

# CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

## AYUNTAMIENTO AGURAIN

### 1. GESTIÓN

En el Ayuntamiento se garantizarán los siguientes principios:

#### 1.1. GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA

- Se han establecido y están vigentes los criterios lingüísticos.
- El planteamiento afecta a toda la organización.
- Se realiza sistemáticamente el seguimiento y evaluación del grado de avance.

#### 1.2. LIDERAZGO

- Los responsables políticos del Ayuntamiento deben ser líderes en política lingüística y actuar con proactividad.

#### 1.3. CLAUSULAS LINGÜÍSTICAS

##### *1.3.1. Subvenciones*

Cuando la actividad objeto de subvención suponga una relación directa con la ciudadanía, se garantizará el uso normalizado del euskera, sin perjuicio del uso del castellano. Asimismo, se garantizará y priorizará la presencia del euskera en las comunicaciones o publicaciones que se realicen en el marco de la actividad subvencionada.

##### *1.3.2. Contratos públicos*

En los contratos que celebre el Sector Público se incluirán las cláusulas necesarias para garantizar a la ciudadanía el acceso a las actividades o servicios objeto del contrato en las mismas condiciones lingüísticas que las exigidas a las instituciones, así como el cumplimiento de la regulación de la oficialidad lingüística del euskera y del castellano.

Los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas se publicarán en las dos lenguas oficiales.

El seguimiento del cumplimiento de los requisitos lingüísticos corresponde al órgano de contratación a través de la figura del responsable del contrato que éste designe. El

incumplimiento de las condiciones lingüísticas dará lugar a la aplicación de la normativa por incumplimiento contractual.

## 1.4. PERSONAL Y RECURSOS

### *1.4.1. Recursos humanos*

El Ayuntamiento facilitará a los trabajadores información detallada sobre el Plan de Uso y los Criterios Lingüísticos, con el fin de que tengan claro cómo deben aplicarlos en su trabajo.

### *1.4.2. Criterios de traducción*

El Ayuntamiento utilizará racionalmente los servicios de traducción e interpretación en sus actuaciones internas. Los trabajadores euskaldunes (con perfil lingüístico acreditado) serán los encargados de traducir la documentación).

Para facilitar esta labor, todo el personal contará con el apoyo de traductores neuronales. El nivel de calidad de las traducciones realizadas por los traductores neuronales es alto, pero con ciertas limitaciones, por lo que es fundamental revisar los textos y, cuando sea necesario, corregirlos.

### *1.4.3. Capacitación lingüística*

La Ley 6/1989 de la Función Pública Vasca (artículo 97.2) y el Decreto 86/1997 (artículo 7) recogen que el perfil lingüístico asignado a cada uno de los puestos de trabajo existentes en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco se determinará en función del nivel de competencia requerida para su provisión y desempeño.

Cada Ayuntamiento revisará los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad al inicio de cada periodo de planificación. Los objetivos principales de la revisión son:

1. Asegurar la adecuada asignación de los perfiles lingüísticos.
2. Garantizar que las fechas de preceptividad estén establecidas de acuerdo con las prioridades recogidas en el Decreto que regula la normalización (puestos de atención al público...).
3. Estabilizar los logros alcanzados en la normalización del euskera y rentabilizar al máximo el esfuerzo realizado por responsables y trabajadores.

## 2. USO

### LENGUA DE SERVICIO

#### 2.1. IMAGEN

##### *2.1.1. Rotulación*

En los elementos de imagen corporativa del Ayuntamiento el euskera deberá estar presente independientemente del soporte.

Los rótulos interiores y exteriores de las oficinas y otras infraestructuras se redactarán en las dos lenguas oficiales.

El rótulo podrá figurar únicamente en euskera en los siguientes casos:

- a) Cuando la grafía del texto sea muy similar en euskera y castellano.
- b) Cuando el rótulo en euskera no induzca a confusión.
- c) Cuando el mensaje vaya acompañado de un pictograma que aclare su significado.

Cuando se utilicen ambas lenguas oficiales, se dará prioridad al euskera.

##### *2.1.2. Audiovisuales*

Los mensajes orales sin destinatario conocido, difundidos por altavoces, instrumentos con audio y medios similares, se emitirán primero en euskera y después en castellano. Estas comunicaciones sólo podrán realizarse en euskera cuando las características de las personas destinatarias así lo permitan.

##### *2.1.3. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería*

Las publicaciones del Ayuntamiento se publicarán en euskera y castellano. Sólo podrán impartirse en euskera cuando su finalidad sea la promoción del euskera.

