



## ERRETERIA UDALA

Giza Baliabideak / Recursos Humanos

**Espediente zk./N<sup>o</sup>** expediente: 20221POL0001

**Gaia/Asunto:** Lan jazarpen inguruko protokoloen onarpena / Aprobación de protocolos sobre acoso en el trabajo.

**Eskatzailea/Solicitante:** ERRETERIAKO UDALA

**NAN(IFK)/DNI(NIF):** P2007200E

**Kokalekua/Emplazamiento:** ERRETERIA

### DEKRETUA

#### AURREKARIAK

2021eko abenduan, *“Errenteriako Udalean jazarpenaren eta beste arrisku psikosozial batzuen arloko gatazkak prebenitzeko eta konpontzeko aurreko jarduera-protokoloa”* eguneratzeko helburuarekin, dokumentu berri bat idazten hasi zen, Prebentzio Zerbitzuaren, Berdintasun Sailaren eta Errenteriako Udaleko Giza Baliabideen Sailaren lankidetzarekin.

Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legearen testuategina onartzen duen urriaren 30eko 5/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 14.h) artikulua, langile publiko orori aitortzen dio lanean intimitatea, sexu-orientazioa, norberaren irudia eta duintasuna errespetatzeko eskubidea. Bereziki sexu-jazarpenaren eta sexuan, moralean eta lanean oinarritutako jazarpenaren aurrean.

Bestalde, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko azaroaren 8ko 31/1995 Legeak ezartzen duenez, lan-erakunde guztiek, baita administrazio publikoak ere, langileen lan-baldintzen hobekuntza sustatu behar dute, eta segurtasunaren eta osasunaren babes-maila handitu behar dute, ez bakarrik kalte fisikoa eragin dezaketen arriskuen prebentzioa eta babesza zainduz, baita langileen osasun psikikoa kaltetu dezaketen arriskuen aurrean ere

### DECRETO

#### ANTECEDENTES

En diciembre de 2021, con el objetivo de actualizar el anterior *“Protocolo de actuación para la prevención y solución de conflictos en materia de acoso y otros riesgos psicosociales en el Ayuntamiento de Errenteria”*, se comenzó a redactar un nuevo documento con la colaboración del Servicio de Prevención y Riesgos Laborales, el departamento de Igualdad y el departamento de Recursos Humanos del ayuntamiento de Errenteria.

El artículo 14.h) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público reconoce a toda persona empleada pública el derecho al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo. Especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral.

Por su parte, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones laborales, incluida la administración pública, deben promover la mejora de las condiciones de trabajo del personal empleado y aumentar el nivel de protección de la seguridad y la salud, no solo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a aquellos que puedan causar deterioro en la salud psíquica de las personas empleadas.



## ERRETERIA UDALA

Giza Baliabideak / Recursos Humanos

Emakumeen eta gizonen aukera-berdintasunaren arloko legeriari dagokionez, legeak jazarpen sexistari aurre egiteko eskatzen die administrazio publikoei. Hala, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabeko bizitzetarako 4/2005 Legeak 43. artikuluan ezartzen duenez, EAEko administrazio publikoek ofizioz jardungo dute jazarpen sexistaren salaketan aurrean. Era berean, lanean jazarpen sexista prebenitzeko eta desagerrarazteko politikak jarri behar dituzte abian beren langileentzat. Politika horiek, besteak beste, jarduketa-protokoloak egitea eta aplikatzea aurreikusitako behar dute.

Halaber, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Eragingarrirako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoak, 48. artikuluan, lanean sexu-jazarpena eta/edo sexuan oinarritutako jazarpena prebenitzeko neurri espezifikoak ezartzen ditu.

Era berean, Sexu-askatasunaren berme integralari buruzko irailaren 6ko 10/2022 Lege Organikoak 13. artikuluan ezartzen duenez, administrazio publikoek lan-baldintzak sustatu beharko dituzte laneko sexu-askatasunaren eta osotasun moralaren aurkako jokabideak saihesteko, bereziki azpimarratuz sexu-jazarpena eta sexuan oinarritutako jazarpena, eremu digitalean egindakoak barne. Era berean, prozedura edo protokolo espezifikoak ezarri beharko dituzte horrelako jokabideen biktimak prebenitzeko, garaiz detektatzeko, salatze eta haiei aholku emateko.

Araudi hori kontuan hartuta, eta jazarpena hainbat modutara eta hainbat eragilek egin dezaketela kontuan hartuta, bi protokolo sortzea erabaki zen: *“Errenteriako Udalean Barnejazarpen alorreko gatazkak eta bestelako arrisku psikosozialak aurreikusi eta konpontzeko jarduketa-protokoloa”* eta *“Erabiltzaileen jokabide desagokien aurrean Errenteriako Udaleko langileek jarduteko protokoloa”*. Aurreko jazarpen eremuko protokoloa ordezkatzera etorriko dira,

En cuanto a la legislación en materia de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres, esta insta a las administraciones públicas a actuar frente al acoso sexista. Así, la Ley 4/2005, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres, en su artículo 43 establece que *“Las administraciones públicas vascas actuarán de oficio ante denuncias de acoso sexista. Así mismo, han de poner en marcha políticas dirigidas a su personal para prevenir y erradicar el acoso sexista en el trabajo. Dichas políticas, entre otras medidas, deben prever la elaboración y aplicación de protocolos de actuación”*.

También, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, señala en su artículo 48 las medidas específicas para prevenir el acoso sexual y/o por razón de sexo en el trabajo.

Asimismo, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, establece en su artículo 13 que las administraciones públicas *“deberán promover condiciones de trabajo que eviten las conductas que atenten contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, incluidos los cometidos en el ámbito digital. Asimismo, deberán arbitrar procedimientos o protocolos específicos para su prevención, detección temprana, denuncia y asesoramiento a quienes hayan sido víctimas de estas conductas”*.

Teniendo en cuenta esta normativa y que el acoso puede darse de diferentes formas y por distintos agentes, se han creado dos protocolos: el *“Protocolo de actuación para la prevención y solución de conflictos en materia de acoso interno y otros riesgos psicosociales en el Ayuntamiento de Errenteria”*, y el *“Protocolo de actuación del personal empleado del Ayuntamiento de Errenteria ante conductas inadecuadas de personas usuarias”*, en



## ERRETERIA UDALA

Giza Baliabideak / Recursos Humanos

barne jazarpena mugatzen zelako, eta 2008. urtekoa izanik bere eguneraketa beharrezkoa zen.

Modalitate horietako bakoitzak bestearikiko independentea den jarduteko eta salatzeko prozedura bat duenez, beharrezkoa zen horietako bakoitzak bere prebentzio- eta jarduera-protokoloa izatea.

Aipatzekoa da Erabiltzaileen jokabide desegokien aurrean Errenteriako Udaleko langileek jarduteko protokoloan prebentzio- eta salaketa-prozedura orokor bat sortzen dela, alde batera utzi gabe zerbitzu jakin batzuek (besteak beste, gizarte-zerbitzuek eta udaltzaingoen) gida osagarriak izan ditzaketela beren eguneroko errealitateara hobeto egokitzeko.

Udaleko langile guztiei jakinaraziko zaizkie, gaiari buruzko prestakuntza-saioen bidez.

Bi protokolo hauek Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordeak tratatu zituen 2022ko irailaren 15ean egindako bileran, eta aldeko irizpena jaso zuten.

### ZUZENBIDE OINARRIAK

- \* Enplegu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legearen testu bategina onartzen duen urriaren 30eko 5/2015 Legegintzako Errege Dekretua (EPOETB).
- \* 31/1995 Legea, azaroaren 8koa, Lan Arriskuen Prebentzioari buruz.
- \* 4/2005 Legea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistatik gabeko bizitzetarakoa.

sustitución del anterior protocolo de actuación en la materia dado que este únicamente abordaba en acoso en su vertiente interna, y además siendo del año 2008 resultaba necesario actualizarlo.

Cada una de estas modalidades tiene un procedimiento de actuación y de denuncia independiente del otro, por lo que era necesario que cada una de ellas tuviera su propio protocolo de prevención y actuación.

Cabe mencionar que en el "*Protocolo de actuación del personal empleado del Ayuntamiento de Errenteria ante conductas inadecuadas de personas usuarias*" se crea un procedimiento general de prevención y denuncia, sin perjuicio de que determinados servicios (como los Servicios Sociales o la Policía Local, entre otros), puedan aplicar guías complementarias que se ajusten mejor a su realidad diaria.

Se darán a conocer a todas las personas empleadas del ayuntamiento a través de sesiones de formación en la materia.

Estos dos protocolos han sido tratados por el Comité de Seguridad y Salud Laboral en la reunión celebrada el 15 de septiembre de 2022, recibiendo su dictamen favorable.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

- \* Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre por el que aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP)
- \* Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- \* Ley 4/2005, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres.



## ERRETERIA UDALA

Giza Baliabideak / Recursos Humanos

\* Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarrirako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa.

\* 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Prozedura Administrazio Erkideari buruzkoa.

\* 7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Araubidearen Oinarriari buruzkoa.

\* Berdintasun-planak eta horien erregistroa arautzen dituen urriaren 13ko 901/2020 Errege Dekretua.

\* 10/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, sexu-askatasunaren berme integralari buruzkoa.

Giza Baliabideetako teknikariak, Laneko Prebentzio eta Arriskuen Zerbitzuko teknikariak eta berdintasun-teknikariak txostena egin dute 2022ko urriaren 14an.

Horregatik guztiagatik, Alkatetza honek, Giza Baliabideetako arduradunak espedientean jasotako dekretu-proposamenari emandako adostasunarekin, esleituta dituen eskumenak baliatuz.

Honen bidez,

### EBATZI DUT

**LEHENENGOA.-** ONARTZEA *“Errenteriako Udalean Barne-jazarpen alorreko gatazkak eta bestelako arrisku psikosozialak aurreikusi eta konpontzeko jarduketaren protokoloa”*, Laneko Arriskuen Prebentzio Zerbitzuak, Berdintasun Sailak eta Giza Baliabideen Sailak idatzitakoa, eta 1. eranskin moduan jasotzen dena.

\* Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad entre hombres y mujeres.

\* Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

\* Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local.

\* Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro.

\* Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

La Técnica de Recursos Humanos, la Técnica del Servicio de Prevención y Riesgos Laborales y la Técnica de Igualdad, han emitido informe con fecha 14 de octubre de 2022.

Por todo ello, esta Alcaldía, con la conformidad dada por La responsable de Recursos Humanos a la propuesta de decreto que consta en el expediente, en uso de las atribuciones que tiene conferidas.

Por la presente,

### RESUELVO

**PRIMERO.-** APROBAR el *“Protocolo de actuación para la prevención y solución de conflictos en materia de acoso interno y otros riesgos psicosociales en el Ayuntamiento de Errenteria”*, elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, el Departamento de Igualdad y el Departamento de RRHH, y que se adjunta como anexo 1.



## ERRETERIA UDALA

Giza Baliabideak / Recursos Humanos

**BIGARRENA.-** ONARTZEA *“Erabiltzaileen jokabide desagokien aurrean Errenteriako Udaleko langileek jarduteko protokoloa”*, Laneko Arriskuen Prebentzio Zerbitzuak, Berdintasun Sailak eta Giza Baliabideen Sailak idatzitakoa, eta 2. eranskin moduan jasotzen dena.

**HIRUGARRENA.-** Indarrik gabe uztea 2008. urtean onartutako Errenteriako Udalean jazarpen alorreko gatazkak eta bestelako arrisku psikosozialak aurreikusi eta konpontzeko jarduera-protokoloa.

**LAUGARRENA.-** Ebazpen honen berri ematea udaletxeko langile guztiei, Segurtasun eta Lan Osasun Batzordeari, eta udaleko intranetean zintzilikatzea.

**SEGUNDO.-** APROBAR el *“Protocolo de actuación del personal empleado del Ayuntamiento de Errenteria ante conductas inadecuadas de personas usuarias”*, elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, el Departamento de Igualdad y el Departamento de RRHH, y que se adjunta como anexo 2.

**TERCERO.-** Dejar sin efecto el anterior Protocolo de actuación para la prevención y solución de conflictos en materia de acoso y otros riesgos psicosociales en el Ayuntamiento de Errenteria, aprobado en el año 2008.

**CUARTO.-** Comunicar la presente resolución así como los protocolos aprobados a todas las personas empleadas municipales, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y publicar el mismo en la Intranet Municipal.

Errenterian, sinaduran agertzen den datan

Errenteria, en la fecha de la firma

Alkatea / Alcaldesa

Aizpea Otaegi Mitxelena



## 1. ERANSKINA

## ANEXO 1

### Errenteriako Udalean Barne-jazarpen alorreko gatazkak eta bestelako arrisku psikosozialak aurreikusi eta konpontzeko jarduketa-protokoloa.

#### **Sarrera**

Errenteriako Udalak udal langileen osasuna eta ongizatea ikuspegi globaletik ulertzen ditu, hau da, udal langileak arrisku guztietatik babestu behar direla uste du. Eta bereziki babestu behar direla arrisku psikosozialetatik, hots, beraien oreka psikologikoa eta soziala nahasi dezaketen jarduera eta jokaeretatik.

Osasunari erasateaz gain, edozein modalitateko jazarpenak, estresa eragiten duten jokabideek, edo pertsonaren duintasunaren eta osotasunaren aurkako beste edozein erasok, urratu egiten dituzte bizikidetzaren oinarriak eta herritarren oinarriko eskubideak, eta, beraz, pertsonen aniztasuna errespetatuko dituen eta berdintasunezko harremanak bultzatuko dituen kultura instituzionalak oinarri dituen funtsezko balioak urratzen ditu.

Laneko jazarpen- edo stres-egoerak ekar ditzaketen portaerak saihesteko, hiru tresna erabili behar dira:

1. Prebentzioa, eta horretarako jokabide-kode komunak ezartzea.
2. Gatazkaren eta kexaren aurrean jarduteko prozedura adostuak onartzea.
3. Biktimei eta lan-inguruneari eragindako kaltea erreparatzea.

Udaleko langile guztiek ezagutu behar dituzte jarduteko kode eta protokolo horiek, hori baita eraginkorrek izateko modu bakarra.

Araudi honen xedea da balio eta jokabide komunak ezartzea, eta, hala, komunikazio sarrira eta irekia zein gatazkak konpontzeko praktikak dituzten lan-taldeak osatzea. Horrela, udal langileen ongizatea eta oreka helburu eskuragarri bihurtuko dira.

Horregatik guztiagatik, Errenteriako Udalak konpromiso hauek hartzen ditu:

- Barneko lan-jazarpenaren aurkako protokoloa zabaltzea barneko langile guztiei eta estatutu- edo

### Protocolo de actuación para la prevención y solución de conflictos en materia de acoso interno y otros riesgos psicosociales en el Ayuntamiento de Errenteria.

#### **Introducción**

El Ayuntamiento de Errenteria considera que la salud y el bienestar del personal empleado municipal se entienden desde la concepción global de que los trabajadores y trabajadoras municipales deben ser protegidos y protegidas frente a todos los riesgos. Y muy especialmente frente a los riesgos psicosociales, entendidos éstos como aquellas actuaciones y conductas que pueden alterar su equilibrio psicológico y social.

Además de la salud, el acoso en cualquiera de sus modalidades, las conductas que generan estrés o cualquier otro ataque hacia la dignidad e integridad de la persona, vulnera los fundamentos de la convivencia y los derechos fundamentales de la ciudadanía y, por tanto, los valores esenciales en los que se fundamenta una cultura institucional que respete la diversidad de las personas y favorezca relaciones igualitarias.

Para evitar comportamientos que pudieran producir situaciones de acoso o estrés laboral se deben utilizar tres herramientas:

1. La prevención, desde el establecimiento de códigos de conducta comunes.
2. La aprobación de procedimientos de actuación consensuados ante el conflicto y la queja.
3. La reparación del daño causado a las víctimas y del entorno laboral.

Estos códigos y protocolos de actuación deben de ser conocidos por todo el personal empleado municipal, ya que ésta es la única forma de que sean efectivos.

El objeto de esta normativa es establecer valores y conductas comunes que permitan construir grupos de trabajo donde exista una comunicación frecuente y abierta, y prácticas para la resolución de conflictos. De esta manera, el bienestar y el equilibrio de las y los empleados municipales se convierten en un objetivo alcanzable.

Por todo ello, el Ayuntamiento de Errenteria se compromete a:

- Difundir el Protocolo contra el acoso laboral interno a todo el personal interno y a cualquier



lan-harremanagatik hala eskatzen duen edozein pertsonari.

- Jazarpen-egoerak jasaten dituzten udal langileei babesa ematea eta kasu bakoitza banaka ikertzea.

- Langileei beharrezko informazioa eta prestakuntza ematea, laneko jazarpena prebenitzeko eta horri aurre egiteko jarraibideak ezagutaraztearren (protokolo honetan jasotako jazarpenaren modalitate guztietan)

- Jasotako kexa edo salaketa guztiak gardentasun eta konfidentzialtasun osoz izapidetzea.

- Sexu-jazarpenaren eta sexuan oinarritutako jazarpenaren biktimei bermatzea indarkeria-egoera horien ondorioz dituzten premiei erantzungo dien arreta jasotzeko eskubidea.

Nabarmendu behar da ez dela inolako errepresaliarik onartuko ikerketan laguntzen duten edo jazarpen-egoerak salatzea sustatzen duten pertsonen aurka.

#### **Lehenengo artikulua. Erabakiaren xedea.**

Araudi honen xedea bikoitza da:

1. Alde batetik, saihestu beharreko jokabideen kode bat zehaztea, laneko jazarpena (*mobbing*) eta/edo jazarpen sexista ekar dezaketelakoan, eta, horrela, prebentzio-neurri eraginkorrak ezartzea.

2. Beste alde batetik, arlo horretan egon daitezkeen kexak eta gatazkak konpontzeko jarduketa-protokolo adostu bat onestea, halakoak eraginkortasunez eta azkar ebazteko, eta udal langileei ahalik eta kalte gutxien eragiteko.

#### **Bigarren artikulua. Aplikazio-eremua**

Erabaki hau Errenteriako Udaleko eta haren erakunde autonomoetako langile guztiei aplikatuko zaie, inolako bereizketarik egin gabe, ez harekiko duten loturagatik (karrerako funtzionarioak, bitarteko langileak, praktiketakoak, lan-kontratudun langile finkoak zein aldi baterakoak, behin-behinekoak, etab.), ez lotura horren iraupenagatik; baita arduradun politikoei ere.

Denbora-eremua mugagabea da.

#### **Hirugarren artikulua. Araudia**

1. Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legearen testu bategina onartzen duen urriaren

persona, que por su relación estatutaria o laboral, lo solicite.

- Dar apoyo a las personas empleadas municipales que se vean sometidas a situaciones de acoso, investigando individualmente cada caso.

- Facilitar la información y la formación necesaria al personal para dar a conocer las pautas a seguir con el objetivo de prevenir y actuar contra el acoso laboral (en todas las modalidades recogidas en este protocolo).

- Tramitar todas las quejas o denuncias recibidas con la mayor transparencia y confidencialidad.

- Garantizar a las víctimas de acoso sexual y de acoso por razón de sexo el derecho a una atención que responda a sus necesidades derivadas de dichas situaciones de violencia.

Cabe destacar que no se tolerará ningún tipo de represalias contra aquellas personas que colaboren con la investigación o que promuevan la denuncia de las situaciones de acoso.

#### **Artículo uno. Objeto del acuerdo.**

El objeto de la presente normativa es doble:

1. Por una parte, determinar un código de conductas que deben ser evitadas, porque pueden ser consideradas como causantes de acoso laboral (*mobbing*) y/o acoso sexista, estableciendo así medidas efectivas de prevención.

2. Y, por otra parte, aprobar un protocolo de actuación consensuado para solucionar las quejas y conflictos que pudieran existir en esta materia, de manera que se resuelvan con eficacia y rapidez, minimizándose los daños hacia las personas empleadas municipales.

#### **Artículo dos. Ámbito de aplicación.**

El presente acuerdo se aplicará tanto a toda la plantilla del Ayuntamiento de Errenteria y de sus organismos autónomos, sin ninguna distinción ni por su forma de vinculación al mismo (personal funcionario de carrera, personal interino, en prácticas, laborales fijos o temporales, eventuales, etc.) ni por la duración de dicha vinculación; como a los y las responsables políticos.

