A person in a green uniform is standing in a wooded area, talking on a mobile phone. The background shows trees and a path. The text is overlaid on this image.

BORRADOR DE PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A SITUACIONES CONFICLITIVAS

Junta de Extremadura
Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente

1. INTRODUCCIÓN
2. MOTIVOS QUE JUSTIFICAN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.
 - 2.1 Objetivos.
3. ASPECTOS GENERALES. DEFINICIONES
4. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS.
5. MEDIDAS PREVENTIVAS.
6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.
 - 6.1. PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES
 - 6.1.1. Desencadenante de las agresiones
 - 6.1.2. Posibles inhibidores de las agresiones.
 - 6.1.3. Plan de formación
 - 6.2. PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA EL AGENTE AGREDIDO.
 - 6.2.1. Situación de agresión.
 - 6.2.2. Comunicación urgente
 - 6.2.3. Traslado al servicio de urgencia
 - 6.2.4. Comunicación oficial.
 - 6.2.5. Denuncia
 - 6.2.6. Medidas de apoyo.
 - 6.2.6.1. Apoyo inmediato
 - 6.2.6.2. Apoyo psicológico
 - 6.2.6.3. Apoyo judicial
 - 6.2.7. Registro de incidencias.
 - 6.3. GUÍA DE ORIENTACIÓN LEGAL
 - 6.3.1. Procedimiento
 - 6.3.2. Clasificación del delito e inicio del procedimiento.
 - 6.3.3. Plazo
 - 6.3.4. Asistencia Jurídica
7. RESPONSABILIDADES. ORGANIGRAMA.
 - 7.1. Funciones
8. COLABORACIÓN

9. PLAN DE SEGUIMIENTO

10. ANEXOS

10.1. Anexo I.- Cuadro resumen

10.2. Anexo II.- Hoja de Registro de incidencias.

10.3. Anexo III.- Representación Jurídica.

10.4. Anexo IV.- Organigrama Badajoz.

10.5. Anexo V.- Organigrama Cáceres.

BORRADOR

I. INTRODUCCIÓN

La violencia en el lugar de trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de los trabajadores pero también es una amenaza a la eficiencia y el éxito de las organizaciones. Todo esto, según publica la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, lleva a los trabajadores a sufrir consecuencias diversas dependiendo de la naturaleza de la agresión y de las características personales de cada víctima concreta. Así, los efectos pueden ir desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción profesional hasta el estrés o los daños físicos.

A la Administración Autonómica le corresponde aplicar las medidas para hacer posible el pleno ejercicio de estos derechos y deberes, pero también promover las mejores condiciones de trabajo del personal a su cargo, uno de cuyos aspectos más relevantes es la seguridad, dada la gran variedad y concentración de riesgos.

Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, se promoverán las acciones precisas para prevenir estos hechos y garantizar a sus trabajadores la máxima seguridad ante posibles situaciones de riesgos.

Con esta última premisa, se aborda la elaboración de un protocolo de actuación, que es un documento que recoge las distintas situaciones a las que puede enfrentarse un colectivo o individuo y que establecen la función que cada uno de ellos tiene que desempeñar, así como el orden de los pasos, las acciones necesarias, la jerarquía, etc.

La falta de protocolos provoca descoordinación, incertidumbre, toma de decisiones inadecuadas, a la vez que disminuye la eficacia de las acciones y aumenta el riesgo de los agentes en el ejercicio de sus funciones. Igual de importante es su correcta difusión y aplicación, ya que la falta de conocimiento y comprensión de los protocolos cuando éstos existen, o el hecho de que los mismos no abarquen a todos los colectivos que participan en determinados trabajos los invalidan como herramientas útiles.

Queremos por lo tanto establecer estrategias que nos permitan fundamentalmente **PREVENIR** estas situaciones, además de una correcta **DETECCIÓN, ACTUACIÓN y RESOLUCIÓN** de estas posibles conductas.

