



J2  
10/08/11

**BORRADOR DE INSTRUCCIÓN SOBRE IMAGEN CORPORATIVA DE LA ERTZAINITZA**

**INTRODUCCIÓN,**

**I.- UNIFORMIDAD.**

---

**0.- CONSIDERACIONES PREVIAS.**

- 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 2.- NORMATIVA DE REFERENCIA.
- 3.- DEFINICIÓN Y TIPOS DE UNIFORME
- 4.- DISPOSICIONES GENERALES.
- 5.- NORMAS ESPECÍFICAS SOBRE DETERMINADAS PRENDAS Y ELEMENTOS DE DOTACIÓN.
- 6.- SUPUESTOS ESPECIALES DE EXENCIÓN DE LA OBLIGACIÓN DE UNIFORMIDAD.
- 7.- SUPERVISIÓN.
- 8.- OBLIGACIÓN DE ENTREGA.

**II.- IMAGEN Y ASPECTO PERSONAL.**

---

**0.- CONSIDERACIONES PREVIAS.**

- 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 2.- PAUTAS Y CRITERIOS ESPECÍFICOS.
- 3.- ASPECTOS DE CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO EN RELACIÓN CON EL CIUDADANO.
- 4.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL PERSONAL NO UNIFORMADO.

**III.- EL SALUDO POLICIAL Y EL TRATO AL CIUDADANO**

---

**0.- CONSIDERACIONES PREVIAS.**

- 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 2.- NORMATIVA ESPECÍFICA SOBRE EL SALUDO POLICIAL Y EL TRATO AL CIUDADANO.
- 3.- DISPENSA DEL SALUDO.

**IV.- CUIDADO DEL MATERIAL Y DE LAS DEPENDENCIAS PÚBLICAS.**

---

- 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 2.- DISPOSICIONES GENERALES.

- 2.1.- Disposiciones Generales.
- 2.2.- Obligatoriedad.

**V.- OBLIGATORIEDAD Y RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA.**

---

**VI.- ANEXOS.**

---

## INTRODUCCIÓN.

En el marco de una Sociedad avanzada occidental de corte democrático, el servicio público policial se configura como una actividad compleja y diversa. Además, hoy en día, se viene observando un fenómeno sociológico emergente, como es el cambio en la relación que se ha establecido entre la Sociedad y el Servicio Público policial. Hasta hace poco tiempo, la Policía era esencialmente percibida como una Autoridad con facultades coercitivas. Actualmente ha variado esta concepción. Ya no es sólo vista como tal, sino fundamentalmente como un prestador de servicios públicos. La propia Ley 4/1992, de 17 de Julio, de Policía del País Vasco, en su artículo 28 define la labor policial como un "servicio público" cuyo objeto es dar respuesta a las necesidades de la Sociedad.

Es decir, el ciudadano se ha convertido en "cliente". Un cliente con criterio, que exige y que no se priva de expresar sus opiniones sobre el servicio recibido, y que, incluso, tampoco duda en usar como intermediarios a los medios de comunicación social para expresar tanto sus quejas como sus agradecimientos.

Todo ello confluye en la conclusión de que la Ertzaintza debe satisfacer de forma óptima a la Sociedad vasca, siendo el servicio al ciudadano la clave de su propia existencia. Una Sociedad de la que se espera obtener la máxima aceptación y consideración y que ha de ver cumplidas las expectativas que sobre esta Institución tiene depositadas. En este contexto, gran parte de los servicios policiales prestados son el resultado de auténticos actos sociales realizados en contacto directo entre el reclamante o destinatario del servicio y el Agente que le sirve o atiende.

Esto nos lleva a destacar la complejidad que envuelve a la acción de "comunicar", entendida en sentido amplio. Es decir, junto a la función operativa, incidental o prestadora de servicios, el *ertzaina* desarrolla una función representativa y relacional de indudable trascendencia: es la imagen del Cuerpo al exterior. Por ello, debe cuidarse especialmente la importancia de este aspecto como parte fundamental de nuestra actividad. La imagen, entendida como todo aquello relacionado con la cara visible de una Institución, no solo es una expresión visual, sino también actitudinal del carácter de esa Institución; es la expresión de su propia personalidad y de los valores inherentes a la misma.

No obstante, no hay que olvidar que el cuidado de la imagen no es una inversión que se plantee a corto plazo; es una iniciativa y un compromiso que gana la estima de los ciudadanos a medida que se va construyendo. Es el resultado de un proceso permanente, fruto del cúmulo y de la superposición de sensaciones, impresiones, contactos y experiencias coincidentes, que la van configurando lentamente en la conciencia colectiva.

El objeto de esta Instrucción es, precisamente, establecer e implantar en todo el colectivo de la Ertzaintza criterios relacionados con aspectos comunicativos, en su sentido más amplio, que se ajusten y estén en sintonía con los parámetros de imagen deseados por la Organización.

En conclusión, como exponente de un Servicio Público, la Ertzaintza debe responder a las exigencias de actuación y normalidad esperables, no solo en sus aspectos sustantivos, sino también en aquellos aspectos más formales relacionados con la imagen corporativa de la Institución. Aspectos que se desenvuelven en cuatro ámbitos fundamentalmente:

- I.- La uniformidad.
- II.- La imagen y el aspecto personal.
- III.- El saludo policial.
- IV.- El cuidado del material y de las dependencias de atención al público.

## I.- UNIFORMIDAD.

### 0- CONSIDERACIONES PREVIAS.

La uniformidad constituye un elemento fundamental en la relación con los ciudadanos y las instituciones; por este motivo, debe ser objeto de regulación para controlar, promover y asegurar un uso adecuado conforme a los criterios emanados de la Viceconsejería de Seguridad, plasmados en esta Instrucción. El uniforme facilita la identificación de los Cuerpos de Policía, favoreciendo, al mismo tiempo, la modernización y significación de su imagen y la de los propios agentes. Una imagen que resulta expresiva y portadora, en sí misma, de los valores de profesionalidad, confianza, credibilidad y eficacia que un uso esmerado y adecuado de la uniformidad, por parte de cada uno de los agentes, contribuye decisivamente a transmitir a la Sociedad.