El ámbito temporal es indefinido.

#### **Artículo tres. Normativa**

1. El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre por el que aprueba el Texto Refundido de la



30eko 5/2015 Legegintzako Errege Dekretua (EPOETB).

2. Azaroaren 8ko 31/1995 Legea, Lan arriskuen Prebentzioari buruzkoa.

3. 4/2005 Legea, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabeko bizitzetarakoa.

4. Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarriko martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa.

5. Berdintasun-planak eta horien erregistroa arautzen dituen urriaren 13ko 901/2020 Errege Dekretua.

6. 10/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, sexu-askatasunaren berme integralari buruzkoa

### **Laugarren artikulua. Definizioak**

1. **Barne-indarkeria:** laneko barne-indarkeriatzat hartzen dira, eraso fisikoez gain, hitzeko, idatzizko eta/edo keinu bidezko jokabideak, hala nola begirunea galtzea, norbait baztertzea, gaizki tratatzea, umiliatzea, beldurtzea, iraintzea, mehatxatzea eta jazartzea.

Era berean, barne-indarkeriatzat hartuko dira, besteak beste, honako jokabide hauek: taldearekiko isolamendua eragitea, ospe profesionala eta/edo pertsonala zikintzea zuzenean edo hirugarrenen bidez (adibidez, erabiltzaileen bidez) edo eraso egitea, sexualki nahiz sexuan oinarrituta.

2. **Gatazka:** egoera horretan, interes desberdinak dituzten bi pertsona edo gehiago elkarren aurka jartzen dira, edo elkarren aurkako ekintzak egiten dituzte, aurkariari kalte egiteko edo hura desagerrarazteko. Gatazka egongo da, baita konfrontazio hori ahozkoa denean ere. Sarritan muturrekoa denez, gatazkak arazoak sortzen dizkie, bai zuzenean tartean daudenei, bai hirugarrenei ere.

3. **Laneko jazarpenera edo mobbinga:** laneko jazarpenera psikologiko edo mobbing gisa hartzen da botere-posizio batetik (ez nahitaez hierarkikoa) pertsona batek edo gehiagok behin eta berriz eta denbora luzez indarkeria psikologikoko jokabideak izatea pertsona bat edo gehiagoren aurka. Hau da, denboran irauten duen eta nagusi batek, lankide batek edo lankide-talde batek enplegatutako bati eragiten dion edozein jokabide, beldurra, larritasuna eta motibazioa galtzea eragiten duena.

Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP).

2. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

3. La Ley 4/2005, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres.

4. La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad entre hombres y mujeres.

5. Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro.

6. Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

### **Artículo cuatro. Definiciones**

1. **Violencia interna:** se entiende como violencia interna en el trabajo, además de las agresiones físicas, los comportamientos verbales, escritos y/o gestuales que faltan el respeto, ignoran, maltratan, humillan, intimidan, insultan, amenazan y acosan.

Asimismo, se considerará violencia interna las conductas dirigidas a producir el aislamiento social, desacreditar de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de las personas usuarias) la reputación profesional y/o personal o agredir sexualmente y/o por razones de sexo.

2. **Conflicto:** situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival. Existirá un conflicto incluso cuando tal confrontación sea verbal. Por su condición a menudo extrema, el conflicto genera problemas, tanto a los directamente involucrados como a terceras personas.

3. **Acoso laboral o "mobbing":** se entiende como acoso laboral o mobbing, la exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Es decir, cualquier conducta que persista en el tiempo y que se ejerza sobre un empleado o empleada por parte de un/a superior o un/a compañero/a o grupo de compañeros/as, que tienden a provocar miedo, angustia y desmotivación



Halako jokabideekiko esposizioa estatutu- edo lan-harreman baten esparruan gertatzen da, eta arrisku handia dakar osasunerako, laneko baja jarraituak eta luzeak ekar baititzake. Egoera bat Laneko Jazarpen egoeratzat hartzeko irizpideak daude: baliatutako indarkeriak *sistematikoa, errepikaria eta luzarokoa izan behar du*.

Izaera sistematikoak adierazten du elkarren artean lotura duten jokabide etsaien multzo batek osatutako prozesu jarraitua dela. Jokabide horiek ez diote soilik lan-harremanaren alderdi partzial bati eragiten; aitzitik, harremanaren zenbait esparrutan banatzen dira, nahiko era homogean.

Errepikaria izateko betekizuna behin eta berriz gertatzeari dagokio, eta erabilitako irizpidea da jasandako indarkeria-jokabideak, gutxi gorabehera, astean behin gertatzea gutxienez.

Jokabide horiek luzaroan jasatea eskatzeak egoeraren iraupenarekin du zerikusia, eta ikerketa-azterlanetan planteatzen da iraupena gutxienez sei edo hamabi hilabetekoa izatea.

Mobbingaren edo **laneko jazarpenaren hiru kategoria** daude:

- **Mobbing horizontala:** berdinaren artean gertatzen dena da; ustezko biktimaren lankideak dira jazarpenean parte hartzen dutenak.
- **Goranzko mobbinga:** menpekoen talde batek elkar hartzen du goragoko bati jazartzeko. Oro har, nagusiak betetzen duen lanpostua beste langile batek eskuratu nahi izan zuenean gertatzen da.
- **Beheranzko mobbinga:** hierarkian goragoko kargu bat duen pertsona bat da, menpeko langile bati presioak, tratu txarrak eta, oro har, jazarpena egiten dizkiona.

Laneko jazarpena edo mobbinga denborarekin eboluzionatzen duen egoera da, eta, gehienetan, garrantzi gutxiko gertaeretan izaten du jatorria, baina azkenean ustezko biktima lanetik kanporatzea ekar dezakete.

Dicha exposición se da en el marco de una relación estatutaria o laboral y supone un riesgo importante para la salud, pudiendo conllevar bajas laborales continuadas y prolongadas. Existen criterios para que una situación sea considerada como Acoso Laboral: la violencia ejercida tiene que ser *sistemática, recurrente y prolongada*.

El carácter sistemático indica que es un proceso continuado de un conjunto de conductas hostiles, relacionadas entre ellas, que no afectan sólo a un aspecto parcial de la relación laboral sino que se reparten bastante homogéneamente entre distintos ámbitos de la relación.

El requisito que sea recurrente hace referencia a la reiteración y el criterio utilizado es que el número de conductas de violencia padecidas sea, a nivel orientativo, al menos, de una vez por semana.

La exigencia de una exposición prolongada hace referencia a la duración de la misma y en los estudios de investigación se plantea que sea de, al menos, seis meses o doce meses.

Existen **tres categorías de acoso laboral** o “*mobbing*”:

- **Mobbing horizontal:** es aquel que se produce entre iguales; son los/as propios/as compañeros/as de la presunta víctima quienes participan en su acoso.
- **Mobbing ascendente:** es aquel en el cual un grupo de subalternos/as se alían para acosar a un/a superior. Ocurre por lo general cuando el puesto ocupado por el/la jefe/a había sido aspirado por otra de las personas trabajadoras.
- **Mobbing descendente:** es aquel en que es una persona con un cargo jerárquicamente superior la que somete a presiones, maltratos y hostigamiento en general a un/a empleado/a subalterno/a

El acoso laboral o “*mobbing*” es una situación que evoluciona con el tiempo y que en la mayoría de las ocasiones tiene su origen en acontecimientos de poca importancia, pero que pueden acabar con la presunta víctima fuera de la vida laboral.



**4. Sexu-indarkeria:** Sexu-indarkeriatzat hartzen dira edozein eremu publiko edo pribatutan sexu-bizitzaren garapen askea baldintzatzen duten edo baimendu gabeko sexu-izaerako egintzak, sexu-erasoa, sexu-jazarpena eta besteren prostituzioaren esplotazioa barne, bai eta Zigor Kodearen azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoaren II. liburuko VIII. tituluaren aurreikusitako gainerako delitu guztiak ere.

**5. Jazarpen sexista:** emakumeenganako aurreiritzietan oinarritutako portaerak, bai eta femenotasunari atxiki ohi zaizkion jokabide, sinbolo, definizio, hitz edo rol ororekiko aurreiritzietan oinarritutakoak ere. Etsaitasunez edo onberatasunez ager daiteke (emakumeak gizonek zaindu eta babestu beharreko ama, emazte eta objektu erromantikotzat hartzen direnean). Hitzik gabeko edo hitzezko adierazpenak dira, jokabide fisikoak, harreman-moduak, eta jazarleak egiten ditu, hartzailerearen elkarrekikotasunik, baimenik edo eskaerarik gabe. Jokabide horiek lan-baldintzetako bat bilakatzen direnean, edo lan-ingurune etsai, larderiako eta umiliagarria sortzen dutenean, jazarpen sexistaz ari gara. Jazarpen sexistak sexu-izaera duenean, sexu-jazarpena ere deituko zaio. Sarritan, nolako jazarpen sexistaz ari garen zehazteko, sexuan oinarritutako laneko jazarpena eta laneko sexu-jazarpena bereizten dira..

**6. Sexu-jazarpena:** Sexu kutsuko edozein jokabide hitzezko, hitzik gabeko edo fisiko (baita behin eta berriz edo sistematikoki gertatu ez bada ere), pertsona bati berak nahi gabe zuzendua, horren helburua edo ondorioa bada pertsona horren duintasunaren kontra jotzea, eta, bereziki, giro beldur-eragilea, etsaia, apalesgarria, umiliagarria, iraingarria edo gogaikarria sortzen bada.

**7. Sexuan oinarritutako jazarpena:** sexuan oinarritutako laneko jazarpenentzat hartuko da pertsona bati, berak nahi gabe eta bere sexua dela-eta, hitzez, hitzik gabe edo fisikoki edozein jokabide zuzentzea, lan-eremuan edo lan-harremanen kariatz, horren helburua edo ondorioa bada pertsona horren duintasunaren kontra egitea edo giro beldur-eragilea, etsaia, apalesgarria, umiliagarria, edo iraingarria sortzea. Jokabide hori sexu kutsukoa bada sexu-jazarpenentzat hartuko da.

**4. Violencia sexual:** se consideran violencias sexuales los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación de la prostitución ajena, así como todos los demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

**5. Acoso sexista:** Comportamientos basados en los prejuicios hacia las mujeres, así como hacia todas las conductas, símbolos, definiciones, palabras o roles identificados y/o relacionados con lo femenino. Puede manifestarse de una forma hostil o benevolente (considerando a las mujeres como esposas, madres y objetos románticos que necesitan de los hombres para ser cuidadas y protegidas). Son expresiones no verbales, verbales, conductas físicas, formas relacionales que quien acosa ejerce sin la reciprocidad, consentimiento o solicitud de la persona a quienes van dirigidas. Cuando estos comportamientos se convierten en una de las condiciones del trabajo, o crean un entorno de trabajo hostil, intimidatorio y humillante estamos hablando de acoso sexista. Cuando el acoso sexista sea de índole sexual también se lo denominará como acoso sexual. Frecuentemente para matizar a qué forma de acoso sexista se hace referencia se suele utilizar acoso por razón de sexo en el trabajo y acoso sexual en el trabajo.

**6. Acoso sexual:** cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico (aunque no se haya producido de manera reiterada o sistemática), no deseado, de índole sexual, que tenga como objeto o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de la persona, en particular, cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto.

**7. Acoso por razón de sexo:** se considera acoso por razón de sexo en el trabajo cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado, que se produzca en el ámbito o con ocasión de las relaciones de trabajo, dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Cuando dicho comportamiento sea de



Eragile nagusiak genero-estereotipoak izan ohi dira, eta, maiz, sexu bateko pertsonak mespretxatzea du helburu, sexu horretakoak izate hutsagatik, haien gaitasunak, konpetentzia teknikoak eta trebetasunak gutxietsiz.

**8. Sexu-orientazioan edo genero-identitatean eta -adierazpenean oinarritutako jazarpena:** pertsona baten duintasunari erasotzeko helburua edo ondorioa duten portaerak, eta lanean giro beldur-eragilea, apalesgarria edo iraingarria sortzekoa, haren sexu-orientazioa edo genero-identitatea eta -adierazpena dela eta (ez dituelako erreproduzitzen normatibotzat hartzen diren arauak), hala nola lesbofobia, homofobia, bifobia, transfobia, eta beste edozein aurreiritzi sexugeneriko.

**9. Bereizkeriazko jazarpena:** pertsona baten gogoaren kontrako jokabidea, haren arraza- edo etnia-jatorriarekin, erlijioarekin edo sinesmenekin, desgaitasunarekin edo adinarekin lotutakoa, helburu edo ondorio duena pertsona horren duintasunaren aurka egitea eta giro beldur-eragilea, umiliagarria edo iraingarria sortzea.

#### ***Bosgarren artikulua. Udal langileen eskubideak eta bermeak***

1. Errenteriako Udaleko langile guztiek dute tratu adeitsua, errespetuzkoa eta duina jasotzeko eskubidea. Ezin da inolako bereizkeriarik onartu sexua, arraza, egoera politikoa, sindikala, ideologia, erlijioa, egoera soziala, pertsonala, fisikoa, laborala, sexu-orientazioa, genero-identitatea eta -adierazpena dela eta, ezta bestelakorik ere.

2. Udal enplegatu guztiek dute eskubidea beren osotasun fisikoa eta morala babestua izan dadin beren eginkizunak betetzean; horregatik, alderdi guztiek konpromisoa hartzen dute lan-ingurune osasungarria bermatzeko, eta langileen oreka psikologikorako kaltegarriak izan daitezkeen, estresa sorraraz dezaketan edo laneko jazarpenaren susmopean egon daitezkeen jokabide guztiak ikertzeko.

3. Erakunde honen barruan egindako laneko jazarpena, edozein modalitatetan, izaera psikosozialeko lan-arriskutzat joko da, eta, ondorioz, Administrazio honek barne-prozedura bat jarriko du abian, langileen arlo horretako kexak eta gatazkak kudeatzeko.

índole sexual se considera acoso sexual.

Tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tienen por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.

**8. Acoso por orientación sexual o por identidad y expresión de género:** aquellos comportamientos que tengan el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y crear un entorno laboral intimidatorio, degradante u ofensivo dirigidos contra una persona por su orientación sexual, por su identidad y expresión de género (por no reproducir las normas entendidas como normativas), tales como la lesbofobia, la homofobia, la bifobia, la transfobia y cualquier otro tipo de prejuicio sexogenérico.

**9. Acoso discriminatorio:** conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad o la edad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

#### ***Artículo cinco. Derechos y garantías de los empleados y las empleadas municipales.***

1. Todos los empleados y empleadas del Ayuntamiento de Errenteria tienen derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. Sin que sea tolerable ningún tipo de discriminación en relación con el sexo, raza, condición política, sindical, ideología, religión, condición social, personal, física, laboral, orientación sexual, identidad y expresión de género o cualquier otra.

2. Todos los empleados y empleadas municipales tienen derecho a que su integridad física y moral sea protegida en el desempeño de sus funciones, por lo cual todas las partes se comprometen a garantizar un entorno laboral saludable, donde sean investigadas todas las conductas que puedan resultar dañinas para el equilibrio psicológico del personal, que generen estrés o puedan ser sospechosas de acoso laboral.

3. El acoso laboral, en cualquiera de sus modalidades, que se realice dentro de esta organización se considerará un riesgo laboral de carácter psicosocial, y en consecuencia esta Administración pondrá en marcha un procedimiento interno que gestione las quejas y conflictos del personal en esta materia.



Prozedura hori bateragarria da jazarpena ustez jasan duen pertsonak kexaren arduradunaren aurka egin dezakeen edozein akzio judizialekin (zibila edo penala).

Legezko akzioei ekinez gero, Udala akusazio partikular gisa pertsonatu ahal izango da, baina horrek ez du eraginik izango lan-ingurunean har daitezkeen diziplina-neurrietan.

4. Prozedura horiei buruzko informazio guztia erabiliko da inplikaturako pertsona guztien intimitaterako eskubidea babesteko moduan. Hau da, protokolo honen prozeduran parte hartzen duten pertsonen anonimotasuna gordeko da.

Giza Baliabideen departamentuak laguntza eta babes osoa emango du, ahal denean, kexak ohiko bidetik konpondu ahal izateko.

5. Ebazteko ohiko prozedurak zein ezohikoak honako printzipio gidari hauek dituzte: konfidentziasuna bermatzea, inplikaturako pertsona guztientzako bermeak errespetatzea, prozesuaren inpartzialtasuna, justizia eta prozesuan inplikaturako langileen adiskidetzeta. Pertsona kaltetuaren sinesgarritasunetik abiatuta beti.

6. Udalak gai horietan egiazko kexak aurkezteko eskubidea bermatzen die udal langile guztiei, larderiarik, tratu bidegaberik, diskriminatzailek edo kaltegarriak jasateko beldurrik gabe, eta inola ere ez errepresaliarik.

7. Era berean, udal langile guztien errugabetasun-presuntziorako eskubidea bermatzen da.

### **Seigarren artikulua. Protokoloaren prebentzio-eta sentsibilizazio-neurriak.**

#### 1. Laneko jazarpeneko protokoloaren berri ematea udal langileei

Errenteriako Udaleko langileak lan- eta sexu-jazarpenarekin lotutako arazoez kontzientziatzeko eta sentsibilizatzeko hartu beharreko lehen neurria protokolo honen berri ematea da.

#### 2. Laneko jazarpenari buruzko informazioa eta prestakuntza ematea udal langileei:

Lantokiko jazarpenaren eta indarkeriaren arazoari buruz sentsibilizatzeko eta informatzeko bidea izango da prestakuntza.

Este procedimiento es compatible con cualquier acción judicial (civil o penal) que la persona presuntamente acosada pueda ejercer contra el/la responsable de la queja.

En caso de presentarse acciones legales, el Ayuntamiento podrá personarse como acusación particular, sin que esto afecte a las acciones disciplinarias que puedan adoptarse en el entorno laboral.

4. Toda información relativa a estos procedimientos se manejará de manera que se proteja el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. Es decir, se mantendrá el anonimato de las personas que participen en el procedimiento de este protocolo.

Se facilitará desde Recursos Humanos toda la asistencia y apoyo para asegurarse que, cuando sea posible, una queja pueda solucionarse por la vía ordinaria.

5. Tanto el procedimiento de resolución ordinario como el extraordinario, tienen como principios rectores: asegurar la confidencialidad, respetar las garantías para todas las personas implicadas, la imparcialidad en el proceso, la justicia y la conciliación del personal laboral implicado en el proceso. Partiendo siempre de la credibilidad de la persona afectada.

6. El Ayuntamiento garantiza a todos los empleados y las empleadas municipales el derecho a plantear quejas veraces en estas materias sin temor a ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable, ni en ningún caso objeto de represalias.

7. Asimismo, se garantiza el derecho a la presunción de inocencia de todos los empleados y empleadas municipales.

### **Artículo seis. Medidas de prevención y sensibilización del protocolo.**

#### 1. Comunicación del Protocolo de acoso laboral a las personas empleadas municipales.

La primera medida a adoptar para concienciar y sensibilizar a las personas empleadas del Ayuntamiento de Errenteria de la problemática asociada con el acoso laboral y sexual, es informar de la existencia de este Protocolo.

#### 2. Información y formación en materia de acoso laboral a las personas empleadas municipales:

La formación será una vía de sensibilización e información de la problemática del acoso y violencia en el lugar de trabajo.



Laneko barne-indarkeria prebenitzeko, Errenteriako Udalak arlo horretako berariazko prestakuntza-programak ezarriko ditu udal langile guztientzat.

**Zazpigarren artikulua. Arrisku psikosozialak sorrazten dituzten jokabide eta jarduerak.**

Jarraian, lan-ingurunean edozein motatako jazarpen-egoera eragin dezaketen jokabide batzuk aipatzen dira. Ez da zerrenda itxi bat, beste portaera mota batzuk ere jo ahal izango dira protokolo honen bidez prebenitu nahi diren ezinegonen eragiletzat.

Artikulu honetan jasotako jokabide guztiek sufrimendua eragiten diete udal langileei, eta saihestu egin behar dira; izan ere, halakorik gertatuz gero, lesioak eragin diezazkiekete langileei, eta diziplina-zehapena ezarriko zaie.

