



DEBABARRENA

Eskualdeko Mankomunitatea
Mancomunidad Comarcal

RAQUEL OLAIZOLA CORTINA ANDEREA, DEBABARRENA
ESKUALDEKO MANKOMUNITATEKO IDAZKARI-
KONTUHARTZAILEA

ZIURTATZEN DUT:

2024ko apirilaren 24an egindako Batzorde Orokorraren bilkuraren
honako ERABAKI hau hartu zen, besteak beste:

LANPOSTUAN JARDUTEARI DAGOKIONEZ,
PARTIKULARREKIN IZANDAKO GORABEHEREN AURREKO
PROTOKOLO-PROPOSAMENA ONARTZEA, HALA
BADAGOKIO

LEHENENGOA.- Partikularrekin izandako gorabeheren aurrean
jarduteko protokoloa onartzea, lanpostua betetzeari dagokionez.
Protokolo hori "Gatazkak Konpontzeko Prozeduran" txertatuko da
(1. eranskina), eta Debabarreneko Mankomunitatean eta
BADESA, SAUn aplikatuko da.

BIGARRENA.- Laneko Osasun Batzordeari jakinaraztea onartu
dela eta abian jarri dela.

HIRUGARRENA.- Partikularrekin izandako gorabeheren aurrean
jarduteko protokoloa argitaratzea, gardentasunez.

Eta hau guztia ziurtatzen da, beharrezko ondorioetarako eta
presidente jaunaren oniritziarekin, Eibarren, 2024ko maiatzaren 6an.

VºBº

EL PRESIDENTE
Ion Zubiaurre Ros

DÑA. RAQUEL OLAIZOLA CORTINA, SECRETARIA-
INTERVENTORA DE LA MANCOMUNIDAD COMARCAL DE
DEBABARRENA,

CERTIFICO:

Que en la sesión de la Junta General, celebrada el día 24 de
abril de 2024, se adoptó, entre otros, el siguiente ACUERDO:

APROBACIÓN SI PROCEDE, DE LA PROPUESTA DE
PROTOCOLO ANTE INCIDENTES CON PARTICULARES,
EN RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PUESTO DE
TRABAJO

PRIMERO.- Aprobar el protocolo de actuación ante incidentes
con particulares, en relación con el desempeño del puesto de
trabajo, que se integrará en el "Procedimiento de Resolución
de Conflictos", que se adjunta como Anexo I, que será
aplicable en la Mancomunidad de Debabarrena y en
BADESA, SAU.

SEGUNDO.- Comunicar al Comité de salud laboral su
aprobación y puesta en marcha.

TERCERO.- Publicar el protocolo de actuación ante
incidentes con particulares, en transparencia.

Lo que se certifica a los efectos oportunos, con el visto bueno
del Presidente, en Eibar, a 6 de mayo de 2024.

LA SECRETARIA
Raquel Olaizola Cortina



I. ERANSKINA

PARTIKULARREKIN IZANDAKO GORABEHEREN AURREAN JARDUTEKO PROTOKOLOA, LANPOSTUA BETETZEARI DAGOKIONEZ

SARRERA

Osasunaren Mundu Erakundearen arabera, laneko indarkeriatzat hartzen dira beren lanarekin zerikusia duten inguruabarretan pertsonak abusatzen, mehatxatzen edo erasotzen dituzten gertakari guztiak.

Debabarrena Eskualdeko Mankomunitatea/BADESA, SAUk, bere langileen segurtasuna zaintzeko konpromiso etengabea, kanpoko indarkeria-egoeren aurrean prebentzioko eta jarduteko jarraibide batzuk jartzen ditu langileen eskura, egoera horiek sortzeko aukera ahalik eta gehien murrizteko, edo, nahi ez diren ondorioak sortuz gero, langileak babesteko eta lege- eta laguntza-alderdiei buruz aholkatzeko artikulatutako mekanismoen berri emateko.