El Documento pretende facilitar la adopción de medidas preventivas y facilitar la resolución de conflictos pero, una vez acaecidos, también orienta los pasos a seguir para su comunicación y/o denuncia si procediera.

Hay que añadir que no es un documento cerrado sino que permanecerá abierto para adaptarse a la evolución de las situaciones y a las aportaciones que pudieran producirse.

Se presenta un Protocolo de Actuación ante posibles situaciones de conflictos y/ o agresiones entre los Administrados y los Agentes. Elaborando este documento se pretende mantener formados e informados a los

trabajadores frente a las actuaciones en la resolución de conflictos, promoviendo a su vez cursos de formación continua de los trabajadores.

2. MOTIVOS QUE JUSTIFICAN UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Las consecuencias negativas de la violencia repercuten de forma importante en la salud psíquica y física y en el entorno tanto laboral como social del agredido, devaluando la prestación del servicio por las conductas de miedo y precaución adoptadas por la víctima.

La realidad diaria nos confirma la existencia de incidentes, cada vez más frecuentes en el ámbito de los Agentes del Medio Natural, en relación al ejercicio de su labor con los administrados, como se recoge en el Art.21 del Decreto 269/2005 por el que se aprueba el Reglamento de los Agentes del Medio Natural.

- 1. Durante el horario de trabajo y actos de servicio los Agentes mantendrán una apariencia correcta y acorde con la representatividad que ostentan. Del mismo modo, el trato a los ciudadanos será siempre cortés, evitando actitudes desconsideradas y desarrollando una función informativa ante éstos en aras a prevenir daños al medio natural y la comisión de infracciones.*
- 2. Los Agentes deberán ejercer una función disuasoria, previa a la denunciadora, ejerciendo su vigilancia de tal forma que eviten los daños y/o abusos.*
- 3. Se eludirán altercados y discusiones al pedir los datos necesarios para formular denuncias y al dar cuenta a los interesados de que se van a presentar.*
- 4. En el caso de que los denunciados se negaran a identificarse y a facilitar otros datos que se les soliciten, los Agentes se valdrán de los medios que les dicte la prudencia para obtenerlos, solicitando, en su caso, el auxilio de autoridad judicial o gubernativa. Darán cuenta de la incidencia al superior inmediato lo antes posible.*
- 5. Si un agente recibiera insultos, amenazas u ofrecimientos en el ejercicio de sus funciones, lo pondrá con la mayor urgencia posible, en conocimiento de su superior inmediato, y dará cuenta del hecho al Juzgado correspondiente, haciendo constar en el oficio su condición de Agente de la Autoridad.*
- 6. En el supuesto de ser objeto de agresión, el agente podrá defenderse utilizando medios proporcionados a aquella y procederá con la mayor brevedad posible de igual forma que en el apartado anterior.*

Tal es así, que dicho riesgo viene recogido en la evaluación inicial de riesgos laborales de la categoría profesional especialidad Agente Forestal y de Medio Ambiente perteneciente a la Junta de Extremadura al que se adscriben. En dicha evaluación, se recoge entre otros, en el riesgo número 32, las agresiones, accidentes, lesiones causados por personas u administrados. Se incluyen aquí tanto las agresiones intencionadas verbales y/o físicas, como los accidentes fortuitos, tales como choques entre dos personas, que pudiera sufrir el trabajador así como situaciones conflictivas en su vida privada que, objetivamente, se derivan de su actividad profesional.

Las características especiales, y situaciones personales de algunos ciudadanos, con los que trabajan los agentes (generalmente van en grupos, portan armas blancas, y de fuego, prácticas de furtivismo, en ocasiones presentan síntomas de embriaguez, etc.), provoca que puedan dirigirse con actitud manifiestamente agresiva hacia los

Agentes del Medio Natural, en el ejercicio y cumplimiento de la labor de control y vigilancia que estos últimos tienen encomendada.

