de servicio sin incidencias reseñables a través de los mecanismos establecidos por la Dirección General del Medio Natural, con objeto de mantener actualizado en cada momento un inventario de Agentes Medioambientales de servicio activo.

Del mismo modo deberán informar a sus superiores y al centro de coordinación CECOFOR de las alteraciones que pudieran sufrir a nivel personal los cuadrantes de servicio asignados.

- Los/las Agentes Medioambientales deberán mantener activados permanentemente, durante su horario de servicio, los terminales de comunicación adscritos a RADIECARM (Red de Comunicación de la CARM) con objeto de estar localizados permanentemente por geolocalización.
- Cuando se prevea que un servicio pueda entrañar riesgo de agresiones, deberá realizarse acompañado de otro compañero, o los que se considere necesarios en función de la actuación o lo establecido en el correspondiente protocolo o procedimiento específico por actividad, debiendo informar de dicha situación a su responsable para que realice la planificación correspondiente.
- En caso de que se cambie de zona a un/una Agente, se le informará previamente a la realización de cualquier servicio, de las características de la zona y de los espacios que pudieran ser problemáticos por alguna razón.
- Se considerará en los procedimientos sancionadores evitar que en la copia de la denuncia que se entrega al infractor, en lugar de recoger el nombre del/la Agente, aparezca su número de identificación profesional.





- Fomentar sistemas de coordinación rápida con los/las compañeros y compañeras en servicio activo y los servicios de la Guardia Civil u otras policías.
- Mapear zonas medioambientales donde es más alta la probabilidad de que se lleven a cabo conductas ilegales por parte de los ciudadanos, con el fin de analizar las posibles vías de escape, puntos que pudieran suponer un refugio para el/la Agente o detectar los servicios de protección policial más cercanos.
- Deberá identificarse por parte del Servicio aquellas actividades con mayor riesgo potencial a nivel comarcal y/o regional, planificando y promoviendo medidas preventivas y/o procedimientos específicos en función de las situaciones detectadas.
- Con carácter general, los servicios ordinarios se realizarán en parejas.
- Los servicios se llevarán a cabo con los procedimientos, medios materiales y humanos adecuados y suficientes, especialmente en aquellos casos que se prevean situaciones de riesgo o los que así se determinen por la Jefatura de Servicio.

En los casos de consideración de riesgo en el servicio, será en primera instancia el Coordinador Regional, a propuesta de la Jefatura de Comarca, quien determinará el número de recursos destinados (nunca en número menor a 2 Agentes Medioambientales) en función del riesgo esperado. La persona responsable del dispositivo o servicio deberá informar del comienzo y final del mismo, vía emisora o teléfono, al centro de coordinación.

- En caso de prestar servicio ordinario o especial en solitario, y sobrevenir una intervención en la que se presuma riesgo, se informará de la misma, aguardando la llegada de otros compañeros y/o de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado (en adelante FyCSE) antes de proceder, comunicando en todo momento la evolución de la actuación vía radio o teléfono.
- Portará siempre los equipos de seguridad de dotación entregados, así como aquellos elementos de defensa tanto pasivos como activos que reglamentariamente se determinen según el tipo de actuación a realizar.
- Se procederá en base al Protocolo o Procedimientos Específicos por Actividad creados a tal fin según la actuación o situación planteada.





Dichos protocolos o procedimientos específicos por actividad contendrán las instrucciones de actuación específicas para determinados servicios, supuestos y/o en determinados lugares problemáticos por alguna razón.

En caso de amenazas verbales, escritas o telefónicas, que pudieran considerarse relevantes se actuará conforme a estos protocolos.

- En el caso de realizar actuaciones donde pudiera considerarse que existe posibilidad manifiesta de sufrir una agresión en zonas sin cobertura para radio, telefonía o 112, deberán realizarse siempre los servicios por un mínimo de dos patrullas compuestas cada una por no menos de dos agentes, valorando durante la planificación previa, comunicación a las FyCSE para su prevención y/o acompañamiento. Se observará en todo caso los procedimientos específicos o instrucciones vigentes en el momento de las actuaciones.

9. ACTUACIONES ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN.

A partir de la formación recibida por la Escuela de Administración Pública, se habrá proporcionado a los/las Agentes Medioambientales los conocimientos necesarios para distinguir aquellos indicadores de la conducta del usuario que puedan derivaren una agresión.

