

► Euskara

Konstituzio plaza, 2 | Tel. 010 - 943483750 | [udala\\_euskara@donostia.eus](mailto:udala_euskara@donostia.eus) | [www.donostiaeuskaraz.eus](http://www.donostiaeuskaraz.eus)  
20003 Donostia

## **EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA DONOSTIAKO UDALEAN 6. plangintza aldia (2018-2022)**

**PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA  
DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN  
6º periodo de planificación (2018-2022)**

**AURKIBIDEA**

## INDICE

<b>0. - Sarrera .....</b>	<b>4 or.</b>
Introducción	
<b>I. - Ingurune juridikoa .....</b>	<b>8 or.</b>
Contexto jurídico	
<b>II- 6. plangintza aldiaren eragin eremua eta epea .....</b>	<b>11 or.</b>
Ámbito de aplicación y periodo de vigencia del 6º periodo de planificación	
<b>III.- Euskarazko atalak .....</b>	<b>14 or.</b>
Unidades administrativas en euskera	
<b>IV.- Plan Estrategiko 2018-2022 .....</b>	<b>16 or.</b>
Plan Estratégico 2018-2022	

**V. - JARRAIBIDEAK:** Hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibideak; Lanpostuetan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak ezartzeko jarraibideak; eta Hizkuntzaren kudeaketa Udalaren kudeaketa orokorrean txertatzeri buruzko jarraibideak.

CRITERIOS: Criterios de uso de las lenguas oficiales; Criterios para la asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad; y Criterios para incluir la gestión de las lenguas en la gestión general del Ayuntamiento.

<b>Aurkibidea .....</b>	<b>29 or.</b>
Índice	
<b>0. Sarrera .....</b>	<b>35 or.</b>
Introducción	
<b>I. Ardatza: Zerbitzu hizkuntza .....</b>	<b>37 or.</b>
Eje 1: Lengua de servicio	
1. Erakundearen irudia .....	37 or.
Imagen de la institución	
2. Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak .....	42 or.
Relaciones con los clientes y la ciudadanía	
<b>II. Ardatza: Lan hizkuntza .....</b>	<b>43 or.</b>
Eje 2: Lengua de trabajo	
3. Barne komunikazioa eta lan tresnak .....	43 or.
Comunicación interna y herramientas de trabajo	
4. Pertsonen kudeaketa .....	46 or.
Gestión de personas	
5. Kanpo harremanak .....	47 or.
Relaciones externas	
6. Kudeaketa sistema .....	49 or.
Sistema de gestión	

**ERANSKINAK**  
ANEXOS

<b>I. eranskina .....</b>	<b>60or.</b>
<b>Euskara nabarmeneko bideak Donostiako Udalaren Euskara Planaren eraginpeko komunikazio, argitalpen, iragarki, publizitate kanpaina eta gainerako euskarrietan</b>	
Anexo I: medidas para destacar el euskera en las comunicaciones, publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y demás soportes comunicativos pertenecientes al ámbito de aplicación del Plan de Euskera del Ayuntamiento de San Sebastián	
<b>II. eranskina: toponimoen erabilera .....</b>	<b>64 or.</b>
Anexo II: uso de los topónimos	
<b>III. eranskina: errrotulazio finkoak, tresneria eta papertegia .....</b>	<b>66or.</b>
Anexo III: rotulación permanente, aparatos y máquinas, y papelería	
<b>IV. eranskina: baliabide informatikoei buruzko xehetasunak .....</b>	<b>67or.</b>
Anexo IV: criterios específicos para recursos informáticos	
<b>V. eranskina: administrazio kontratuen araberako hizkuntza klausulak .....</b>	<b>68 or.</b>
Anexo V: Cláusulas lingüísticas en función del tipo de contrato administrativo	
<b>VI. eranskina .....</b>	<b>72 or.</b>
<b>Lanpostuetan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak ezartzeko prozedura eta jarraibideak</b>	
Anexo VI: Procedimiento y criterios de asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad a los puestos de trabajo.	



## SARRERA

Euskararen Legean garbi esaten da herritarrek euskara eta gaztelania erabiltzeko eskubidea dutela eta administrazioek bermatu behar dietela eskubide hori. Hona hemen, beraz, Legearen oinarririk funtsezkoena: hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioari dagokio eskubide horiek betetzeko neurriak hartzea eta betetzen direla bermatzea.

Euskararen erabilera planetan aurreikusten diren ekintzak, beraz, ez dira izan behar kasuan kasuko langilearen borondatearen ondorio, baizik eta erakundearren gogoetaren ondorio.

Zentzu honetan, herri-administrazioan azken urteotan langileak euskaldunten egin den ahaleginaren ondorioz, langile ugarik dute euskaraz lan egiteko gaitasuna, maila batean edo bestean; dena dela, oraindik ere hainbat tokitan, urte luzeetako inertziaren eraginez, gehienbat gaztelaniaz jarraitzen da lanean.

Une honetan, Donostiako Udalean, langileen %72,81ek egiaztatua du lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna eta %11k dagokiona baino bat gutxiago egiaztatu du (horien artean gehienek 2 HE edo 3 HE dute). Ordezkari politikoen artean ere gero eta gehiago dira euskara dakitenak; agintaldi honetako udalbatza osatzen dutenen %70ek daki euskara.

Aldiz, erabilera dagokionez, azken urteotan bai herritarreko harremanetan bai udal barruan euskara gehiago erabiltzen bada ere, ezagutza eta erabilera ez dira neurri berean hazi eta gaztelania da, oraindik, Udaleko ohiko lan hizkuntza. Horregatik, datorren plangintza aldian langileen hizkuntza gaitasunaz baliatuta, **euskararen ezagutzatik erabilera jauzi** egitea da helburua Donostiako Udalaren jarduera esparru guztieta: euskarak zerbitzu-hizkuntza behar du izan herritarreko harremanetan; eta lan-hizkuntza administrazioen arteko komunikazioetan eta administrazio barruko jardunetan ere. Izan ere, herritarrek hautatutako hizkuntzan zerbitzua emango zaiela bermatzeko modurik eraginkorrena da euskaraz ere normaltasunez lan egiten duen Udala lortzea. Gainera, langileek hizkuntza gaitasuna hobetzea lortuko dute, lana euskaraz egiten duten neurrian.

## INTRODUCCIÓN

En la Ley del Euskera se expone claramente que la ciudadanía tiene derecho a utilizar el euskera y el castellano, siendo deber de las administraciones garantizar ese derecho. Por consiguiente, el fundamento esencial de dicha ley señala que la ciudadanía tiene unos derechos lingüísticos y que corresponde a la Administración adoptar las medidas necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.

Por eso, las acciones previstas en el plan de uso del euskera no deben ser un acto voluntario de cada trabajador o trabajadora en particular, sino consecuencia de la reflexión realizada por la propia institución.

En este sentido, como resultado del esfuerzo realizado durante los últimos años en la administración pública para la euskaldunización del personal, una gran parte está capacitada para trabajar en euskera, en uno u otro nivel; pero, todavía hoy, en bastantes sitios se sigue trabajando principalmente en castellano, por la inercia acumulada durante largos años.