### 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El objeto de este apartado es establecer las condiciones y requisitos de uso de la uniformidad de los agentes de la Ertzaintza adscritos a las diferentes Unidades y Servicios de la Ertzaintza.

La uniformidad en aquellas Unidades en las que esté establecido el uso de un uniforme específico, con elementos y prendas de dotación no recogidos en la Orden de 2 de diciembre de 2010, del Consejero de Interior, sobre uniformidad general y distintivos de la Ertzaintza, citada más adelante, se determinará mediante lo que se disponga en la normativa de desarrollo de esta Instrucción o, en su defecto, por lo dispuesto por las respectivas Jefaturas, quienes, al margen de las especificidades impuestas por su propia uniformidad y por las funciones que tienen asignadas, podrán dictar órdenes internas de obligado cumplimiento para los ertzainas adscritos a dichas Unidades. En ellas, procurarán observar los criterios establecidos en esta Instrucción. Las prendas y elementos no utilizados habitualmente por los componentes de estas Unidades deberán estar, en todo momento, disponibles y en perfectas condiciones de uso.

Se excluyen del ámbito de aplicación de esta Instrucción a los alumnos y *ertzainak* que se hallen en periodos de formación en la Academia de Policía del País Vasco, bien como personal docente, o bien en cursos de ingreso a las distintas categorías y en cursos de especialización y/o capacitación. En estos supuestos, la uniformidad se regirá por lo dispuesto por las propias normas de régimen interno del Centro formativo.

### 2.- NORMATIVA DE REFERENCIA.

- Ley de Policía.- La Ley 4/1992, de 17 de julio, de Policía del País Vasco, en su Disposición Adicional 13ª establece que: "1. Las prendas, el armamento reglamentario que se les asigne, y demás equipos y efectos que compongan la uniformidad de los funcionarios de la Ertzaintza, los medios que acrediten su identidad y los distintivos de cada categoría, así como las normas que hubieran de regir su uso, se determinarán por el Departamento de Interior. Asimismo, corresponderá a dicho Departamento establecer tanto los signos distintivos que hubieran de utilizarse en las dependencias policiales, los vehículos y medios móviles, como los que hayan de emplearse en las manifestaciones de comunicación pública".
- Orden de 31 de mayo de 2007, del Consejero de Interior, sobre elementos de acreditación profesional de los funcionarios y las funcionarias de la Ertzaintza, así como sobre los distintivos de la escala y categoría profesional<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La Orden del Consejero de 31 de mayo ha sido derogada en parte por Orden de 2 de diciembre de 2010, del Consejero de Interior, sobre uniformidad general y distintivos de la Ertzaintza.

- Orden de 2 de diciembre de 2010, del Consejero de Interior, sobre uniformidad general y distintivos de la Ertzaintza.
- Ordenes de los Jefes de Unidad.- Los criterios establecidos en esta norma, necesariamente generales, deberán ser desarrollados y concretados por las respectivas Jefaturas de Unidad, quienes interpretarán las normas, adecuarán su contenido y supervisarán su aplicación. Por lo tanto, en caso necesario, corresponde a los Jefes de Unidad, de acuerdo a las particularidades de sus centros, la definición y establecimiento de las pautas y criterios concretos de utilización de los diferentes elementos de uniformidad.

### 3.- DEFINICIÓN Y TIPOS DE UNIFORME.

Se entiende por uniforme reglamentario cada conjunto predeterminado de prendas y elementos de dotación (incluidos también los distintivos de la categoría y cargo, así como los medios, equipos o elementos de protección y acción) asignados con carácter individual y personal a los miembros de cada Unidad o servicio policial para el desempeño de sus funciones.

Las prendas, distintivos de categoría y cargo y demás equipos o efectos que componen la uniformidad serán, única y exclusivamente, los que proporcione el Departamento como dotación.

#### **Tipos de uniforme y elementos que lo componen:**

Conforme a lo establecido en Orden de 2 de diciembre de 2010, del Consejero de Interior, sobre uniformidad general y distintivos de la Ertzaintza, existen tres tipos de uniforme:

- 1.- Uniforme de trabajo de calle.
- 2.- Uniforme de trabajo de oficina.
- 3.- Uniforme de gala.

Asimismo, existe un uniforme de Gran Gala y Uniformes para el desempeño de funciones específicas de determinadas Unidades o Servicios.

Cada uno de los uniformes mencionados en el párrafo primero de este apartado, está integrado por las prendas que se relacionan en el punto tercero del citado Acuerdo.

### 4.- DISPOSICIONES GENERALES.

4.1.- Todas las prendas y elementos que componen el uniforme, así como la dotación complementaria correspondiente, son propiedad del Departamento de Interior y están asignados exclusivamente para el desempeño de las funciones policiales. En consecuencia, el Departamento de Interior tiene plenas facultades de intervención directa sobre los mismos para los efectos que estime oportunos, tales como determinación de modelos aplicables, sustitución, destrucción, medidas de seguridad, etc.

4.2.- Todos los miembros de la Ertzaintza en situación administrativa de servicio activo o segunda actividad tendrán el derecho y la obligación de poseer, en función de la Unidad o Servicio al que estén adscritos, el uniforme de gala, así como aquél que les corresponda para el desarrollo de sus funciones. Puntualmente, para cubrir determinados eventos que se determinen por los responsables, el personal que desarrolle funciones con uniforme de trabajo de oficina, deberá solicitar por el conducto correspondiente la dotación del uniforme de trabajo de calle.