Situaciones en las que pueda presentarse una posible agresión:

1. Cuando se prevé la asistencia concreta de un usuario que, por diferentes motivos, pudiera manifestar una conducta agresiva.
2. De forma imprevista, desde los primeros momentos en que toma contacto con el/la Agente Medioambiental, o durante la prestación del servicio, el usuario o la usuaria muestra indicadores en su conducta que pudieran derivar en una agresión.
3. Cuando deben acudir a realizar un servicio donde es muy probable que se encuentre con cazadores furtivos u otros ciudadanos o ciudadanas que están incumpliendo la normativa de protección del medio ambiente y natural u otras sobre las que se tenga competencia.





9.1. Actuación cuando se prevé la asistencia de un/a usuario/a que pudiera manifestar una conducta agresiva.

Valorar a priori la estrategia de afrontamiento y atención al usuario. Quién, cómo, cuándo y dónde se va atender al usuario o la usuaria.

Se seguirá el siguiente protocolo de afrontamiento:

- El/la Agente que prevea la posible situación conflictiva, lo comunicará a su inmediato superior, con el fin de que éste adopte las medidas que considere oportunas, entre ellas:
 - a. El/la superior de la unidad decidirá cuál es el personal más idóneo para atender a un/una usuario/a en particular, así como la necesidad de que lo haga solo/a o acompañado/a y, en este caso, quién lo debe acompañar.
 - b. En el caso de que exista una amenaza personalizada, se adoptarán las medidas oportunas para preservar la integridad del/la Agente amenazado, valorando la posibilidad del traslado provisional del lugar de trabajo, la prohibición de entrada al centro del supuesto agresor, denuncia ante el Juzgado de guardia correspondiente o ante las FyCSE correspondiente cuando se desconozca los datos de infractor o agresor.
 - c. Valorar la conveniencia de preparar el servicio con el fin dar una respuesta adecuada.
 - d. En todo caso, cuando se prevea la asistencia de un usuario que pudiera manifestar una conducta agresiva, se dará aviso al Centro de Coordinación Forestal. Este aviso se realizará mediante la localización del Coordinador de dicho centro (nominativo: BRAVO-KILO) y se le indicará fecha y hora de la visita, para que por su parte prevea la dotación y protocolo de seguridad a seguir.
 - e. Conminar al funcionario o la funcionaria a complementar la ficha sobre agresiones del Servicio de Prevención de Riesgo de Función Pública.





9.2. Actuación, ante un/a usuario/a que muestra indicadores en su conducta que pudieran derivar en una agresión.

En un primer momento, el/la Agente Medioambiental pondrá en práctica sus conocimientos en comunicación eficaz: asertividad, escucha activa, empatía... así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar al usuario o la usuaria. Entre otras, se deberán utilizar las siguientes pautas de comunicación verbal y no verbal:

1. Cuidar el lenguaje. Que el mensaje que se mande al usuario sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil del usuario. Repitiendo el mensaje las veces que sea necesario hasta estar seguro de que ha entendido lo que se le pretendía transmitir.
2. Procurar no interrumpir al usuario o la usuaria, así como utilizar el asentimiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y que estamos entendiendo lo que dice. Terminaremos haciendo un breve resumen de lo que hemos entendido que nos quería transmitir: *"lo que usted me está comentando..., quiere decirme..., pretende plantear es..."* con el fin de transmitirle que está siendo entendido y escuchado.

En el caso de denuncia al usuario o la usuaria, la probabilidad de reacción agresiva por su parte puede ir de media a alta. Ante esta posible conducta agresiva del usuario o usuaria, el/la Agente intentará controlar sus emociones y responder siempre en un tono de voz que no resulte amenazante, ya que de lo contrario podría fomentar la irritabilidad del usuario.

Utilizar la técnica del disco rayado, en la cual repetirá las veces que sea necesario el mismo mensaje a la persona. Por ejemplo, el usuario o la usuaria muestra su disconformidad ante la denuncia que está redactando el/la Agente, y éste le responde: *"Entiendo lo que me dice y su malestar, pero usted ha infringido el artículo X de la Ley Y, por la cual el acto que ha cometido está contemplado como un delito, no obstante, usted podrá interponer un recurso ante... con el fin de que se contemplen sus alegaciones"*.