En este momento, en el Ayuntamiento de San Sebastián el 72,81% del personal ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto, y el 11% ha acreditado uno menos que el que le corresponde (la mayoría de este grupo tiene el PL 2 o 3). También entre los y las representantes políticas son cada vez más quienes saben euskera, de hecho, en esta legislatura el 70% de la corporación municipal sabe euskera.

Por otra parte, en lo que se refiere al uso, durante los últimos años si bien el euskera se utiliza más tanto en la relación con la ciudadanía como dentro del ayuntamiento, el conocimiento y el uso no han aumentado en la misma medida, siendo el castellano todavía hoy la lengua habitual de trabajo del ayuntamiento. Por ello, teniendo en cuenta la competencia lingüística del personal, el objetivo para el próximo periodo de planificación de este Ayuntamiento es realizar el **salto del conocimiento al uso efectivo** en todos los ámbitos: el euskera ha de ser lengua de servicio en las relaciones con la ciudadanía, y lengua de trabajo tanto en la comunicación entre las administraciones como en las actividades administrativas internas. De hecho, la forma más efectiva para garantizar el servicio a la ciudadanía en el idioma elegido es que el Ayuntamiento desarrolle sus tareas en euskera con toda normalidad. Además, el personal municipal conseguirá mejorar su capacidad lingüística a medida que realice su trabajo en euskera.



Euskaraz gero eta gehiago lan egiteak benetako Administrazio elebiduna ahalbidetu du, euskaraz eta gaztelaniaz lan egiteko prestatuta dagoena. Lehen esan dugun bezala, herritarrekiko komunikazioa herritarrek beraiek hautatzen duten hizkuntzan izango da; administrazioen artekoan, berriz, administrazioek adosten duten hizkuntzan.

Administrazioa euskaraz lan egiteko bidean jartzeak normalizaziorako bidean jartzen gaitu, eta murriztu egiten du bi hizkuntza ofizialen erabileren arteko desoreka erreala.

Lan-hizkuntzan aurrera egiten dugun neurrian, behera egingo dute zerbitzu hizkuntzan gertatzen diren hizkuntza eskubideen urraketek, eta gainera, atalen, zerbitzuen eta erakundeen lan antolamenduan ere gero eta gehiago hartuko da kontuan hizkuntzaren alderdia. Adibidez, atal bateko lana antolatzerakoan, hizkuntzen gaia ere kontuan hartu beharreko osagaia izango da, erabakiko da zer egin euskaraz, zer gaztelaniaz, zer ele bietan, nork egingo duen bata eta bestea, nola banatuko den lana, etab.

Ez dezagun ahaztu, gainera, Donostiako euskararen erabilera normalizatu nahi badugu, Udalak eredu izan behar duela eta urrats bat gizartearen aurretik joan behar duela. Zentzu honetan, gero eta eleanitzunagoa den hiri honen errealtitateari erantzuteko, beste hizkuntzen erabilera euskararen normalizazioarekin uztartzeko urratsa eginez, Donostian gehien erabiltzen diren lau hizkuntzen arteko elkarbizitza orekatua bermatzeko jarraibideak ere ematen dira.

Hau guztia kontuan hartuta egin du Euskara Zerbitzuak ondorengo orrieta jasotzen den Plan Estratégico eta Plan horretan ezartzen diren helburuak.

Helburu horiek lortzeko ezinbesteko gidari izango dira 6. Plangintza aldean ondorengo orrieta ematen diren jarraibideak. Ondoko ideia nagusiak garatzen dira jarraibide horietan:

**- Udal administrazioaren jardun esparru guztietaan (ahozkoan, idatzizkoan, argitalpenetan, ekitaldietan, kontratazioetan....) bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak.** Irizpide nagusia da egoerak ahalbidetzen duen guztietaan euskara erabiltzea, betiere herritarren hizkuntza eskubideak bermatuz. Aurreko plangintza aldko jarraibide berberak dira, baina xehetasun gehiagoarekin jaso dira eta, plangintza aldi honetan, ahalegin berezia egin nahi da gaitasuna dagoen guztietaan euskara sortze hizkuntza izan dadin, horretarako langileei beharrezko laguntha eskainiz.

A medida que se trabaje más en euskera, se posibilitará el bilingüismo real de la administración, con capacidad efectiva tanto en euskera como en castellano. Como se ha mencionado, la comunicación se hará en el idioma que hayan elegido las y los ciudadanos; a su vez, las administraciones decidirán en qué lengua se comunicarán entre sí.

Propiciar que la administración trabaje en euskera es recorrer el camino de la normalización y minimizar el desequilibrio existente en la utilización de las dos lenguas oficiales.

A medida que avancemos en el desarrollo de la lengua de trabajo, se vulnerarán menos los derechos lingüísticos en la lengua de servicio, y además, se priorizará cada vez más el aspecto lingüístico a la hora de organizar los departamentos, servicios e instituciones. Por ejemplo, será imprescindible considerar el tema lingüístico a la hora de organizar un departamento, deberá decidirse qué se realizará en euskera, qué en castellano o en bilingüe, quién se encargará de cada parte, cómo se repartirá el trabajo, etc.

Además, no olvidemos que, si se quiere normalizar el uso del euskera en la ciudad, el Ayuntamiento ha de dar ejemplo y avanzar un paso por delante de la sociedad. En este sentido, para dar respuesta a una ciudad como la nuestra, que cada vez es más plurilingüe, con el propósito de que la normalización del euskera sea compatible con la utilización de otras lenguas, se exponen los criterios lingüísticos para garantizar la convivencia equilibrada entre los cuatro idiomas que más se utilizan en la ciudad.

Teniendo todo esto en cuenta, el Servicio de Euskera ha confeccionado el Plan Estratégico recogido en las siguientes páginas, así como los objetivos incorporados en el Plan.

Los criterios aportados en las siguientes páginas serán el hilo conductor del sexto periodo de planificación para lograr los objetivos propuestos. Las ideas principales de dichos criterios son:

**- Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en todos los ámbitos de actividad de la administración municipal (oral, escrita, publicaciones, eventos, contrataciones...).** El criterio básico es utilizar el euskera en toda las situaciones que lo posibiliten, garantizando en todo momento los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Son los mismos criterios del periodo de planificación anterior, más detallados. Además en este periodo de planificación se quiere hacer un especial esfuerzo para que los textos se creen en euskera en todos los casos en que exista competencia lingüística. Para ello se ofrecerá al



- Hizkuntzaren ezagutza orokortzeko, lanpostuetan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak zehazteko jarraibideak. Aurreko plangintza aldiko jarraibide berberak dira.

- **Hizkuntzaren kudeaketa udalaren kudeaketa orokorrean txertatzeri buruzko jarraibideak.** Euskara Plana Gobernuaren Plan Estratégico da, eta gainera, zeharkakoa. Donostiako Udalaren eginkizunen garapenerako kudeaketa tresnetan hizkuntzen kudeaketa zehar lerro gisa txertatzeko neurriak hartuko dira. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko erabakia erakundearena da.