2.1 OBJETIVOS

- Prevenir y / o disminuir las situaciones de tensión y conflictos entre los Agentes y Administrados.
- Prevenir las agresiones y actos de violencia que puedan producirse en contra.
- Proteger a los Agentes del Medio Natural con los medios materiales y humanos disponibles.
- Generar seguridad y confianza entre el colectivo de los Agentes con apoyo administrativo y jurídico.

3. ASPECTOS GENERALES. DEFICIONES

Situación conflictiva

Una situación conflictiva suele ser aquella en la que se puede ver en peligro la sensibilidad de alguna de las partes, (conflicto inter-personal), o aquellas a las que nos cuesta enfrentarnos (conflicto intra-personal).

Violencia en el lugar de trabajo

La definición genérica de 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

Se denomina así 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 en el cumplimiento de su ejercicio profesional y causando un daño físico o psicológico en la persona o en perjuicio de la propiedad.

Lugar de Trabajo

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, domicilios, industrias, instalaciones –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 del Medio Natural de la Junta Extremadura.

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.

4. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS.

Evaluación de riesgos en los lugares de trabajo

La Administración es la responsable de evaluar los riesgos para la salud y la seguridad a los que están expuestos los trabajadores. Señalaremos a continuación algunas de las potenciales situaciones de riesgo a las que pueden estar expuestos los agentes y que deberán ser valoradas.

Principalmente existen dos riesgos fundamentales: el Agente trabaja solo, en el campo y/o en zonas despobladas debiendo tomar decisiones en el acto, por tanto corre el riesgo de sufrir ataques, verbales o físicos; el otro factor de riesgo, es la relación directa con los ciudadanos u administrados. Estos riesgos se agravan en turnos nocturnos.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS

Las medidas preventivas que vienen recogidas en la Evaluación Inicial de Riesgos Laborales, conforme al riesgo número 32, (Agresiones / accidentes / lesiones causados por personas), junto a las que con este protocolo se proponen, son las siguientes:

1. Se debería dar a los trabajadores una formación específica donde desarrollen habilidades para reconocer conflictos y hacer frente a los mismos adecuadamente.
2. Dar a conocer y documentar cualquier incidente de violencia, sea ésta verbal o física. A este fin se cumplimentará la hoja de registro de incidencias (Anexo II).
3. Establecer procedimientos de emergencia claros sobre que hacer en caso de incidente. Siempre que se estime conveniente se solicitará el apoyo de otros compañeros, y de ser necesario se requerirá la presencia de la Guardia Civil. En caso de enfrenamiento con los administrados se formulará la pertinente denuncia.
4. Asegurar la duplicidad en las comunicaciones (radio y teléfono móvil)
5. Se ocultará la identidad del Agentes del Medio Natural en el ejercicio de sus funciones, en la formalización de denuncias, e identificación en tareas de control de documentación de caza y pesca., con el fin de disminuir la probabilidad de represalias, por parte de los administrados.
6. Cambio en la distribución de zona de trabajo, hasta que la situación que entrañe peligro cese, o/ y siempre que el ocupante de la plaza pida o esté de acuerdo en el regreso.
7. Cuando las circunstancias de la situación así lo precisara, se podrá disponer que los agentes realicen el servicio en compañía hasta que la situación de riesgo cese.

8. En situaciones donde se demuestren desavenencias entre las partes, o la existencia probada de riesgo para el agente, se debe dar dicha información al ACU /ACA, ó en ausencia de éstos, podrá pedir a un compañero que lleve a cabo el trabajo en concreto.
9. En caso necesario, se elaborará un cuadrante común a los agentes con el complemento específico MNI, independientemente de la UTV a la que pertenezca, con el fin de garantizar el contacto con otros compañeros y disminuir los riesgos que se agravan en turnos nocturnos.