- 4.3.- Los *ertzainas* están obligados a atender, diligentemente, la custodia y conservación de las prendas y elementos de dotación, debiendo solicitar, a través de su Unidad de destino, por el conducto reglamentario, y de la forma más urgente posible, su reposición en caso de deterioro, pérdida o extravío, conforme al formulario contenido en el Anexo I de esta Instrucción. Asimismo, si se solicita, adjuntarán Informe explicativo de las circunstancias en que se produjeron los hechos.
- 4.4.- La utilización, total o parcial, del uniforme reglamentario está reservada única y exclusivamente a los miembros de la Ertzaintza, sin que quepa su cesión o empleo por parte de terceros ajenos a la Institución, salvo supuestos especiales autorizados expresamente por la Viceconsejería de Seguridad.
- 4.5.- Durante la prestación del servicio, los *ertzainak* vestirán el uniforme reglamentario que estuviese en vigor en ese momento, pudiendo, en caso de sustitución o cambio de alguna prenda y/o elemento de dotación, vestir el uniforme anterior hasta que se le proporcionen los nuevos elementos, debiendo tener en cuenta, en cualquier caso, lo previsto en el apartado 4.10 de este epígrafe. La Jefatura de Unidad correspondiente determinará, motivadamente, atendiendo a criterios de conveniencia u oportunidad, aquellos servicios que no hayan de prestarse de uniforme o designará a aquellos funcionarios concretos que estén exentos de esta obligación.
- 4.6.- Se prohíbe la utilización del uniforme o de cualquiera de sus elementos fuera de servicio, salvo petición razonada y autorización expresa de la Dirección Operativa de la Ertzaintza.
- 4.7.- Los distintivos de la categoría o cargo se fijarán en todas las prendas (camisa, jersey, niki, chaqueta, cazadora, buzo y anorak) y serán de uso obligado por parte del personal uniformado, debiendo ajustarse a la categoría o grado real que ostenten o, en su caso, al que desempeñen en comisión de servicios a puestos de superior categoría.
- 4.8.- Los *ertzainas* que desempeñen sus funciones con uniforme de trabajo de calle y con uniformes para el desarrollo de funciones específicas, portarán el arma de fuego reglamentaria, salvo autorización en contrario o en circunstancias o servicios especiales. Quedan excluidos de la obligación de portar el arma los *ertzainas* que desempeñen sus funciones con uniforme de trabajo de oficina, por lo que vestirán el cinturón establecido para este tipo de uniforme sin complementos o elementos de dotación alguno.
- 4.9.- Los distintivos y condecoraciones previstos en la normativa vigente solamente podrán exhibirse en el uniforme de gala, conforme a las previsiones establecidas en la regulación específica de esta materia.
- 4.10.- Los Jefes de Unidad o, por delegación, aquellos responsables policiales con personal uniformado a su cargo, se encargarán de que los *ertzainak* mantengan idéntica uniformidad, en cuanto al tipo y elementos del uniforme y a su dotación complementaria, guardando una imagen acorde a lo que se espera de la Ertzaintza y evitando que los agentes que prestan idéntico servicio en un mismo lugar vayan uniformados de manera distinta.
- 4.11.- Queda terminantemente prohibida cualquier manipulación que suponga alteración o modificación de la forma o características de las prendas o elementos de dotación que componen el uniforme reglamentario.
- 4.12.- Se prohíbe la utilización de prendas o complementos particulares que no formen parte de la dotación entregada por el Departamento. Asimismo, se prohíbe la colocación de cualquier tipo de *pins*, emblemas, pegatinas, etc.... tanto sobre la ropa como sobre los elementos de dotación.

## 5. NORMAS ESPECÍFICAS SOBRE DETERMINADAS PRENDAS Y ELEMENTOS DE DOTACIÓN

- Gorra.

Constituye un elemento fundamental para hacer notoria la presencia del *ertzaina* ante los ciudadanos. Como norma general, durante el servicio se vestirá la gorra cuando ésta forme parte del uniforme y, muy especialmente, durante la realización de labores de vigilancia en exteriores de Centros policiales, Juzgados o edificios públicos, así como durante actos oficiales, institucionales y de representación que se realicen en espacios abiertos. Se observará también esta obligación durante las patrullas a pie en la vía pública o en lugares abiertos, exteriores o instalaciones cubiertas amplias donde haya gran concentración o afluencia de personas; durante las tareas de vigilancia y control del tráfico y la seguridad vial; y durante actuaciones preventivas de vigilancia y mantenimiento del orden público en eventos de carácter cultural, deportivo, etc.... No será necesario vestirla en el interior de vehículos o de centros policiales, así como cuando concurren circunstancias concretas, de índole operativa, que lo desaconsejen.

La rejilla que forma parte de la gorra cumple con funciones de ocultación parcial del rostro en los supuestos donde la exposición de su identidad física pudiera causar al *ertzaina* algún tipo de perjuicio personal o profesional (aparición en medios de comunicación...) Fuera de estos casos, la rejilla deberá permanecer oculta bajo la gorra.

- Boina roja (txapeta)

Su utilización queda reservada al uniforme de trabajo de oficina y al uniforme de gala.

- Camisa azul de manga larga.

Su utilización queda reservada al uniforme de trabajo de oficina. Se vestirá únicamente bajo el jersey o chaqueta abierta y no se fijarán en ella distintivos de ningún tipo.

- Camisa azul de manga corta.

Su utilización queda reservada al uniforme de trabajo de oficina. Irá perfectamente abrochada, debiendo ir suelto el botón del cuello y correctamente metida dentro del pantalón. Sobre el bolsillo izquierdo irá fijado el escudo de la Ertzaintza en forma de pegatina. Los distintivos de categoría o grado se fijarán en sobre el bolsillo derecho.

- Correaje blanco.

Su utilización queda reservada al uniforme de gala.

- Correaje negro del uniforme de oficina.