Protokolo honetako arauak nahitaezkoak dira, eta Debabarrena Eskualdeko Mankomunitateko eta BADESA, SAUko langileek bete behar dituzte, partikularrekin izandako gorabeheren egoeretan, lanpostua betetzean daudenean, laneko prebentziolari, segurtasunari eta osasunari buruzko araudizat hartzen direlako, nahitaez bete beharrekoak.

GARAPENA

Ondorioz, bi neurri mota proposatzen dira: prebentzio-neurriak eta neurri betearazleak, biktima potentzialari alde aurretik babesa emateko eta balizko erasotzailearentzat neurri inhibitzailea izatea.

- 1. Prebentzio-neurriak:** Kontuan izan behar da prebentzio-neurririk onena langileen jarrera lasaia eta positiboa dela. Positibismoak eta lasaitasunak segurtasuna eta egoeraren kontrola transmititzen dituzte, eta baldintza horiek erakundeko langile guztiei aitortzen zaizkie.

Neurri horien helburua eraso ez gertatzea eta arriskua ez gauzatzea da.

- 2. Betearazpen-neurriak:** Erabiltzaile edo bezero baten eraso-egoera baten ondoren jarduteko bide esplizitu bat ezartzera bideratutakoak dira. Prebentzio-neurriek gatazka-egoera sortzea saihestea lortu ez dutenean aplikatu beharko dira.

1. PREBENTZIO-NEURRIAK

ANEXO I

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENTES CON PARTICULARES, EN RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, se consideran violencia laboral, todos los incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo.

La Mancomunidad Comarcal de Debabarrena/BADESA, SAU, en su constante compromiso de velar por la seguridad de su personal, pone a disposición de los/as empleados/as unas pautas de prevención y de actuación ante situaciones de violencia externa con el que reducir al mínimo la posibilidad de que se generen estas situaciones o, en caso de derivar en consecuencias no deseables, dar a conocer los mecanismos articulados para proteger a las personas trabajadoras y asesorarlas en aspectos legales y asistenciales.

Las normas de este protocolo son obligatorias y deben ser cumplidas por el personal de la Mancomunidad Comarcal de Debabarrena y de BADESA, SAU, en situaciones de incidentes con particulares, cuando se encuentran en el desempeño de su puesto de trabajo, por tener la consideración de normativa de prevención, seguridad y salud laboral, de obligada observancia.

DESARROLLO

Consecuentemente, se proponen dos tipos de medidas: Medidas preventivas y Medidas ejecutivas, con el objetivo de otorgar un respaldo previo a la víctima potencial y que sea una medida inhibitoria para el posible agresor.

- 1. Medidas preventivas:** Debe tenerse en cuenta que la mejor medida preventiva es la actitud tranquila y positiva de los/as empleados/as. El positivismo y la tranquilidad transmiten seguridad y control de la situación, condiciones que se reconocen a todas las personas trabajadoras de la Entidad.

Son medidas que pretenden que la agresión no se produzca y que el riesgo no se materialice.

- 2. Medidas ejecutivas:** Son las dirigidas a establecer de manera explícita un cauce de actuación tras sufrir una situación de agresión por parte de un usuario o cliente. Deberán aplicarse cuando las medidas preventivas no hayan conseguido evitar que se genere una situación conflictiva.

1. MEDIDAS PREVENTIVAS



Jarduteko estrategiak hiru oinarri ditu: identifikazioa, kontrol-neurriak eta egoeraren ebaluazioa.

1.1. Arriskuaren identifikazioa. Laneko Segurtasun eta Osasunerako Institutu Nazionalaren 489 Prebentzio Ohar Teknikoak protokolizatutakoa betez:

1. Laneko indarkeriak barne hartu behar ditu eraso fisikoa (jotzea, kolpatzea, bultzatzea...) eta hitzezko beste jokabide edo jokabide fisiko batzuk, mehatxuzkoak, larderiazkoak, puntualak edo errepikatuak.
2. Agente eragilea kanpoko denean, indarkeria-ekitaldien sailkapena bi motatan sailka daiteke, inplikaturako pertsonen eta haien arteko harreman motaren arabera. Hurrengo taulan, sailkapen orokor hori Debabarrena Eskualdeko Mankomunitatearen lan-ingurunean islatzen da.

