

udalean ere
euskara

CRITERIOS PARA EL USO
DE LAS LENGUAS OFICIALES



Donostiako Udaia
Ayuntamiento de San Sebastián
Euskara Zerbitzu



INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián tiene un firme compromiso con el euskera. Apoyar, normalizar y potenciar nuestra lengua es una de nuestras prioridades más relevantes, y prueba de ello es la aprobación del 5. Plan de Normalización del Uso del Euskera.

Mediante el desarrollo de este plan deseamos garantizar plenamente que todos los y las ciudadanas que se relacionen con el Ayuntamiento puedan ser atendidos en euskera, tanto de forma oral como escrita, en todos y cada uno de los ámbitos de la administración. Es un derecho de la ciudadanía poder elegir en qué lengua desea relacionarse con la administración, y, por tanto, la Administración deberá garantizar ese derecho.

En el Ayuntamiento, gracias también a vuestro esfuerzo, cada vez somos más las personas que utilizamos el euskera, sea en los plenos, las comisiones, las reuniones o los puestos de trabajo, pero debemos seguir avanzando. Para que el euskera sea lengua de servicio y de trabajo, es imprescindible un esfuerzo por parte de todas y todos, dado que la utilización del euskera en nuestro trabajo diario es, sin duda, uno de los objetivos fundamentales de este plan.

Para conseguir estos objetivos, tenemos que conocer y poner en práctica los *Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales*, y, precisamente, son dichos criterios los que, de una forma resumida, se recogen en estas páginas, esperando que os sean de gran ayuda.

"Udalean ere euskaraz" es el lema central que se utilizará para identificar y dar a conocer el plan, subrayando expresamente que el Ayuntamiento es un ámbito más en el que la normalización del euskera es un hecho. Ello requiere un compromiso por nuestra parte, dado que a la Administración le corresponde cumplir debidamente las normas y ser un modelo a seguir en la normalización del euskera.

Juan Karlos Izagirre
Donostiako alkatea



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Euskara Zerbitzua



CRITERIOS PARA EL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

Capacitación lingüística.....	3
Comunicación oral.....	5
Comunicación escrita.....	6
Traducción.....	8
Formación continua del personal.....	9
Herramientas y aplicaciones informáticas.....	9
Redes de Internet e intranet.....	10
Publicaciones.....	10
Rotulación permanente y avisos puntuales.....	10
Anuncios, publicidad y campañas.....	11
Subvenciones.....	11
Contratos administrativos.....	12
Uso de instalaciones y materiales municipales.....	13
Actividades en la vía pública.....	13
Cesión de locales municipales.....	14





CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA

Criterios para establecer las fechas de preceptividad en los puestos de trabajo:

Criterios generales

- a) Se asignarán fechas de preceptividad vencidas a todos los puestos de nueva creación en el Ayuntamiento.
- b) Se asignarán fechas de preceptividad, vencida o no, a todos los puestos vacantes de atención al público y de carácter social o general, atendiendo a la capacitación lingüística del personal que los ocupa en ese momento. Los puestos de carácter singular se considerarán individualmente, caso por caso.
- c) Previamente a la realización de las convocatorias de la oferta pública de empleo o de la provisión de puestos por promoción interna, se modificará la relación de puestos de trabajo y se asignarán fechas de preceptividad vencidas a todos los puestos de atención al público y de carácter social o general que se incluyan en ambas convocatorias. Los puestos de carácter singular se considerarán individualmente, caso por caso.
- d) Se exigirá la acreditación del perfil lingüístico en la contratación de personal para programas específicos o por acumulación de tareas que no supongan la creación de ningún puesto.

Cuando el número de empleados y empleadas que se han de contratar sea importante, siempre que el carácter del puesto no sea de atención al público, si no hubiera en las bolsas de trabajo suficientes personas con el perfil lingüístico preceptivo acreditado, puntualmente se podrá elegir a quien tuviera acreditado un perfil inferior en uno o dos niveles.

- e) Se asignarán fechas de preceptividad a los puestos de jefaturas, según la repercusión que tengan dentro del departamento.