Era berean, hirugarren artikuluan adierazi den bezala, arrisku psikosoziala sorrazten du diskriminatzailetzat, iraingarritzat, umiliagarritzat, larderiazkoztat edo indarkeriazkoztat har daitekeen edozein jokabide, ekintza, adierazpen edo eskabidek, edo bizitza pribatuan bidegabe sartzeak.

1. **Laneko jazarpena edo mobbinga** honelako bidez ager daiteke:

- Pertsona bat jardun profesionaletik baztertzeko edo isolatzeko neurriak.
- Errendimendu pertsonalaren edo profesionalaren aurkako eraso iraunkorrak, negatiboak eta justifikaziorik gabeak.
- Pertsonen ospe profesionala edo pertsonala manipulatzeko zurrumurruaren, irainaren eta barregarri uztearen bidez.
- Agintekeriaz jokatzeko, enplegatu baten etengabeko gutxiespenaren bidez, lortu ezin diren helburuak ezarri edo ezinezko zereginak esleitu.
- Langile bat behin eta berriz iraintzea edo gutxiestea.
- Langile baten lanari edo bizitza pribatuari buruzko zurrumurru faltsuak zabaltzea.
- Beste pertsona batzuk manipulatzeko udal langilearen aurkakoo jazarpenean parte har dezaten.

2. **Sexu-jazarpena** nahi ez den sexu-izaerako edozein jokabide da, lantokian edo lanarekin lotuta. Azken helburua pertsona batek beste bat mendean

Con el fin de prevenir la violencia interna en el trabajo, el Ayuntamiento de Errenteria establecerá programas de formación específica en esta materia para todo el personal trabajador municipal.

**Artículo siete. Conductas y actuaciones que generan riesgos psicosociales.**

A continuación se nombran algunas de las conductas que pueden generar una situación de acoso de cualquier tipo en el entorno laboral. No es una lista cerrada, otro tipo de comportamientos también podrán ser considerados como causantes de los malestares que se intentan prevenir con este protocolo.

Todas las conductas incluidas en este artículo se consideran causantes de sufrimiento para los y las empleados/as municipales y deben ser evitadas, ya que de producirse pueden ocasionar lesiones al personal y serán objeto de sanción disciplinaria.

Asimismo, como se ha manifestado en el artículo tres, genera riesgo psicosocial cualquier conducta, acto, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada.

1. El **acoso laboral o "mobbing"** puede manifestarse a través de:

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- Ataques persistentes y negativos e injustificados al rendimiento personal o profesional.
- Manipulación de la reputación profesional o personal de personas a través del rumor, la denigración, y la ridiculización.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente de un empleado o empleada, la fijación de objetivos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un/a empleado/a.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- Manipular a otras personas para que participen en el acoso hacia la persona empleada municipal.

2. El **acoso sexual** supone cualquier conducta no deseada de carácter sexual, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo. El objetivo



hartzeko boterea adieraztea da; normalean gizonezkoa da emakumea mendean hartzen duena, modu horretan betikotuz gure gizartean oraindik ere irauten duten zenbait botere-egitura. Sexu-jazarpena hainbat modutan ager daiteke, besteak beste:

- Nahi ez den kontaktu fisikoa nahita egitea.
- Gorputzari, itxurari edo bizimoduari buruz sexu-kutsuko iruzkin edo keinuak egitea behin eta berriz.
- Izaera iraingarria edo sexu-edukia duten telefono-deiak, gutunak edo posta elektronikoko mezua.
- Behin eta berriz egindako jazarpen iraingarria, sexu-osotasunaren edo sexu-ukigabetasunaren aurkakoa.
- Baimenik gabe, eduki sexuarekiko grafiko, bineta, marrazki, argazki edo Interneteko irudiak erakustea edo bistaratzea.
- Pertsona baten bizitza pribatuari buruzko galderak edo iradokizunak.
- Sexualki esplizituak diren txantxak edo proposamenak, sexu-osotasunari eta ukigabetasunari eragiten diotenak.
- Pertsona bati buruzko zurrumurruak zabaltzea, konnotazio sexuala dutenak edo haren bizitza sexualari buruzkoak.
- Pertsona baten eduki sexuarekiko bideoak edo irudiak zabaltzea
- Pertsona baten gorputzari tinko edo lizunkeriaz begiratzea behin eta berriz.

**3. Sexuan oinarritutako jazarpena** hierarkian goragokoek, maila bereko lankideek zein hierarkian beheago daudenek egin dezakete, eta genero-estereotipoak izan ohi dira eragile nagusiak; normalean, sexu jakin bateko pertsonak mespretxatzea du helburu, sexu horretakoak izate hutsagatik, beren gaitasunak, kompetentzia teknikoak eta trebetasunak gutxietsiz. Honako egintza hauen bidez ager daiteke, baldin eta xede duten pertsonaren sexuak eragindakoak badira:

- Pertsonaren jarduna modu iraingarrian epaitzea, bere ahaleginak eta trebetasunak ezkatzea.
- Pertsonaren erabakiak zalantzan jartzea eta balioa kentzea, dela modu publikoan, dela pribatuan.

final es manifestar el poder de una persona sobre otra, habitualmente del hombre sobre la mujer, perpetuando, de esta forma, las estructuras de poder que existen todavía en nuestra sociedad. El acoso sexual puede manifestarse de diversas formas en las que cabe incluir:

- El contacto físico deliberado y no deseado.
  - Comentarios o gestos repetidos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia, o el estilo de vida.
  - Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo o contenido sexual.
  - Persecución reiterada y ofensiva contra la integridad o indemnidad sexual.
  - La exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías, o imágenes de Internet de contenido sexual, no consentidas.
  - Preguntas o insinuaciones acerca de la vida privada de una persona.
  - Bromas o proposiciones sexualmente explícitas que afecten a la integridad e indemnidad sexual.
  - Difundir rumores con connotación sexual o sobre la vida sexual de una persona.
  - Difundir videos o imágenes de contenido sexual de una persona.
  - Mirar con fijación o lascivamente el cuerpo de alguna persona de forma reiterada.
3. El **acoso por razones de sexo** pueden llevarla a cabo tanto superiores jerárquicos, como compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tienen por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas. Puede manifestarse como los siguientes actos, siempre que estos estén motivados por el sexo de la persona contra la que se dirigen:
- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
  - Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona, ya sea de manera pública o privada.



- Zereginik ez esleitzea edo zentzurik gabeak nahiz apalesgarriak diren zereginak esleitzea.
  - Jazarritako pertsonari laguntzen diotenei mehatxuak edo presioak egitea.
  - Pertsonaren kokapena aldatzea, kideengandik bereizita (isolamendua).
  - Pertsonaren presentziari ezikusi egitea.
  - Txantxak eta iruzkinak egitea tradizioz beste sexuko pertsonak egin izan dituzten lanak beren gain hartzen dituzten pertsonak buruz.
  - Tratu kaltegarria haurdunaldiagatik edo amatasunagatik.
4. Hona hemen **sexu-orientazioan edo genero-identitatean eta adierazpenean oinarritutako jazarpentzat** har daitezkeen jokabide batzuen adibideak:
- Egindako lana gutxiatea, sexu-orientazioa dela eta.
  - Pertsonak desberdin tratatzea, beren homosexualitatean, bisexualitatean edo genero-identitatean zein horien pertzepzioan oinarrituta.
  - Pertsona barregarri uztea bere sexu-orientazioagatik.
  - Umore homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia edo interpretea erabiltzea lan-ingurunean, hartzaile(ar)entzat iraingarria dena.
  - Uko egitea pertsona trans bat berak nahi duen deituraz izendatzeari, edo nahita erabiltzea hura identifikatzen den generoari ez dagozkion artikulak edo izenordainak.
  - Pertsonaren gaitasunak, trebetasunak eta ahalmen intelektuala gutxiatea bere genero-adierazpena edo -identitatea dela eta, edo egindako ekarpenak, iruzkinak edo ekintzak aintzat ez hartzea edo baztertzea, haren genero-adierazpenagatik edo -identitateagatik.
  - Genero-adierazpen edo -identitate ez-normatiboak dituzten pertsonak kanporatzea eta/edo auzitan jartzea, komun/aldagela jakin batean daudelako.
5. **Arrazoi ideologiko, politiko, sindikal, erlijioso, fisiko edo psikologikoengatik, edo edozein eratako egoera sozial edo pertsonalengatik egindako bereizkeria**, honako helburu hauek dituzten ekintzen bidez ager daiteke:
- Pertsona bat diskriminatzea, baztertzea edo
- No asignar tarea alguna o asignar tareas sin sentido o degradantes.
  - Amenazas o presiones a las personas que apoyan a la persona acosada.
  - Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros/as (aislamiento).
  - Ignorar la presencia de la persona.
  - Bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.
  - Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad.
4. Algunos ejemplos de conducta que podrían ser constitutivos de **acoso por orientación sexual o por identidad y expresión de género** serían:
- Menospreciar el trabajo que se ha hecho con razón de su orientación sexual.
  - Tratar desigualmente a personas, basándose en su homosexualidad, bisexualidad o identidad de género o la percepción de éstas.
  - Ridiculizar a la persona en relación a su orientación sexual.
  - Utilizar humor homófobo, lesbófobo, bífobo, tránsfobo o intérfobo en el entorno laboral que resulte ofensivo para la(s) persona(s) receptora(s).
  - Negarse a nombrar a una persona trans como ella quiera o utilizar deliberadamente artículos o pronombres no correspondientes al género con el que se identifique.
  - Menospreciar las capacidades, las habilidades y el potencial intelectual de la persona en relación a su expresión de género o identidad de género o ignorar o excluir aportaciones, comentarios o acciones por razón de su expresión o identidad de género.
  - Expulsar y/o cuestionar a las personas con expresiones o identidades de género no normativas por estar en un baño/estuario determinado.
5. La **discriminación por razones ideológicas, políticas, sindicales, religiosas, físicas o psicológicas, por condición social o personal de cualquier tipo** podrán manifestarse por medio de acciones tendentes a:
- Discriminar, excluir, o aislar a una persona.



isolatzea.

- Pertsonen ospe pertsonala edo profesionala manipulatzeko difamazioaren, barregarri uztearen edo izena zikintzearen bidez.
6. Estresa, antsietatea, depresioa eta lanbide-jardunari lotutako beste desoreka batzuk. Besteak beste, honako jardura hauen ondorioz gertatzen dira:
- Zeregin barregarriak, edukirik gabek, ezinezkoak edo langilearen lanbide-kategoriarekin bat ez datozenak inondik ere; era berean, udal langilea behartzea gehiegizko erantzukizunak edo bere lanpostuarekin bat ez datozenak hartzea.
  - Lanik ez izatea, behin eta berriz, eta lanpostua edukirik gabe edo zereginik gabe uztea.
  - Pertsona isolatzea edo abandonatzea, lankideengandik urrunduz, lana egiteko behar duen informazioa eman gabe, lan egiteko behar dituen bitartekoak eman gabe, eta jaramonik egin gabe.

#### **Zortzigarren artikulua. Kexaren edo gatazkaren erantzulea.**

Kexaren erantzulea hartuko da salatzaileak kexa eragin duela uste duen pertsona edo pertsonak. Hau da, lan-ingurunean kexa, gatazka edo ondoeza eragin dioten pertsonak. Dokumentu honetako bosgarren artikuluan bildutako antzeko jardura edo portaeraren bat edo batzuk egiten dituzten pertsonak.

Errenteriako Udaleko edozein langile izan daiteke «kexaren erantzule». Udaleko langileen nagusiak, lankideak, mendeko langileak eta arduradun politikoak barne.

#### **Bederatzigarren artikulua. Kexa eta gatazken ohiko ebazpena hasteko prozedura:**

1. Prozesua honako hauek hasi ahal izango dute: gatazkan **zuzenean inplikaturiko dagoen pertsonak**, berak aukeratutako **edozein ordezkari** edo laneko barne-jazarpen izan daitezkeen jokabideen lekuko izan diren eta beren lankideen ongizatea bermatzeko kexa aurkeztea egokitzen jotzen duten **hirugarrenak**. Azken kasu horretan, Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunak kexa horren berri emango dio jazarpenaren ustezko biktimari, eta prozesuarekin jarraitu nahi duen ala ez erabaki beharko du. Era berean, Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzua **ofizioz** ikertzen hasi ahal izango da jokabide susmagarrien

- Manipular la reputación personal o profesional de las personas mediante la difamación, ridiculización o desacreditación.
6. El estrés, la ansiedad, la depresión y otros desequilibrios ligados al ejercicio profesional. Se producen entre otros por las siguientes actuaciones:
- Tareas ridículas, sin contenido, imposibles o totalmente en desacuerdo con la categoría profesional de la persona trabajadora, así como obligar al empleado o empleada municipal a asumir responsabilidades excesivas o no acordes con su puesto de trabajo.
  - Defecto de trabajo repetido, dejando al puesto de trabajo sin contenido o sin tareas.
  - Aislamiento o abandono de la persona, alejándole de los compañeros y compañeras, no suministrándole la información necesaria para realizar su trabajo, no proporcionarle los medios necesarios para trabajar, no atendéndole.

#### **Artículo ocho. La persona responsable de la queja o conflicto.**

Se considerará responsable de la queja, aquella persona o personas que son consideradas por el o la denunciante causantes de su queja. Es decir, las personas que generan su queja, conflicto o malestar dentro del entorno laboral. Aquellas personas que realizan alguna o algunas de las actuaciones o comportamientos similares a los recogidos en el artículo cinco de este documento.

Puede ser «responsable de la queja» cualquier persona empleada del Ayuntamiento de Errenteria. Incluyendo tanto a superiores del personal empleado municipal, como a compañeros y compañeras, personal subordinado y responsables políticos.

#### **Artículo nueve. Procedimiento para iniciar la resolución ordinaria de quejas y conflictos:**

1. El proceso podrá iniciarse **por la persona directamente implicada** en el conflicto, por **cualquier representante** que ella elija o por **terceras personas** que hayan sido testigos de conductas que podrían ser constitutivas de algún tipo de acoso laboral interno y vean conveniente presentar una queja para garantizar el bienestar de sus compañeros o compañeras de trabajo. En este último caso, la presunta víctima del acoso será notificada de la existencia de esta queja por la persona responsable del Servicio de Prevención y Riesgos laborales y deberá decidir



bat detektatuz gero (adibidez, depresioagatik edo antsietateagatik baja gehiegi jarraian, itxuraz jatorria lan-eremuan dutenak).

Kexa bi modutan helarazi ahal izango da:

- Idatziz, protokolo honen I. eta II. eranskinetan agertzen diren inprimakien bidez (II. eranskina gutun-azal itxian) eta sarrera-erregistroa eman beharrik gabe, Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunari.
- Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzura joz. Kasu horretan kaltetutako pertsonak bere arazoaz hitz egin ahal izango du Prebentzio Zerbitzuko arduradunarekin edo medikuarekin.

Kaltetutako pertsona kexa idatziz jartzeko gai ez bada, kexa jaso duen profesionalak idatzi beharko du dokumentua haren ordeztu, eta bertan idatzitakoa berresteko eskatu. Bermatu beharko da ez dela berriro biktimizatuko kexa aurkeztera joandako pertsona.

Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuaren arduradunak, aurkeztutako kexa aztertu ondoren, kasua ezohiko ebazpenaren bidera bideratu ahal izango du, hala irizten badio, edo ohiko bidetik jarraitu.

2. Kexa egin ondoren, Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuaren arduradunak kexaren berri emango die pertsona hauei:

- "Kexaren erantzuleari", ahal den guztietan salatzailearen anonimatuari eutsiz.
- Kexaren xede den pertsonaren departamentuko arduradunari.
- Giza Baliabideetako arduradunari.

3. Ondoren, bilerak egingo dira, banaka edo kexan inplikaturako pertsonekin batera.

Kexa sexu-jazarpenagatik bada, kaltetutako pertsonak eskatu ahal izango du egoera genero

si quiere o no seguir adelante con el proceso. Asimismo, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales podrá empezar una investigación **de oficio** en caso de detectar alguna conducta sospechosa (por ejemplo, bajas demasiado seguidas por depresión o ansiedad que parezcan tener su origen en el ámbito laboral).

La queja podrá transmitirse de dos formas:

- Por escrito mediante los impresos que aparecen en los Anexos I y II de este protocolo (el Anexo II en sobre cerrado) y sin necesidad de dar registro de entrada, a la persona responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Acudiendo al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. En este caso la persona afectada podrá hablar de su problema con la persona responsable o el médico o médica del Servicio de Prevención.

Si la persona afectada no se viera capaz de poner por escrito la queja, la persona profesional a la que se la haya expresado deberá redactar el documento por ella y pedirle que ratifique lo escrito en ella. Deberá garantizarse la no revictimización de la persona que acude a exponer su queja.

La persona responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, tras analizar la queja presentada, podrá derivar el caso a la vía de resolución extraordinaria si así lo considera o seguir con la vía ordinaria.

2. Realizada la queja, la persona responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales informará de la existencia de la misma a las siguientes personas:

- A "la persona responsable de la queja", manteniendo el anonimato de la persona denunciante, siempre que fuera posible.
- Al o a la responsable del Departamento al que pertenezca la persona contra la que se dirige la queja.
- Al o a la responsable de Recursos Humanos.

3. Posteriormente, se realizarán reuniones por separado o conjuntamente con las personas implicadas en la queja.

En los supuestos de queja por acoso sexual, la persona afectada podrá solicitar exponer la



bereko pertsona bati azaltzea, hala nahi badu.

Saihestu egingo da jazarpena jasan duen pertsona behin eta berriz agertu behar izatea eta behin eta berriz deskribatu behar izatea zer jokabide jasan dituen.

Era berean, adiskidetze-prozesuan ezingo du parte hartu salatzailearekin edo kexa eragin duen pertsonarekin ahaidetasun-, adiskidetasun- edo etsaitasun-harreman nabarmena duen inork.

Bilera horiek amaitzean, eta protokolo honetan sartzen diren jokabideak hautemanenez gero, Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunak kexa sorrarazi duen pertsonari eta haren nagusiari dei egingo die, gatazka konpontzeko behar diren neurriak har daitezten. Salatutako gertakariak egiaztatu ezin badira, alderdiei jakinaraziko zaie eta kasua artxibatu egingo da.

4. Pertsonen intimitatea kaltetzen duen errepikapen ez-eraginkorrik edo birbiktimizaziorik gerta ez dadin, prozedura hori behin bakarrik jarraitu ahal izango da gatazka bererako, eta pertsona bakarra aukeratu ahal izango da artikuluko honetako 1. puntuko zerrendan sartuta daudenetatik.

5. Ebazteko epea ez da inola ere izango hamabost egun baliadun baino luzeagoa, helarazpena edo kexa jasotzen denetik zenbatzen hasita, salbu eta luzapena gomendatzen duten arrazoi justifikatuak badaude; kasu horretan, epea beste 15 egun baliadunetz luzatuko da.

6. Prozesua erabat konfidentziala izango da, kexa baino ez da dokumentatuko, eta adiskidetzea eta gatazkaren konponbidea aktiboki bilatuko ditu. Neurriak hartuko dira eragindako pertsonen anonimotasuna bermatzeko, eta, horretarako, kode bat esleituko zaio prozesuari, eta horixe agertuko da ikerketan sor daitezkeen dokumentuetan.

7. Gatazka barne-bidetik konpondu ezin izan bada, ezohiko bideari ekin ahal izango zaio, betiere Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunak egoki baderitzo, eta salatzaileak hala nahi badu. Kasu horretan, Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunak helaraziko dio Giza Baliabidetako ordezkariari (10. artikulua) ohiko bidearen hasieran aurkeztutako kexa.

situación ante una persona del mismo género si así lo desea.

Se evitará que la persona acosada tenga que exponerse de manera reiterada y describir en repetidas ocasiones las conductas de las que ha sido víctima.

Asimismo, no podrá participar en el proceso de conciliación ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta respecto a la persona denunciante o de la persona que genera la queja.

Al finalizar estas reuniones, y en caso de detectarse conductas que entren en este protocolo, la persona responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales convocará a la persona que genera la queja, y al o a la superior de esta, con el objetivo de que se adopten las medidas necesarias para la solución del conflicto. En caso de que no puedan constatarse los hechos denunciados se notificará a las partes y se archivará el caso.

4. Para evitar la repetición ineficaz o re-victimización que dañe la intimidad de las personas, este procedimiento sólo podrá seguirse una vez para el mismo conflicto, y sólo se podrá elegir una persona de las que se incluyen en el listado del punto 1 de este artículo.