Si el usuario responde manifestando su desacuerdo o su malestar, el/la Agente vuelve a transmitirle el mismo mensaje: *"Comprendo lo que me dice y su malestar, pero de acuerdo con la Ley tengo que denunciarle, pero le insisto en que puede interponer un recurso"*. Este mismo mensaje lo repetirá las veces que sean necesarias, hasta que el ciudadano o la ciudadana se convenza de que el/la Agente no va a cambiar de actitud.

La frase siempre comenzará con *"Entiendo, comprendo... su argumento y su malestar, pero..."* Con esta intentamos transmitirle, en primer lugar, que le comprendemos y, en segundo lugar, que la denuncia es irrevocable y, para terminar, que tiene como medio de defensa el recurso. Es fundamental que durante toda la interacción con el ciudadano o la ciudadana, el/la Agente muestre una actitud amable y con control de sus emociones y nunca responder a sus quejas o malestar.

Terminaremos con *"le voy a apuntar en este papel donde tiene usted que dirigirse para presentar el recurso donde podrá argumentar todo lo que me ha comentado y espero que se lo tengan en cuenta"*.

Siempre, sea cual sea la circunstancia, el tono de voz empleado por el/la Agente debe ser firme, cordial y no amenazante para el usuario. Evitar que sea elevado o que indique dureza, aspereza, brusquedad o altivez.

Entender que el usuario o la usuaria pueda sentirse molesto o molesta ante lo que él o ella considera un ataque a sus intereses, por lo que, en todo momento, se procurará mantener la calma, hacer caso omiso a las impertinencias o lenguaje soez, provocativo y desafiante que pudiera emplear el usuario atendido, ya que hacerlo supondría *"apagar el fuego con gasolina"*. Por el contrario, el mensaje que le transmitiremos será de aceptación y comprensión de su estado: *"Entiendo, comprendo su malestar y le ruego que se calme... Comprenda que usted ha infringido una ley y yo debo cumplir con mi deber, no obstante, usted puede presentar un recurso a... donde puede exponer todo lo que me está diciendo"*.

3. Se evitará utilizar la amenaza, el insulto o la coacción.
4. Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad, menosprecio, etc.





5. Se tratará de evitar transmitir una información que no corresponda con la realidad, o que suponga mentir sobre la situación real del usuario o la usuaria. Así mismo, admitir que no es posible responder a su demanda o pregunta, cuando se carezcan de datos suficientes o no dependa del/la Agente.
6. Evitar dar la espalda a la persona o ponerse en pie mientras que ésta permanece sentado o sentada, en tanto que este tipo de conductas pudiera ser interpretado como un desprecio o como exceso de autoridad.
7. En el caso de que la cuestión que se demanda no sea de la competencia del/la Agente que le está atendiendo, y sí lo sea de otra dependencia de la Administración Regional, proporcionar al usuario, en la medida de lo posible, la información necesaria y suficiente para que pueda acceder a dicha dependencia, informando posteriormente a la otra unidad de la posible situación conflictiva.
8. En aquellas actuaciones vinculadas con el control de la actividad cinegética, donde el usuario o la usuaria mantenga una actitud negativa a colaborar con los/las Agentes en desarrollo de sus funciones siendo portador del arma de caza, se desistirá de cualquier enfrentamiento por parte del/la Agente Medioambiental. Se intentará identificar al agresor mediante testigos, matrícula del coche, documentación, etc. y se denunciará el hecho donde proceda.
9. En el caso de que el ciudadano o la ciudadana portase capturas realizadas de manera ilegal, se seguirán las recomendaciones del protocolo interno para ese tipo de situaciones.
10. En caso de no conseguir calmar a la persona, se deberá en todo momento evitar cualquier conducta por parte del/la Agente que pudiera exacerbar la ira del usuario o la usuaria, solicitando el apoyo de otros/otras Agentes y/o FyCSE en su caso.
11. Si el/la Agente considera la probabilidad de una agresión inminente, intentará justificar su salida del despacho y pondrá en conocimiento de un compañero o una compañera la situación con el fin de que entre ambos consigan finalizar la prestación del servicio o invitarle a que abandone el despacho, notificándole que se continuará con la





prestación del servicio en otro momento, para lo cual recibirá el aviso correspondiente. La presencia de un compañero o compañera es conveniente no solo como ayuda para controlar la situación, sino también como testigo en caso necesario.

Si la situación acontece fuera del lugar de trabajo, el/la Agente Medioambiental abandonará el lugar lo antes posible, buscando un lugar seguro, y solicitará el apoyo de otros/otras Agentes y/o FyCSE en su caso.