Criterios en relación con el carácter de la unidad administrativa

Se asignarán fechas de preceptividad a todos los puestos de atención al público.


Asimismo, se les asignarán a todos los puestos de carácter social cuya principal actividad esté dirigida a la infancia o la juventud, y, del mismo modo, se tenderá a asignar fecha de preceptividad a la mayoría de los puestos en atención al grado de relación con la ciudadanía, asociaciones o entidades, así como dentro de la propia administración municipal.

También en los puestos de carácter general se tenderá a asignar fecha de preceptividad en función de su repercusión transversal dentro de la propia administración municipal.

Los puestos de carácter singular se considerarán individualmente, caso por caso.

Criterio relativo a la situación lingüística de la unidad

Cuando la mayoría de los/las trabajadores/as de una determinada unidad tengan acreditado el perfil lingüístico correspondiente, se asignará fecha de preceptividad a los puestos que aún no la tuvieran.





COMUNICACIÓN ORAL

a) En el servicio ofrecido a la ciudadanía, el personal que atienda al público, directamente o por teléfono, se dirigirá a éste en primer lugar en euskera y proseguirá en la lengua elegida por la persona atendida.

Los mensajes orales que se dirigen a personas indeterminadas, tales como mensajes emitidos por contestadores automáticos, megafonía, etc. se emitirán primero en euskera y después en castellano.

b) En las relaciones interadministrativas se dirá la primera palabra de atención en euskera, y se procurará continuar la atención en euskera.

c) En las relaciones internas, en las actividades laborales orales se utilizará el euskera, en todas las ocasiones en que la capacitación lingüística lo haga posible (la primera palabra en la atención presencial o telefónica, reuniones, transmisión de llamadas, consultas con compañeras/os de trabajo durante la atención al público...).

d) En las ruedas de prensa y actos institucionales organizados por el Ayuntamiento se utilizarán el euskera o las dos lenguas oficiales (mesas redondas, jornadas, presentaciones...).

Por tanto, para participar en tales eventos, se designará a representantes y trabajadoras/es municipales con un adecuado nivel de euskera.

Cuando se vayan a utilizar los dos idiomas, se preverán los recursos técnicos necesarios: intérpretes, presentaciones powerpoint (por ejemplo, utilizando un idioma en la comunicación directa y otro en el soporte informático; de repartirse alguna documentación, siempre será bilingüe).

COMUNICACIÓN ESCRITA

a) Documentos dirigidos a la ciudadanía.

- Todas las comunicaciones dirigidas a la ciudadanía en general se redactarán en ambos idiomas oficiales.
- Cuando el/la ciudadano/a o entidad correspondiente opte por relacionarse en euskera con la Administración, o cuando se trate de un escrito enviado en euskera, se responderá en euskera.
- Las tramitaciones electrónicas, informáticas, o telemáticas se realizarán en la lengua elegida por el ciudadano: euskera o castellano. En cualquier caso, el sistema permitirá también elegir a la ciudadanía la posibilidad de recibir la certificación en las dos lenguas.

b) Documentos dirigidos a otras administraciones.

- Los escritos dirigidos a las administraciones públicas se realizarán en euskera y castellano. Dichas relaciones se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

c) Comunicaciones escritas internas del Ayuntamiento.

- Los actos administrativos y las disposiciones generales formalizadas por escrito se redactarán en las dos lenguas oficiales.
- Las actuaciones administrativas y las comunicaciones internas del Ayuntamiento que no tengan efectos hacia privados se realizarán tomando en consideración la capacitación lingüística de la persona receptora, es decir, cuando esté garantizada la comprensión en euskera, se redactarán en dicha lengua.