6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Los distintos pasos a seguir ante una situación de agresión verbal o física que se exponen a continuación se pueden ver reflejados en el cuadro resumen (Anexo I)

Por otra parte, el Protocolo de Actuación se desarrollará salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del agente agredido.

6.1 PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE AGRESIONES.

En caso de que estimemos que nuestra integridad física se encuentra en peligro, es aconsejable seguir determinadas pautas para reducir el riesgo de ser agredido. Se trata de adquirir y consolidar hábitos de seguridad en el lugar de trabajo.

Los consejos que se ofrecen a continuación son acciones simples y precauciones generales, no suficientes por sí mismas, sino complementarias a otras actuaciones y medidas.

Es posible que no se estimen viables todas estas pautas, se pueden adoptar aquellas que sean coherentes con nuestro carácter y estilo de vida o que nos resulten más cómodas.

Algunos de los comportamientos y actitudes recomendables ante situaciones de violencia contra nuestra persona son:

- 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.

Una vez **detectado un peligro**, generalmente **la primera opción** y la más segura es evitar la situación, **alejarse o huir**, 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** que 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.

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 analizan a continuación pueden ayudar a que el interlocutor esté más receptivo ante nuestra palabras y razonamientos y aumentan la probabilidad de poder apaciguarlo o reconducirlo hacia un estado emocional más tranquilo.

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.

Recaltar 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:

6.1.1 DESENCADENANTES DE LA AGRESIÓN

En general puede actuar como tal 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.

6.1.2 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 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**.

6.1.3 PLAN DE FORMACIÓN

Para abordar las recomendaciones anteriores, se considera prioritario desarrollar un proceso de formación obligatoria específico dirigido al colectivo de los Agentes del Medio Natural, con el fin de obtener habilidades en comunicación asertiva, negociación, persuasión, y manejo de situaciones conflictivas, autocontrol... Todo ello permite exhibir actitudes y conductas interpersonales que prevengan y/ o neutralicen situaciones potencialmente violentas.

El plan de formación **consistirá en:**

- La realización de cursos o jornadas de contenido eminentemente práctico.
- Los cursos irán dirigidos al colectivo específico de los Agentes del Medio Natural.
- Se realizará una primera jornada obligatoria para todos los agentes. Con una periodicidad recomendable de cada dos años, se realizará otra jornada con el objetivo de reciclar y actualizar los conocimientos.

Deberá cubrir los siguientes **objetivos:**

- Desarrollar habilidades que puedan prevenir situaciones conflictivas.
- Desarrollar habilidades sociales para abordar situaciones conflictivas que finalmente se produzcan.
- Analizar y diagnosticar las situaciones que entrañan peligro, y las reacciones que deben desarrollarse en cada situación.
- Realizar un seguimiento de la aplicación del protocolo.

Para ello se plantean las siguientes **contenidos:**

- Principios básicos de la comunicación
- Comunicación en situaciones difíciles.
- La Inteligencia emocional
- La asertividad.
- La comunicación no verbal
- Técnica y habilidades de negociación.
- Autocontrol

6.2. PAUTAS DE ACTUACIÓN DEL AGENTE AGREDIDO

6.2.1. Situación de agresión física / Verbal. Solicitud de ayuda

En la medida 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. 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 extremo responderá exclusivamente mediante el empleo de medios de legítima defensa y solicitará ayuda.

La tipología de infracciones que con mayor frecuencia ocurren es la siguiente:

Delitos y faltas contra la integridad: Agresiones físicas, y lesiones.

Delitos y faltas contra la libertad: amenazas y coacciones.

Delitos y faltas contra el honor: injurias e insultos.

Delitos y faltas contra el patrimonio.

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

6.2.2. Comunicación urgente a la Guardia Civil u / o Seprona.

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, a juicio del trabajador se procederá a avisar a la Guardia Civil y se solicitará 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.

6.2.3. 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 que se adjuntará al ANEXO II (Parte del Agente Agredido)

6.2.4. Comunicación oficial del incidente al Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales, la Sección de Coordinación y al ACU/ACA.