12. En el supuesto de que el usuario o la usuaria se negase a abandonar el despacho o el lugar donde se encontrase si el incidente ocurre fuera de la unidad, se solicitará el apoyo de otros/otras Agentes y/o FyCSE en su caso.
13. Para terminar, en algunos casos puede ser conveniente comprobar que el usuario se ha enterado del mensaje que le ha intentado transmitir el/la Agente. Lo más directo es preguntar al usuario o la usuaria: *"Me gustaría comprobar que me he expresado bien y que ha entendido mi mensaje, por lo que le agradecería que me repitiese lo que ha entendido"*.
14. No se realizarán acciones que supongan la persecución de infractores o infractoras que se den a la fuga de manera insegura, especialmente si estos van armados, procediendo a comunicarlo de forma inmediata. En el caso de que el infractor o infractora no haya sido identificado/a previamente, se procurará su identificación por medios indirectos, tales como la anotación de la matrícula del vehículo utilizado, u otros similares, hasta la aparición de efectivos que permitan la identificación de forma segura.

Excepcionalmente se podrá realizar el seguimiento, a una distancia segura, para facilitar su interceptación por parte de las FyCSE, cuando no se ha conseguido ningún dato que permita su identificación indirecta, debiendo asegurarse de no poder ser sorprendido por el infractor.





10. ACTUACIONES ANTE LA AGRESIÓN.

En el supuesto caso de que las medidas disuasorias no hayan dado resultado y que el comportamiento del usuario suponga una agresión inminente que ponga en peligro la integridad física del empleado/a o de los bienes de la Administración se actuará del siguiente modo:

1. En primera instancia, se establecerá una distancia de seguridad con el agresor o la agresora, por lo que el/la Agente Medioambiental intentará abandonar el lugar, buscando otro espacio donde pueda sentirse seguro. Asimismo, avisará a los/las compañeros/as y al personal del Centro de Coordinación Forestal, por el medio más eficaz y seguro a su alcance (a viva voz, mediante medios informáticos, teléfono, timbre, terminales TETRA, etc.).
2. En caso de que el/la Agente necesite apoyo y/o crea que pueda necesitar ayuda ante la actitud hostil del usuario o de la usuaria, puede solicitar esta ayuda mediante el uso del algún código numérico o alfanumérico, definido específicamente para estos casos, que describa el tipo de situación conflictiva sin que el usuario entienda que es lo que pide por radio/móvil, para no provocar un agravamiento de la situación. Los códigos definidos serán:

Código 0: solicitud inmediata de guardia civil o policía local.

Código 1: solicitud de refuerzos de compañeros urgente. Actuación de riesgo.

3. En caso de no fuese factible que el/la Agente abandone el lugar, podrá actuar en legítima defensa utilizando los recursos disponibles a su alcance y proporcionales a los utilizados por el agresor y al daño que se pretenda evitar.

Al mismo tiempo el empleado utilizará los medios a su alcance para solicitar el auxilio de otras personas que pudieran intervenir para socorrerlo e inmovilizar al agresor, y avisar o ponerlo a disposición de la Guardia Civil a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en caso necesario.

Lo anterior es de aplicación tanto en locales cerrados de la Administración, como espacios abiertos.





11. ACTUACIONES DESPUÉS DE UNA AGRESIÓN.

Las intervenciones a posteriori de la agresión deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre la víctima y a reprimir el comportamiento del agresor o la agresora, así como a llevar a cabo la investigación del suceso y registro del mismo. Para todos los casos el funcionario/a involucrado/a deberá cumplimentar el formulario para el registro de actos violentos y agresiones.

11.1. . Asistencia sanitaria y psicológica.

En caso de que se produzca una agresión física:

- a) Lo comunicará en todos los casos a su inmediato/a superior.
- b) En caso de precisar asistencia sanitaria, acudirá a la Mutua.
- c) En caso de que la lesión sea grave, será trasladado al centro hospitalario más cercano.
- d) En caso de que se considere necesaria la atención psicológica, se llevará a cabo en el plazo más breve posible, e incluirá medidas preventivas y de soporte emocional al empleado o la empleada para el afrontamiento del suceso y minimizar las posibles secuelas.

De precisar apoyo psicológico a medio-largo plazo, será remitido por los sanitarios del Servicio de Prevención, al Servicio de Salud Mental de la Mutua.