La estrategia de actuación se sustenta sobre tres pilares: identificación, medidas de control y evaluación de la situación.

1.1. Identificación del riesgo. Siguiendo lo protocolizado por la Nota Técnica de Prevención 489, del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:

1. La violencia en el trabajo debe incluir tanto la agresión física (pegar, golpear, empujar,...) como otras conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, puntuales o reiteradas.
2. Cuando el agente causal es externo, la clasificación de eventos violentos puede agruparse en dos tipos, en función de las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas. En la siguiente tabla se traduce esta clasificación general en el entorno de trabajo de la Mancomunidad Comarcal de Debabarrena/BADESA, SAU.

MOTA – TIPO	EZAUGARRIAK – CARACTERÍSTICAS	ADIBIDEAK – EJEMPLOS
I. motako indarkeria Violencia tipo I	Indarkeria erabiltzen dutenek ez dute tratatu harremanik biktimarekin, ezta egiten duten zerbitzuarekin edo lanarekin ere. Quienes ejercen la violencia no tienen relación de trato con la víctima, ni con el servicio o trabajo que realiza.	Lapurreta-asmoko ekintzak. Acciones con ánimo de robo.
II. motako indarkeria Violencia tipo II	Erasotzailearen eta biktimaren artean harremana dago, biktimaren lanean oinarrituta. Normalean, indarkeriazko gertakari horiek gertatzen dira lana bide publikoan edo herritarrekin harremana duten zentro publikoetan egiten denean. Existe relación entre el autor o autora de la agresión y la víctima, con razón en el trabajo de ésta. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando se desarrolla el trabajo en la vía pública o en centros públicos en los que se mantenga contacto con la ciudadanía.	Bezeroak, erabiltzaileak. Clientes usuarios.

Ondorioz, dokumentu honetan prebentzio-neurri orokorrak zein espezifikoak proposatzen dira indarkeria-mota horietako bakoitzerako.

Arriskua identifikatzeko hainbat adierazle daude, edozein kasutan gatazka-egoerak aurreikusteko oinarri gisa balio dezaketenak:

- a) Ahozko adierazpena eta aldatutako moduak.
- b) Hitzik gabeko hizkuntza mehatxatzailea.
- c) Furia eta frustrazioa, ahoz adierazita.
- d) Kexetan beste bezero edo erabiltzaile batzuen konplizitatea bilatzea.
- e) Itxuraz alkohola edo drogak kontsumitzea.
- f) Armak edukitzea (benetakoa edo simulatua).

1.2. Kontrol-neurriak. Beste edozein arriskuren kasuan bezala, prebentzio-jardueraren prozedura orokorrak

Como consecuencia, en este documento se proponen tanto medidas de prevención generales como específicas para cada uno de estos tipos de violencia. Para identificar el riesgo existen diversos indicadores que pueden servir de base para prever situaciones conflictivas en cualquier supuesto:

- a) Expresión verbal y modos alterados.
- b) Lenguaje no verbal amenazador.
- c) Furia y frustración expresadas de forma verbal.
- d) Búsqueda de la complicidad de otros clientes o usuarios en las quejas.
- e) Consumo aparente de alcohol o drogas.
- f) Tenencia de armas (real o simulada).

1.2. Medidas de control. Como para cualquier otro riesgo, el procedimiento general de actuación preventiva



esan nahi du gatazka sortzen duen fokua, ingurunearen eta langileen gainean jardun behar dela.

Fokua kontrolatzeko neurriak:

Kasu zehatz honetan, gatazka sor dezakeen pertsona da "fokua", zerbitzuaren erabiltzaileak (2. motako indarkeria) eta erabiltzaileak ez diren beste pertsona batzuk (1. motako indarkeria) barne. Batzuk edo besteak izan, honako neurri hauek proposatzen dira:

- 1 motako indarkeriaren aurka (beste batzuk):
INOIZ EZ zuzendu zuzeneko erabiltzaileak ez diren eta enplegatua egiten ari den lanarekin zerikusirik ez duten pertsoneri.