Con la mayor premura posible y una vez que la situación anímica del agente agredido lo permita, se pasará a notificar el hecho al Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales, a través del Servicio del que depende. Sin perjuicio de la comunicación oral inmediata de los hechos acaecidos al inmediato superior, con el fin de adoptar las medidas oportunas.

6.2.5. Denuncia ante el órgano competente.

El trabajador afectado, si lo ve oportuno formulará la correspondiente denuncia, y solicitará asistencia Jurídica por la Junta de Extremadura.

6.2.6. Medidas de apoyo al agente agredido

6.2.6.1 Apoyo inmediato.

Como acción preventiva, la Sección de Coordinación, propondrá Iniciativas, que permitan dar protección al agredido, garantizando la seguridad de éste y la normalización de su actividad profesional. Estas medidas se

podrían concretar en, cambiar de zona de trabajo, vigilancia en pareja... Para la adopción de este tipo de medidas será preceptivo el informe y el visto bueno del Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales

6.2.6.2 Apoyo psicológico.

La Unidad Básica de Prevención o Unidad Central de Prevención recepcionará y tramitará la solicitud de asistencia psicológica del agente agredido y le proporcionará apoyo.

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del mismo y de quién haya sido el sujeto pasivo. 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, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que la situación violenta pueda volver a producirse. Se pueden dar 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.

6.2.6.3 Apoyo jurídico.

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

Los letrados podrán asumir la representación y defensa en juicio de las autoridades y funcionarios de Extremadura, en los procedimientos judiciales que se sigan en ocasión de actos u omisiones relacionados con el ejercicio de sus funciones. Para ello será necesario 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.

6.2.7 Registro de Incidencias y agresiones

Desde la Sección de Coordinación de Agentes, se llevará a cabo un Registro sobre los incidentes y las agresiones sufridas por los Agentes del Medio Natural. Para ello, el agente agredido deberá cumplimentar la hoja de Registro de Agresiones (Anexo II) y enviarla a la Sección para su inmediata tramitación.

De forma anual la Sección de Coordinación de Agentes analizará los índices estadísticos correspondientes a los datos de incidentes y/o agresiones de su ámbito de referencia. Todos los casos se registrarán en la base de datos de agresiones creada a tal fin, que servirá para la confección de un mapa de riesgos.

6.3 GUÍA DE ORIENTACIÓN LEGAL

6.3.1 Procedimiento

Una agresión posibilita, según su carácter, la actuación en tres ámbitos jurisdiccionales distintos: penal, civil y laboral.

En la **jurisdicción penal** se persigue la imposición de pena al agresor y al mismo tiempo puede ejercerse en sede penal la acción civil para reclamar la indemnización que corresponda en el caso de que se hayan causados daños y perjuicios.

En la **jurisdicción civil**, sólo la indemnización, en aquellos supuestos en que se hayan producido daños y perjuicios.

En el **ámbito laboral**, la tramitación de la baja laboral por accidente de trabajo si procediera, y la adopción de medidas organizativas que eviten el contacto con el agresor, en su caso.

Existen dos formas de poner en conocimiento los hechos constitutivos de la agresión, bien de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado bien del Ministerio Fiscal, Tribunal competente o Juzgado de Instrucción.

1. **Denuncia:** Puede formularse por escrito o de forma verbal, personalmente o por medio de representante con poder especial. No requiere que sea el propio agredido, ni que se dirija contra una persona determinada, pero si existe algún sospechoso, el denunciante puede especificarlo. Los atestados de las autoridades policiales también tendrán la consideración de denuncia. A diferencia de la querrela el denunciante no interviene personalmente en el proceso penal como parte acusadora.
2. **Querrela:** No sólo contiene la exposición de un hecho que puede infringir la legislación penal, sino también una manifestación de voluntad concretada en que se inicie el procedimiento, y , a diferencia de la denuncia, a que se tenga como parte del mismo al sujeto que la interpone. Debe formularse por escrito, ante el órgano jurisdiccional, siendo necesaria la intervención de abogado y procurador.