El cinturón ha de pasar por todas las trabillas del pantalón e irá desprovisto de complementos o elementos de dotación alguno.

- Buzo.

Se vestirá con las mangas bajadas y con la cremallera completamente cerrada o, en su caso, abierta hasta un máximo de 10 cm. El cuello irá correctamente doblado y con el sistema de cierre correctamente abrochado. Con el buzo se portará la gorra. A fin de aprovechar las propiedades ignífugas del material de fabricación, las perneras irán por fuera de la caña de las botas. Se portará el correaje de color negro con todos sus los elementos de dotación del mismo color.

El uso del buzo queda reservado para actuaciones que requieran realizar labores de antidisturbios o similares, debiendo utilizarse para el resto de labores que implican el trabajo de calle las prendas establecidas al efecto en la Orden de 2 de diciembre de 2010, del Consejero de Interior, sobre uniformidad general y distintivos de la Ertzaintza.

- Niky.

Se vestirá siempre por dentro del pantalón y con el cuello bajado.

- Calcetines.

Se vestirán los calcetines de dotación o, en todo caso, lisos y de color negro, salvo con botas.

- Zapatos y botas.

Se vestirán los zapatos y botas de dotación o, en todo caso, negros, lisos, de cordones y de similares características a éstos, sin adornos ni hebillas.

- Chaqueta de gala.

Su utilización se reserva para actos públicos y de representación que así lo exijan, y en las actividades policiales de marcada significación en las que así se determine.

Cuando se vista la chaqueta de gala, deberá llevarse el cinturón blanco, de hebilla dorada, desprovisto de cualquier complemento.

- Verdugullo.

Se utilizará el de dotación. Su uso tiene carácter excepcional, basado en la apreciación de grave riesgo como consecuencia de intervenciones o actuaciones concretas, siendo necesario informar y contar con la autorización del responsable operativo (Jefe de Operaciones o Jefe de servicio). Asimismo, se podrá utilizar siempre que se emplee el casco antidisturbios.

- Camisetas interiores.

Se evitará que se vean. En caso contrario, se utilizará camiseta lisa y de color blanco, sin logotipos ni dibujos. Cuando se vista buzo, se utilizará la camiseta de dotación ignífuga o, en su defecto, una de color oscuro de similares prestaciones.

- Chaleco antibalas interno de uso individual.

Siempre que se estime oportuno su uso, se vestirá por dentro de la ropa.

- Chalecos reflectantes.

Se utilizarán conforme a la normativa de tráfico y seguridad vial. Asimismo, se portará la gorra para resaltar la presencia policial y facilitar la visibilidad de los usuarios, posibilitando así la identificación inmediata de un agente de la autoridad encargado de la vigilancia y control del tráfico.

#### 6.- SUPUESTOS ESPECIALES DE EXENCIÓN DE LA OBLIGACIÓN DE UNIFORMIDAD.

En aquellos casos puntuales en que la uniformidad de los agentes pudiera perjudicar la actividad policial, se podrá autorizar por el Jefe de la Unidad correspondiente la exención de la misma, dando cuenta a la Jefatura de División de la que dependa.

## **7.- SUPERVISIÓN.**

Al margen de la responsabilidad personal de cada *ertzaina*, el Jefe de Unidad es el máximo responsable de velar por la correcta uniformidad de los miembros de su Unidad y de establecer los mecanismos de control y/o supervisión adecuados para asegurar el cumplimiento de las normas recogidas en esta Instrucción, así como para interpretar y dictar la normativa de desarrollo que estime precisa.

Por ello, el Jefe de Unidad, o la persona en quien delegue (Jefe de Operaciones o responsable del servicio), hará cumplir la normativa establecida en el punto 10 del epígrafe IV. Para ello, diariamente pasará revista a la entrada del turno de trabajo o en cualquier momento durante el servicio, verificando y haciendo cumplir las normas, y dejando constancia de cualquier incidencia que se produzca.

## **8.- OBLIGACIÓN DE ENTREGA.**

En caso de variación de la situación administrativa de servicio activo o de segunda actividad (separación del servicio, jubilación, prestación de servicios en otras administraciones públicas, servicios especiales, excedencia voluntaria o forzosa), o en casos de pérdida de su condición de funcionario (fallecimiento o renuncia), el *ertzaina*, o sus herederos legales, tienen la obligación de entregar todos los elementos de la uniformidad y la dotación complementaria de que disponga para su aprovechamiento o destrucción. A tal efecto, se cumplimentará un acta de entrega/retirada para su constancia.

El requerimiento de entrega será llevado a cabo, con fundamento en esta Instrucción, por la Dirección de Recursos Humanos de la Viceconsejería de Administración y Servicios, quien podrá iniciar las acciones legales oportunas en caso de desatenderlo.

## **II.- IMAGEN Y ASPECTO PERSONAL**

---

### **0.- CONSIDERACIONES PREVIAS.**

1.- Resulta evidente que los valores que desde la creación de la Ertzaintza se pretenden transmitir, tales como profesionalidad, confianza, credibilidad, integridad, respeto, organización, jerarquía y disciplina no pueden verse contradichos por expresiones externas de tipo visual, estético o conductual de las personas que conforman este cuerpo policial. Por ello, se considera que la imagen y aspecto personal que proyectan los *ertzainas* de cara a los ciudadanos resultan fundamentales en la identificación de dichos valores con nuestra organización.

2.- Competencias del Jefe de Unidad. La amplia casuística y los constantes cambios en las modas, estilos, accesorios y otras cuestiones relacionadas con la imagen personal, impiden un tratamiento completo de todos los aspectos posibles. Por ello, se autoriza a los Jefes de las diferentes Unidades la regulación de los casos especiales, dentro del marco de los criterios establecidos en la presente normativa general y en aquellas normas que puedan elaborarse como desarrollo de la misma. Al mismo tiempo, los Jefes de Unidad podrán adecuar la presente normativa cuando, como consecuencia del trabajo o actividad que desarrollada el personal y de aplicarse la misma en su literalidad, consideren que se puedan derivar riesgos para la seguridad de dicho personal o terceras personas.