5. El plazo de resolución en ningún caso será superior a quince días hábiles desde la recepción del traslado o queja salvo que existan razones justificadas que aconsejen la ampliación, en cuyo caso se ampliará en 15 días hábiles más.

6. El proceso será totalmente confidencial, únicamente se documentará la queja y buscará activamente la conciliación y la resolución del conflicto. Se tomarán medidas para garantizar el anonimato de las personas afectadas, y para ellos se asignará un código al proceso que es el que aparecerá en los documentos que puedan surgir en la investigación.

7. Cuando no se hubiera podido solucionar el conflicto a través de la vía interna, se podrá dar inicio a la vía extraordinaria, siempre que la persona responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales lo considere oportuno, y el o la denunciante así lo desee. En este caso, será la persona responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales la que haga llegar al Delegado o a la Delegada de Recursos Humanos (artículo 10) la queja presentada al comienzo de la vía ordinaria.



8. Kexa ohiko bideko adiskidetzearen bitartez konpondu ahal izan bada, Arriskuen Prebentzio Zerbitzuak kasuaren jarraipena egingo du lau hilabetez, bermatzeko berriz gerta ez dadin hartutako neurriak betetzen direla eta gatazka behar bezala amaitu dela.

9. Era berean, jazarpenik ez dagoela adierazi arren (dela frogarik ez dagoelako, dela salatutako gertakariak ez direlako jazarpenzat hartu) eta espediente artxibatu arren, jokabide desegokiak hautemanen gero, neurriak proposatu ahal izango dira lan-harremana hobetzeko eta kexa eragin zuen egoera zuzentzeko.

**Hamargarren artikulua. Arrisku psikosozialen eta jazarpenaren arloko kexa eta gatazken ezohiko ebazpena hasteko prozedura.**

**1. Hasiera:**

Prozedura Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunak soilik hasi ahal izango du, baldin eta, barne-prozesua hasi ondoren, salatzen diren inguruabarrengatik, bide hori egokiena dela uste badu: edo, bestela, ezin bada barne-bidetik konpondu, eta ustezko biktimak eta Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunak uste badute komenigarria dela ebazpen prozesuarekin jarraitzea, kanpoko agente baten bitartez.

Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunak prozedura horren hasieraren berri emango dio Giza Baliabidetako ordezkariari, eta Errenteriako Udalaz kanpoko profesionalarekin harremanetan jarri ondoren, ikerketa-azpibatzaordea eratuko du.

**2. Kanpoko adituak eta ikerketa-azpibatzaordea:**

1. Adituak kanpoko profesionalak izango dira, hau da, Errenteriako Udalaz kanpoko enpresa bateko kide izango dira, arrisku psikosozialetan eta gatazkek konpontzen espezializatuak. Adituek eginkizun hauek izango dituzte:

- Arrisku psikosozialen arloko kexak ikertzea.
- Horiek ebazteko proposamena egitea.

Ahalik eta inpartzialtasunik eta objektibotasunik handiena lortzeko, kanpoko adituetako bat ere ez da ezin alderdi politikotako edo erakunde sindikaletako

8. En caso de que la queja haya podido ser solucionada mediante la conciliación de la vía ordinaria, desde el Servicio de Prevención de Riesgos se hará un seguimiento del caso durante cuatro meses para garantizar que se cumplen las medidas acordadas para la no repetición y que el conflicto ha finalizado correctamente.

9. Asimismo, aunque se declare la inexistencia de acoso (ya sea por falta de pruebas o porque los hechos denunciados no resultan constitutivos de acoso) y se archive el expediente, en caso de detectarse conductas inapropiadas, podrán proponerse medidas con el objetivo de mejorar la relación laboral y corregir la situación que generó la queja.

**Artículo diez. Procedimiento para iniciar la resolución extraordinaria de quejas y conflictos en materia de riesgos psicosociales y acoso.**

**1. Iniciación:**

El procedimiento podrá iniciarlo, únicamente, la persona responsable del Servicio de Prevención y Riesgos Laborales, cuando iniciado el proceso interno, considere que, por las circunstancias que se denuncian, esta vía es la más apropiada; o cuando no sea posible resolverlo por la vía interna y tanto la presunta víctima como la persona responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales vean conveniente continuar el proceso de resolución mediante un agente externo.

La persona responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales informará al Delegado o Delegada de Recursos Humanos sobre el inicio de este procedimiento, y tras contactar a la persona profesional externa al Ayuntamiento de Errenteria, creará el subcomité de investigación.

**2. Personas expertas externas y subcomité de investigación:**

1. Las personas expertas serán profesionales externos, esto es, serán personas especializadas en riesgos psicosociales y en la resolución de conflictos de una empresa externa al Ayuntamiento de Errenteria. Las funciones de estas personas expertas serán:

- La investigación de quejas en materia de riesgos psicosociales.
- La propuesta de resolución de las mismas.

Con objeto de conseguir la mayor imparcialidad y objetividad, ninguna de las personas expertas externas pertenecerá a ningún partido político ni



kide izango.

2. Ikerketa-azpibatzerdea honako hauek osatuko dute: Arriskuen Prebentzioko delegatu batek, Segurtasun Batzordeko ordezkari atek, Arriskuen Prebentzioko teknikari batek eta Arriskuen Prebentzioko mediku batek, edo horien ordezkoeak.

Ikerketa-azpibatzerdearen eginkizun nagusia ikerketaren jarraipena egitea eta gatazka ebaztea izango da.

3. Interesdunek atzera bota edo errefusatu ahal izango dituzte bai kanpoko adituak, bai ikerketa-azpibatzerdeko kideak, 40/2015 Legearen arabera, arrazoi justifikatua alegatuz, eta, hori gertatzen bada, erabat onartuko da, eta ezarritako baldintzak betetzen dituzten beste pertsona batzuk izendatuko dira, indarrean dagoen legerian xedatutakoaren arabera.

### **3. Kexa izapidetzea.**

Adituak kexa jaso ondoren, horren berri eman beharko zaio salatazileak kexaren erantzukizuna egozten dion pertsonari, bi eguneko epean.

Kexa helarazi ahal izango da kexa ebazteko parte hartuko duten guztien konfidentzialtasuna bermatzen duen edozein bitartekoren bidez.

Kexaren erantzuleak kexa jaso ondoren, bost egun baldioduneko epean erantzuteko eskubidea izango du.

### **4. Ikerketa**

Adituak kexa ikertu beharko du, eta, horretarako, nahi duen edonorekin elkarrizketatu ahal izango da, eta behar dituen datuak eskatu ahal izango ditu; datuak ahalik eta lasterren eman beharko zaizkio.

### **5. Jarduketa-planaren proposamena:**

1. Lehenik eta behin, kexa edo arazoa adiskidetzabilera baten bidez konpontzeko ahalegina egingo da.

#### Adiskidetze-bilera:

Adituak ikerketa amaitutzat ematen duenean, egoera konpontzen saiatuko da, eragindako alderdien edo haien ordezkarien arteko bilera bat deituta (betiere kaltetutako pertsonak uko egiteko daukan eskubidea errespetatuz). Adituak modu aktiboan bilatuko du gatazka konpontzea, tartean diren pertsona guztiak babestuz.

organización sindical.

2. El subcomité de investigación estará constituido por un/a delegado/a de Prevención de Riesgos, un/a representante del Comité de Seguridad, un/a Técnico/a de Prevención de Riesgos y un/a médico de Prevención de Riesgos, o personas que les sustituyan.

La función principal del subcomité de investigación será la realización del seguimiento de la investigación y la resolución del conflicto.

3. Tanto las personas expertas externas como las personas que compongan el subcomité de investigación, podrán ser rechazadas o recusadas, en los términos de la ley 40/2015, por las personas interesadas, alegando causa justificada y si esto ocurre se aceptará de plano, procediéndose a designar otras personas que cumplan con los requisitos establecidos, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la legalidad vigente.

### **3. Tramitación de la queja.**

Recibida la queja por la persona experta, se deberá comunicar la misma a la persona a quien el o la denunciante atribuya la responsabilidad de la queja en el plazo de dos días.

El traslado de la misma se podrá realizar por cualquier medio que garantice la confidencialidad de todas las personas implicadas en la resolución de la queja.

Recibida la queja por la persona responsable de la misma, esta tendrá derecho a contestar a la queja en el plazo de cinco días hábiles.

### **4. Investigación:**

La persona experta deberá investigar la queja para lo cual podrá entrevistarse con cualquier persona que desee y solicitar los datos que necesite que deberán serle proporcionados a la menor brevedad.

### **5. Propuesta de plan de actuación:**

1. Se intentará solucionar la queja o el problema, en primer lugar, a través de una reunión de conciliación.

#### Reunión de conciliación:

Una vez la persona experta dé por concluida la investigación, intentará resolver la situación convocando una reunión entre las partes afectadas o sus representantes (respetando siempre el derecho para negarse de la persona afectada). La persona experta buscará activamente la resolución del conflicto, amparando y protegiendo a todas las personas implicadas.



2. Adituak, izendatu eta gehienez ere hogeita hamar eguneko epean, jarduketa-planaren proposamena egingo du; bertan adieraziko du jazarpen-zantzurik badagoen ala ez, bai eta, hala badagokio, antzemandako arazoak konpontzeko proposatzen diren neurriak ere, edo, adiskidetzetik izan bada, lortutako akordioak.

3. Jarduketa-planaren proposamena Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuko arduradunari helaraziko zaio, eta hark Lan Osasuneko Batzordeari (edo jarraipena egiteko eratutako azpibatzenordeari) jakinaraziko dio, oniritzia eman diezaion.

Ondoren, eragindako alderdiei bidaliko zaie, eta horiek 10 eguneko epea izango dute alegazioak aurkezteko Lan Osasuneko Batzordean.

Iraupen bereko beste epe batean, Lan Osasuneko Batzordeak egokitzat deritzon txostena eman ahal izango du.

Epe hori igaro eta alegaziorik egin ez bada, jarduketa-planaren proposamena behin betikotzat joko da. Bestela, alegazioak gehienez ere hamar eguneko epean ebatzi beharko dira, jarduketa-planaren proposamen berri baten bidez.

## **6. Ebazpena**

Aurkeztutako alegazioak ebatzi ondoren, alkateak jarduketa-planaren behin betiko ebazpena emango du.

Ebazpen horretan, jarduketa-planaren proposamenean erabakitakoa jasotzeaz gain, zaintza- eta egiaztapen-lanak egingo dituen pertsona ere izendatuko da, bermatzearen kexa eragin zuen jokabidea eten dela eta adiskidetzetan hartutako konpromisoak errespetatzen direla.

Era berean, hainbat neurri mota jaso ahal izango ditu, azken muturrean diziplina-neurriak hartzea barne, gertaeren larritasunagatik komenigarritzat jotzen bada edo adituak salaketa faltuak daudela egiaztatzen badu.

### **Hamaikagarren artikulua. Konfidentzialtasuna babestea.**

Prozesu horiekin lotutako dokumentu eta jarduketa guztiak konfidentzialak dira eta datuen babeserako arauen mende daude, pertsonen intimitateari buruzkak direlako.

Artxibatutako ebazpenek eta dokumentuek sarbide mugatua izango dute; interesdunek eta izapideen

2. La persona experta, en el plazo no superior a treinta días a partir de la fecha de su designación, emitirá una propuesta de plan de actuación en la que se indicará si existen indicios de acoso o no, así como las medidas que se proponen para solucionar, en su caso, los problemas detectados o los acuerdos alcanzados, si ha habido conciliación.

3. La propuesta del plan de actuación será trasladada al o a la responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales quien lo pondrá en conocimiento del Comité de Salud Laboral (o el subcomité creado para el seguimiento), para que pueda darle el visto bueno.

Posteriormente se le enviará a las partes afectadas, que dispondrán de 10 días para presentar alegaciones ante el Comité de Salud Laboral.

En otro plazo del mismo tiempo de duración el Comité de Salud Laboral podrá informar lo que considere oportuno.

Una vez transcurrido dicho plazo sin que se hayan producido alegación alguna, se tendrá por definitiva la propuesta del plan de actuación. En caso contrario las alegaciones deberán ser resueltas en el plazo máximo de diez días mediante una nueva propuesta de plan de actuación.

## **6. Resolución**

Una vez resueltas las alegaciones que hayan podido presentarse, el/la Alcalde/sa adoptará la resolución definitiva del plan de actuación.

En esta resolución, aparte de recoger lo acordado en la propuesta de plan de actuación, también se designará a la persona que realizará las oportunas tareas de vigilancia y comprobación, con el objetivo de garantizar que el comportamiento que generó la queja ha cesado y que se respetan los compromisos a los que se llegaron en la conciliación.

También podrá contener distintos tipos de medidas, incluidas, en el último extremo, la adopción de medidas disciplinarias, si por la gravedad de los hechos se cree conveniente o si se comprueba por la persona experta la existencia de falsas denuncias.

### **Artículo once. Protección de la confidencialidad.**

Todos los documentos y actuaciones relacionados con estos procesos son de carácter confidencial y están sujetos a las normas de protección de datos por ser relativos a la intimidad de las personas.

Las resoluciones y documentos que se archiven serán de acceso restringido sólo a la persona



arduradunek baino ez dute sarbidea izango. Ez da kopiarik egingo, eta ez da dokumenturik bidaliko bide informatikoetatik.

Prozedura horietako artxibo guztiak Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzuan zainduko dira, eta pertsonen osasunari buruzko beste edozein daturen babes bera izango dute.

Era berean, prozesuak identifikatzeko kodeak ezarriko dira, eragindako pertsonen anonimotasuna bermatzeko.

Dokumentu horiek kontsultatu behar izanez gero, Lan Arriskuen Prebentzio Zerbitzura jo beharko da, han zainduko baitituzte, eta toki horretan soilik ikusi ahal izango dira.

#### ***Hamabigarren artikulua. Erregistratutako kasuen analisia eta azterketa***

Erregistratutako gorabeheren datu-base eguneratua eta anonimizatua egon beharko da, garrantzitsua baita Udalak bere esperientziak aztertzea.

Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuak esperientzia horiek aztertu behar ditu urtean behin, gutxienez, eta ezaugarri eta joera hauek zehaztu behar ditu:

- indarkeria iturrien jatorria.
- larritasun mailak.
- indarkeriak lanpostu edo kolektiboetan duen eragina.
- erasotzaileen ezaugarriak.

Errenterian, sinaduraren datan

interesada y a los y las responsables de la tramitación. No se efectuarán copias, ni se enviará ningún documento por canales informáticos.

Todos los archivos de estos procedimientos se custodiarán en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y gozarán de idéntica protección que cualquier otro dato referente a la salud de las personas.

Asimismo, se establecerán códigos de identificación a los procesos para garantizar el anonimato de las personas afectadas.

En caso de ser necesaria la consulta de estos documentos será necesario acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales donde estarán custodiados y únicamente podrán visionarse en este lugar.

#### ***Artículo doce. Análisis y estudio de los casos registrados***

Deberá existir una base de datos actualizada y anonimizada de los incidentes registrados ya que es importante que el ayuntamiento analice sus propias experiencias.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales deberá estudiar con una periodicidad, al menos anual, estas experiencias para determinar en ellas las siguientes características y tendencias:

- la procedencia de las fuentes de violencia.
- los niveles de gravedad.
- la incidencia de la violencia en puestos o colectivos de trabajo.
- las características de las personas agresoras.

Errenteria, en la fecha de la firma



**I. ERANSKINA / ANEXO I**

**BARNE-JAZARPENENKO PROTOKOLOA MARTXAN JARTZEKO ESKAERA /  
SOLICITUD DE INICIO DEL PROTOCOLO DE ACOSO INTERNO**

ESKATZAILEAREN DATUAK / DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE	
Abizenak / Apellidos:	Izena / Nombre:
Lan postua / Puesto de trabajo:	
Kontaktua /Contacto	Telf. zenbakia / Número telf. :
	Korreo / E-mail:

**ADIERAZTEN DU:**

Errenteriako Udalak onartutako barne-jazarpeneren aurkako protokoloan jasotako jarduketak abian jartzea dakarten gertakariak Lan Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuan aurkezteko nahia.

Ordena horretan,

Barne-jazarpeneren aurrean jarduteko protokoloa hasteko **ESKATZEN DUT.**

Gutun-azal itxian erantsita doa kexa-inprimakia, inplikaturako pertsonen identifikazioa eta gertakarien deskribapenarekin.

**Eskatzailearen sinadura:**

**Lekua eta data:**

**EXPONE:**

Su deseo de presentar ante el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales los hechos oportunos que determinen la puesta en marcha de las actuaciones contenidas en el Protocolo frente al acoso interno aprobado por el Ayuntamiento de Errenteria.

En este orden,

**SOLICITO** el inicio del Protocolo de actuación frente al Acoso interno.

Se adjunta en sobre cerrado el formulario de queja con la identificación de las personas implicadas así como la descripción de los hechos.