6.3.2 Clasificación del delito e inicio del procedimiento

Se clasifican en privados, públicos y semipúblicos.

Los **delitos privados**, como la calumnias e injurias, son aquellas que resulta afectado el interés privado.

En los **delitos semipúblicos**, son las calumnias e injurias contra funcionarios públicos, la querrela del ofendido no es obligatoria, pero es necesaria la denuncia para que se inicie el procedimiento, instando así la actuación del Ministerio Fiscal para su persecución.

Por último sólo en el caso de **delitos públicos**, como son el resto de los tipificados en el código penal, son perseguibles sin la denuncia del concreto perjudicado.

6.3.4 Plazo.

Los plazos de prescripción se establecen en función de la pena que la Ley señale para los mismos. En los supuestos de delito, el plazo menor de prescripción es el fijado para los delitos de calumnias e injurias, que tiene establecido el de un año, y a partir de éste y en función de la pena máxima que tenga señalada, puede ser entre 3 y 20 años. En cualquier caso, es recomendable que las agresiones se denuncien inmediatamente.

6.3.5 Asistencia Jurídica.

Los Agentes de la Dirección General del Medio Natural tienen derecho a ser asistidos jurídicamente por la Junta de Extremadura, en los dos niveles que se describe a continuación:

- **Nivel de asesoramiento legal:** podrá solicitar asistencia jurídica en relación con los hechos acaecidos en virtud de actos u omisiones en el desempeño de su cargo (cómo hacer la denuncia, datos, dónde dirigirla, etc)
- **Nivel de asistencia letrada:** tendrá derecho a ser asistido por un Letrado de la Junta de Extremadura.

7. RESPONSABILIDADES.

Conforme establece en Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura, es la Junta de Extremadura quien asume la Política de Prevención de Riesgos Laborales, con el fin de elevar los niveles de la seguridad, salud y bienestar de los empleados públicos, asumiendo los siguientes compromisos:

1. La implantación de un sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales que estará integrado en el Sistema de Gestión General de la Junta de Extremadura.
2. La protección de la seguridad y la salud de los empleados públicos al servicio de la Junta de Extremadura.
3. La vigilancia periódica del estado de salud de los empleados públicos en función de los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo.
4. La información y formación de los empleados públicos sobre prevención de riesgos laborales.
5. La consulta y participación de los empleados públicos en aquellas materias que afectan a la seguridad y salud en el trabajo.

El modelo de prevención de riesgos laborales de la Junta de Extremadura se asienta sobre la existencia de un servicio de prevención propio, constituyendo un conjunto de recursos humanos y materiales necesarios para la realización de actividades de prevención encaminadas a garantizar una adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo para ello a la Administración, a los trabajadores y a sus representantes. Debido a la complejidad de las estructuras de personal existentes en la Administración de la Comunidad Autónoma, existirán tres servicios de prevención propios, dependiendo del Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales dependiente de la Dirección General de la Función Pública de la Consejería de Administración Pública y Hacienda.