- 6. plangintza aldean, euskara ahozko lan-hizkuntza gisa bultzatu beharra dago: euskara ahoz gero eta gehiago erabiltea sustatu lankideen artean, lan-bileretan, egoera informaletan... Hizkuntzareniko segurtasuna lortzen da mintzapraktikaren bidez, eta horrek isla izango du, zalantzak gabe, idatzizko produkzioan. Berebiziko garrantzia izango du erakundeen planifikazioan ahozkotasunari begira egindako planteamendu orokorrak.

Honekin lotuta, euskararen erabileraren aldeko hizkuntza ohituretan eragitea helburu, Euskaraldia izeneko dinamika soziala Donostiako Udalean ere martxan jarriko da, 2018ko azaroaren 23tik abenduaren 3ra bitartean. Eta datozen urteetan jarraipena izango du.

- Itzulpen kopurua gutxitzea normalizazioaren beste adierazle bat izango da. Nahiz eta Administrazioko langileak, neurri batean edo bestean, euskaraz lan egiteko eta dokumentuak hizkuntza horretan idazteko prestatuta egon, egia da Administrazioan orain arte egon den dinamika orokragatik joera nagusia izan dela, eta izaten dela, testu gehienak gaztelaniaz sortu eta gero euskarara itzultzena bidaltzea.

Dokumentuak itzultzena bidaltzetik euskaraz sortzen jauzia egitea da helburua eta horretarako Euskara Zerbitzuak behar duten laguntena eskainiko die langileei.

- Bestalde, jakina da Administrazioko langileon batez besteko adina altua dela eta datozen urteotan langile berri asko sartuko direla gurekin lan egitera. Euskara Zerbitzuaren ikuspegitik, etorrera hori aukera paregabea izan daiteke sustatzen ari garen euskararen erabilera indartzeko, ez soilik zerbitzu hizkuntzari

personal el apoyo que necesite.

- **Los criterios para establecer las fechas de preceptividad y los perfiles lingüísticos en los puestos de trabajo,** con el fin de generalizar la competencia lingüística. Dichos criterios son los mismos del periodo de planificación anterior.

- **Los criterios para incluir la gestión de las lenguas en la gestión general del Ayuntamiento.** El Plan de Euskera es el Plan Estratégico del Gobierno, y además es transversal. Se tomarán medidas para insertar la gestión de las lenguas como línea transversal en las herramientas de gestión de los cometidos de este Ayuntamiento. Corresponde a la institución decidir sobre el uso de las lenguas oficiales.

- En el 6º periodo de planificación, hay que impulsar el euskera como lengua de trabajo: reforzar cada vez más el uso oral del euskera entre los y las trabajadoras, en las reuniones de trabajo, en situaciones informales... La seguridad del empleo de la lengua se consigue utilizándola al hablar, y esto a su vez se refleja, sin ninguna duda, en la producción escrita. El planteamiento general planificado a nivel institucional para impulsar el uso oral tendrá vital importancia.

Igualmente, también en el Ayuntamiento de San Sebastián se ha puesto en marcha la dinámica social Euskaraldia, con el fin de incidir en los hábitos lingüísticos que favorecen el uso del euskera; se llevará a cabo entre el 23 de noviembre y el 3 de diciembre de 2018. Además, está previsto darle continuación en los próximos años.

- Además, la disminución de las traducciones también será un indicador de la normalización. Aunque el personal de la administración, en una u otra medida, tenga la preparación para trabajar en euskera y redactar los documentos en dicha lengua, es cierto que, por la dinámica habitual que ha habido hasta ahora en la Administración, la tendencia general ha sido, y aún es, crear los textos en castellano y luego enviarlos a traducir al euskera.

El objetivo es realizar el cambio para redactar los documentos en euskera en vez de enviarlos a traducir, y para ello el Servicio de Euskera ofrecerá al personal el apoyo que necesite.

- Por otro lado, es sabido que la media de edad del personal de la Administración es alta y que en los próximos años se incorporará un gran número de personal nuevo. Desde el punto de vista del Servicio de Euskera, la llegada de nuevo personal puede ser una oportunidad extraordinaria para reforzar el uso del euskera, y no solamente en lo



dagokionez, baizik eta, batez ere, lan-hizkuntzaren eremuan aurrerapauso sendoagoak eman ditzagun. Datozen urteetan, Udalean lanean hasiko diren pertsonak euskara gaitasun onekoak izatea aurreikusten da; hori dela-eta, oinarriak ezarri beharko genituzke pertsona horiek administrazioan lanean hastean, euskaraz naturaltasun osoz jardun dezaten.

Helburua da Administraziora datozen pertsona hauek euskaraz lanean hastea modu naturalean; gainera, hori pizgarria izan liteke lantaluearen hizkuntza ohiturak aldatzeko. Horretarako uste dugu lanean Administrazioan hasi bezain laster hizkuntza politikan hartutako erabakien berri eman behar zaiela, eta harrera-protokoloa da bide-orria, gure ustez, bide-orri garantzitsua.

- Prestakuntza orokorren garrantzia ere azpimarratu nahi genuke lerro hauetan. Normalizazioari begira, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz ere jasotzea. Neurriak hartu behar dira prestakuntza hori euskaraz eskaintzen dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei euskaraz antolatzen diren ikastaroetara joan daitezen.

- Kontratacio irizpideak ere oso zehaztuta jasotzen dira. Horren guztiaren helburua da kontratacio-organo guztiekin, kontratuak burutzean, bete beharreko hizkuntza baldintzak nahitaez sartzea administrazio-kontratuetaiko karatuletan eta berariazko klausula administratiboen pleguetan. Eta garrantzitsuena: baldintza horien betetze mailaren jarraipena egitea, eta halakorik ezean, beharrezko neurriak hartzeari.

Esan bezala, jarraibide horien xehetasunak jasotzen dira ondorengo orriotan eta Udalak datozen 5 urteetan, Donostiako Udalaren 6. Euskara Planaren garapenean, izango dituen gida lerroak izango dira.

que se refiere a la lengua de servicio, sino, sobre todo, para avanzar firmemente en el ámbito de la lengua de trabajo. Se considera que en los próximos años las personas que comiencen a trabajar en el ayuntamiento dispondrán de una buena competencia lingüística, por ello, se deberían sentar las bases para que cuando esas personas comiencen a trabajar en la administración realicen todo su trabajo en euskera con total naturalidad.

El objetivo es que esas personas comiencen a trabajar en euskera de modo natural; además, eso sería un estímulo para transformar los hábitos lingüísticos del grupo de trabajo. Por ello es conveniente que, tan pronto como empiecen a trabajar en la administración, se les informe sobre las decisiones adoptadas en materia de política lingüística, para ello la hoja de ruta, muy importante, es el protocolo de bienvenida.