3.- Uniformidad. Por otra parte, aun cuando este apartado regule específicamente aspectos relacionados con la imagen y el aspecto físico, debe ser tenida en cuenta la



estrecha relación existente entre estas cuestiones y aquellas otras que regulan la uniformidad de los ertzainas, por lo que no debe extrañar la referencia que a lo largo de este apartado se pueda hacer a la uniformidad. En cualquier caso, los Jefes de Unidad velarán por el cumplimiento en su totalidad de ambos aspectos.

4.- Aspectos diferenciales entre sexos. Es un hecho aceptado el diferente aspecto externo que existe entre hombres y mujeres, que reconoce las peculiaridades propias de cada género; diferentes estilos de peinado, el uso de cosméticos, maquillaje y otros elementos, etc.; lo cual puede aconsejar dictar unas normas que recojan este hecho diferencial, sin que deban ser consideradas como un trato discriminatorio o privilegiado de uno u otro género, sino como un reconocimiento y respeto de aquellas peculiaridades.

## **1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La finalidad de esta norma es establecer pautas de aspecto personal que sirvan de referente para todos los componentes de la Ertzaintza, basadas en criterios estéticos acordes con la sensibilidad social y con los parámetros usuales y esperables de un cuerpo policial por la mayor parte de la sociedad y de los ciudadanos, y coincidentes con las vigentes en la mayoría de Policías de nuestro entorno. Asimismo, se incluyen normas sobre otros aspectos que, indudablemente, influyen en la percepción y consideración de los ciudadanos hacia los miembros de la Ertzaintza.

Lo dispuesto en este capítulo es de aplicación a todos los miembros de la Ertzaintza mientras se hallen prestando servicio, salvo autorización en contrario.

Las presentes normas no serán de aplicación a los alumnos de la Academia de Policía del País Vasco que se regirá por las normas específicas de su Régimen Interior.

## **2.- PAUTAS Y CRITERIOS ESPECÍFICOS.**

### **2.1.- Higiene y limpieza.**

Se deben esmerar las medidas de higiene y limpieza, cuidando el aspecto personal.

### **2.2.- Cabello.**

El cabello ha de estar limpio, corto o recogido, siendo su coloración natural o de tonos habituales y discretos. Su longitud y peinado será tal que permita la correcta colocación de la prenda de cabeza. Caso de llevar melena, se llevará recogido o en coleta.

No se autorizan los cortes de pelo inusuales o extravagantes que pretendan personalismos o tendencias no acordes o esperables de la imagen de la Ertzaintza.

### **2.3.- Barba, bigote, patillas, perilla, etc.**

El personal masculino deberá estar correctamente afeitado. En caso de tener barba, bigote o patillas, éstos han de estar recortados y/o arreglados.

### **2.4.- Maquillaje.**

Las funcionarias que usen maquillaje lo utilizarán de forma discreta. Se limitará a colores naturales que no desentonen con el color de la propia piel. Cualquier otro producto, como sombras de ojos, lápiz de labios, etc., tendrán colores discretos.

## 2.5.- Tatuajes.

Se procurará que la ropa no deje al descubierto ningún tatuaje. No se permitirán los tatuajes, independientemente de su ubicación, que reflejen motivos obscenos o inciten a discriminaciones de tipo sexual, racial, étnico o religioso y aquellos que puedan atentar contra la disciplina o la imagen de la Ertzaintza.

## 2.6.- Collares, pulseras, pendientes, piercing, etc.

No se llevarán collares, pulseras, pendientes, piercing u otros ornamentos, complementos o abalorios que, por su forma o tamaño, pudieran ser obstáculo para la prestación del servicio, o constituir incluso un riesgo físico para los ciudadanos o los propios agentes. Tampoco si resultan excesivamente ostentosos y llamativos.

## 2.7.- Gafas de sol.

En caso de portar gafas de sol, éstas serán de aspecto discreto, no serán excéntricas o llamativas por la forma o color de su montura. Cuando el ertzaina forme parte de una formación, no llevarán gafas de sol, salvo por prescripción médica. Se autoriza el uso de bandas o cordones de seguridad de colores discretos, salvo, como en el supuesto anterior, el ertzaina se encuentre en formación.

De acuerdo con elementales normas de cortesía y respeto, no deben usarse gafas de sol en sitios cerrados, salvo en caso de prescripción médica. En el momento de atender a los ciudadanos, se retirarán las mismas y se depositarán en un lugar no visible. Asimismo, se evitará portarlas a modo de diadema sobre la cabeza.

## 2.8.- Teléfonos móviles, busca-personas, etc., de uso particular.

Vistiendo de uniforme no se autoriza a llevar en lugar visible, formando parte del mismo, teléfonos móviles, busca-personas o aparatos similares, mediante el uso de fundas, colgantes o dispositivos similares de sujeción.

## 3.- ASPECTOS DE CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO EN RELACIÓN CON EL CIUDADANO.

3.1.- Durante el servicio de patrulla, vigilancia o atención al ciudadano en dependencias oficiales, se evitará fumar y consumir cualquier tipo de alimento o bebida, salvo autorización, en cuyo caso se procurará hacerlo en lugares discretos y nunca de cara al público.

3.2.- Durante el servicio de patrulla, vigilancia o atención al ciudadano en dependencias oficiales no se portarán ni utilizarán material de lectura ni aparatos o dispositivos audiovisuales o similares, ni otros destinados al ocio, pasatiempo o distracción.