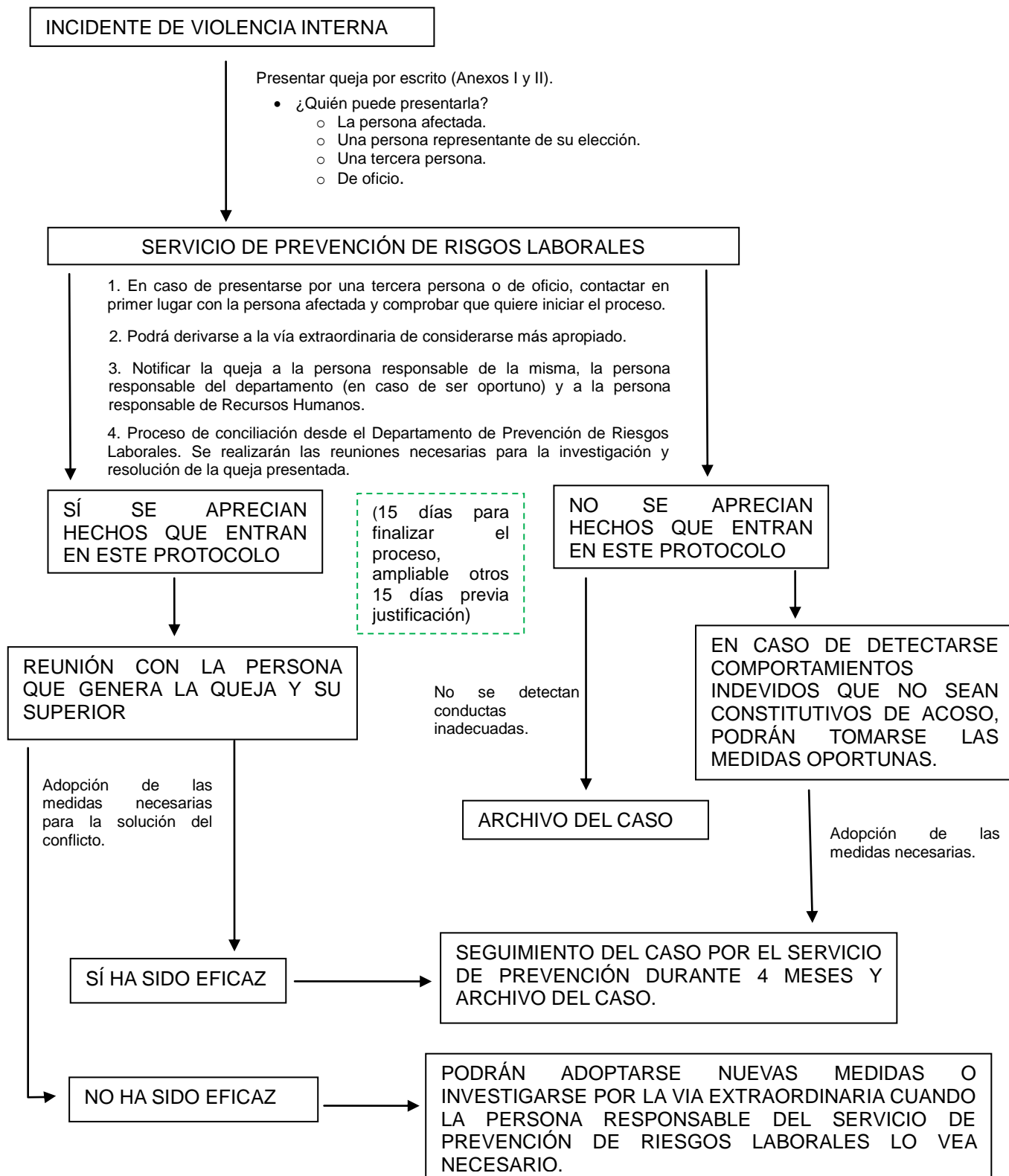
**Firma del/la solicitante:**

**Lugar y fecha:**



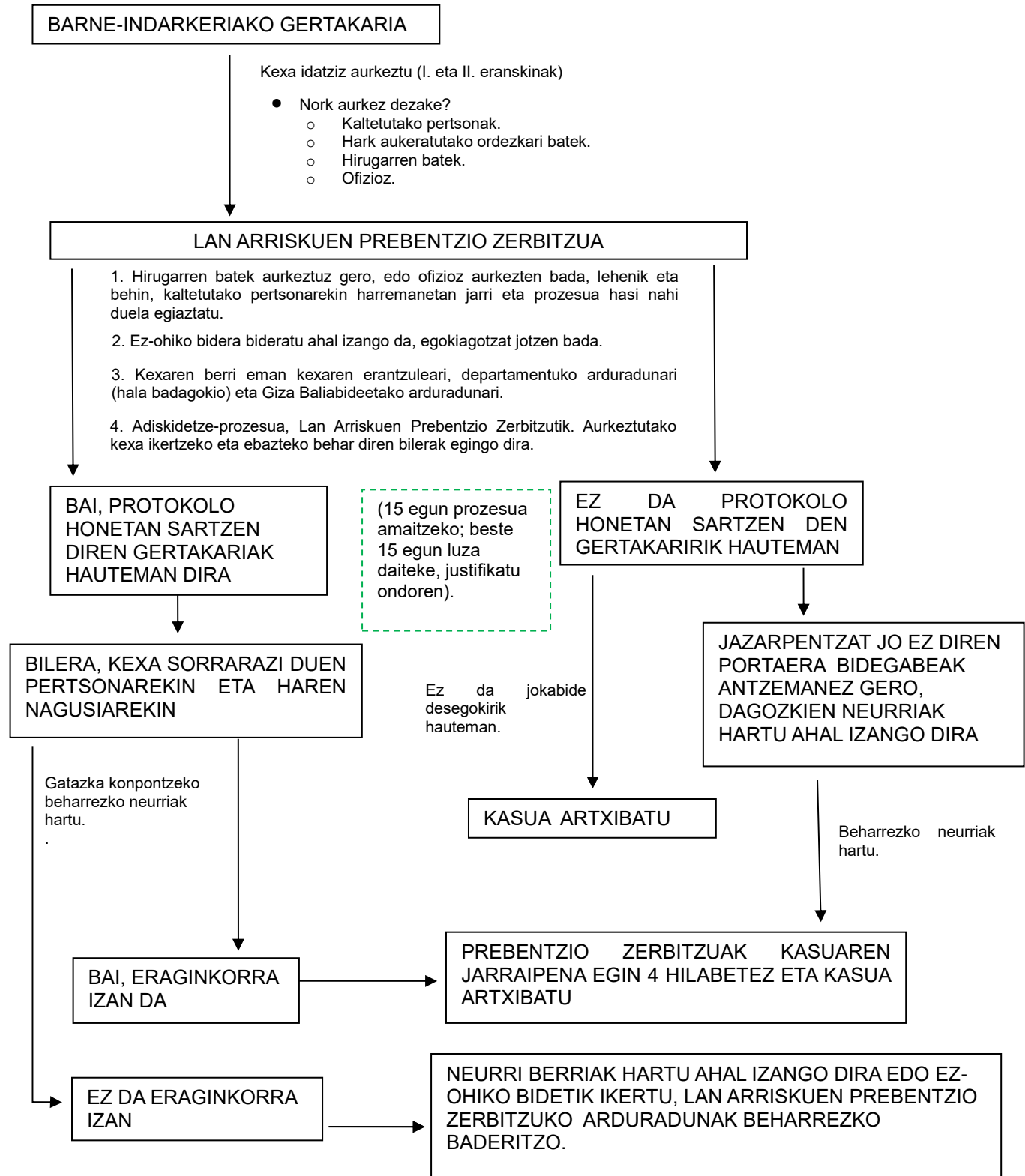


ANEXO III  
DIAGRAMA DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN ORDINARIO





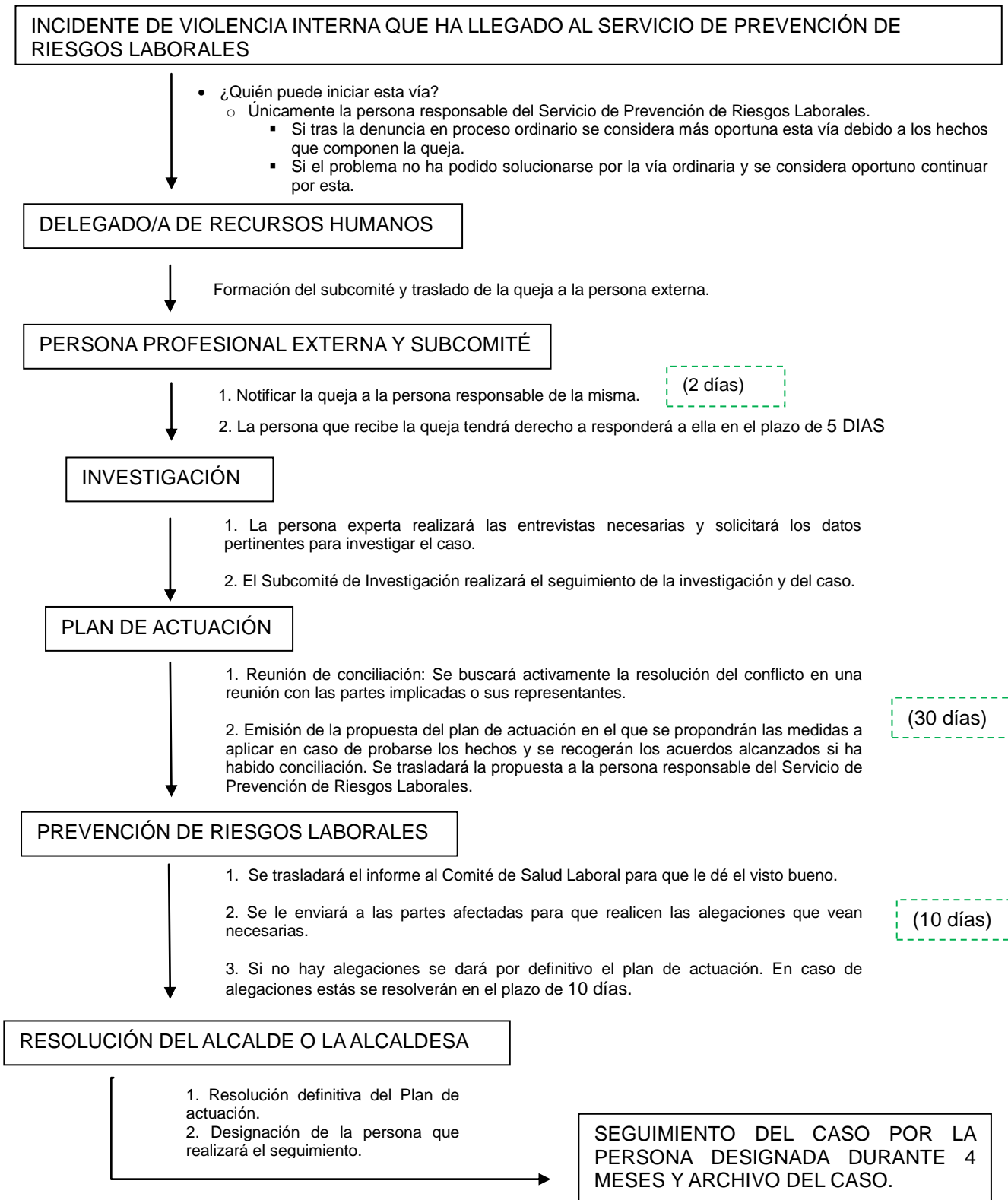
**III. ERANSKINA**  
**OHIKO PROZESUAREN DIAGRAMA**



ESKU49e1de40-2caa-4713-a6ed-4debc2688b6e

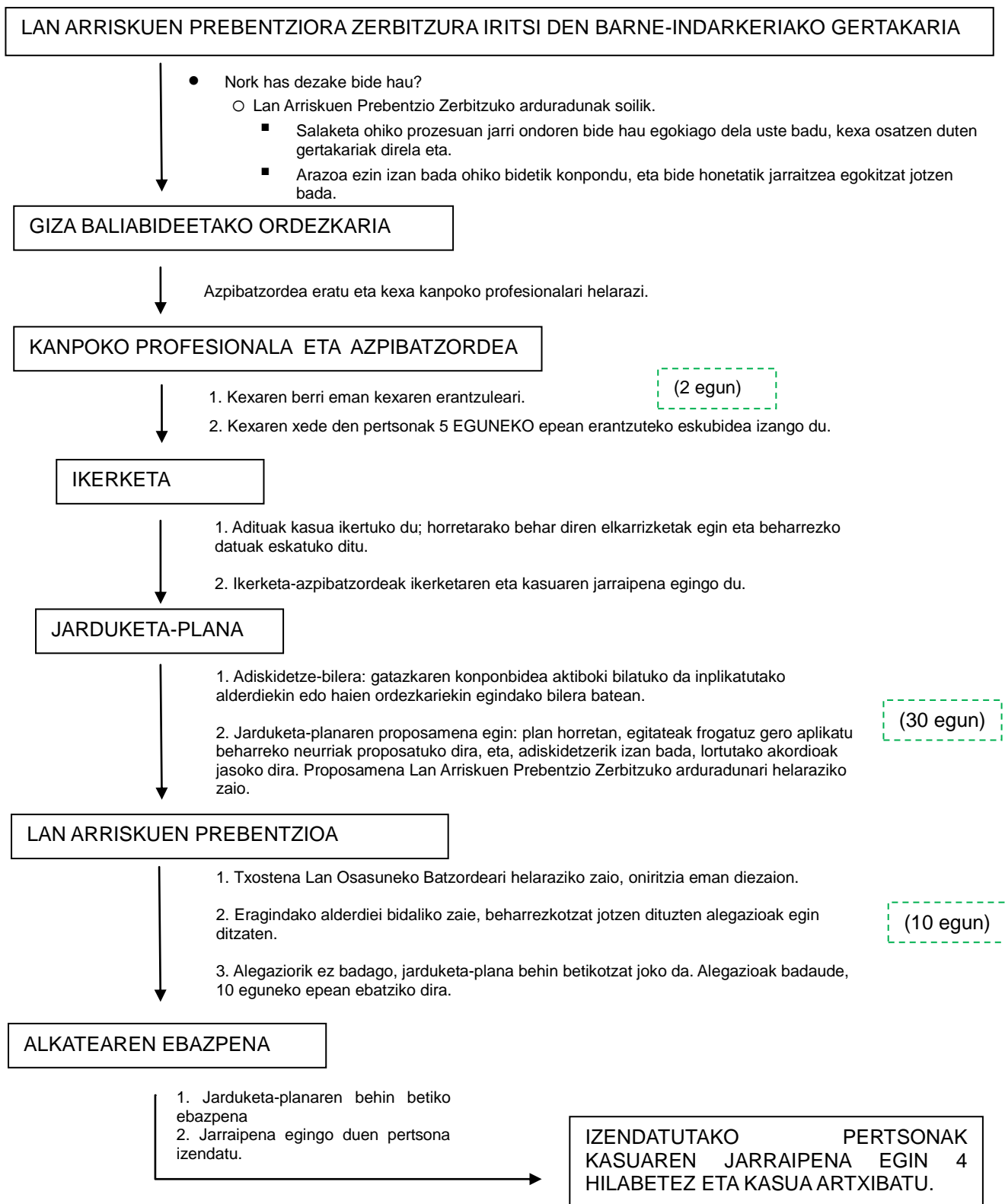


**ANEXO IV**  
**DIAGRAMA DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN EXTRAORDINARIO**





**IV. ERANSKINA**  
**EZOHIKO PROZESUAREN DIAGRAMA**





## ANEXO V / V. ERANSKINA

### PROZEDURETAN JOKATZEKO JARRAIBIDE KOMUNAK

Ikerketa-prozesu osoan eta, bereziki, prozesu horretan zehar egiten diren elkarrizketetan, jazarpena sentitu duen pertsonaren bigarren biktimizazio gehigarria saihestu behar da. Horretarako, prozedura informalean eta, batez ere eta bereziki, prozedura formalean parte hartzen duten pertsona guztientzat jokatzeko jarraibide komun batzuk adostu behar dira.

#### a) Jarraibide orokorrak:

- Kexa edo salaketa aurkeztu duen pertsonaren sinesgarritasunetik abiatzea beti.
- Prozeduraren konfidentzialtasuna eta inplikaturako pertsona guztien duintasuna babestea.
- Prozeduraren hasieratik eragindako alderdiei zenbakizko kodeak aplikatzea, kasuak dokumentatu eta prebentzio-politikak definitu ahal izateko, behar den konfidentzialtasuna hautsi gabe.
- Inplikaturako pertsona guztien ahalik eta seriotasun eta konfidentzialtasun handiena bermatzea, jokabide hori errespetatzen ez bada zehapena ezarriko zaiela ohartaraziz.

#### b) Elkarrizketetarako jarraibideak

- Bermatzea biktimak erabakiko duela salatutako pertsonaren elkarrizketan edo entzunaldian egon nahi duen ala ez.
- Bermatzea biktimak eta salatutako pertsonak ordezkaritza-organoetako beste pertsona baten edo batzuen eta beste langile baten edo batzuen presentzia eskatu ahal izango dutela, lekukoen proba egiteko.
- Salaketa biktimak berak egiten duenean, informazio guztia biltzen saiatzea biktimak gertakariak behin bakarrik azalduta, salbu eta kasua ebazteko gerora elkarrizketak egitea ezinbestekoa denean.
- Galderak egin beharra arrazoitzea, egoera ezagutu, ulertu eta behar bezala jokatu ahal izateko, zer gertatu den eta nola sentitzen den jakiteko, hobeto lagundu ahal izateko.
- Alarma eta jarrera hartze pertsonalak

### PAUTAS COMUNES DE COMPORTAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS

Durante todo el proceso de investigación y especialmente en las entrevistas que se realicen a lo largo del mismo debe evitarse una segunda victimización añadida de la persona que se ha sentido acosada. Para ello deben acordarse unas pautas comunes de comportamiento de todas las personas que participen en el procedimiento informal y, sobre todo y especialmente, en el procedimiento formal.

#### a) Pautas generales:

- Partir siempre de la credibilidad de la persona que presenta la queja o denuncia correspondiente.
- Proteger la confidencialidad del procedimiento y la dignidad de todas las personas implicadas.
- Aplicar códigos numéricos a las partes afectadas desde el inicio de los procedimientos, para poder documentar los casos y definir políticas de prevención sin romper la debida confidencialidad.
- Garantizar la máxima seriedad y confidencialidad de todas las personas implicadas bajo apercibimiento de sanción en caso de no respetarse dicho comportamiento.

#### b) Pautas para las entrevistas

- Garantizar que sea la víctima quien decida si desea estar presente o no en la entrevista o audiencia de la persona denunciada.
- Garantizar la posibilidad de que tanto la víctima como la persona denunciada puedan solicitar la presencia de otra u otras personas de los órganos de representación o de otros u otras trabajadoras a efectos de configurar la prueba testifical.
- Intentar recabar toda la información en una única explicación de los hechos por parte de la víctima, cuando sea ésta quien realice la denuncia, salvo que resultase imprescindible establecer posteriores entrevistas para la resolución del caso.
- Justificar la necesidad de preguntar para poder conocer, comprender la situación y actuar adecuadamente, para conocer qué



saihestea. Interesa, konfiantza eta segurtasuna transmititzea.

- Pertsonarekiko eta bere egoerarekiko interes-jarrera agertzea. Bilerak goxoak izan daitezen saiatztea. Hurbiltasuna adieraztea.
- Biktimaren kontakizunean kontzentratzea eta gainerako guztia alde batera uztea, elkarrizketaren akta edo txostena, lana, deiak, mugikorra eta abar barne.
- Kontakizuna ez etetea, erantzunak ez etetea. Pazientziaz, arretaz eta aktiboki entzutea.
- Biktimak emandako erantzunei iruzkinik ez egitea. Ez epaitu, aholkurik eman edo biktimizatu, balorazio-iruzkin edo -adierazpenekin.
- Ez egin galdera morbosorik edo biktima kontsumo- objektu morbosoa gisa sentiaraz dezakeenik.
- Biktimak bizi izan zuen jazarpen-egoera berriz biziarazteko soilik balio duten galdera hutsalik eta/edo errepikakorrik ez egin.
- Biktimen denborak eta erabakiak errespetatzea, hargatik eragotzi gabe prebentzio-neurriak hartu ahal izatea beharrezkoak direnean.

ha pasado y cómo se siente para poder ayudarla mejor.

- Evitar la alarma y los posicionamientos personales. Transmitir interés, confianza y seguridad.
- Asumir una actitud interesada en la persona y su situación. Procurar que los encuentros sean cálidos. Mostrar cercanía.
- Concentrarse en el relato de la víctima y dejar a un lado todo lo demás, incluido el acta o informe de la entrevista, el trabajo, las llamadas, el móvil, etc.
- No interrumpir el relato, no interrumpir sus contestaciones. Escuchar de manera paciente, atenta y activa.
- No hacer comentarios a las respuestas que dé la víctima. No juzgar, dar consejos o victimizarla con comentarios o expresiones valorativas.
- No hacer preguntas morbosas o que puedan hacer sentir a la víctima como un objeto de consumo morbosos.
- No hacer preguntas banales y/o repetitivas que sólo sirven para revivir la situación de acoso que vivió la víctima.
- Respetar los tiempos y decisiones de la o las víctimas, sin perjuicio de que se puedan tomar medidas preventivas cuando sean necesarias.

### c) Galderak egiteko jarraibideak

- Elkarrizketetan zehar egindako galderei dagokienez, galdera irekiak egin, balio-judizioak saihestuz, biktimak bere hitzekin kontatu ahal izateko bere bizipena eta sentimenduak. Adibidez:
  - Nola deskribatuko zenuke jasan duzun jazarpena edo egoera?
  - Azalduko zenidake zehatz-mehatz hori gertatu zen azken aldia?
  - Noiz eta nola gertatu zen lehen aldiz?
  - Jaso al duzu tratamendurik arazo horrengatik?
  - Zure lan-ingurunean norbaiti kontatu al diozu arazo hori? Nori?
  - Ba al duzu laguntza sindikalik, lanekorik edo legalik arazo hori dela eta?

### c) Pautas para preguntar

- En cuanto a las preguntas durante las entrevistas, formular preguntas abiertas, evitando todo juicio de valor, que permitan a la víctima contar su vivencia y sus sentimientos hablando con sus propias palabras. Por ejemplo:
  - ¿Cómo describiría usted el acoso o situación a la que se ha visto sometida/o?
  - ¿Podría describir detalladamente la última vez que esto sucedió?
  - ¿Cuándo y cómo sucedió por primera vez?
  - ¿Ha recibido algún tipo de tratamiento debido a este problema?
  - ¿Le ha contado este problema a alguien de su entorno laboral? ¿A quién?
  - ¿Cuenta con algún tipo de apoyo sindical, laboral o legal por este problema?



d) Informazioa emateko jarraibideak

- Eskura dauden prozedura guztien berri zehatza ematea. Prozesuen urratsak argi eta garbi azaltzea.
- Itxaropen faltsurik ez sortzea. Ez eman erantzun inprobisatu, azkar eta presazkorik. Mugak edo ezjakintasunak onartu. Kontsultatu eta erantzun egokia eman.
- Ez saiatu biktima kontakizun alternatibo batez konbentzitzen; bizi izan dituen egoerak hark nola ulertu dituen, hortik abiatu.
- Alternatibak baloratzen laguntzea. Alde onak eta txarrak, izan daitezkeen zailtasunak eta lorpenak errealismoz eta zintzotasunez azaltzea.
- Haren erabakiak errespetatzea.

d) Pautas para dar información

- Informar con detalle de todos los procedimientos disponibles. Explicar los pasos de los procesos con claridad y transparencia.
- No crear falsas expectativas. No dar respuestas improvisadas, rápidas y precipitadas. Reconocer limitaciones o desconocimientos. Consultar y contestar adecuadamente.
- No intentar convencer a la víctima de un relato alternativo y partir de la comprensión que haga de las situaciones vividas.
- Ayudar a valorar alternativas. Exponer pros y contras, posibles dificultades y logros con realismo y sinceridad.
- Respetar sus decisiones.