La publicidad se difundirá en las dos lenguas oficiales, procurando que sea en la misma cantidad. Se difundirán únicamente en euskera cuando el objetivo sea la promoción del euskera.

Las notas de prensa se enviarán en ambas lenguas.

##### *2.1.4. Actos públicos*

La gestión lingüística se tendrá en cuenta de forma sistemática y desde la fase de diseño en los eventos externos organizados por el Ayuntamiento. El uso del euskera se determinará en función de la naturaleza del evento y de las características lingüísticas de las personas destinatarias.

Cuando los destinatarios de los actos sean euskaldunes o se conozca que su actividad se desarrolla en euskera, los actos se realizarán en euskera. En todos los demás, euskera y castellano, dando prioridad al euskera y, cuando ello no sea posible, garantizando el uso mínimo del euskera.

Los soportes en papel estarán en euskera y castellano, en los que se dará prioridad al euskera: invitaciones, hojas de inscripción, programas, órdenes del día, presentaciones...

Cuando el evento vaya a ser organizado por una empresa externa, en los pliegos de contratación se recogerán los criterios anteriores.

En la organización de las ruedas de prensa se analizará el uso de las dos lenguas oficiales, garantizando en la medida de lo posible el equilibrio entre ambas.

En los casos en que se decida comunicar los mismos contenidos en ambas lenguas, el primero de ellos será en euskera.

La documentación que se distribuya en las ruedas de prensa será bilingüe.

#### *2.1.5. Contenido Web y redes sociales*

Cuando los documentos responsabilidad del Ayuntamiento puedan ser consultados desde Internet, deberán ofrecerse tanto en euskera como en castellano, siempre que hayan sido elaborados para la difusión de la información a la ciudadanía. No se podrá publicar la versión en castellano hasta que esté preparada la versión en euskera y viceversa. En el caso de que esta información esté relacionada con la promoción del euskera, se podrá difundir únicamente en euskera.

En las páginas web las direcciones URL deben tener palabras en euskera y las páginas web y correos electrónicos del Ayuntamiento tendrán el dominio .eus

Los mensajes institucionales o de servicio público en las redes sociales deberán publicarse también en euskera. Cuando los mensajes se publiquen en ambas lenguas, el mensaje en euskera deberá figurar en primer lugar (primero en castellano y después en euskera).

Cuando se inserten enlaces externos o información en castellano de otras páginas en el "muro" del perfil, los comentarios sobre los mismos se realizarán también en euskera.

## **2.2. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA**

### *2.2.1. Relaciones escritas*

Cuando se envíen documentos al ciudadano, si el autor de la primera comunicación es el Ayuntamiento, se hará en ambas lenguas.

El Ayuntamiento remitirá los escritos exclusivamente en euskera cuando el ciudadano haya comunicado previamente que prioriza la comunicación en euskera.

En lo que respecta a la comunicación telemática, se garantizará que el ciudadano pueda utilizar la lengua elegida para ello se garantizará que los documentos estandarizados que ofrezcan las aplicaciones puedan obtenerse en las dos lenguas oficiales.

### *2.2.2. Idioma de respuesta a las demandas de la ciudadanía*

Cuando el Ayuntamiento reciba el documento y deba responder, procederá de la siguiente manera:

- A quien quiera relacionarse en euskera, o a quien haya enviado los documentos en euskera, se le responderá en euskera.
- Las comunicaciones bilingües serán atendidas en ambas lenguas.
- Las comunicaciones recibidas en castellano serán respondidas en castellano (o en ambas lenguas).
- Siempre se ofrecerá la posibilidad de comunicarse en euskera en el futuro.

### *2.2.3. Relaciones verbales telefónicas, en línea y presenciales*

Cuando se preste atención telefónica o presencial a la ciudadanía, se garantizará la atención en euskera y se comunicará a la misma la primera palabra y frase en euskera, tras lo cual se continuará en la lengua oficial elegida por la ciudadanía, garantizando los derechos lingüísticos.

Cuando el ciudadano o ciudadana se dirija en euskera a un trabajador o trabajadora que no sepa euskera, solicitará la colaboración de un compañero o compañera bilingüe para garantizar el derecho del ciudadano o ciudadana.

El personal nunca solicitará a la ciudadanía que se exprese en una u otra lengua.

Los mensajes orales sin destinatario conocido (emitidos por auriculares automáticos, teléfonos, altavoces, etc.) se emitirán en euskera y castellano, por este orden.

Se ofrecerá a la ciudadanía de forma proactiva que las reuniones y/o entrevistas se puedan realizar en euskera y se realizarán siempre en la lengua o lenguas que elijan.