- También queremos destacar la importancia de la formación general. De cara a la normalización, es tan eficaz la acreditación del perfil lingüístico como recibir la formación general en euskera. Debe, pues, garantizarse que tal formación se ofrezca en euskera, y debe facilitarse que el personal acuda a los cursos que se organicen en euskera.

- Los criterios de contratación también están recogidos con detalle. El objetivo es que todos los órganos de contratación inserten necesariamente los requisitos lingüísticos en las carátulas de los contratos administrativos y en los pliegos de cláusulas administrativas especiales. Y lo más importante: hacer el seguimiento del cumplimiento de esas cláusulas, y en caso de no cumplirse, adoptar las medidas pertinentes.

Como se ha mencionado, en las siguientes páginas se recogen los detalles de estos criterios, que serán las pautas a seguir por el Ayuntamiento en los próximos cinco años, para desarrollar el 6º Plan de Euskera del Ayuntamiento de San Sebastián.



► Euskara

## I.- INGURUNE JURIDIKOA

### I.- CONTEXTO JURÍDICO



## 1.- Arautegi orokorra

- Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera soziala sustatzeko politikak 1982ko azaroaren 24ko 10/82 Oinarrizko Legean, Euskararen Erabilpena Arauzkotzeoan, dauka bere hastapeneko erreferentzia.

Herri aginteei gagozkielarik, lege horretan xedatzen da herritar guztiak dutela eskubidea herri administrazioarekin nahi duten hizkuntza ofizialean harremanak izateko. Ondorioz, herri aginteen betebeharra xedatzen du, eskubide hori muga edo trabarik gabe betetzen dela ziurtatua izan dadin.

- Era berean, uztailaren 6ko 6/1989 Legeak, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoak, euskal herri administrazioetako lanpostuen zerrendetan jaso behar diren baldintzak eta betebeharak xedatzen ditu, lanpostuetako hizkuntza eskakizunen derrigorrezko datari dagokionez.

- Aipatu ditugun lege horietan xedatutakoaren arauz, 1997ko apirilaren 15eko 86/97 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duenak, araubidezko marko orokorra ezartzen du, euskal herri administrazioek euskararen erabileraen normalizazioaren eremuan egin beharreko lanari buruz. Lan horretan bete behar diren gutxiengoa baldintzak, plangintza aldiak eta epeak arautzeaz gain, dekretuak bost urtaldirako planak egitea aurreikusten du Euskadiko Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan, plan horietan jaso behar baitira, aldi bakoitzeko, dekretuak xedatzen dituen esparru guztiak aurreikusitako neurri guztiak.

Aurreikuspen horien artean, hizkuntza normalizazio prozesua abiarazteko oinarrizko tresnatzat jotzen ditu aipatutako dekretuko 4. artikuluak euskararen erabilera normalizatzeko planak. Zehazki, 18. artikuluak dio entitate bakoitzak 17. artikuluan ezarritako normalizazio helburuak betetzeko erabiliko duen hizkuntza politika, bere nondik norakoak eta jarraibide nagusiak agertuko direla euskararen erabilera planetan.

- 2003ko abenduaren 22ko Kontsumitzale eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legeak eta 2008ko uztailaren 1eko Kontsumitzale eta Erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuak ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea aitortzen die kontsumitzale

## 1.- Normativa general

- La política de promoción del uso social del euskera de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca tiene como referencia inicial la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

En lo que a los poderes públicos se refiere, dicha ley establece el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse con la administración pública en la lengua oficial de su elección. Consiguientemente, establece también las obligaciones que atañen a los poderes públicos para garantizar el ejercicio de tal derecho.

- Asimismo, la Ley 6/1989 de, de 6 de Julio, de la Función Pública Vasca establece los requisitos que las relaciones de puestos de trabajo de las administraciones públicas vascas deben recoger, con respecto a la fecha de preceptividad de los perfiles lingüísticos en los puestos.

- En desarrollo de lo dispuesto en las citadas leyes, el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establece el marco reglamentario general en el que debe desarrollarse la actividad de las administraciones públicas en materia de ordenación de la normalización del uso del euskera. Además de los requisitos mínimos, períodos, ritmos y plazos, el decreto prevé elaborar planes quinquenales en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en los que debe recogerse para cada periodo el conjunto de medidas previstas para la aplicación de lo establecido en el decreto.

Dentro del marco de las medidas previstas, el artículo 4º del citado decreto considera instrumentos esenciales para el desarrollo del proceso de normalización lingüística los planes de normalización del uso del euskera. Concretamente, el artículo 18 dice que los planes de Normalización del Uso del Euskera constituyen la formulación de la política lingüística de la entidad en orden al cumplimiento de los objetivos de normalización que se recogen en el artículo 17.

- La Ley 6/2003, de 22 de diciembre de 2003, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, así como el Decreto 123/2008, de 1 de julio de 2008, sobre derechos lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarias reconocen a dichas personas el derecho a recibir la información relativa a bienes y servicios indistintamente en



eta erabiltzaileei. Ondorioz, erakunde publikoek kontsumitzale eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute.

- Azkenik, kontuan hartu beharrekoa da 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzkoa. Legearren 6. eta 7. artikuluek xedatutakoaren arabera, euskara tokiko erakundeon jardueretan erabilera normal eta orokorreko zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izango da. Edonola ere, bermatu egin beharko da erakundeekin harremanak izateko orduan herritarra nahi duen hizkuntza aukeratzeko eskubidea.

## **2.- Donostiako Udalak hartutako erabaki eta neurriak euskararen normalizazioari dagokionez.**

Donostiako Udalak, bai hirian bai udal administrazioan euskararen normalizazioari dagokionez, aurrean azaldutakoaren ildotik, hainbat erabaki eta neurri hartu ditu eta horiek ondoko arautegietan jasotzen dira:

- *Donostiako Udalean eta Udalerrrian euskararen erabilpena normalizatzeko Arauak* onetsi zituen Donostiako Udalak 1991ko maiatzaren 9ko Udalbatzan.

Arautegi hau 1. plangintza aldia arautzeo oinarri izan zen; bertan euskararen erabilpenaren normalizazioari buruzko udal ekintza arautzeko oinariak ezarri ziren, administrazioaren barne erabilerari, herritarrekiko harremanei eta udalerriaren gizarte bizitzari dagokienez.

- 2. plangintza aldia arautzen duen xedapenak, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak, elementu berriak erantsi zizkien lehen plangintza aldia araupetzen zuten arauetik. Horiek kontuan hartuz, 2000-07-18 data duen *Donostiako Udalean 2. plangintza aldirako (1997-2002) Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana* onetsi zen.

Hortik aurrera, bost urtez behin joan dira planak onartzan. Orain onartzear dugun 6.era arte.

- Udal administrazio barruko planez gain, hirira begirako planak garatzen joan da Donostiako Udal epealdiz-epealdi. Azkena, 2015eko apirilaren 24an onartu zuen tokiko Gobernu Batzarrak. Donostiako Euskararen Plan Orokorra 2015-2019.

euskera o en castellano. En consecuencia, los organismos públicos garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias.