7.1 FUNCIONES.

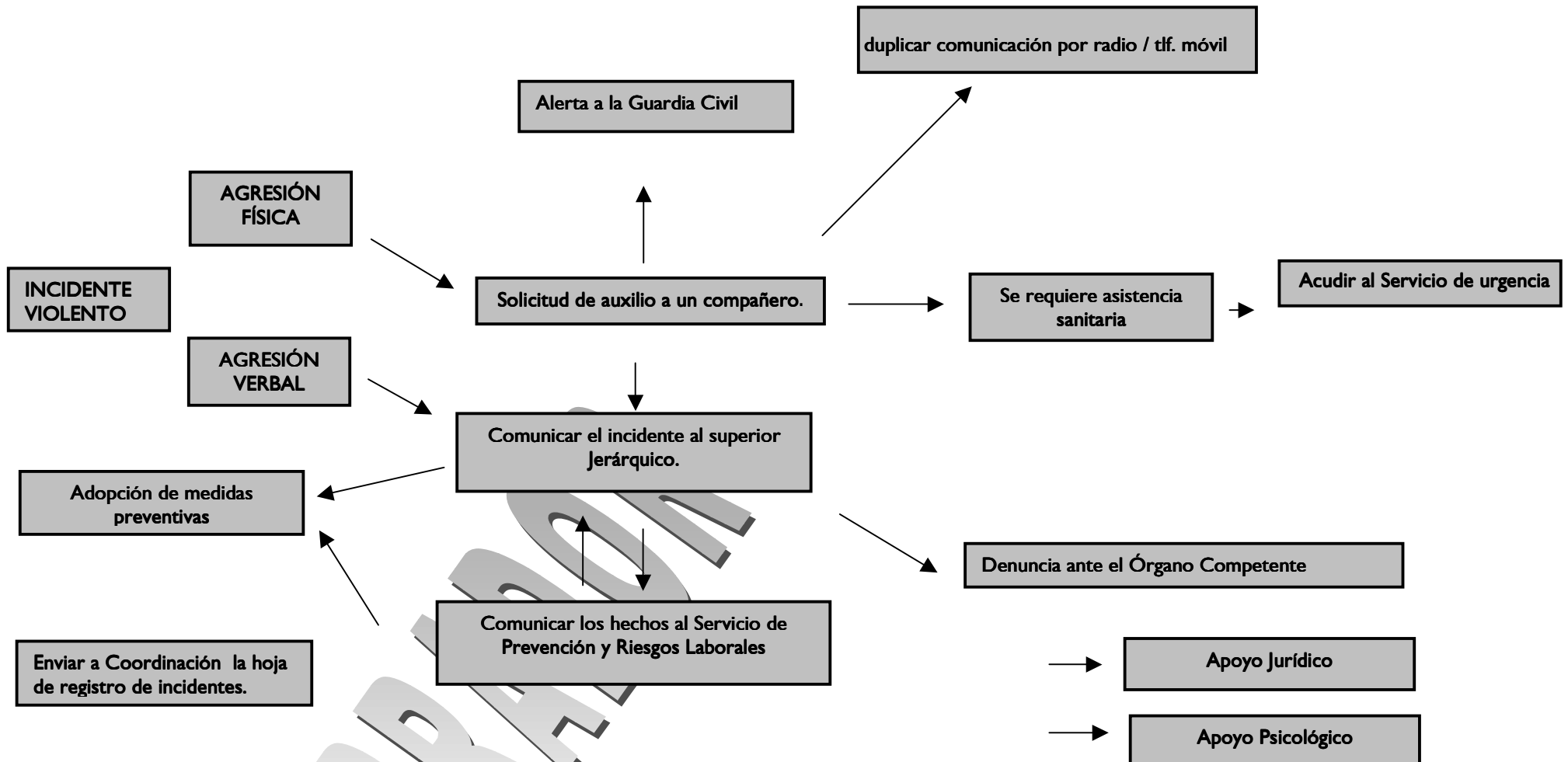
Es preciso fijar las responsabilidades y funciones en materia de prevención de riesgos de cada uno de los niveles y agentes de la organización que intervienen en materia de seguridad y salud laboral.

1. **Dirección General de la Función Pública:** impulsará la coordinación de la prevención de riesgos laborales en la Junta de Extremadura.
2. **Dirección General de Presupuestos y Tesorería:** dirige los recursos económicos.
3. **Secretarías Generales:** los responsables de desarrollar la organización preventiva en sus ámbitos respectivos, estableciendo los objetivos a cumplir como los recursos y medios para alcanzarlos.
4. **Responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral:** le corresponde impulsar, coordinar y controlar las actuaciones preventivas a llevar a cabo en su centro de trabajo.
5. **Coordinador del centro:** Coordinador con los responsables en materia de Seguridad y Salud Laboral de cada Consejería u Organismo Autónomo presente en el centro de trabajo, la aplicación e implantación de la gestión de la prevención en el mismo, en lo referido a la aplicación de las evaluaciones de riesgos laborales, y la elaboración, implantación y seguimiento de los planes de emergencia y evacuación en el centro.