Se informará al ciudadano del mecanismo de queja en caso de violación de los derechos lingüísticos. Así, se le indicará que puede dirigirse a Elebide, servicio de garantía de los derechos lingüísticos.

## LENGUA DE TRABAJO

### 2.3. RELACIONES INTERNAS

#### *2.3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo*

Los elementos del paisaje lingüístico vinculados al entorno laboral deberán garantizar la presencia del euskera y la corrección lingüística adecuada, entre otros, en los siguientes casos:

- Rotulación pequeña: lomos de carpetas, rótulos de estanterías, archivos, etc.
- Rotulación variable e informal (provisional).
- Denominación de proyectos concretos.
- Instrucciones para la designación de carpetas y documentos en red o soporte informático.
- Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y el medio ambiente.
- Rotulación de máquinas de café y alimentación, fotocopiadoras, etc.

#### *2.3.2. Escritos de las reuniones de trabajo*

En las reuniones de trabajo se utilizarán los siguientes criterios de gestión lingüística:

- a) La convocatoria de la reunión se realizará al menos en euskera. Se impulsará la elaboración en euskera del resto de documentos, tales como actas.

#### *2.3.3. Escritos de relaciones internas de la institución*

En las comunicaciones generales que se realicen con las herramientas de comunicación gestionadas por el Ayuntamiento (circulares, intranet, notas y tableros de anuncios, etc.) se utilizará, al menos, el euskera.

En caso de que todo el personal no tenga un nivel de comprensión suficiente en euskera, las comunicaciones que se dirijan a los mismos se enviarán en euskera y castellano, por este orden.

En los recursos de los que dispone el personal para realizar trámites internos (aplicaciones, formularios, etc.), se podrá realizar dichos trámites en las dos lenguas oficiales.

#### *2.3.4 Comunicación oral vertical y horizontal*

Cuando todos los miembros presentes tengan competencia lingüística suficiente en euskera, la reunión se celebrará en esta lengua.

Se fomentará el uso del euskera en las relaciones orales, telefónicas y presenciales, entre los compañeros y compañeras de trabajo

## 2.4. RELACIONES EXTERNAS

### *2.4.1. Relaciones escritas con las administraciones*

Se promoverán las comunicaciones en euskera entre los diferentes ayuntamientos. Cuando el Ayuntamiento sea un documento emisor, lo redactará en euskera o en ambas lenguas a otras administraciones de la CAPV. Las comunicaciones con las entidades que hayan solicitado relacionarse por escrito en euskera se realizarán en euskera.

Cuando se deba responder a una comunicación realizada por otra administración de la CAPV, ésta se realizará en euskera o en ambas lenguas.

### *2.4.2. Relaciones verbales con las administraciones*

En cuanto a las comunicaciones orales, el personal del Ayuntamiento se dirigirá siempre en primera instancia en euskera, y si el interlocutor conoce el euskera, la conversación se continuará en euskera.

### *2.4.3. Relaciones escritas con entidades privadas*

Las relaciones entre el Ayuntamiento y las entidades privadas se realizarán en euskera cuando así lo acuerden.

### *2.4.4. Relaciones verbales con entidades privadas*

El personal del Ayuntamiento se expresará en primera instancia en euskera y se mantendrá en euskera, siempre y cuando se garantice la comprensión del interlocutor.

## 2.5. FORMACIÓN

El Ayuntamiento deberá facilitar al personal que trabaje en euskera la capacitación adecuada: capacitación lingüística, formación, servicio de corrección, documentos estándar, listados terminológicos, etc.

De este modo, se analizarán las necesidades del personal, y en función de ello, se le podrá ofrecer un itinerario personalizado o diferentes posibilidades de autoformación: cursos de actualización, cursos específicos que organiza el IVAP, posibilidad de realizar formación en euskera sobre las materias propias de su puesto de trabajo, materiales de autoaprendizaje, etc.

## 2.6. RECURSOS INFORMÁTICOS

El software que se cree para uso específico en el Ayuntamiento deberá estar disponible en euskera, sin perjuicio de su uso en castellano.

Cuando se desarrolle un nuevo software, se solicitará al proveedor que lo haga en ambas lenguas.

Se les instalará la versión en euskera de programas, aplicaciones, bases de datos o herramientas al personal que tenga acreditado un nivel de euskera igual o superior al

PL2. Cada vez que se migran los sistemas operativos se dotará a todo el personal de versiones en euskera.

Cada vez que existan solicitudes de instalación de software estándar, se analizará la disponibilidad de versiones en euskera y se instalarán las mismas.