-
- En caso de que sea necesario recoger las intervenciones que se realicen en las reuniones de órganos municipales, éstas quedarán grabadas o transcritas en la lengua utilizada por cada interviniente.
 - En los grupos de trabajo municipales, cuando el nivel de comprensión para ello sea suficiente, se utilizará como lengua de trabajo el euskera. En este caso, los documentos objeto de discusión se redactarán en euskera.
 - Se potenciarán las comunicaciones en euskera en las relaciones entre unidades.
 - Los documentos, avisos, mensajes, etc., así como las comunicaciones, cartas... enviadas por correo electrónico al conjunto del personal municipal (sin persona destinataria determinada) se redactarán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.
 - A la hora de escribir mensajes personalizados, siempre que esté garantizado el nivel de comprensión, se escribirán en euskera.
 - Estrategias para resaltar el euskera en los textos bilingües:
 - La ubicación: el euskera delante o en la columna izquierda.
 - La tipografía: negrita, tamaño o color.
 - Las fechas, direcciones y firmas se redactarán en euskera, incluso en los documentos que deben ser emitidos en bilingüe.



TRADUCCIÓN

Para la creación de textos bilingües no se recurrirá sistemáticamente al servicio de traducción.

Si el empleado o empleada ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente, antes de enviar el texto a traducir, siempre se tendrán en cuenta las siguientes tres opciones:

- Los textos breves (1 o 2 páginas) o las adaptaciones serán redactadas por el propio empleado tanto en euskera como en castellano.
- Los textos extensos se crearán en euskera y se enviarán al servicio de traducción para ser traducidos al castellano.
- Puede resultar suficiente una explicación oral o un resumen escrito en castellano, sin necesidad de traducir en su totalidad el texto de euskera.

En todos los supuestos expresados, el Servicio de Euskera ofrecerá su apoyo para la creación de textos así como para la corrección de los mismos.

En todo caso, cuando dejar sin traducir un texto recibido en euskera pueda causar un perjuicio a la persona interesada, se procurará que dicho texto sea traducido.



FORMACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL

Cuando se ofrezcan u organicen cursos de formación continua en euskera, los empleados y empleadas que tengan acreditado el tercer y cuarto perfil lingüístico de euskera recibirán los cursos en euskera.

Las direcciones adoptarán las medidas oportunas para que los cursos organizados por la propia dirección sean en euskera en todos los casos en los que sea posible.

HERRAMIENTAS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS

Se adoptarán diversas medidas, a fin de que los programas y las herramientas informáticas estén preparadas para trabajar en euskera o en las dos lenguas oficiales.

Siempre que sea posible, se instalará la versión en euskera al personal que haya acreditado el PL necesario para su utilización.

Registro

Todas las aplicaciones informáticas vinculadas al registro tendrán un campo en el cual se indique en qué lengua o lenguas tiene entrada o salida la documentación, y será obligatorio cumplimentar dicho campo.

La inscripción de los documentos se realizará en la lengua en la que estén redactados estos. Los documentos redactados en bilingüe serán registrados en euskera.



REDES DE INTERNET E INTRANET

Los contenidos de las redes Internet e intranet estarán disponibles tanto en euskera como en castellano.

Al entrar en las páginas web del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián la lengua inicial será el euskera.

PUBLICACIONES

Todas las publicaciones del Ayuntamiento se harán en las dos lenguas oficiales, y se podrán realizar versiones en euskera cuando así lo requieran el carácter de la actividad y la particularidad de la persona destinataria.

ROTULACIÓN PERMANENTE Y AVISOS PUNTUALES

La rotulación fija y los avisos puntuales se mostrarán en euskera y castellano.

Se redactará en euskera:

- a) Cuando las palabras de los rótulos tengan una grafía similar en euskera y en castellano.
- b) Cuando vayan acompañados de pictogramas que faciliten su comprensión.

Cuando la capacitación del personal así lo permita, se etiquetarán en euskera las carpetas, casilleros, archivos etc. que se utilizan en las unidades administrativas. Cuando no exista esa posibilidad, se etiquetarán en euskera y castellano.

Los archivos informáticos creados en las unidades administrativas se nombrarán en euskera o en las dos lenguas oficiales.



Denominaciones oficiales

Los nombres oficiales de órganos, departamentos, programas, proyectos, actividades o acciones del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián serán en euskera o en las dos lenguas oficiales.