6. **Colaborador del Responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral:** el responsable en materia de Seguridad y Salud laboral podrá designar colaboradores para llevar a cabo la gestión de la prevención de riesgos laborales.
7. **Empleado público asignado:** para poder llevar a cabo las actividades preventivas en el centro de trabajo, el Responsable en materia de Seguridad y Salud laboral, podrá asignar la realización de ciertas actividades a empleados públicos, cuando estos estén correctamente informados y/o formados.
8. **Empleados públicos.** : tienen entre otras las siguientes funciones.
 - Velar por su propia seguridad y salud en el trabajo.
 - Usar adecuadamente las maquinas, aparatos, herramientas..
 - Utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes.
 - Informar de inmediato al responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral, que a su juicio entrañe peligro.
 - Comunicar al Responsables en materia de Seguridad y Salud Laboral los accidente de trabajo.
 - Colaborar con el personal del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
9. **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:** proporcionará a la Junta de Extremadura el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgos en ella existentes.
10. **Delegados de Prevención:** son representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.
11. **Comité de Seguridad y Salud;** órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Junta de Extremadura en materia de prevención de riesgos laborales.

BORRADOR

ANEXO I. CUADRO RESUMEN



ANEXO II. HOJA DE REGISTRO.

DATOS PERSONALES

Situación laboral: Funcionario; Fijo Interino

Nombre / Apellido: _____

DNI _____ Teléfono: _____ Fecha de nacimiento: _____

UTV: _____ Zona de trabajo _____

DATOS DE LA AGRESIÓN

Fecha de la agresión: _____ Turno: _____

Lugar de los hechos: _____

lugar del incidente: En el centro de trabajo habitual Desplazamiento en su jornada laboral
 Al ir o al volver del trabajo En otro centro o lugar de Trabajo

¿Existen lesiones? Si No Tipo de la agresión(una o varias)

Insultos Amenazas Lesiones corporales. Otros.....

¿El hecho viene motivado por una denuncia? Si No ¿Ha necesitado asistencia sanitaria? Si No

¿Se ha tramitado I T por accidente laboral? Si No ¿Ha podido ocasionar un accidente? Si No

¿Ha sido interpuesta denuncia ante la Policía o ante el Juzgado?

Posibilidad de repetición del incidente: Baja Media Alta

Datos del agresor

Nombre y Apellidos: _____ Rango de Edad: _____

Esta información será recabada de los conocimientos de que disponga la persona agredida, no utilizando ningún dato d perteneciente a ninguno de los ficheros de titularidad de la Consejería.

Relate lo ocurrido cronológicamente: antecedente (momentos anteriores), hechos violento(conducta del agresor), desenlace (reacciones del trabajador y su entorno):

Si existen testigos de los hechos identifíquelos:

ANEXO III. REPRESENTACIÓN JURÍDICA

SELECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA

D./ Dña., que presta sus servicios en la UTV en calidad de

COMUNICA

Que antes a la agresión sufrida el día..... en horario de jornada laboral, y/o como consecuencia de la realización de las funciones propias de mi puesto de trabajo y habiendo presentado la correspondiente denuncia ante.....
(Se adjunta copia).

SOLICITA

Ser representado por el letrado que le sea asignado por la Junta de Extremadura, en el caso que abran actuaciones judiciales, derivadas de la denuncia interpuesta.

.....

(Firma)

ANEXO IV. ORGANIGRAMA CACERES