11.2. Asistencia jurídica.

Una vez que ha sido atendido desde el punto de vista sanitario y psicológico, el empleado o la empleada agredido/a lo pondrá en conocimiento de la Dirección General de Medio Natural, la que remitirá el expediente a la Dirección General de los Servicios Jurídicos, con el fin de que se adopten las medidas necesarias y se proporcione al empleado o la empleada el asesoramiento necesario para la defensa de sus intereses.

Los/las Agentes Medioambientales tendrán derecho a ser asistidos jurídicamente por la Comunidad Autónoma de la forma que sigue:





- Nivel de asesoramiento legal: podrán solicitar asistencia jurídica en relación con los hechos acaecidos en virtud de actos u omisiones en el desempeño de su cargo.
- Nivel de asistencia letrada: tendrán derecho a ser asistido por un letrado del gabinete de la Comunidad Autónoma.

Para ello se deberá definir el mecanismo de solicitud de esta asistencia y en qué casos concretos.

11.3. Denuncia del caso ante el Juzgado de guardia correspondiente o la Guardia Civil en el caso de que no se conozca la identidad del infractor/a o agresor/a.

En aquellos casos que el ciudadano o la ciudadana se niegue a seguir las indicaciones dadas por el/la Agente Medioambiental, se considerará desobediencia ante la autoridad, dando lugar a la conveniente denuncia ante el Juzgado de guardia correspondiente o FyCSE en el caso de que no se conozca la identidad del infractor/a o agresor/a.

11.4. Investigación de la Agresión, Registro, elaboración de estadística y de un Mapa de Riesgos.

El empleado o la empleada que ha sido objeto de una agresión, rellenará el modelo de informe para el registro de actos violentos y agresiones, el cual deberá remitir a la Sección de Coordinación de Agentes Medioambientales quien dará traslado con carácter urgente a la Secretaría General correspondiente y al Servicio de Prevención Coordinador. En caso de existencia de lesiones, la Secretaría General comunicará dicha situación a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales cumplimentando el parte de solicitud de asistencia.





12. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE AGRESIONES

Los órganos competentes en materia de recursos humanos de la Consejería donde estén adscritos lo/las Agentes Medioambientales, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y los sindicatos con representación en la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional, mantendrán reuniones periódicas en una mesa de trabajo abierta a tal fin, con la intención de relacionar aquellas actividades identificadas como de "riesgos" o "alto riesgo" para llevar a cabo las actuaciones y/o medidas que sirvan para valorar, eliminar o minimizar su incidencia.

Todas aquellas incidencias o problemáticas no recogidas en el presente Protocolo, se desarrollarán mediante Procedimientos Específicos por Actividad, los cuales se anexarán a este Protocolo pasando a formar parte como actualizaciones del Plan de Prevención del Cuerpo de Agentes Medioambientales.

13. IMPULSO, IMPLEMENTACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO

El presente documento será difundido entre los componentes del Cuerpo de Agentes Medioambientales y entre aquellas unidades administrativas que pudieran verse afectadas en el ejercicio de tareas conjuntas con estos.

Por parte de la Jefatura de Servicio se difundirá entre todos los/las Agentes Medioambientales y se darán instrucciones a los superiores directos para realizar lectura conjunta.

Tras su aprobación, por parte de la Jefatura de Servicio o personas en quienes delegue, se realizarán reuniones con todas las unidades para su explicación detallada y comprensión.





14. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O LEGISLACIÓN

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- NTP 489 del INSHT, de Violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 891 del INSHT de Procedimiento de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia laboral (I y II).