BETI gure zerbitzuak erreklamatzeko dituen pertsonar, modu egokian zuzentzea eta irizpide teknikoetan esku har ez dezaten saiater, erabiltzen diren argudioak ezarritakoarekin bat datozela argi eta garbi azalduz.

- 2. motako indarkeriaren aurka (erabiltzaileak):
Aurreko kasuan aipatutako jarrera bera hartuko da, eta asertibitateari eutsiko zaio uneoro.

Portaera irregularren zantzuen aurrean, eta ahal den guztietan, zuzeneko arduradunari, arduradunari, jakinarazi beharko zaio, eta ustezko erasotzailearekiko segurtasun-distantzia egokia ezartzen saiatu beharko da.

Jarduera eten egingo da egoera kontrolatzen ez den bitartean edo langilea egoera horri segurtasun-berme nahikoekin berriro ekiteko moduan ez dagoen bitartean.

Egoera arazotsuren bat gertatuz gero, zerbitzuaren arduradunari jakinarazi behar dio, hark jarraibide egokiak eman ditzan.

Ingurunea kontrolatzeko neurriak:

Atal honetan, instalazioak sarbideak kontrolatzeko sistemez edo kontrolatu gabeko gatazkek agertzea eragozten duten oztopoez edo horien ondorioez hornitzeko neurriak jasotzen dira. Kasu honetan, Debabarrena Eskualdeko Mankomunitateko garbiguneetan bidezaintzako sistemak jarri dira, eta horien irudiak zuzenean ikus daitezke zerbitzu-saileko ordenagailuetan integratutako monitoreetatik. Gainera, segurtasun-neurriak instalatuko dira, hala nola izuaren aurkako botoia edo antzekoa.

Gure langileentzako kontrol-neurriak:

supone actuar sobre el foco (generador del conflicto), el medio y las personas trabajadoras.

Medidas de control sobre el foco:

En este caso concreto, se entiende como "foco" la persona que pueda generar el conflicto, incluyendo tanto a usuarios del servicio (Violencia Tipo 2) como a otras personas no usuarias (Violencia Tipo 1). Dependiendo de que sean unos u otros, las medidas que se proponen son las siguientes:

- Contra la Violencia Tipo 1 (otros):
NUNCA dirigirse a personas que no sean usuarios directos, que no tengan relación con el trabajo que el/la empleado/a esté desempeñando.

SIEMPRE a la persona que reclama nuestros servicios, dirigirse de forma adecuada y procurar que no intervengan en criterios técnicos, explicando claramente que los argumentos que se utilizan se ajustan a lo establecido.

- Contra la Violencia Tipo 2 (usuarios): Se adoptará la misma actitud que ya se cita en el anterior supuesto, manteniendo la asertividad en todo momento.

Ante indicios de comportamientos irregulares, y siempre que sea posible, se deberá informar al responsable directo, el/la encargado/a, e intentar establecer una adecuada distancia de seguridad respecto al posible agresor/a.

Se interrumpirá la actividad mientras la situación no sea controlada o la persona trabajadora no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.

Si se produjeran situaciones problemáticas, debe informar al responsable del servicio, para que éste de las instrucciones oportunas.

Medidas de control sobre el medio:

En este apartado se recogen las medidas que provean a las instalaciones de sistemas de control de acceso o barreras que impidan la aparición de conflictos sin controlar, o sus consecuencias, debido a las características de la tarea. En este caso, en los garbigunes de la Mancomunidad Comarcal de Debabarrena, se han colocado sistemas de video-vigilancia, cuyas imágenes se pueden ver, en directo, desde monitores integrados en ordenadores del departamento de servicios. Además se instalarán medidas de seguridad como botón anti-pánico o similar.

Medidas de control para nuestro personal:



Egoera horien aurrean segurtasun- eta menderatze-giroa sortzea baino tresna on gutxi daude. Jarduteko jarraibide orokor gisa, honako hauek hartuko dira kontuan:

BETI bestearen haserrea deskontrolatu gabe jardutea:

- Jarrera lasaia izatea.
- Mehatxuei ez zien berdin erantzun.
- Jarrera asertiboa izatea une oro.
- Adi egon.
- Egoera modu globalean ebaluatuz, alternatibak bilatuz.