Por último, hay que tener en cuenta la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. De acuerdo con los art. 6 y 7 de la citada Ley, el euskera será lengua de servicio y lengua de trabajo de uso normal y general en las actividades de las entidades locales, garantizando en todo caso el ejercicio efectivo del derecho de la ciudadanía a escoger la lengua oficial en la que se relacionan con los entes locales.

## **2.- Acuerdos y medidas adoptadas por el Ayuntamiento de San Sebastián en materia de normalización del euskera.**

El Ayuntamiento de San Sebastián, en materia de normalización del euskera, siguiendo las directrices de lo expresado anteriormente, ha adoptado una serie de medidas, las cuales se recogen en las siguientes normativas:

- Las *Normas para la normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento y Municipio de Donostia-San Sebastián*, aprobadas el 9 de mayo de 1991.

Esta normativa reguló el 1º período de planificación; la misma establece las bases de la actuación municipal en aras de normalizar el uso del euskera tanto en el funcionamiento interno de la administración y en sus relaciones con la ciudadanía, como en la vida social del municipio.

- La disposición que regula el 2º período de planificación, el Decreto 86/1997, del 15 de abril, añade nuevos elementos a la normativa que regía el 1º período de planificación. A tenor de los mismos, con fecha de 18-07-2000 se aprobó el *Plan de Normalización del Uso del Euskera de la Administración Municipal de Donostia-San Sebastián para el 2º período de planificación (1997-2002)*.

A partir de ahí, los planes han sido aprobados cada cinco años. Así se ha llegado al sexto, que está pendiente de aprobación.

- Además de los planes internos de la administración municipal, este Ayuntamiento ha ido desarrollando para cada etapa planes orientados a la ciudad. El último fue aprobado por la Junta de Gobierno Local el 24 de abril de 2015 y es el Plan general de Euskera 2015-2019.



## **II.- 6. PLANGINTZA ALDIAREN ERAGIN EREMUA ETA EPEA**

### **II.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA DEL 6º PERÍODO DE PLANIFICACIÓN**



## 1. Eragin eremua

Plan honen eragin eremuak Donostiako Udala hartzen du, honako zuzendaritzetan banatuta:

### Donostiako Udala

- Lege Zuzendaritza
- Proiektu eta Obren Zuzendaritza
- Gizarte Ekintzaren Zuzendaritza
- Lehendakaritza Zuzendaritza
- Herri Partaidetza Zerbitzua
- Udaltzaingoa
- Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritza
- Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zerbitzua
- Kontuhartzaitza eta Kontabilitate Zuzendaritza
- Finantza Zuzendaritza
- Ingurumen Zuzendaritza
- Hirigintza Sostengagarriko Zuzendaritza
- Mugikortasun Zuzendaritza
- Hezkuntzaren eta Gizarte Sustapenaren Zerbitzua
- Alkatetzan
- Euskara Zerbitzua

EAeko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuan oinarrituta, Euskara Zerbitzuak “Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana Donostiako Udalean – 6. plangintza aldia 2018-2022” dokumentua prestatu du bere onespenerako, eta haren xedapenak nahitaez bete behar dira.

Tokiko gobernuak modernizatzeko neurriei buruzko abenduaren 16ko 57/2003 Legearen arabera, plan hori onesteko eskumena Tokiko Gobernu Batzarrarena da. Udal erakunde autonomiadunen kasuan, erakunde bakoitzeko gobernu organoa da organo eskuduna erabaki hau hartzeko.

6. plangintza aldirako Euskara Zerbitzuak erakunde autonomiadun guztientzat egingo duen proposamena Udalerako planteatu duen modu berean egingo du. Erakunde autonomiadunek ere, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuan xedatutakoa kontuan hartuz, euskara, gaztelania bezala, zerbitzu hizkuntza izango dela bermatu beharko dute erakunde osoan; ekintza eremu desberdinietan hizkuntza jarraibideak aplikatu beharko dituzte eta euskara lan eta harremanetako

## 1. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del Plan está constituido por el Ayuntamiento de San Sebastián que engloba las siguientes direcciones:

### Ayuntamiento de San Sebastián

- Dirección Jurídica
- Dirección de Proyectos y Obras
- Dirección de Acción Social
- Dirección de Presidencia
- Servicio de Participación Ciudadana
- Guardia Municipal
- Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos
- Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos
- Dirección de Intervención y Contabilidad
- Dirección Financiera
- Dirección de Medio Ambiente
- Dirección de Urbanismo Sostenible
- Dirección de Movilidad
- Servicio de Educación y Promoción Social
- Alcaldía
- Servicio de Euskera

Partiendo del Decreto 86/1997 de 15 de abril que rige el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones locales de la CAV, el Servicio de Euskera ha elaborado, para su aprobación, el documento “Plan de Normalización del Uso del Euskera de la Administración Municipal San Sebastián para el 6º periodo de planificación 2018-2022”, siendo sus determinaciones de obligado cumplimiento.

De acuerdo con la ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, corresponde a la Junta de Gobierno Local la competencia para la aprobación de dicho plan, mientras que en el caso de los organismos autónomos es su propio órgano de gobierno quien posee la competencia para la adopción de tal acuerdo.

La propuesta que elaborará el Servicio de Euskera para su aplicación en los organismos autónomos durante el 6º periodo de planificación, será efectuada de la misma manera que la del propio Ayuntamiento. Igualmente, los organismos autónomos, de acuerdo con lo establecido en el decreto 86/1997, de 15 de abril, deberán garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en todo el organismo, y, así mismo, deberán aplicar los criterios lingüísticos en los diversos ámbitos de



hizkuntza izateko neurriak hartu beharko dituzte. Erakunde autonomoetarako proposatuko den dokumentua Udalekoaren egitura, jarraibide eta lehentasun berberak kontuan izanik egingo da.

Bestalde, zuzenbide pribatuko erakunde publikoek dagokienez, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak hizkuntza normalkuntzarako neurriak hartzeko betebeharra jasotzen du. Honela, aipatutako dekretuaren laugarren xedapen gehigarrian jasotzen denaren arabera, zuzenbide pribatuko erakunde publikoak behartuta daude bi hizkuntza ofizialak zerbitzu hizkuntza modura bermatzera eta, ondorioz, helburu hori lortzeko dokumentu honetan jasotzen diren jarraibideak betetzera. Erakunde publiko horiek Donostiako Udalaren baitakoak diren heinean, euskara lan hizkuntza izateko jarraibideak ere bete beharko dituzte. Izen ere, entitate hauek jendartearekiko eredu izan behar dute udala eta erakunde autonomoak bezalaxe.

Horrez gain, 123/2008 Dekretuak, uztailaren 1ekoak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoak, eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua (2003-12-22) garatzen duenak, bere 38. artikuluan, zuzenbide pribatuko erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dutela xedatu eta nola egingo den zehazten du.

Erakunde publiko horietako bakoitzak bere gain hartu beharko du hizkuntza normalkuntza planaren diseinua, onarpena eta garapena. Euskara Zerbitzuak, bere aldetik, udaleko entitate publikoek aholkularitza eskainiko die, udalean aplikatzen diren hizkuntza jarraibideak erakunde horietan ere betetzen direla ziurtatzeko.