## 2. ERANSKINA

## ANEXO 2

### Erabiltzaileen jokabide desagokien aurrean Errenteriako Udaleko langileek jarduteko protokoloa

#### **Atariko.**

Laneko kanpo-indarkeriatzat hartzen da gorabehera oro non langileek erabiltzaileen aldetik lanarekin zerikusia duten abusuak, mehatxuak edo erasoak (fisikoak eta/edo psikologikoak) jasaten duten, baldin eta beren segurtasuna, osasuna, ongizatea edo laneko errendimendua kaltetzen badute. Horren barruan sartzen dira hitzezko, keinuzko zein idatzizko jokabide oldarkorrak, irainak, mehatxuak, umiliazioa eta larderia.

Erabiltzaileek, haien senitartekoen, bisitarien eta abarrek bortizki joka dezakete Errenteriako Udaleko langileen aurka, eta arazo hori Administrazioan bertan konpondu behar da, laneko segurtasun eta osasun arazoa baita.

Horren aurrean, eta enplegatuek Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko 31/1995 Legean eta laneko jazarpenari eta indarkeriari buruzko 2007ko apirilaren 26ko Europako Esparru Hitzarmenean jasotzen den laneko arriskuen aurkako babeserako duten eskubidean oinarrituta, Errenteriako Udalak eta udaleko langile guztiek konpromisoa hartu dute lanean praktikak sustatzeko, kanpoko indarkeria eta haren ondorio kaltegarriak desagerrarazteko.

#### **Lehen artikulua. Protokoloaren xedea.**

Protokolo honen xedea da jarraibide orokor batzuk ezartzea Errenteriako Udalean edo jarduera profesionaleko beste gune batzuetan, baita lanarekin loturarik ez duen beste edozein gunetan ere, erabiltzaileen jokabide desagokien ondorioz sortzen diren arrisku egoerei aurrea hartu eta erabakiak hartzeko.

### Protocolo de actuación del personal empleado del Ayuntamiento de Errenteria ante conductas inadecuadas de personas usuarias

#### **Preámbulo.**

La violencia externa en el trabajo abarca cualquier incidente en el que el personal empleado sufra, por parte de personas usuarias, abusos, amenazas o agresiones (físicas y/o psicológicas) relacionadas con el trabajo, y que atente contra su seguridad, salud, bienestar o rendimiento laboral. Esto incluye comportamientos hostiles y agresivos tanto verbales, gestuales como escritos, insultos, amenazas, humillación e intimidación.

Las personas usuarias, sus familiares, visitantes, etc., pueden comportarse violentamente contra el personal empleado en el Ayuntamiento de Errenteria y esta cuestión debe solucionarse en el seno de la propia administración al representar un problema de seguridad y salud laboral.

Ante ello, y en base al derecho de las personas empleadas a una protección frente a los riesgos laborales que contempla la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y al Acuerdo Marco Europeo de 26 de abril de 2007 sobre el acoso y la violencia en el trabajo, el Ayuntamiento de Errenteria y todas las personas empleadas municipales, se comprometen a promover prácticas en el trabajo que contribuyan a poner fin a la violencia externa y a sus consecuencias adversas.

#### **Artículo uno. Objeto del protocolo.**

El objeto de este protocolo es establecer unas pautas de actuación generales para prevenir y tomar decisiones ante situaciones de riesgos que se generan como consecuencia de determinadas conductas inadecuadas de personas usuarias en el Ayuntamiento de Errenteria, o en otros espacios de actuación profesional o incluso en cualquier otro espacio no vinculado al trabajo.

**Horren bidez lortu nahi da:**

- Langile guztien eskura jartzea jokabide desafiatzaileak saihesteko behar diren baliabideak.
- Udaleko langileei laguntzea indarkeriazko gertakariren bat jasaten duten bakoitzean, eta gertakari horien berri ematera animatzea.
- Langileen eskura jartzea Indarkeriazko gertaera guztiak erregistratu eta aztertzeko beharrezkoak diren tresnak eta jarraibideak, gertaera berriak saihesteko.

**Bigarren artikulua. Aplikazio eremua.**

Jarduteko protokolo hau Errenteriako Udalean sor litezkeen arrisku egoeretan aplikatuko zaie udal langileei eta arduradun politikoei.

Era berean, arrisku egoera horiek jarduera profesionaleko beste gune batzuetan gertatzen direnean, eta jokabide desegokia lan jarduerak zuzenean eta eskusiboki eragin duenean, kontuan hartuko dira protokolo honetan aipatzen diren eta testuinguru horietan aplika daitezkeen segurtasun jarraibideak.

Errenteriako Udalak azpikontratutako kanpoko enpresetako profesionalei dagokienez, gida honetan adierazitako jarraibideak bete beharko dituzte jarduera profesionala udal zerbitzu edo instalazioetan egiten dutenean. Nolanahi ere, azpikontratutako enpresaren ardura izango da behar duten arreta eskaintzea, jokabide desegoki batek lan profesionalean dituen ondorioak jasaten dituztenean.

**Hirugarren artikulua. Araudia**

1. 5/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 30ekoa, Enplegatu Publikoaren Oinarriko Estatutuaren Legearen Testu Bategina onartzen duena.
2. 31/1995 Legea, azaroaren 8koa, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa.

Mediante el mismo se pretende:

- Poner al alcance de toda la plantilla los recursos que sean necesarios para evitar las conductas desafiantes.
- Apoyar a los empleados y a las empleadas municipales siempre que sufran un incidente violento, animándoles a informar acerca de dichos incidentes.
- Poner a su disposición las herramientas y pautas de actuación necesarias para poder registrar todos los incidentes violentos y analizarlos, en aras de evitar nuevos episodios.

**Artículo dos. Ámbito de aplicación.**

Este protocolo de actuación será de aplicación para las situaciones de riesgo que pudieran surgir en el Ayuntamiento de Errenteria, para el personal empleado municipal y responsables políticos.

Asimismo, cuando las mencionadas situaciones de riesgo se produzcan en otros espacios de actuación profesional, y siempre que la conducta inadecuada haya sido provocada, directa y exclusivamente, por la actividad laboral realizada, se tendrán presentes las pautas de seguridad que se señalan en este protocolo y que pudieran ser de aplicación en dichos contextos.

En cuanto a las personas profesionales de las empresas externas subcontratadas por el Ayuntamiento de Errenteria, estarán obligadas a seguir las indicaciones señaladas en esta guía, cuando la actividad profesional la realicen en servicios o instalaciones municipales. No obstante, será su propia empresa la responsable de ofrecerles la atención que requieran cuando sufran las consecuencias de una conducta inadecuada en el ejercicio de su labor profesional.

**Artículo tres. Normativa**

1. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre por el que aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP).
2. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.



3. Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistatik gabeko bizitzetarako 4/2005 Legea.
4. 2007ko apirilaren 26ko Europako Esparru Akordioa, laneko jazarpenari eta indarkeriari buruzkoa.
5. 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
6. 10/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, sexu-askatasunaren berme integralari buruzkoa

### ***Laugarren artikulua. Laneko kanpo-indarkeriari buruzko oinarrizko kontzeptuak***

#### **1. Kanpoko indarkeria lanean:**

Kanpoko lan-indarkeriatzat hartzen da langilea indarkeriazko gertaeren eraginpean egotea. Udal zerbitzu publikoen arloko gertaera edo gorabehera horiek gertatzen dira udal langileek erabiltzaileari arreta ematerakoan erabiltzailearengandik zein berarekin datorrenarengandik jokabide desegokia edo bortitza jasaten dutenean.

Kontzeptu berean sartzen da erabiltzaileak lanorduetatik kanpo langilearen gainean egin dezakeen indarkeria, baldin eta frogatzen bada berak emandako zerbitzu publikoaren ondorioz zuzenean erabili duela.

Laneko indarkeria eta hirugarrenen jazarpena era askotakoak izan daitezke: fisikoak, psikologikoak, hitzezkoak edo sexualak, gertaera isolatua izan daiteke edo jokabide-arau sistematikoagoak izan daitezke.

Portaera bortitza eragiten duten arrazoiak, oro har, elkarreragin pertsonalekin, jarrerekin, tokiekin, espazioekin, zaratekin, botikekin, osasun fisiko eta mentalekin eta sentimenduekin lotuta daude. Erabiltzailearen arrazoi emozionalak, antipatia pertsonala, generoa, arraza- edo etnia-jatorria, erlijioa edo sinesmena, ezgaitasuna, adina, sexu-orientazioa edo irudi fisikoa direla-eta sortutako aurreiritziek eragin ditzakete.

3. La Ley 4/2005, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres.

4. Acuerdo Marco Europeo de 26 de abril de 2007 sobre el acoso y violencia en el trabajo.

5. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

6. Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

### ***Artículo cuatro. Conceptos básicos sobre la violencia externa en el trabajo***

#### **1. Violencia externa en el trabajo:**

La violencia laboral externa hace referencia a la exposición de la persona empleada a eventos que resulten violentos. Estos eventos o incidentes en el ámbito de los servicios públicos municipales suceden cuando el personal empleado municipal, en la atención a la persona usuaria, sufre por parte de esta o su acompañante una conducta inadecuada o violenta.

Se incluye en el mismo concepto la violencia que la persona usuaria pudiera ejercer sobre la persona empleada fuera de su horario laboral, en el supuesto de que se constate que esta ha sido ejercida directamente como consecuencia del servicio público que le ha prestado.

La violencia y el acoso de terceros en el trabajo pueden adoptar muchas formas, pueden ser físicos, psicológicos, verbales o sexuales, puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas.

Las causas que provocan la aparición de un comportamiento violento están generalmente relacionadas con las interacciones personales, las actitudes, los lugares, los espacios, los ruidos, la medicación, la salud física y mental y los sentimientos. Pueden estar motivados por razones emocionales de la persona usuaria, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad,



Jasandako jokabide desegokiaren eta denboran zehar izan dezakeen jarraipenaren arabera, desmotizazio profesionala zein estresa eragin ditzake langilearengan, eta horrek kalte psikologikoa eta/edo fisikoa ekar dezake.

## **2. Kanpoko indarkeria motak:**

### 2.1. Kanpoko indarkeria fisikoa

Erabiltzaile batek pertsona profesionalari agresio edo eraso egiten dionean, **kanpoko indarkeria fisikoaren** egoera baten aurrean gaude.

**Agresio edo erasotzat** hartuko da beste pertsona bati edo altzarieei fisikoki kalte egiten dioten portaera bakar eta intentzionatuak (bultza egin, heldu, jo, eta abar).

### 2.2.- Kanpoko indarkeria psikologikoa

Kanpoko indarkeria psikologikoaren barruan sartzen da indar fisiko erabiltzeko **mehatxua** edo pertsonen edo haien propietateei kalte egitekoa, **hertsapena, hitzezko abusua, iraina, laidoa eta larderia**.

2.2.1. Mehatxutzat jotzen da indar fisiko edo boterea erabiltzeko promesa, pertsona batengandik zerbait lortzeko, edo mendeku hartzeko; eta kaltea edo beste ondorio negatibo batzuk jasateko beldurra eragiten duena.

2.2.2. **Hertsapena:** indar fisikoaz edo botereaz baliatzea, beste pertsona batek bere borondatearen kontra zerbait egin edo esan dezan.

2.2.3. **Hitzezko abusua, iraina eta larderia:** oro har, pertsona baten duintasun, balio eta fama umildu, degradatu edo beste modu batean errespetu falta adierazten duen portaera edo adierazpenari egiten diete erreferentzia, eta horrek kalte egiten dio autoestimuari.

2.2.4. **Larderiatzat** hartuko da beste pertsona bat beldurtzeko edo izutzeko ekintza edo omisio oro, pasibotasunera bultzatuta edo beldurra zabalduta.

edad, orientación sexual o imagen física.

Dependiendo del tipo de conducta inadecuada sufrida y de la continuidad que pudiera tener en el tiempo, puede provocar en la persona empleada desde la desmotivación profesional hasta estrés, ocasionando daño psicológico y/o físico.

## **2. Tipos de violencia externa:**

### 2.1. Violencia física externa

Cuando existe una agresión o un ataque por parte de una persona usuaria hacia la persona profesional, estamos ante una situación de **violencia física externa**.

Se considerará **agresión o ataque** los comportamientos únicos e intencionados, que dañan físicamente a otra persona (empujar, agarrar, golpear, etc.) o al mobiliario.

### 2.2. Violencia psicológica externa

La violencia psicológica externa comprende la **amenaza** de uso de la fuerza física o de causar un daño en las personas o sus propiedades, **coacción, el abuso verbal, la injuria, el insulto, la vejación y la intimidación**.

2.2.1. Se considera **amenaza** la promesa de recurrir a la fuerza física o al poder, con el fin de conseguir algo de una persona, o de vengarse; y que produce miedo al daño u otras consecuencias negativas.

2.2.2. **Coacción:** recurrir a la fuerza física o al poder, con el fin de conseguir que otra persona haga o diga algo en contra de su voluntad.

2.2.3. El **abuso verbal, el insulto, las injurias y la vejación**, en general, hacen referencia al comportamiento o expresión que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad, valor, y fama de una persona, dañando su autoestima.

2.2.4. Se considerará como **intimidación** toda acción u omisión destinada a amedrentar o atemorizar a otro, bien reduciéndolo a la pasividad



Denboran irauten du eta erasoturengan isiltasuna sortzen du.

### **3. Sexu indarkeria eta Sexu-jazarpenari buruzko arreta berezia.**

**3.1. Sexu- indarkeria:** Sexu-indarkeriatzat hartzen dira edozein eremu publiko edo pribatutan sexu-bizitzaren garapen askea baldintzatzen duten edo baimendu gabeko sexu-izaerako egintzak, sexu-erasoa, sexu-jazarpena eta besteren prostituzioaren esplotazioa barne, bai eta Zigor Kodearen azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoaren II. liburuko VIII. tituluaren aurreikusitako gainerako delitu guztiak ere.

**3.2. Jazarpen sexista:** emakumeekiko aurreiritzietan oinarritutako portaerak, baita emakumezkoekin zerikusia duten jokabide, sinbolo, definizio, hitz edo rol identifikatuetan oinarritutakoak ere. Modu etsai edo onbera batean ager daiteke (emakumeak emaztetzat, amatzat eta gizonak zaindu eta babestu beharreko objektu erromantikotzat hartzen dira). Hitzekoak ez diren esamoldeak dira, hitzekoak, portaera fisikoak, eta erasotzaileak erabiltzen dituzako dituen pertsonaren elkarrekotasun, adostasun eta eskaerarik gabe. Jokabide horiek ingurune gogor, beldurgarri eta umiliagarria sortzen dutenean, jazarpen sexistaz ari gara hitzetan. Jazarpen sexistak sexu-jazarpenaren izaera duenean, sexu-jazarpentzat ere joko da. Maiz, zein jazarpen sexista mota den zehazteko, jazarpena lanean sexua dela-eta eta sexu-jazarpena lanean erabiltzen da.

**3.3. Sexu-jazarpena:** nahi ez den edozein portaera, hitzekoa, hitzik gabea edo fisikoa (behin eta berriz edo modu sistematikoan gertatu ez bada ere), sexu izaerakoa, pertsonaren duintasunaren aurka jotzeko xedea duena edo eragina sortzen duena, batez ere giro beldurgarria, erasokorra, iraingarria, umiliagarria edo gogaikarria sortzen denean.

**3.4. Jazarpena lanean sexua dela-eta:** nahi ez den edozein portaera, hitzekoa, hitzik gabea edo fisikoa, bere sexua dela-eta pertsona beten aurka bideratua,

o infundiéndole temor. Se caracteriza por su persistencia en el tiempo y el silencio que genera en el agredido.

### **3. Especial consideración sobre la violencia y el acoso sexual.**

**3.1. Violencia sexual:** se consideran violencias sexuales los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación de la prostitución ajena, así como todos los demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

**3.2. Acoso sexista:** comportamientos basados en los prejuicios hacia las mujeres, así como hacia todas las conductas, símbolos, definiciones, palabras o roles identificados y/o relacionados con lo femenino. Puede manifestarse de una forma hostil o benevolente (considerando a las mujeres como esposas, madres y objetos románticos que necesitan de los hombres para ser cuidadas y protegidas). Son expresiones no verbales, verbales, conductas físicas, formas relacionales que quien acosa ejerce sin la reciprocidad, consentimiento o solicitud de la persona a quienes van dirigidas. Cuando estos comportamientos crean un entorno hostil, intimidatorio y humillante estamos hablando de acoso sexista. Cuando el acoso sexista sea de índole sexual también se lo denominará como acoso sexual. Frecuentemente para matizar a qué forma de acoso sexista se hace referencia se suele utilizar acoso por razón de sexo en el trabajo y acoso sexual en el trabajo.

**3.3. Acoso sexual:** cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico (aunque no se haya producido de manera reiterada o sistemática), no deseado, de índole sexual, que tenga como objeto o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de la persona, en particular, cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto.

**3.4. Acoso por razón de sexo:** se considera acoso por razón de sexo cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no



pertsona horren duintasunaren aurka jotzeko edo giro beldurgarria, erasokorra, iraingarria edo umiliagarria sortzeko. Jokabide hori sexu izaerakoa denean sexu-jazarpenentzat hartuko da.

Genero-estereotipoak dira horren arrazoa eta, eskuarki, sexu bateko pertsonak sexu batekoa izateagatik mespretxatzea du helburu, haien gaitasunak, gaitasun teknikoak eta trebetasunak gutxiatea.

**3.5. Jazarpena sexu-joeragatik edo genero-identitate eta adierazpenagatik:** duintasunaren aurka jotzeko eta lan-ingurune beldurgarria, umiliagarria edo iraingarria sortzeko asmoa edo ondorioa duten portaerak, pertsona baten sexu-joeragatik, bere identitateagatik eta genero-adierazpenagatik (arautzat hartutako arauak ez errepikatzeagatik), hala nola lesbofobia, homofobia, bifobia, transfobia eta beste edozein aurreiritzi sexogeneriko.

**3.6. Diskriminaziozko jazarpena:** pertsona baten arraza- edo etnia-jatorriarekin, erlijioarekin edo uste sendoekin, ezgaitasunarekin edo adinarekin zerikusia duen eta nahi ez den jokabidea, bere duintasunaren aurka egitea eta giro beldurgarria, umiliagarria edo iraingarria sortzea helburu edo ondorio duena.

**4. Kanpoko indarkeria egoera baten eraginpean egotea eta laneko istripua jasan izana kontsideratzea.**

Kanpoko indarkeriak profesionalengan eragiten dituen ondorioak baloratzeko garaian, faktore hauek hartu behar dira kontuan:

- Pertsona bakoitzaren suszeptibilitatea.
- Jokabide desegokiaren edo jasandako indarkeriaren intentsitatea.
- Gertaeraren maiztasuna edo iraupena.
- Lantaldearen edo erakundearen jarduera.

Aipatutako faktoreen intentsitatearen edo konjuntzioaren arabera, Laneko Arriskueen

deseado, dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Cuando dicho comportamiento sea de índole sexual se considera acoso sexual.

Tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tienen por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.

**3.5. Acoso por orientación sexual o por identidad y expresión de género:** aquellos comportamientos que tengan el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y crear un entorno laboral intimidatorio, degradante u ofensivo dirigidos contra una persona por su orientación sexual, por su identidad y expresión de género (por no reproducir las normas entendidas como normativas), tales como la lesbofobia, la homofobia, la bifobia, la transfobia y cualquier otro tipo de prejuicio sexogenérico.

**3.6. Acoso discriminatorio:** conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad o la edad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

**4. La exposición a una situación de violencia externa y la consideración de haber sufrido un accidente de trabajo.**

A la hora de valorar las consecuencias que provocan las situaciones de violencia externa en las personas profesionales, se han de considerar los siguientes factores:

- La susceptibilidad individual de la persona afectada.
- La intensidad de la conducta inadecuada o violencia sufrida.
- La frecuencia o duración del suceso.
- La actuación del grupo de trabajo o de la organización.