3.3.- Durante el servicio de patrulla, vigilancia o atención al ciudadano en dependencias oficiales, se evitará cualquier tipo de postura cansina o que denote aburrimiento o hastío, así como actitudes indolentes o desinteresadas, tales como permanecer apoyados o sentados en el exterior de vehículos, mesas, repisas, barandillas, etc. Asimismo, se evitarán corrillos y mantener discusiones o charlas en grupo entre compañeros, o atender llamadas telefónicas personales; todas ellas, conductas incompatibles con el mantenimiento de la debida actitud vigilante, de disponibilidad y de diligente servicio al ciudadano.

3.4.- Durante el servicio de patrulla, vigilancia o atención al ciudadano se evitará realizar gestiones de carácter personal, especialmente en comercios, oficinas, despachos, o establecimientos similares.

3.5.- El período de descanso en establecimientos hosteleros, previa comunicación y autorización del responsable operativo, no excederá de una hora para comer o cenar, y de 10 minutos para tomar café u otras consumiciones. En cualquier caso, queda prohibido el consumo de bebidas con contenido alcohólico. Durante la estancia en dichos establecimientos, se compatibilizará la necesidad de seguridad y eficacia con la obligación de observar estrictamente la normativa sobre parada y estacionamiento de vehículos en la vía pública. Asimismo, durante ese período se atenderá y se actuará igualmente, con el debido interés y diligencia, ante cualquier requerimiento ciudadano.

3.6.- Durante el servicio de patrulla o vigilancia se evitará permanecer con el vehículo estacionado en lugares apartados, no visibles, o de escaso tránsito de personas o vehículos. Asimismo, con el vehículo estacionado, como norma general, los componentes de la patrulla deberán permanecer en el exterior del mismo.

#### 4- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL PERSONAL NO UNIFORMADO.

Las prendas, el calzado y los complementos deberán ser los adecuados en función del tipo de servicio a desempeñar. A tal efecto, si resulta necesario, el Jefe de Unidad deberá establecer criterios concretos.

Estas se llevarán limpias y en buen estado, excepto cuando, a criterio de los responsables del servicio, y en función de las características del mismo, se requiera que sea de otro modo.

### III.- EL SALUDO POLICIAL Y EL TRATO AL CIUDADANO

---

#### 0.- CONSIDERACIONES PREVIAS.

1.- El saludo, como expresión de cortesía y manifestación externa de educación cívica y respeto hacia las personas, debe constituirse en un acto de obligado cumplimiento para los miembros de la Ertzaintza.

Así lo entendió el legislador cuando previó consecuencias disciplinarias para situaciones en las que se omite el saludo, tipificando como falta leve en el artículo 10.6 del DECRETO 170/1994, de 3 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Cuerpos de Policía del País Vasco *"la omisión del saludo en cuantos casos sea obligatorio o no devolver éste a iguales o inferiores"*.

Por otra parte, el saludo, como pauta de comportamiento, se convierte en norma de conducta y viene a llenar de contenido lo establecido en la Ley 4/1992, de 17 de julio, de Policía del País Vasco, donde al referirse al Código Deontológico, en el artículo 30 recoge: *"En sus relaciones con los ciudadanos observarán un trato correcto y esmerado..."*. A su vez, el artículo 31 dispone: *"En su actuación profesional se regirán por los principios de jerarquía y subordinación, debiendo respeto y obediencia a las autoridades y superiores jerárquicos..."*.

Sin embargo, quedando patente el interés y la voluntad de las normas de ocuparse de que valores tales como educación, respeto, cortesía y disciplina de los miembros de la Ertzaintza se materialicen en el gesto del saludo, la inexistencia de normativa que se ocupe de aspectos concretos tales como en qué consiste, forma de efectuarlo, casos en los que sea obligatorio saludar, etc., ha provocado que los intentos de incardinar determinadas conductas en los preceptos legales vigentes resulten, de hecho, baldíos.

Bajo esta premisas, esta regulación pretende servir de desarrollo a la legislación ya existente a fin de poder dar respuesta a las deficiencias y vacíos detectados en su aplicación práctica.

2.- El saludo, sobre todo en los casos en los que el destinatario es el ciudadano, cobra sentido si forma parte de pautas generales de comportamiento que realmente supongan una atención y trato correctos. De nada sirve que tras un educado y cortés saludo inicial se lleven a cabo comportamientos insolentes o inadecuados. Por este motivo, junto al saludo, se incluyen en este apartado aspectos que deben ser tenidos en cuenta por los agentes en el trato y atención que deben dispensar.

#### 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

1.1.- Constituye objeto de esta regulación el saludo que los miembros de la Ertzaintza, de cualquier escala o categoría, están obligados a dispensar en el trato tanto con los ciudadanos y autoridades, como con sus superiores, subordinados o iguales.

2.2.- El agente que se encuentre fuera de servicio, pero inmerso en una actuación o circunstancias en las que haya trascendido su condición de ertzaina, observará los mandatos recogidos en esta normativa, adecuando su comportamiento a las circunstancias que concurren, dando así cumplimiento al artículo 33 de la mencionada Ley 4/92 en el capítulo destinado al Código Deontológico *"Los miembros de la Policía del País Vasco están obligados, incluso fuera del servicio, a observar los deberes inherentes a su función, debiendo intervenir siempre en defensa de la Ley y de la Seguridad Ciudadana, y prestar auxilio en los casos de accidentes, calamidades públicas o desgracias particulares"*.

2.3.- Se excluyen de la aplicación de esta norma los supuestos en los que los agentes se encuentren en las instalaciones de la Academia de Policía del País Vasco sometidos a su régimen interno, sirviendo esta regulación como norma de referencia y de aplicación supletoria a la prevista por el propio centro académico.