## 2. Eragin epea

Planaren eragin aldia onartzen den egunean hasi eta 2022ko abenduaren 31n bukatuko da; hau da, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetako hizkuntza normalkuntzarako prozesuaren 6. plangintza aldia amaitzen den egunean bertan.

actuación y adoptar las medidas pertinentes a fin de que el euskera sea utilizado como lengua de trabajo y de relación. El documento que se vaya a proponer para los Organismos autónomos será elaborado con idéntica estructura, criterios y prioridades que el elaborado para el Ayuntamiento.

Por otra parte, en lo concerniente a las entidades públicas de derecho privado, el decreto 86/1997, de 15 de abril, prevé la obligación de que las mismas adopten medidas tendentes a la normalización lingüística. Así, según lo establecido en la disposición adicional cuarta del citado decreto, las entidades públicas de derecho privado están obligadas a garantizar la utilización de ambas lenguas oficiales como lengua de servicio y, consecuentemente, a cumplir los criterios recogidos en este documento para la consecución de dicho objetivo. En la medida en que dichas entidades públicas forman parte del Ayuntamiento deberán también cumplir con los criterios de uso del euskera como lengua de trabajo. De hecho, tales organismos deben servir de modelo a la sociedad, del mismo modo que el ayuntamiento y los organismos autónomos.

Asimismo, el Decreto 123/2008, de 1 de julio, de Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarias, que desarrolla el Estatuto sobre las Personas Consumidoras y Usuarias (22-12-2003), establece en su artículo 38 que las entidades públicas de derecho privado garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en las relaciones con las personas consumidoras y usuarias, concretando cómo ha de producirse dicha presencia.

Cada una de dichas entidades públicas deberá asumir el diseño, aprobación y desarrollo del plan de normalización lingüística. El Servicio de Euskera, por su parte, ofrecerá a las entidades públicas municipales un servicio de asesoría, para garantizar que los criterios lingüísticos a aplicar en el ayuntamiento se cumplan igualmente en esas entidades.

## 2. Período de vigencia

El período de vigencia de este Plan será desde el día de su aprobación hasta el 31 de diciembre de 2022, es decir, la fecha de finalización del 6º período de planificación del proceso de normalización lingüística en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.



► Euskara

### **III.- EUSKARAZKO ATALAK**

#### **III.- UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EUSKERA**



## Euskarazko atalak

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak, hirugarren atalburuko 2. atalean dio: beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira euskarazko administrazio-atalak. Atal hauek normalizazio planen ardatz edo erdigune kontsidera daitezke eta dekretuak jasotzen duenaren arabera, euskarazko atalak izendatzen joatea da plangintzan aurrera egiteko beste tresna.

Donostiako Udaleko Tokiko Gobernu Batzarrak 2015eko maiatzaren 15ean onartu zuen honako atal eta zerbitzu hauek euskarazko atal izendatzea:

- Herri Partaidetza Zerbitzua
- Berdintasun atala
- Hezkuntza atala
- Euskara Zerbitzua

6. plangintza aldia onartzearekin batera ondoko atala Euskarazko atal izendatzea proposatzen da:

- Gazteria atala

Plangintza aldian zehar euskarazko atal gehiago izendatzen joango dira era progresiboan, euskarazko atal izendatzeko baldintzak bete ahala - langileek dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatua izatea, arduradunak gutxienez 3 HE eta arduradun politikoa euskaraz hitz egiteko gai izatea- .

## Unidades en Euskera

El Decreto 86/1997 de 15 de abril, en el artículo 2 del tercer capítulo dice: son unidades administrativas en euskera, aquellas que desarrollan sus funciones principalmente en euskera. Estas unidades pueden considerarse como el eje o centro de los planes de normalización y según lo recogido en el decreto, designar gradualmente unidades en euskera es otro instrumento para avanzar en el plan.

El 15 de mayo de 2015, la Junta de Gobierno Local aprobó la designación de las siguientes unidades y servicios como unidades administrativas en euskera:

- Servicio de Participación Ciudadana
- Unidad de Igualdad
- Departamento de Educación
- Servicio de Euskera

Junto con la aprobación del 6º periodo de planificación se propone designar como unidad en euskera la siguiente Unidad:

- Unidad de Juventud.

A lo largo del citado periodo se designaran, de modo progresivo, más unidades en euskera a medida que se vayan cumpliendo los requisitos para la designación de unidades en euskera -que el personal haya acreditado el perfil correspondiente, la persona responsable el PL 3, como mínimo, y que la o el responsable político tenga capacidad de expresarse en euskera- .



► Euskara

## **IV.- PLAN ESTRATEGIKOA 2018-2022**

**IV.- PLAN ESTRATÉGICO 2018-2022**



## Plan Estrategikoa

Urtetako esperientzia metatuta, 6. plangintza aldirako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak Bikain Ziurtagiriaren ereduan oinarritutako sistema garatu du herri administrazioetako Erabilera Planak egiteko ere.

Eredu honekin lortu nahi da modu bateratuan diseinatzea bai administrazio publikoetako Planak eta baita enpresa pribatuetakoak ere.

Euskara Zerbitzuak eredu horretan oinarritutako Plan Estrategikoa egin du Donostiako Udalarentzat eta dokumentu honen muina diren hizkuntza jarraibideak ere zehaztu ditu, egituraketa hori bera erabiliz.

## Plan Estratégico

Tras la experiencia adquirida a través de los años, la Viceconsejería de Política Lingüística para el sexto periodo de planificación ha desarrollado un sistema basado en el certificado Bikain, también para la confección de los Planes de Uso de las administraciones públicas.

Con este modelo se pretende diseñar de forma unificada tanto los planes de las administraciones públicas como los de las empresas privadas.

El Servicio de Euskera ha diseñado un plan estratégico basado en este modelo para el Ayuntamiento de San Sebastián, y valiéndose de esa misma estructura ha concretado también los criterios lingüísticos que constituyen el eje de este documento.



## DONOSTIAKO UDALAREN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLAN ESTRATEGIKOA 2018-2022

ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)		Aurreikusitakoa (%)		OHARRAK
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	
1. ZERBITZU HIZKUNTZA.	<b>1. ERAKUNDEAREN IRUDIA.</b>  <u>Helburua:</u> Euskaren presentzia eta erabilera indartzea herritarreko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.	<b>1.1. Errrotulazioa eta ikus-entzunezkoak.</b>  <u>Helburua:</u> Jendaurreko errrotulazioa eta ikus-entzunezkoak euskaraz ere egotea.	<b>1.1.1. Errrotulazio eta ikus-entzunezkoak.</b>	9	90	9	90	Gazt:1 / Gatz:: 1  (Harrizko grabazioak, plakak....)
				19	77	19	81	Gazt: 4 / Gatz: 0  Kontuan hartutako hedabideak (Berria, Gara, DV, Euskadi Irratia, SER) + argitalpenak, publizitatea
				EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK
		<b>1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak.</b>  <u>Helburua:</u> Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskaren presentzia eta erabilera, era batera edo bestera, bermatzea.	<b>1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak.</b>	46		55		Gazt: 54 / Gatz: 45  Euskaren erabilera jendaurreko ekitaldienetan. %50 erabilera orekatua konsideratzen da.
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	OHARRAK
				15	72	15	80	Gazt: 13 / Gatz: 5  Kontuan hartutako atalak: Hezkuntza eta Gizarte Sustapena, Suhiltzaileak eta Herri Partaidetza.
		<b>1.3. Ingurune digitala.</b>  <u>Helburua:</u> Webgunean eta sare sozialen edukia euskaraz ere egotea.	<b>1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia.</b>	5	94	5	95	Gazt: 1 / Gatz: 0  Kontuan hartutakoak: udalaren eta zuzendaritzen web orriak, twitterrak...



ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)		Aurreikusitakoa (%)		OHARRAK
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	
1. ZERBITZU HIZKUNTZA.  Helburua: Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.	2. HERRITARREKIKO HARREMANAK.  Helburua: Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.	2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua emateko edo produktua eskaintzeko orduan.  Helburua: Herritarrekiko harremanetarako idazkiak euskaraz ere egotea.	2.1.1. Idatzizko harremanak.	8	58	8	92	Gazt: 34 / <a href="#">Gazt: 0</a>
			2.1.2. Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak.	59	28	72	28	Gazt: 13 / <a href="#">Gazt: 0</a>
		2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.  Helburua: Herritarrekiko harremanetan ahozko arreta euskaraz ere egitea	2.2.1. Harrera.	EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK
				72		100		Gazt: 28 / <a href="#">Gazt: 0</a>  Langile guztiek kontuan hartuta, jendaurrekoak bereizi gabe.
			2.2.2. Telefonoz, on line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak.	41		50		Gazt: 59 / <a href="#">Gazt: 50</a>
			2.2.3. Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak.	82		100		Gazt: 18 / <a href="#">Gazt: 0</a>
2. LAN HIZKUNTZA.  Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.	3. BARNE HARREMANAK ETA LAN TRESNAK.  Helburua: Komunikazioan eta lan tresnetan euskara ere ohikotsunez erabiltzea.	3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia.  Helburua: Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe makinak etab. euskaraz egotea.	3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia.	EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	OHARRAK
				4	91	9	91	Gazt: 5 / <a href="#">Gazt: 0</a>  Batez ere, tresneria (fotokopiagailuak)
		3.2. Barne harremanak idatziz.  Helburua: Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.	3.2.1 Informaziorako eta/edo komunikaziorako tresnak.	0	100	0	100	Intraneta hartu da kontuan
			3.2.2. Lan bileretako idatziak.	18	31	25	40	Gazt: 51 / <a href="#">Gazt: 35</a>
			3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak.	14	40	25	45	Gazt: 46 / <a href="#">Gazt: 30</a>  Idatzi ofizialak + ez formalak



ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)	Aurreikusitakoa (%)	OHARRAK		
				EUSKARAZ	EUSKARAZ			
2. LAN HIZKUNTA.	3. BARNE HARREMANAK ETA LAN TRESNAK.	3.3. Barne harremanak ahoz.  <u>Helburua:</u> Ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.	3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak.	35	50	Gazt: 65 / Gatz: 50		
			3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak.	44	60	Gazt: 56 / Gatz: 40 Galdelegian barruko harremanak jaso dira telefonoz eta aurrez aurrekoak bereizi gabe.		
			3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak.	44	60	Gazt: 56/ Gatz: 40 Galdelegian barruko harremanak jaso dira telefonoz eta aurrez aurrekoak bereizi gabe.		
		3.4. Baliabide informatikoak.  <u>Helburua:</u> Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabilitzentz direla sustatzea.	3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua.	EUSKARAZ 0	ELE BITAN 100	EUSKARAZ 0	ELE BITAN 100	OHARRAK
			3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera.	EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK
	4. PERTSONEN KUDEAKETA.	4.1. Pertsonen kudeaketa.  <u>Helburua:</u> Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.	4.1.1. Pertsonen kudeaketa.	EUSKARAZ 15	ELE BITAN 73	EUSKARAZ 15	ELE BITAN 85	OHARRAK
				Gazt: 18 / Gatz: 0 Langileei lotutako idatzi ofizialak hartu dira kontuan (nominak, ordutegiak, kontratuak...)				
		4.2. Laneko prestakuntza.  <u>Helburua:</u> Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea.	4.2.1. Laneko prestakuntza.	16	1	35	0	Gazt: 83 / Gatz: 65 2017ko prestakuntza ikastaroen datuak
			4.2.2. Ikastaroen kudeaketa.	0	100	0	100	Ikastaroak kudeatzeko euskarriak eta idatziak (izen emateko datu basea, taulak...)



ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)		Aurreikusitakoa (%)		OHARRAK
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	
2. LAN HIZKUNTA.	5. KANPO HARREMANAK.  Helburua: Euskararen erabilera areagotzea kanpoko erakundeekiko harremanetan.	5.1. Administrazioa  Helburua: Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.	5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak.  5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak.	22	50	30	60	Gazt: 28/ Gatz: 10
				EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK
		5.2. Erakunde pribatuak: finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaleak...  Helburua: Euskararen erabilera areagotzea hornitzaleekiko harremanetan.	5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak.  5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak.	58		70		Gazt: 42 / Gatz: 30
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	OHARRAK
				18	38	25	45	Gazt: 44 / Gatz: 30
	6. KUDEAKETA SISTEMA.  Helburua: Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.	6.1. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.  Helburua: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.	6.1.1. Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK
				73		81		Derrigortasun data dutenak eta ez dutenak
			6.1.2. Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna.  6.1.3. Langileen eta erakunde ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko.	70				
				57		65		Balorazio positiboa hartu da kontuan (galdeategia)
				65				Galdera ez da modu egokian egin eta jasotako kopurua(%22) ez da adierazgarritzat jo. Estimazioa egiteko Planaren garapenerako ekintzetan (prestakuntza, erabilera batzordetan, zuzenketa zerbitzuak...) parte hartzea hartu da kontuan



ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)	Aurreikusitakoa (%)	OHARRAK
				EUSKARAZ	EUSKARAZ	
2. LAN HIZKUNTA.	6. KUDEAKETA SISTEMA.	<b>6.2. ESTRATEGIA:</b> Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa sistema orokorean integratzea.  Helburua: Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorean txertatzea.	6.2.1. Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritzaz batzordeak egitea. (0-%100)	---	23	Datozen urteotan, kudeaketa sistema 17tik 4 zuzendaritzetan ezartzea aurreikusten da eta horietan zuzendaritzaz batzordeak hizkuntzaren kudeaketaren jarraipena egitea
			6.2.2. Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze maila. (0-%100)	---	23	Datozen urteotan, kudeaketa sistema 17tik 4 zuzendaritzetan ezartzea aurreikusten da eta horietan euskararen kudeaketa txertatzea.
			6.2.3. Euskara sortze hizkuntza. (0-%100)	39	50	Gazt: 61 / Gazt: 50  Sortze hizkuntza euskaraz + ele bitan.
			6.2.4. Dokumentuen estandarizazioa. (0-%100)	95	100	Estandarizatu daitezkeen dokumentuak kontuan hartuz
		6.3. HERRITARRAK eta ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapen kudeaketan integratzea.  Helburua: erakundeeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea.	6.3.1. HOElen betetze maila. (0-%100)	64	80	