Según la intensidad o conjunción de los factores señalados, se considera que en algunos



Prebentziorako Zerbitzuak hala baloratzen duen kasu batzuetan, bizi izandako egoera **lan-istripuztat** har daiteke, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren Testu Bateginaren 156.1 artikulua dioenez,

supuestos que así se valoren por parte de servicio de Prevención de Riesgos Laborales, la situación vivida podría considerarse como **accidente de trabajo**, ya que el artículo 156.1 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, refiere que

*“el accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena”.*

**“Gorputzeko lesio”** kontzeptuak, lesio fisikoa ez ezik, profesionalarengan eragindako lesio edo kalte psikologikoa ere barne hartzen ditu, eta, beraz, kontsideratzen da lesio fisikorik izan ez arren, egoera lan-istripuztat har daitekeela, baldin eta Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuak baloratzen badu gertaerek kalte edo inpaktu psikologiko nabarmena eragin dutela pertsona profesionalan.

Se entiende que el concepto de **“lesión corporal”** además de incluir la lesión física, incluye también la lesión o el daño psicológico ocasionado en la profesional, y por tanto se considera que aun no existiendo una lesión física, la situación puede ser considerada como accidente de trabajo, siempre y cuando desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se valore que los hechos han causado un daño o un impacto psicológico relevante en la persona profesional.

### ***Bosgarren artikulua. Indarkeriarik ezaren printzipioak***

Indarkeria eta abusuak erakunde publikoetan benetan gertatzen direla aitortuz, Errenteriako Udalak printzipio hauek bere egiten ditu erabiltzaileen jokabide desafiatzaile, bortitz eta abusuzkoen aurrean:

- Enplegatuen aurkako indarkeria, mehatxuak eta abusuak onartezinak dira.
- Indarkeria eta abusuak ez dira lanaren zatitzat hartu behar.
- Indarkeria eta abusuak prebenitu daitezke.
- Indarkeriari, mehatxuei eta abusuari aurre egitea administrazio publikoaren eta langileen erantzukizuna da, baita haren erabiltzaileena ere.
- Ongi planifikatutako prebentzio eta esku-hartze protokolo batek udaleko langileak eta erabiltzaileak babesten ditu.

### ***Seigarren artikulua. Eskubideak eta betebeharrak kanpoko indarkeriaren aurrean.***

Indarkeriazko jokaeren prebentzioan eta arretan, bai

### ***Artículo cinco. Principios de no violencia***

Reconociendo que la violencia y los abusos son un hecho real en las instituciones públicas, el Ayuntamiento de Errenteria hace suyos los siguientes principios frente a las conductas desafiantes, violentas y abusivas de los usuarios:

- La violencia, las amenazas y los abusos a las personas empleadas son inaceptables.
- La violencia y el abuso no deben ser considerados parte del trabajo.
- La violencia y los abusos se pueden prevenir.
- Hacer frente a la violencia, a las amenazas y al abuso es responsabilidad tanto de la administración pública como de las personas empleadas; así como de los usuarios y usuarias de la misma.
- Un protocolo de prevención e intervención bien planificado, protege tanto a las personas empleadas municipales como a las personas usuarias.

### ***Artículo seis. Derechos y obligaciones ante la violencia externa.***

En la prevención y la atención de las conductas



profesionalesk bai Errenteriako Udaleko zerbitzuen erabiltzaileek indarrean dagoen legedian islatzen diren eskubideak eta betebeharrak dituzte. Besteak beste:

a) Udalari dagokionez:

- Langileak laneko arriskuetatik babesteko betebeharra.
- Laneko alderdi guztietan segurtasuna eta osasuna bermatzea.
- Segurtasunerako eta osasunerako arriskuak ebaluatzea.
- Langileei laneko segurtasunari eta osasunari eragiten dieten gaiei buruzko kontsulta egitea.
- Arrisku horiek saihesteko prebentzio ekintzak planifikatzea eta beharrezko neurriak ezartzea.
- Langile guztiei egiten duten lanari egokitutako prestakuntza eskaintzea.
- Eskubideekiko errespetua babestea, baita haiek erabiltzeko eta udal erabiltzaile eta profesionalen betebeharrak betetzeko baldintzak sustatzea babestea ere.

b) Udal-langileei dagokienez:

- Legeriak eta lan baldintzak arautzen dituzten akordioek ezartzen dituzten lan betebeharrak.
- Eskubideak urratu direla jakinarazteko betebeharra.
- Udalaren araudia eta langile bakoitzari dagozkion zentro eta zerbitzuen barne araudia betetzea.
- Bizikidetzari eta elkarrekiko errespetuari buruzko arauak betetzea.
- Erabiltzaileak eta gainerako profesionalak errespetatzea.
- Duintasunerako eskubidea, errespeturik handienarekin, zuzentasunez eta ulermenez tratatuak izatekoa.
- Zerbitzuen kalitaterako eskubidea eta zerbitzuak kalitate baldintzetan ematen direla bermatzeko behar diren baliabideak izatekoa.

violentas, tanto las personas profesionales como las usuarias de los servicios del ayuntamiento de Errenteria tienen derechos y obligaciones que quedan reflejados en la legislación vigente. Entre ellos:

a) En lo que respecta al Ayuntamiento:

- Deber de protección de las personas empleadas frente a los riesgos laborales.
- Garantizar su seguridad y salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo.
- Evaluar los riesgos para la seguridad y la salud.
- Consultar a las personas empleadas acerca de las cuestiones que afecten a la seguridad y salud en el trabajo.
- Planificar acciones preventivas para evitar dichos riesgos e implementar las medidas necesarias.
- Ofrecer al conjunto de la plantilla una formación ajustada al trabajo que realizan.
- Proteger el respeto de los derechos y la promoción de las condiciones para el ejercicio de los mismos y para el cumplimiento de las obligaciones de las personas usuarias y profesionales municipales.

b) En relación a las personas empleadas municipales:

- Obligaciones laborales que vienen impuestas por la legislación y por los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo.
- Deber de comunicar cualquier situación de vulneración de los derechos.
- Cumplir la normativa del ayuntamiento y la normativa de régimen interno de los centros y servicios que correspondan a cada persona empleada.
- Cumplir las normas de convivencia y respeto mutuo.
- Respetar a las personas usuarias y demás profesionales.
- Derecho a la dignidad, a ser tratados con el máximo respeto, con corrección y comprensión.
- Derecho a la calidad de los servicios y a



- Erakundeak enplegatuekiko dituen betebeharratik eratorritako gainerako eskubide guztiak.

c) Erabiltzaileen betebeharrak eta eskubideak:

- Erabiltzaile diren zerbitzu edo zentroaren antolaketa eta funtzionamendurako barne arauak ezagutu eta betetzea.
- Zentro eta zerbitzuek elkarbizitza eta elkarrekiko errespetuaren gainean dituzten arauak betetzea.
- Gainerako erabiltzaile eta profesionalen eskubideak errespetatzea.
- Instalazioak errespetatzea, zentroetako altzariak, ondasunak eta instalazioak behar bezala erabiliz.
- Duintasunerako eskubidea (errespeturik handienarekin artatuak izatea); pribatasunerako eskubidea (norberaren eta harremanen intimitatea zaintzea); autonomiarako eskubidea (norberaren bizimodua aukeratzeko aukera); eragin diezaioketen gai guztiei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea. Tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ez izateko eskubidea.
- Bere eskubideak ezagutu eta defendatzeko eskubidea eta kexak eta erreklamazioak aurkeztekoa.

**Zazpigarren artikulua. Arrisku-faktoreak kanpoko indarkeria egoera gerta dadin**

Kanpoko indarkeriaren kausak askotarikoak izan daitezke, batzuk erraz identifika daitezke, baina, batzuetan, indarkeriak mailaz maila gora egiten du, egoera arinekin hasten da eta intentsitate handiagoko mailetara igarotzen da. Enplegatuek intentsitate handiagoa izango duela erakusten duen egoera bat atzematen dutenean izaten duten erreakzioa oso garrantzitsua da, eta, batzuetan, erabakigarria gertatzen da zentzu batean edo bestean.

Abiapuntu gisa, garrantzitsua da lantokietan erasokorrak izan daitezkeen egoerak aztertzea,

disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de los servicios en condiciones de calidad.

- Todos los restantes derechos derivados de las obligaciones de la Institución para con las personas empleadas.

c) Las obligaciones y derechos de las personas usuarias:

- Conocer y cumplir las normas internas de organización y funcionamiento del servicio o centro del que son usuarias.
- Cumplir las normas de convivencia y respeto mutuo de los centros y servicios.
- Respetar los derechos de las demás personas usuarias y profesionales.
- Respetar las instalaciones, haciendo uso correcto de los muebles, bienes e instalaciones de los centros.
- Derecho a la dignidad (ser atendidas con el máximo respeto); a la privacidad (preservar su intimidad personal y relacional); a la autonomía, (posibilidad de elegir su propio estilo de vida); a la información de todas las cuestiones que le puedan afectar. Derecho a la igualdad de trato y no discriminación.
- Al conocimiento y defensa de sus derechos y a presentar quejas y reclamaciones.

**Artículo siete. Factores de riesgo para que se produzca una situación de violencia externa**

Las causas de la violencia externa pueden ser muy variadas, unas son fácilmente identificables, pero en ocasiones, la violencia sigue un curso gradual, se inicia por situaciones leves y se va pasando a niveles de mayor intensidad. La propia reacción de las personas empleadas cuando detectan una situación que apunta que va aumentar en intensidad es muy importante y a veces determinante en el curso de los acontecimientos en un sentido u otro.

Lo que resulta importante, como punto de partida, es proceder al análisis de las situaciones



arriskuak identifikatzeko.

**Arrisku-faktoreek** zerikusia izan dezakete kanpo-indarkeria erabiltzen duen pertsonarekin, lantokiarekin, langileekin eta abarrekin.

Erabiltzailearekin zerikusia duten arrisku-faktoreak arrazoi hauengatik izan daitezke:

- Nortasun ezaugarri batzuetan, bulkada defizitarioen kontrola, frustrazioarekiko erresistentzia txikia edo onartzen ez duten eta, askotan, ezarritako gizarte-jokabidearen arauak urratzen dituzten oldarkortasun-profil jakin bat nabarmentzen dira, eta edozein eragozpenen aurrean oldarkor erreakziona dezakete (hizkera ozena, irainak, hitz zakarrak).
- Legez kanpoko onura pertsonala lortu nahi duten herritarrak eta beren helburuak lortzeko pertsona profesionala presionatu, mehatxatu edota erasotzea jo lezaketenak.
- Azalpenen aurrean arreta handirik jartzen ez duten pertsonak, adierazten zaizkien arrazoiei jaramonik egiten ez dietenak.
- Eskatzen duten arretari buruzko itxaropenak jasotakoak baino handiagoak edo desberdinak dituzten herritarrak.
- Udaleko langile batekiko jokabide oldarkorraren aurreko historia edo erabiltzaileak zerbitzuari buruz duen pertzepzio negatiboa.
- Ezegonkortasun psikologikoa duten pertsonak.

Lantokiarekin lotutako arrisku-faktoreei dagokienez, arrazoi hauengatik izan daitezke:

- Langileek informazio instituzionalik ez izatea, erabiltzailearen galderak eta kezkek asetzeko.
- Giza baliabide eta baliabide material gutxi izatea (plantilla desegokiak).
- Langileen lan gaitzera.
- Zerbitzua eskaintzen duten langileen arteko deskoordinazioa, herritarrei informazio kontraesankorra eman diezaiekeena.
- Bakarkako lana edo talde txikiak.

potencialmente agresivas que se producen en los centros de trabajo para identificar los riesgos.

Los **factores de riesgo** pueden estar relacionados con la persona que ejerce la violencia externa, el lugar de trabajo, las personas empleadas, etc.

Los factores de riesgo relacionados con **la persona usuaria** pueden ser debidos a:

- Los rasgos de personalidad en los que destaca un control de impulsos deficitario, baja resistencia a la frustración o cierto perfil de agresividad que no admiten y que a menudo infringen las normas de conducta social establecida, pudiendo reaccionar agresivamente ante cualquier contrariedad (lenguaje con tono alto, insultos, palabras groseras).
- Ciudadanos y ciudadanas que persiguen un beneficio personal ilícito y para conseguir sus objetivos pudieran llegar a presionar, amenazar y/o incluso agredir a la persona profesional.
- Personas poco receptivas a las explicaciones y que no atienden a los motivos que se les indica.
- Ciudadanos y ciudadanas cuyas expectativas en torno a la atención que demandan son superiores o incluso distintas a las recibidas.
- Historia previa de comportamiento agresivo hacia alguna persona empleada municipal o percepción negativa de la persona usuaria hacia el servicio.
- Personas con inestabilidad psicológica.

En lo que a los factores de riesgo relacionados con el **lugar de trabajo** pueden ser debidos a:

- Falta de información institucional, por parte del personal, que satisfaga las preguntas y preocupaciones de la persona usuaria.
- Insuficiencia de recursos humanos y materiales (plantillas inadecuadas).
- Sobrecarga de trabajo del personal.
- Descoordinación entre el personal que ofrece el servicio, que puede originar información contradictoria al ciudadano.



- Dagoeneko hasita dauden zerbitzuak etetea.
- Atzerapena erabiltzailea artatzean eta luzaroan itxaron behar izatea.
- Erabiltzaileari emandako informazio eta arreta akatsak.
- Itxarongela eta toki komun desegokiak.
- Laguntza ekonomikoak ematearekin zerikusia duen arreta eta oinarrizko beharrak asetuta ez dituzten pertsonenganako arreta, berez, arrisku-faktore dira.
- Trabajo en solitario o grupos reducidos.
- Interrupción en los servicios que hayan sido iniciados.
- Demora en la asistencia y largas esperas.
- Defectos en la información y atención prestada a la persona usuaria.
- Salas de espera y lugares comunes inadecuados.
- La atención al público relacionada con la prestación de ayudas económicas, la atención a personas en situación de falta de cobertura de necesidades básicas, es en sí un factor de riesgo.

**Langilearekin** zerikusia duten arrisku-faktoreei dagokienez, arrazoi hauengatik izan daitezke:

- Erabiltzaileekin komunikatzeko trebetasunik ez izatea.
- Arazo pertsonalen interferentzia lanean.
- Lanarekin gustura ez egotea.
- Erabiltzailearen egoerarekiko enpatiarik ez izatea.
- Langileak lantokia dugun erakundea edo zirkuitu osagarriak ez ezagutzea.
- Beste profesional batzuekiko deskoordinazioa, zerbitzu egokia eman ahal izateko.
- Egindako eskaerei arrazoitu gabeko ezezkoa ematea, eta/edo erantzuna atzeratzea, akatsak, erabiltzailearen eskaeren ez-betetzeak.

### **Zortzigarren artikulua. Prebentzio neurriak.**

Kontuan hartu behar da prebentzio neurririk onena langileen jarrera lasai eta positiboa dela. Positibismoak eta lasaitasunak egoeraren segurtasuna eta kontrola transmititzen dute, eta enpresako langile guztiei onartzen zaizkie baldintza horiek.

Era berean, solaskideari konfiantza emango dio bisitatzen edo zerbitzua ematen ari zaion pertsonaren kalitate profesionalari buruz.

En lo que a los factores de riesgo relacionados con **la persona empleada** se refiere, éstos pueden ser debidos a:

- Falta de habilidad de comunicación con las personas usuarias.
- Interferencia de los problemas personales en el trabajo.
- Insatisfacción profesional.
- Falta de empatía con la situación de la persona usuaria.
- Desconocimiento de la organización en la que se trabaja o de los circuitos complementarios.
- Descoordinación con otras personas profesionales para realizar un servicio adecuado.
- Negativas no razonadas a las peticiones efectuadas y/o demora, errores, incumplimientos en las peticiones de la persona usuaria.

### **Artículo ocho. Medidas preventivas.**

Debe tenerse en cuenta que la mejor medida preventiva es la actitud tranquila y positiva de las personas empleadas. El positivismo y la tranquilidad transmiten seguridad y control de la situación, condiciones que se reconocen a todas las personas empleadas de la empresa.

A su vez, a la persona interlocutora le va a dar confianza sobre la calidad profesional de quien le esté visitando o prestando servicio.



## 1. Aurkakoak izan daitezkeen seinale eta zantzuak atzematea

Erabiltzaileari arreta ematen zaion bitartean, komeni da ahozko eta hitzezkoak ez diren seinale hauek kontuan hartzea:

### *Hitzezkoak:*

- Pertsonarengan etsaitasuna sortzen duen komunikazioa.
- Kexatzen hasi da, profesionalaren jarduerarekin errespetugabea izaten, kritikatzeko, ahotsa altxatzen, irainak egiten...
- Zeharkako mehatxuak egin ditzake. Normalean, horrekin batera, gorputz-hizkuntza edo portaerak izaten ditu, eta horrek zalantza txikiak eragin diezazkioke profesionalari min egin nahi ote dion ala ez. Adibidez: "Ondo pentsatu zer egingo duzun".
- Zuzeneko mehatxuak egiten ditu. Komunikazio argia, pertsonak min egin nahi duela adierazteko. Baldintza bat dakarten mehatxu baldintzatuak sartzen dira ("eskatzen dizudana ematen ez badidazu, enteratuko zara",...)

### *Ez-hitzezkoak:*

- Pertsona hitzik gabeko hizkuntza erabiltzen hasten da, jarrera desafiatazaileak erakusten dituen bitartean.
- Pertsona gehiegi hurbiltzen da, pertsona profesionalaren espazio pertsonalean sartuz, luze begiratuz.

## 2. Tentsioa murrizteko gomendioak:

a) *Egoera horiek detektatzean, gomendagarria da langileak:*

- Eustea oreka emozionalari eta ez erantzun probokazioei.
- Elkarrizketan tonu atsegin eta profesionala erabiltzea.

b) Tentsioa handitzen bada, elkarrizketa birbideratu:

- Hitzez adierazi zer gertatzen ari den, erabiltzaileari esan artatzen jarraitzea nahi badu egoera birbideratu egin behar dela edo

## 1. Detección de señales y signos potencialmente hostiles

Durante la atención a la persona usuaria es recomendable prestar atención a las siguientes señales verbales y no verbales:

### *Verbales:*

- Comunicación que genera hostilidad en la persona profesional.
- Comienza a quejarse, a ser irrespetuosa con la actuación de la persona profesional, a criticar, a levantar la voz, insultos...
- Puede llegar a realizar amenazas indirectas. Normalmente va acompañado de un lenguaje corporal o comportamientos que pueden dejar pequeñas dudas en la persona profesional de si está queriendo hacerle daño. Ejemplo: "Piensa bien lo que vas a hacer".
- Persona que realiza amenazas directas. Comunicación clara indicando que la persona quiere hacerte daño. Se incluyen las amenazas condicionadas que implican una condición ("si no me das lo que te pido te vas a enterar",...)

### *No verbales:*

- La persona empieza a utilizar un lenguaje no verbal con posturas desafiantes.
- La persona se aproxima demasiado, invadiendo el espacio personal de la persona profesional, con contacto ocular prolongado.

## 2. Recomendaciones para reducir la tensión:

a) *Al detectar estas situaciones es recomendable que la persona empleada:*

- Mantenga el equilibrio emocional y no responda a las provocaciones.
- Converse con corrección, en un tono afable y profesional.

b) *Si aumenta la tensión reorientar la conversación:*

- Poner en palabras lo que está ocurriendo, verbalizar que la situación se debe



tentsioa murriztu egin behar dela.

- Hala dagokionean, erakundeak izan ditzakeen hutsuneak onartu.
- Erabiltzaileari bere sentimenduak adierazi.
- Beste langile bati abisua eman edo laguntza eskatu, horretarako dagoen segurtasun programa informatikoaren bidez.

Hala eta guztiz ere, egoera birbideratzea ezinezkoa izan bada, erabiltzaileari joan dadin eskatuko zaio, edo, langileak betetzen duen lanpostuaren arabera, langilea bera erretiratuko da bere lekutik. Beharrezkoa izanez gero, udaltzainaren esku-hartzea eskatuko da.