24/05/2021 15:43:50

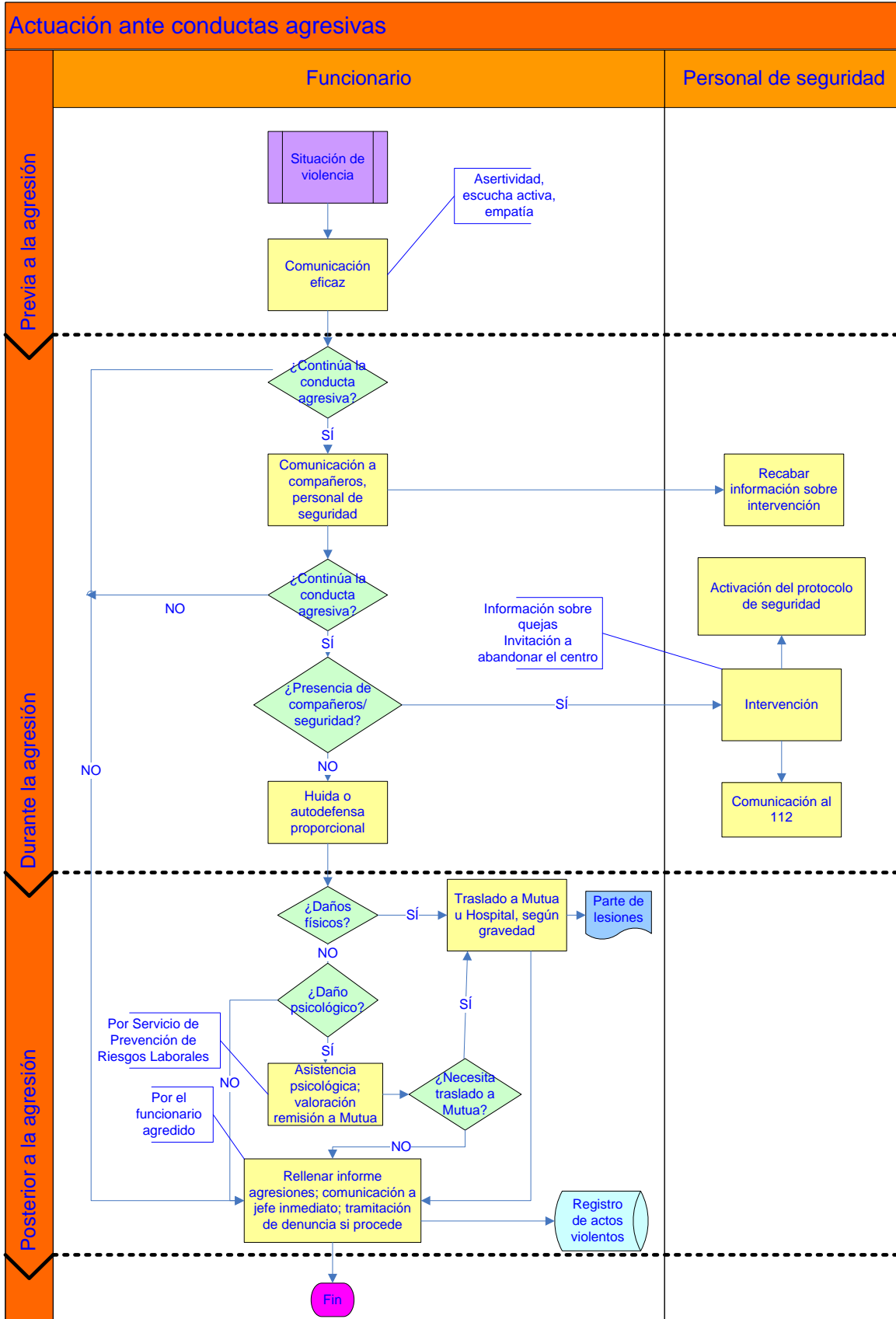
MARTINEZ MUÑOZ, VICTOR MANUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-154f98c-dbb67-57dad-3660-40050569b34e7





ANEXO Nº 1.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN



24/05/2021 15:43:50

MARTINEZ MUÑOZ, VICTOR MANUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-154f98c-d867-57dad-3660-4050569b34e7





ANEXO Nº 2.- FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES

Disponible en la intranet del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=20738&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m743,50903](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=20738&IDTIPO=100&RASTRO=c$m743,50903)

También podrá ser solicitado a la Sección de Coordinación de Agentes Medioambientales.

24/05/2021 15:43:50

MARTINEZ MUÑOZ, VICTOR MANUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-154f98c-dbb67-57dad-3660-40050569b34e7





ANEXO Nº 3.- SERVICIOS QUE REQUIEREN DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN PREVENTIVA ANTE POSIBLES AGRESIONES.

- Servicios de vigilancia y control de acciones de caza:
 - Cacerías colectivas de caza mayor.
 - Furtivismo.
 - Controles estáticos.
- Servicios de vigilancia y control de acciones de pesca.
- Servicios nocturnos.
- Servicios de prevención, control o interceptación de presuntas actividades delictivas.
- Actividades ilícitas de uso público
- Servicios de inspección y/o control en materia de Calidad Ambiental.
- Servicios de vigilancia o control no programados o imprevistos.