#### 2.- NORMATIVA ESPECÍFICA SOBRE EL SALUDO POLICIAL Y EL TRATO AL CIUDADANO.

##### 2.1.- Consideraciones generales.

2.1.1.- En su relación con los ciudadanos, los miembros de la Ertzaintza observarán un trato correcto y esmerado, dispensando el máximo respeto hacia su persona, sin distinción por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2.1.2.- Se mantendrá un trato educado, evitando, en todo momento y situación, el empleo de términos o expresiones soeces y la realización de comentarios irreverentes, despectivos, irónicos, críticos, ofensivos o amenazantes; no debiendo elevar la voz más allá de lo estrictamente necesario. Durante la interlocución, nunca se adoptarán actitudes que puedan connotar prepotencia, pasividad, indolencia o desinterés hacia un tercero.

2.1.3.- El agente mostrará interés por el asunto que se le plantee, actuando con celeridad y eficacia en las gestiones que resulten necesarias. De igual manera, proporcionará información cumplida, y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de sus intervenciones, así como de las posteriores actuaciones y consecuencias en que puedan derivar los asuntos tratados, salvo que necesidades de la propia investigación o motivos de seguridad policial aconsejen lo contrario.

2.1.4.- Aquellos agentes que durante el servicio no vistan de uniforme y que, como consecuencia del desarrollo de su labor profesional, precisen dirigirse a cualquier organismo o particular; se identificarán desde un principio como miembros de la Ertzaintza, tanto verbalmente como a través de su acreditación profesional, salvo que, excepcionalmente, las circunstancias concretas de la labor que desarrollen aconsejen lo contrario.

2.1.5.- Cuando el contacto con el ciudadano tenga lugar en un centro policial, el agente encargado del puesto de recepción le saludará formalmente, interesándose, sin esperas ni dilaciones, por el motivo de la visita, solicitándole la identificación personal con el fin de registrarla en la correspondiente base de datos. Seguidamente, se dará puntual y eficaz respuesta al servicio reclamado, preocupándose por el usuario y dándole las debidas explicaciones en caso de que, por cualquier circunstancia, aquél se demore.

Cuando el contacto se efectúe por vía telefónica, el agente deberá, de igual forma, interesarse por el motivo de la llamada, manteniendo un trato correcto y esmerado con su interlocutor. Iniciará la comunicación saludando e identificando el centro o servicio policial de que se trate. Asimismo, se despedirá agradeciendo su colaboración y mostrando disposición para cualquier nueva cuestión que precise.

## 2.2.- Forma de efectuarse el saludo.

2.2.1.- Cuando se esté de pie y en lugares abiertos en los que sea preceptivo vestir la prenda de cabeza, el saludo consistirá en llevar la mano derecha extendida hasta el lateral derecho de la misma, bajándola seguidamente. El brazo izquierdo permanecerá quieto a lo largo del costado izquierdo, al tiempo que se utilizará la forma verbal de cortesía en euskera o castellano "*egunon/buenos días, arratsaldeon/ buenas tardes o gabor/ buenas noches*", en función del momento del día, sin que estas expresiones puedan sustituirse por otras usadas habitualmente en los saludos comunes o en el lenguaje coloquial. Utilizará el tratamiento de "*usted*", siempre y cuando no le soliciten expresamente lo contrario, o cuando otras circunstancias aconsejen el uso de la segunda persona (tú/vosotros), empleando, en cualquier caso, la máxima educación y respeto.

Al despedirse, el agente, si cabe, agradecerá al particular la colaboración prestada y se despedirá cortésmente, llevándose de nuevo la mano derecha a la prenda de cabeza en la forma descrita anteriormente, si porta este elemento.

2.2.2.- En lugares cerrados, donde se vista el uniforme pero no se porte la prenda de cabeza, el saludo se efectuará utilizando la forma verbal referida, prescindiendo del movimiento de los brazos pero adoptando, en todo momento, una posición correcta y respetuosa.

2.2.3.- De hallarse sentado, el ertzaina se incorporará y saludará siguiendo las indicaciones anteriores en función de las circunstancias concurrentes. Quedará exento de la obligación de levantarse si el saludo se dirige o se recibe entre iguales.

2.2.4.- Cuando, estando de servicio, no se vista el uniforme, se utilizará únicamente la forma verbal del saludo.

2.2.5.- El ertzaina que se encuentre fuera de servicio inmerso en una actuación en la que trascienda su condición de agente adecuará la forma del saludo a lo previsto anteriormente en cuanto a la forma verbal del saludo.

## 2.3.- Saludo durante la interpretación de himnos.

En aquellos actos solemnes en los que se interprete el Himno de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Himno de España, himnos de otras Comunidades o Estados, y cuando así se establezca en actos oficiales, siempre que se vista de uniforme y se porte prenda de cabeza, el saludo policial se hará de pie, los talones permanecerán unidos y en la misma línea, las puntas de los pies vueltas hacia afuera formando un ángulo de aproximadamente 60 grados. El cuerpo estará erguido, los hombros hacia atrás a igual altura y en una misma línea, la cabeza derecha y levantada con naturalidad y se mirará al frente. En esta posición, el saludo consistirá en llevar la mano derecha extendida hasta el lateral derecho de la prenda de cabeza, manteniéndola en esa posición durante el tiempo en el que suene la música. El brazo izquierdo permanecerá extendido a lo largo del costado izquierdo.

De no portar prenda de cabeza o no vestir uniforme, el saludo policial se hará de pie, en posición erguida, mirando al frente y con los talones juntos, las puntas de los pies vueltas hacia afuera formando un ángulo de aproximadamente 60 grados manteniendo los brazos extendidos y quietos a lo largo de los costados del cuerpo, permaneciendo en esa posición durante el tiempo en el que suene la música.

#### 2.4.- Saludo a ciudadanos.

El saludo se efectuará siempre que el ertzaina se dirija a un ciudadano o sea requerido por él, observando en cualquier caso lo establecido en el apartado 2 en cuanto a la forma utilizada. Su actitud deberá mostrar absoluta predisposición y orientación hacia el ciudadano desde el primer momento.