Indarkeria kontrolatuta badago (ez da eraso fisikorik gertatu):

- Egoera lasaitzen saiatzea.
- Une oro, hizkera eroso eta ahots-tonu lasai eta lasaigarria erabiltzea.

Indarkeria kontrolik gabea bada:

- Lantokitik irtetea.
- Zerbitzuaren edo prestazioaren arduradunari edo buruari deitu.
- Beharrezkotzat joz gero, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoei deitu 112 Emergentzietako telefonoaren bidez.

1.3. Egoeraren ebaluazioa. Erakundeko egoera aztertze oinarri gisa, gertatutako gatazka-egoerei buruz kanpoko prebentzio-zerbitzuan dauden datuak erabiliko dira.

Horretarako, egoera horien berri emateko aurreikusitako bideak ezagutu behar dira. Honako hauek dira:

- Eraso fisikoak eta ahozkoak komunikatzeko eredia (1. eranskina). Dokumentua ahalik eta lasterren bete beharko du langileak, zuzeneko arduradunarekin batera. Ondoren, arduradun horrek enpresako zuzendaritzari eman beharko dio, egin beharreko jarduketak balora ditzan.
- Aldi berean, lesioak edo antsietate-krisiak egon badira, jasandako lan-istripuen ikerketa-txostena egin beharko da.

2. NEURRI BETEARAZLEAK

2.1. Laguntza-eskaera. Indarkeria-egoerak bere horretan jarraitzen badu, laguntza eskatuko zaio zuzeneko arduradunari, lankideei edo indarkeria-egoerari amaiera emateko laguntza eman dezakeen hurbileko

Existen pocas herramientas mejores que crear un clima de seguridad y dominio ante estas situaciones. Como pautas de actuación generales se tendrán en cuenta las siguientes:

SIEMPRE actuar de forma que no se descontrola la ira de la otra persona:

- Manteniendo una actitud tranquila.
- No contestando a las amenazas de la misma forma.
- Manteniendo una actitud asertiva en todo momento.
- Manteniéndose alerta.
- Evaluando la situación de forma global, buscando alternativas.

Si la violencia está controlada (no se ha producido ataque físico):

- Buscar calmar la situación.
- En todo momento, utilizar un lenguaje acomodado y un tono de voz sereno y tranquilizador.

Si la violencia es incontrolada:

- Salir del lugar de trabajo.
- Llamar al responsable o jefe del servicio o prestación.
- De considerarse necesario, avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a través del teléfono de Emergencias 112.

1.3. Evaluación de la situación. Como base para el análisis de la situación en la Entidad, se utilizarán los datos disponibles en el Servicio de Prevención Ajeno sobre situaciones conflictivas ocurridas.

Para ello es necesario que se conozcan los canales previstos para comunicar las citadas situaciones, que son los siguientes:

- Modelo de comunicación de agresiones, tanto físicas como verbales (Anexo 1). Deberá rellenar el documento a la mayor brevedad posible la persona trabajadora junto con su responsable directo, posteriormente éste deberá entregarlo a la Dirección de la empresa para que valore las actuaciones a realizar.
- Paralelamente si han existido lesiones o crisis de ansiedad se deberá realizar el informe de investigación de accidentes de trabajo sufridos.

2. MEDIDAS EJECUTIVAS

2.1. Petición de auxilio. En caso de persistencia de la situación de violencia, se solicitará auxilio, al responsable directo, a compañeros o cualquier otra persona cercana que pueda prestar ayuda para dar fin



beste edozein pertsonari, eta, aldi berean, gertakarien lekuko izan daiteke, begiz eta aurrez aurre.