El nombre oficial de calles, caminos, barrios, montes, ríos y arroyos de Donostia / San Sebastián se fijará respetando siempre la lengua de origen y su grafía académica.

Toda señal y anuncio de la vía pública se redactará en las dos lenguas oficiales.

ANUNCIOS, PUBLICIDAD Y CAMPAÑAS

Los anuncios oficiales y demás actos publicitarios de los departamentos se realizarán en las dos lenguas oficiales; no obstante, éstos podrán realizarse en euskera atendiendo a las características de las personas destinatarias.

En las contrataciones y concursos públicos de campañas de comunicación será requisito indispensable que los mensajes de las mismas sean creados en las dos lenguas, respetando la naturalidad del lenguaje en cada una de ellas.

SUBVENCIONES

Las entidades jurídicas o personas físicas que reciban algún tipo de subvención deberán realizar en euskera o en euskera y castellano todos los elementos utilizados para dar a conocer o completar la actividad subvencionada, tanto oralmente como por escrito.



CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

Las personas o empresas receptoras del contrato o adjudicación, en particular cuando se trate de servicios públicos que conlleven una relación directa con el usuario y se ejecuten por terceros, deberán garantizar su prestación a la ciudadanía en las condiciones lingüísticas que le sean exigibles al propio Ayuntamiento.

En los pliegos de condiciones que rigen dicha contratación se recogerán expresamente las condiciones lingüísticas a cumplir por las personas contratadas. Dichos pliegos estarán redactados en ambas lenguas oficiales.

Sea cual sea la naturaleza del contrato, el órgano responsable del contrato adoptará las medidas necesarias a fin de garantizar el cumplimiento de dichas condiciones por parte de la empresa adjudicataria.


Modalidades de contratación en el Ayuntamiento:

- a) Gestión de servicios públicos
- b) Obras
- c) Suministros



Principales criterios lingüísticos:

- Sea cual fuere la naturaleza del contrato, todos los elementos orales o escritos dirigidos tanto a la ciudadanía como al personal del Ayuntamiento (avisos, señalización, rotulación, impresos, notificaciones, instrucciones, manuales,...) se expresarán en ambas lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.
- El personal que realice la prestación de los servicios deberá garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio y que el euskera será la primera lengua de atención, tanto en su relación con la ciudadanía como con el personal del Ayuntamiento.

- 
- En caso de subrogación, si el personal no tiene la capacidad lingüística requerida, se adoptarán las medidas necesarias para llevar a cabo el contrato, con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de los/las clientes.
 - Cuando existan elementos de software, el interfaz de texto y de sonido se realizará en las dos lenguas oficiales, con anterioridad a su presentación pública.

USO DE INSTALACIONES Y MATERIALES MUNICIPALES

Los escritos, anuncios, avisos, carteles, etc. que se hagan públicos en relación con eventos organizados donde se utilicen instalaciones y materiales municipales se realizarán en euskera o en euskera y castellano, y, asimismo, se llevará a cabo en dichas lenguas la promoción y difusión del evento.

El personal de atención al público deberá garantizar que el euskera sea lengua de servicio.

ACTIVIDADES EN LA VÍA PÚBLICA

En las actividades realizadas en la vía pública, deberán utilizarse el euskera o el euskera y el castellano, tanto oralmente como por escrito. En las comunicaciones que se realicen en euskera y castellano, se dará prioridad al euskera.



CESIÓN DE LOCALES MUNICIPALES

Las entidades que utilicen un local cedido por el Ayuntamiento escribirán en euskera o en las dos lenguas oficiales la rotulación fija y los avisos puntuales, tanto en el interior como en el exterior de las oficinas y dependencias.

Todos aquellos textos, anuncios, avisos y la publicidad en general (tanto oral como escrita) que publiquen las entidades en el desarrollo de su actividad deberán formularse y divulgarse en euskera o en euskera y castellano.

En estos tres últimos ámbitos, entre los requisitos para la concesión de la licencia o la cesión se incluirán la exigencia de los criterios lingüísticos, y se dará conocimiento de los mismos a la persona interesada.