#### 2.5.- Saludo a personalidades y autoridades.

Deberá realizarse adecuándolo a las circunstancias que se dieran en el momento de llevarlo a cabo conforme a lo establecido en esta regulación.

Los miembros de la Ertzaintza estarán obligados a saludar, en todo caso y situación, a las autoridades que se citan a continuación, además de a aquellas que se les indiquen conforme a las normas de protocolo y cortesía:

- Los Reyes de España, los Príncipes de Asturias e Infantes de España.
- Jefes de Estado o de Gobierno de otras naciones.
- Lehendakari, ex Lehendakaris y Consejeros del Gobierno de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Presidente y Ministros del Gobierno español.
- Presidente del Tribunal Supremo.
- Fiscal General del Estado.
- Presidente del Tribunal Superior de Justicia de País Vasco.
- Fiscal Superior de la Comunidad Autónoma del País Vasco
- Autoridades del Departamento de Interior.

El tratamiento habitual será el de "usted".

#### 2.6.- Saludo entre miembros de la Ertzaintza.

El saludo a los superiores jerárquicos, deberá iniciarlo el de inferior categoría y ser correspondido inmediatamente por el superior. Entre los de igual categoría se practicará también el saludo, debiendo cuidarse especialmente en situaciones y lugares públicos.

#### 2.7.- Saludo en actos institucionales y protocolarios.

En la celebración de actos institucionales y protocolarios se observarán las indicaciones del ente organizador de los mismos. En su defecto, será de aplicación lo preceptuado en este documento.

### **3- DISPENSA DEL SALUDO.**

La obligación del saludo desaparecerá cuando los ertzainas se hallen ejerciendo funciones propias del servicio que pudieran ser obstaculizadas por su ejecución; o cuando se encuentren desempeñando un servicio o función que exija una atención que le impida distraerse de su cometido. No obstante, la interpretación y aplicación de este apartado se realizará con carácter restrictivo.

## **IV.- CUIDADO DEL MATERIAL Y DE LAS DEPENDENCIAS PÚBLICAS**

---

### **0.- CONSIDERACIONES PREVIAS.**

El Departamento de Interior dota a sus funcionarios de material, mobiliario y de las dependencias necesarias para el desarrollo eficaz de sus funciones policiales, siendo, por lo tanto, los principales destinatarios y usuarios de los mismos. Teniendo en cuenta que las comisarias son oficinas públicas dispuestas a prestar al ciudadano los servicios que éste reclame, y que el resto de medios materiales son elementos imprescindibles para el servicio, deben exigirse unos estándares de apariencia e identidad corporativa, acordes con la imagen de calidad, seriedad y profesionalidad que se debe transmitir a los ciudadanos.

### **1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Lo dispuesto en este capítulo es de aplicación a todas los Centros y Unidades de la Ertzaintza.

### **2.- DISPOSICIONES GENERALES**

#### **2.1.- Disposiciones generales**

2.1.1.- Se extremará el cuidado y conservación de las dependencias y del material asignado para el servicio policial. El ertzaina usuario de los mismos se preocupará de verificar que se encuentren en perfecto estado de conservación y limpieza y, en caso contrario, tendrá la obligación de comunicar inmediatamente, por escrito, las deficiencias o anomalías detectadas o producidas a los responsables del servicio, los cuales darán el cauce oportuno para que, a la mayor brevedad, las mismas sean subsanadas.

2.1.2.- Las dependencias policiales (muy especialmente, las oficinas de atención al público) presentarán un aspecto organizado y decoroso, evitándose que el material que esté a la vista se encuentre desordenado o que luzcan sobre mesas, sillas o paredes elementos ajenos al servicio policial. Se exceptúan aquellos objetos decorativos autorizados por la Jefatura de Unidad.

2.1.3.- Se prohíbe expresamente añadir al material oficial, incluidos los vehículos policiales, cualquier accesorio o elemento decorativo o con una funcionalidad no prevista, a no ser que medie autorización u orden expresa de los responsables del servicio.

2.1.4.- Asimismo, se prohíbe cualquier manipulación que suponga alteración o modificación de dicho material, así como su utilización para fines particulares o distintos a aquéllos para los que están destinados.

2.1.5.- Los anuncios, carteles o informaciones de carácter laboral o particular se colocarán únicamente en el correspondiente Tablón de Anuncios. El Jefe de Unidad deberá regular el uso de dicho Tablón y determinar la persona responsable de velar por el cumplimiento de la normativa. Se cuidará que dicho Tablón no se halle en dependencias abiertas al público.

2.1.6.- Se prohíbe consumir cualquier tipo de alimento o bebida en el interior de los vehículos oficiales y de las dependencias policiales, excepto en las salas y lugares que especialmente hayan sido destinadas o habilitadas a tal efecto.

2.1.7.- Se prohíbe fumar en las dependencias y vehículos policiales, así como en todos aquellos lugares en que así se establezca por la normativa reguladora del consumo de tabaco.

## 2.2.- Supervisión

Corresponde al Jefe de Unidad o persona en quien delegue (Jefe de Operaciones o Responsable del Servicio) velar por la interpretación, desarrollo y estricto cumplimiento de lo recogido en este apartado. A tal efecto, periódicamente, pasarán revista a las dependencias y vehículos, verificando y haciendo cumplir las normas, y dejando constancia de cualquier incidencia que se produzca.

## V.- OBLIGATORIEDAD Y RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA.

Las pautas y criterios contenidos en esta instrucción constituyen normas de obligado cumplimiento para todos los miembros de la Ertzaintza. Su inobservancia puede dar lugar a la exigencia de las responsabilidades disciplinarias oportunas.

Vitoria Gasteiz, a - de ----- de 2011.

Izpta.: Miguel Ángel Buen Lacambra. Fdo.  
SEGURTASUN SALIBULORDEA.  
VICECONSEJERO DE SEGURIDAD.