### ***Bederatzigarren artikulua. Neurri betearazleak.***

#### **1. Laguntza eskaera.**

Indarkeria-egoerak irauten badu, laguntza eskatuko zaio zuzeneko arduradunari, lankideei edo hurbileko beste edozein pertsonari, indarkeria-egoerari amaiera emateko laguntza eman dezan, eta, aldi berean, gertaeren lekuko izan dadin.

#### **2. Segurtasun indarrak.**

Hala ere, indarkeriazko egoera errotik konpontzea lortzen ez bada, Segurtasun Indar eta Kidegoei deituko zaie (Udaltzaingoari, Polizia Autonomoari, eta abar) gertaeren lekuan ager daitezen.

#### **3. Probak.**

Gertatutakoa egiaztatzeko balio duten probak (dokumentuak, telefono mugikorren grabazioak, lekukoak) biltzen eta ziurtatzen saiatuko da beti.

#### **4. Osasun laguntza.**

Erasoa jasan duen pertsonak berehala jasoko du behar duen osasun laguntza (medikoa eta/edo psikologikoa), lesioaren larritasuna kontuan hartuta. Laguntza hori Udalaren beraren zerbitzu medikoan edo Errenteriako anbulatorioan egin ahal izango da.

reconducir o que la tensión debe disminuir si quiere continuar siendo atendido o atendida.

- En su caso, reconocer las posibles deficiencias de la organización.
- Manifiestar los propios sentimientos a la persona usuaria.
- Avisar a otra persona empleada o solicitar ayuda por el programa informático de seguridad al efecto.

Si a pesar de todo, ha sido imposible reconducir la situación, se le pedirá a la persona usuaria que se vaya o dependiendo del puesto que se desempeñe será la persona profesional la que se retire del lugar. En caso necesario, se solicitará la intervención del agente de la policía local.

### ***Artículo nueve. Medidas ejecutivas.***

#### **1. Petición de auxilio.**

En caso de persistencia de la situación de violencia, se solicitará ayuda, a la persona responsable directa, a compañeros/as o a cualquier otra persona cercana que pueda prestar ayuda para dar fin a la situación de violencia y, al mismo tiempo, sirva como testigo ocular y presencial de los hechos.

#### **2. Fuerzas de seguridad.**

Si aun así no se consigue erradicar la situación violenta, se llamará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (Policía Local, Policía Autonómica, etc.) para que se personen en el lugar de los hechos.

#### **3. Pruebas.**

En todo momento, se procurará la recopilación y aseguramiento de cuantas pruebas (documentos, grabaciones de teléfono móvil, testigos) existiesen en orden a la acreditación de los hechos.

#### **4. Atención sanitaria.**

La persona agredida recibirá de forma inmediata la atención sanitaria (médica y/o psicológica) que precise, atendiendo a la gravedad de la lesión, que podrá llevarse a cabo en el Servicio Médico del propio Ayuntamiento, o en el ambulatorio de Errenteria.



Parte hartzen duen medikuak Guardiako Epaitegiari jakinaraziko dio lesioen partea, LECrim Legearen 262. artikulua xedatutakoa betetzeko (*“los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente (...)”*), edo langileak berak, bere zuzeneko arduradunarekin batera.

Bi kasuetan, erasotako pertsonak lesioen partearen eta txosten medikoaren kopia eskatu ahal izango du.

### **5. Salaketa.**

Erasotako pertsonak gertaerak salatu ahal izango ditu Ertzaintzaren komisarian, Udaltzaingoa, eta abarretan, lesioen partea eta, halakorik izanez gero, medikuaren txostena aurkeztuz.

### **6. Presentzia instituzionala.**

Zuzeneko arduradunak gertaeren berri izan ondoren, eta erasotzaileak alde aurretik salaketa aurkeztu ez badu, erasotzailearen aurkako salaketa jartzen lagunduko dio, udal langileak gertatutakoa poliziaren aurrean salatu nahi duela erabakitzen badu.

### ***Hamargarren artikulua. Kanpoko indarkeria egoeretan jarduteko prozedura.***

Prozedura honen xedea da udal langileek jasandako kanpo indarkeriaren gorabeheren berri ematea eta horiek ikertzea, arrazoiak identifikatzeko, prebentzio neurriak proposatzeko eta prebentzio kultura sustatzeko.

Lagungaria da plan bat izatea kanpoko indarkeria-egoerak eta horiei lotutako arazoak tratatzeko, baita eragindako pertsonen haien ondorio fisiko nahiz emozionalei aurre egiten laguntzeko ere.

Por parte del facultativo interviniente se procederá a comunicar el parte de lesiones al Juzgado de Guardia, dando así cumplimiento a lo estipulado en el art. 262 LECrim (*“los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente (...)”*), o por parte de la propia persona empleada que irá acompañada de su responsable directo.

En ambos casos, la persona agredida podrá recabar una copia tanto del parte de lesiones como del informe médico.

### **5. Denuncia.**

La persona agredida podrá denunciar los hechos en la Comisaría de la Ertzaintza, Policía Local, etc. Presentando el parte de lesiones y, de contar con él, el correspondiente informe médico.

### **6. Presencia institucional.**

Una vez conocidos los hechos por la persona responsable directa, y en caso de no haber sido previamente interpuesta por el agredido, acompañará al mismo a interponer la denuncia, contra la supuesta persona agresora, en caso de que la persona empleada municipal decida que quiere denunciar lo ocurrido ante la policía.

### ***Artículo diez. Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia externa.***

Este procedimiento tiene por objeto notificar e investigar los incidentes de violencia externa padecidos por los empleados y empleadas municipales, con la finalidad de identificar las causas, proponer medidas preventivas y fomentar la cultura de su prevención.

Es de utilidad disponer de un plan para tratar las situaciones de violencia externa y los problemas conexos, así como para ayudar a las personas afectadas a combatir sus efectos, tanto físicos como emocionales.

**1. Nola jokatu behar duen erasotutako udal lagileak.**

- Laguntza eskatu, beharrezkoa bada.
- Zuzeneko arduradunari berehala erasoaren berri eman.
- Osasun laguntza behar bada, Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzura jo edo, larria bada, Errenteriako anbulatorio batera.
- Gertakariaren erregistro-orria bete.
- Gertaeraren berri eman Prebentzio Zerbitzuari.
- Sexu izaerako gorabeheraren bat izanez gero, zuzenean jo daiteke Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzura. Zerbitzu horretan, dagozkion agiriak bete eta biktimari aholku emango diote.

**2. Erasotutako langilearen lankideen jarduna.**

- Erasoa jasan duen pertsonari laguntza eman berehala.
- Erasoa jasan duen pertsonak ezin badio zuzeneko arduradunari erasoaren berri eman, lankideak emango dio ahalik eta azkarren.
- Erasoa jasan duen pertsonak ezin badu egin edo zuzeneko arduradunari ez badago, gertakariaren erregistro-orria bete.
- Erasorearen ondoren biktimarekin egon.

**3. Arloko arduradunaren jarduna**

- Erasoa jasan duen pertsonari berehalako laguntza eman.
- Osasun laguntza behar badu, eraso jasan duen pertsonari 1. puntuari aipatutako lekuetara lagundu.
- Erasoa jasan duen pertsonarekin batera, beharrezkoa bada, gertakariaren erregistro-orria bete.
- Gertaeraren berri eman Prebentzio Zerbitzuari.

**1. Actuación de la persona empleada municipal agredida.**

- Solicitar ayuda, si es necesario.
- Comunicar la agresión a su jefatura inmediata lo antes posible.
- Si requiere asistencia sanitaria, acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales o en caso de ser grave a alguno de los ambulatorios de Errenteria.
- Complimentar la Hoja de Registro de Incidente.
- Comunicar el incidente al Servicio de Prevención.
- En caso de tratarse de un incidente de índole sexual, podrá acudir directamente al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales donde se encargarán de rellenar los documentos correspondientes y asesorar a la víctima.

**2. Actuación de los compañeros y compañeras de la persona empleada afectada.**

- Prestar apoyo inmediato a la persona agredida.
- Si la persona agredida no pudiera hacerlo, comunicar la agresión a su inmediato/a superior en el menor plazo de tiempo posible.
- Si la persona agredida no pudiera hacerlo o en ausencia de la jefatura inmediata, complimentar la hoja de registro de incidente.
- Permanecer con la víctima después de la agresión.

**3. Actuación de la persona responsable del área**

- Prestar apoyo inmediato a la persona agredida.
- Acompañar a la persona agredida, si requiere asistencia sanitaria a los lugares citados en el punto 1.
- Complimentar junto a la persona agredida, si fuera necesario, la Hoja de Registro de Incidente.
- Tramitar e informar del incidente al Servicio de



Prevención.

**4. Prebentzio Zerbitzuaren jarduerak**

- Eraso jasan duenari lagundu.
- Gertaeraren ondoren ebaluazio psikofisikoa eta tratamendua eman, indarkeriaren eragina ahalik eta gehien murrizteko.
- Eraso gorabehera edo istripu gisa baloratzea, ondorioen eta emandako txostenen arabera.
- Gorabehera erregistratu eta ikertu. Erasotutako pertsona ez bada gertakaria idatziz jasotzeko gauza edo sexu izaerako gorabeheraren bat bada, dagokion dokumentazioa bete.
- Prebentzio neurriak hartzea proposatu.

**Hamaikagarren artikulua. Kanpoko indarkeriaren gertakaria jakinarazteko erregistroa****1. Betetzeko jarraibideak**

1. Kanpoko indarkeriaren gertakarien erregistroa betetzeko, protokolo honen I. eranskinetako gertakarien orria erabiliko da.

Sexu izaerako gorabeherak izanez gero, agiria gutun-azal itxian aurkeztu ahal izango da Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuan.

Biktimak ez badu bere burua gertakarien orria betetzeko gauza ikusten, Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzura jo ahal izango du, zuzenean medikuekin edo arduradunarekin hitz egiteko, haiek arduratuko baitira erregistroa egiteaz.

2. Gertakariaren erregistro orria gorabehera gertatu eta ahalik eta lasterren bete behar du erasotutako pertsonak. Ezintasunen bat izanez gero, zuzeneko arduradunak edo lekuko izan den lankideak bete ahal izango du.

3. Gertakariaren erregistro-orria, bete ondoren, Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuan aurkeztuko da, behar diren neurriak har ditzan. Sexu

**4. Actuaciones del Servicio de Prevención**

- Asistir a la persona agredida.
- Proporcionar una pronta evaluación psicofísica y tratamiento después del incidente, para reducir al mínimo el impacto de la violencia.
- Valorar la agresión como incidente o accidente en función de las consecuencias y de los informes emitidos.
- Registrar e investigar el incidente. En caso de que la persona afectada no sea capaz plasmar el incidente por escrito o se trate de un incidente de índole sexual, se encargarán de rellenar la documentación correspondiente.
- Proponer la adopción de medidas preventivas.

**Artículo once. Registro para la notificación de Incidente de violencia externa****1. Instrucciones para su cumplimentación**

1. Para cumplimentar el Registro de Incidente de violencia externa se empleará la hoja de incidentes del Anexo I de este protocolo.

En los supuestos de incidentes de índole sexual el documento podrá ser entregado en sobre cerrado en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

En caso de que la víctima no se sintiera capacitada para redactar la hoja de incidencias, podrá acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para hablar con el personal médico o con la persona responsable directamente, que se encargarán de hacer el registro.

2. La hoja de registro de Incidente debe ser cumplimentada por la persona afectada a la mayor brevedad posible tras producirse el incidente. En caso de impedimento personal, podrá ser cumplimentada por la jefatura inmediata o por el/la compañero/a testigo.

3. La hoja de registro de Incidente una vez cumplimentada se entregará en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, que tomará las



gorabeherei buruzko erregistroak kode baten bidez anonimotuko dira.

**Hamabigarren artikulua. Prestakuntza programak**

Arriskuaren Ebaluaziorako eta Jokabide Oldarkor eta Bortitzen aurrean Moldatzeko prestakuntza funtsezkoa da langile guztientzat, bai erabiltzailearen zuzeneko arretan daudenentzat, bai zuzendaritza postuetan daudenentzat.

Portaera seguru eta eraginkorra maneiatzeko sistema bat izan behar da, zaintza mantentzeko eta pertsona oldarkorren, kontroletik kanpo dauden pertsonen eta/edo gainerako pertsonen ongizatea ziurtatzeko diseinatua.

Langileek prestakuntza jasotzeak gertaeren kopurua eta horien larritasuna murrizten laguntzen du.

Horretaz gain, gertaerek langileei eta zentro eta zerbitzuen erabiltzaileei eragiten dizkieten ondorio psikologikoak murrizten ere laguntzen du prestakuntzak.

Azkenik, lagundu egiten du krisiak konpontzeko garaian emaitza hobekak eskuratzen eta langileen animoa eta motibazioa hobetzeaz gain, pertsonen arteko eraginkortasuna hobetzen du.

Prestakuntza prozesuaren **helburu nagusiak** hauek dira:

- Asaldatutako pertsonen tentsioa gutxitzeko teknika eraginkorrak erakustea.
- Pertsonak kontrola galdu eta bortizki jokatzeko duenerako alternatibak eskaintzea.
- Langileei teknika egokiak erakustea, esku-hartzeetan beren grinak kontrolatzeko eta ahalik eta jarrera profesionalena izateko.
- Hitzekoak ez diren esku-hartzeko trebetasunak irakastea, hitzeko trebetasunak eta fisikoak, langileak ahalik eta zainketa eta babes onena eskaini ahal izan dezan, eta, aldi berean, egoera horretan dauden pertsona guztien segurtasuna babesteko, unerik bortitzenetan ere bai.

medidas oportunas. Los registros que traten de incidentes de índole sexual serán anonimizados mediante un código.

**Artículo doce. Programas de formación**

La formación para la Evaluación del Riesgo y para el Manejo de las Conductas Agresivas y Violentas es esencial para todas las personas empleadas, tanto para las de atención directa del usuario como para las directivas.

Es necesario disponer de un sistema de manejo de comportamiento seguro y eficaz, diseñado para mantener el cuidado y asegurar el bienestar tanto de las personas agresivas y/o fuera de control como del resto de personas afectadas.

La formación de las personas empleadas contribuye a la reducción del número de incidentes y de la gravedad de los mismos.

También contribuye a la reducción de los efectos psicológicos que los incidentes ocasionan al personal y a las personas usuarias de centros y servicios.

Por último, facilita la obtención de mejores resultados en la resolución de las crisis y mejora el ánimo y la motivación de las personas empleadas y la eficacia interpersonal.

Los **objetivos** prioritarios del proceso de formación son:

- Enseñar técnicas de abordaje efectivas para reducir la tensión de las personas agitadas.
- Proveer alternativas cuando la persona pierde el control y se vuelve violenta.
- Enseñar a las personas empleadas técnicas para controlar sus propias ansiedades durante las intervenciones y mantener la actitud más profesional posible.
- Enseñar destrezas de intervención no-verbales, paraverbales, verbales y físicas para que la persona empleada pueda ofrecer el mejor cuidado y la mayor



protección posible, al igual que protege la seguridad de todas las personas que están envueltas en la situación, aún en los momentos más violentos.

Gizarte laguntzako langile guztien prestakuntza beharrak kontuan hartu behar dira eta horretarako nahitaezkoa da prestakuntza beharrak aztertzea.

Beharrezkoa da langile talde bakoitzerako prestakuntza maila desberdinak eta egokiak ezartzea, beren lanpostuetan egoteagatik indarkeriazko gertakarietan inplikaturik egoteko izango duten aukeraren arabera.

***Hamahirugarren artikulua. Erregistratutako kasuen analisia eta azterketa***

Erregistratutako gorabeheren datu-base eguneratua egon beharko da, garrantzitsua baita Udalak bere esperientziak aztertzea.

Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuak esperientzia horiek aztertu behar ditu urtean behin, gutxienez, eta ezaugarri eta joera hauek zehaztu behar ditu:

- indarkeria iturrien jatorria.
- larritasun mailak.
- indarkeriak lanpostu edo kolektiboetan duen eragina.
- erasotzaileen ezaugarriak.

Errenterian, sinaduraren datan

Se deben tener en cuenta las necesidades de formación de todas las personas empleadas de atención social y para ello es preciso llevar a cabo un análisis de las necesidades de formación.

Es preciso establecer niveles de formación diferentes y adecuados para cada colectivo de empleadas y empleados de acuerdo a la posibilidad que, desde su puesto de trabajo, tienen de verse implicadas e implicados en incidentes violentos.

***Artículo trece. Análisis y estudio de los casos registrados***

Deberá existir una base de datos actualizada de los incidentes registrados ya que es importante que el ayuntamiento analice sus propias experiencias.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales deberá estudiar con una periodicidad, al menos anual, estas experiencias para determinar en ellas las siguientes características y tendencias:

- la procedencia de las fuentes de violencia.
- los niveles de gravedad.
- la incidencia de la violencia en puestos o colectivos de trabajo.
- las características de las personas agresoras.

Errenteria, en la fecha de la firma



**I ERANSKINA / ANEXO I**

**Erabiltzaileek eragindako indarkeria-intzidenteen erregistro-orria /  
Hoja de Registro de incidentes de violencia por parte de las personas usuarias**

<b>KALTETUTAKO PERTSONAREN DATUAK / DATOS DE LA PERSONA AFECTADA</b>	
<b>Abizenak / Apellidos:</b>	<b>Izena / Nombre:</b>
<b>Lanpostua / Puesto de trabajo:</b>	
<b>Telf. zenbakia / Número telf. :</b>	<b>Erregistro zk./Nº de registro:</b>
<b>Korreoa / E-mail:</b>	Sexua / <input type="checkbox"/> Emakumezkoa <input type="checkbox"/> Gizonezkoa <input type="checkbox"/> Beste bat / Sexo: Femenino Masculino Otro
<b>KEXA JASOTZEN DUEN PERTSONAREN DATUAK/ DATOS DE LA PERSONA CONTRA LA QUE SE PRESENTA LA QUEJA</b>	
<b>Abizenak / Apellidos:</b>	<b>Izena / Nombre:</b>
<b>Sexua / Sexo:</b> <input type="checkbox"/> Emakumezkoa / Femenino <input type="checkbox"/> Gizonezkoa / Masculino <input type="checkbox"/> Beste bat / Otro	
<b>Gertakaria non izan den/ Lugar donde ocurrió el incidente:</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Udal instalazioetan / En instalaciones del Ayuntamiento</b> <input type="checkbox"/> <b>Lanpostuan / En el puesto de trabajo</b> <input type="checkbox"/> <b>Udalaren instalazioetatik kanpo / Fuera de las instalaciones del Ayuntamiento</b>	
<b>Gertakariaren data / Fecha del incidente:</b>	<b>Gertakariaren ordua/ Hora del incidente:</b>
<b>Ba al zenuen esperientziarik lan horretan? / ¿Tenía experiencia en ese trabajo?</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Batere ez / Ninguna</b> <input type="checkbox"/> <b>Ordu batzuk / Horas</b> <input type="checkbox"/> <b>Egun batzuk / Días</b> <input type="checkbox"/> <b>Hilabete batzuk / meses</b> <input type="checkbox"/> <b>Hainbat urte / Años</b>	
<b>GERTAKARIEN DESKRIBAPENA / DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS</b> (Gertakariak deskribatzeko behar adina orri erabil ditzakezu / Puede emplear las hojas extras necesarias para la descripción de los hechos)	
<b>ONDORIOAK / CONSECUENCIAS</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Lesiorik gabe / Sin lesiones</b>	<b>Lesioaren gradua / Grado de la lesión:</b> <input type="checkbox"/> <b>Arina / Leve</b> <input type="checkbox"/> <b>Larria/ Grave</b> <input type="checkbox"/> <b>Oso larria/ Muy grave</b> <input type="checkbox"/> <b>Hilgarria/ Mortal</b> <b>Lesioaren deskribapena / Descripción de la lesión:</b>



**OHARRAK / OBSERVACIONES**

(Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzurako gordetako espazioa / Espacio reservado para el Servicio de Prevención de Riesgos laborales)

**SINADURAK / FIRMAS**

**Data / Fecha:**

Errenteriako Udala

**Kaltetutako pertsona / Persona**  
afectada

**Prebentzioko arduraduna /**  
Responsable de Prevención



## Sinaduren laburpena / Resumen de firmas

**Titulua / Título:**

20221POL0001-Dekretua 1/Decreto 1 (ERRENTERIAKO UDALA)