- 2.2. Segurtasun-indarrak.** Hala ere indarkeria-egoera desagerraraztea lortzen ez bada, Segurtasun Indar eta Kidegoei (Udaltzaingoa, Ertzaintza, etab.) deituko zaie gertakarien lekura joan daitezen.
- 2.3. Probak.** Une oro, egitateak egiaztatzeko egon daitezkeen froga guztiak (dokumentuak, telefono mugikorreko grabazioak, lekukoak) biltzeko eta segurtatzeko ahalegina egingo da.
- 2.4. Osasun-arreta.** Erasoak jasan duen pertsonak berehala jasoko du behar duen osasun-arreta (medikoa eta/edo psikologikoa), lesioaren garrantzia kontuan hartuta. Arreta hori mutuaren zentroan edo kanpoko zerbitzu batean eman ahal izango da. Parte hartu duen fakultatiboak guardiako epaitegiari jakinaraziko dio lesioen parteak, Prozedura Kriminalaren Legearen 262 artikulua. (<< Euren kargu, lanbide edo ofizioengatik delitu publikoren baten berri dutenak berehala salatzeraz behartuta daude... >>), edo langileak berak, zuzeneko arduradunarekin batera.

Bi kasuetan, erasoak jasan duen pertsonak lesio-partearen eta txosten medikoaren kopia bat eskatu ahal izango du.

- 2.5. Salaketa.** Erasoak jasan duen pertsonak Ertzaintzan salatu ahal izango ditu gertakariak, lesioen parteak aurkeztuz eta, hura izanez gero, dagokion txosten medikoa aurkeztuz.
- 2.6. Komunikazioa.** Erasoak jasan duen pertsonak edo erasoaren berri izan duen edozein pertsonak ahalik eta lasterren emango dio gertakarien berri zuzeneko arduradunari, eta hark, erasotzarekin batera, erasoak jakinarazteko eredu bat beteko du. Eredu hori 1. eranskin gisa gehitu da, eta enpresako zuzendaritzara bidaliko da.
- 2.7. Presentzia instituzionala.** Zuzeneko arduradunak gertakarien berri izan ondoren, eta erasotzak aurrez jarri ez badu, ustezko erasotzailearen aurkako salaketa jartzera lagunduko dio, erasoak jasan duen langileak salaketa jartzea erabakitzen badu.
- 2.8. Aholkularitza juridikoa.** Era berean, abiarazten dituen ekintzak gauzatzean enpresaren kargura dagoen abokatu batek ordezkatu izateko norengana jo behar duen jakiteko laguntza edo orientazioa izateko aukera emango dio.

a la situación de violencia y, al mismo tiempo, sirva como testigo ocular y presencial de los hechos.

- 2.2. Fuerzas de Seguridad.** Si aun así no se consigue erradicar la situación violenta, se llamará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (Policía Municipal, Ertzaintza, etc.) para que se personen en el lugar de los hechos.
- 2.3. 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.
- 2.4. Atención sanitaria.** La persona agredida recibirá de forma inmediata la atención sanitaria (médica y/o psicológica) que precise, atendiendo a la entidad de la lesión, que podrá llevarse a cabo en el Centro de la Mutua, o en un Servicio Externo. 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 del propio trabajador que irá acompañado de su responsable directo.
En ambos casos, la persona agredida podrá recabar una copia tanto del parte de lesiones como del informe médico.
- 2.5. Denuncia.** La persona agredida podrá denunciar los hechos en la Ertzaintza presentando el parte de lesiones y, de contar con él, el correspondiente informe médico.
- 2.6. Comunicación.** La persona agredida o cualquier persona que haya podido tener conocimiento de la agresión, comunicará los hechos, a la mayor brevedad posible, al responsable directo, quien, junto con el agredido, cumplimentará el Modelo de comunicación de agresiones que se adjunta como Anexo 1, y que será remitida a la Dirección de la empresa.
- 2.7. Presencia institucional.** Una vez conocidos los hechos por el Responsable directo, y en caso de no haber sido previamente interpuesta por el agredido, acompañará al mismo a interponer la denuncia, contra el supuesto agresor, en caso de que el empleado agredido optare por interponerla.
- 2.8. Asesoramiento jurídico.** Asimismo, le ofrecerá la posibilidad de ser asistido u orientado a quién dirigirse para ser representado por un letrado a cargo de la empresa en el ejercicio de las acciones que decida entablar.