**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA 2018-2022  
DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN**

EJES	ELEMENTOS DEL 1 <sup>ER</sup> NIVEL	ELEMENTOS DEL 2º NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)		Previsión (%)		OBSERVACIONES
				EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	
1. LENGUA DE SERVICIO.	<b>1. IMAGEN CORPORATIVA.</b>  <u>Objetivo:</u> Fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales con la ciudadanía, garantizando así los derechos lingüísticos de las y los ciudadanos.	1.1. Rotulación y medios audiovisuales.  <u>Objetivo:</u> Garantizar la presencia del euskera en la rotulación y los medios audiovisuales en áreas de atención al público.	1.1.1. Rotulación y soportes audiovisuales.	9	90	9	90	Cast:1 / Cast: 1  (grabaciones en piedra, placas...)
		1.2. Marketing, publicidad y actos públicos.  <u>Objetivo:</u> Garantizar de una forma u otra la presencia y el uso del euskera en todas las iniciativas de marketing, publicidad y actos públicos.	1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería.	19	77	19	81	Cast: 4 / Cast: 0  Medios de comunicación (Berria, Gara, DV, Euskadi irratia, SER) + publicaciones, papelería
			1.2.2. Actos públicos.	EN EUSKERA		EN EUSKERA		OBSERVACIONES
			1.2.3. Cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía.	46		55		Cast: 54 / Cast: 45  Uso del euskera en actos públicos. 50% = uso equilibrado de las lenguas
				EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	OBSERVACIONES
			1.3. Entorno digital.	15	72	15	80	Cast: 13 / Cast: 5  Departamentos: Educación y Promoción Social, Bomberos y Participación Ciudadana
			1.3.1. Contenidos de la página web y redes sociales.	5	94	5	95	Cast: 1 / Cast: 0  Se han tenido en cuenta: las páginas web y twitterrak del ayuntamiento y de las direcciones



EJES	ELEMENTOS DEL 1 <sup>ER</sup> NIVEL	ELEMENTOS DEL 2º NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)		Previsión (%)		OBSERVACIONES
				EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	
1. LENGUA DE SERVICIO.	2. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA.	2.1. Relación escrita con la ciudadanía, al ofrecer el servicio o entregar el producto.  Objetivo: Garantizar que los escritos para la ciudadanía estén en euskera.	2.1.1. Relaciones escritas.	8	58	8	92	Cast: 34 / Cast: 0
			2.1.2. Respuestas en euskera a la demanda en euskera.	59	28	72	28	Cast: 13 / Cast: 0
		2.2. Relación oral con la ciudadanía al ofrecer el servicio o entregar el producto.  Objetivo: Realizar en euskera la atención oral con la ciudadanía.	2.2.1. Recepción.	EN EUSKERA		EN EUSKERA		OBSERVACIONES
				72		100		Cast: 28 / Cast: 0  Uso de todo el personal sin diferenciar al de atención al público
			2.2.2. Relaciones orales por teléfono, on line y presenciales	41		50		Cast: 59 / Cast: 50
			2.2.3. Respuestas en euskera a la demanda en euskera	82		100		Cast: 18 / Cast: 0
2. LENGUA DE TRABAJO.	3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO.	3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo.  Objetivo: Garantizar en euskera los materiales de oficina, papelería, maquina de café, etc.	3.1.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo.	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	OBSERVACIONES
				4	91	9	91	Cast: 5 / Cast: 0  Fotokopiadoras...
		3.2. Relaciones escritas de trabajo.  Objetivo: Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas.	3.2.1. Herramientas para la información/comunicación.	0	100	0	100	Intranet
			3.2.2. Escritos de las reuniones de trabajo.	18	31	25	40	Cast: 51 / Cast: 35
			3.2.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad.	14	40	25	45	Cast: 46 / Cast: 30  Textos oficiales + no formales



EJES	ELEMENTOS DEL 1 <sup>ER</sup> NIVEL	ELEMENTOS DEL 2º NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)		Previsión (%)		OBSERVACIONES
				EN EUSKERA	EN EUSKERA	EN EUSKERA	EN EUSKERA	
2. LENGUA DE TRABAJO.	3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO.  <u>Objetivo:</u> Utilizar el euskera habitualmente en la comunicación y las herramientas de trabajo.	3.3. Relaciones orales de trabajo.  Objetivo: Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales.	3.3.1. Comunicaciones orales de las reuniones de trabajo internas.	35		50		Cast: 65 / Cast: 50
			3.3.2. Relaciones telefónicas internas	44		60		Cast: 56 / Cast: 40  En el cuestionario se recoge sin diferenciar el uso telefónico y presencial
			3.3.3. Relaciones presenciales internas.	44		60		Cast: 56 / Cast: 40  En el cuestionario se recoge sin diferenciar el uso telefónico y presencial
		3.4. Recursos informáticos.  Objetivo: Garantizar la versiones en euskera de los soportes informáticos y promover el uso de los mismos.	3.4.1. Número de instalaciones de versiones en euskera	EUSKERA 0	BILINGÜE 100	EUSKERA 0	BILINGÜE 100	Teniendo en cuenta las aplicaciones de mayor uso.
			3.4.2. Uso de versiones en euskera.	EN EUSKERA 63		EN EUSKERA 75		Cast: 37 / Cast: 25
	4. GESTIÓN DE PERSONAS  <u>Objetivo:</u> Fortalecer el uso del euskera en la formación y gestión de personas.	4.1. Gestión de personas.  <u>Objetivo:</u> Incrementar el uso escrito y oral del euskera en la gestión de los recursos humanos.	4.1.1. Gestión de personas.	EUSKERA 15	BILINGÜE 73	EUSKERA 15	BILINGÜE 85	Cast: 18 / Cast: 0  Comunicaciones oficiales de gestión de personas (nóminas, contratos, horarios...)
				16	1	35	0	Cast: 83 / Cast: 65  Datos de formación del 2017
		4.2. Formación laboral  <u>Objetivo:</u> Incrementar la oferta de la formación en euskera y promover su demanda.	4.2.1. Formación laboral.  4.2.2. Gestión de los cursos.	0	100	0	100	Soportes y comunicaciones para las gestión de los cursos (BD inscripción, tablas...)



EJES	ELEMENTOS DEL 1 <sup>ER</sup> NIVEL	ELEMENTOS DEL 2º NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)		Previsión (%)		OBSERVACIONES
				EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	
2. LENGUA DE TRABAJO.	5. RELACIONES EXTERNAS	5.1. Administración.  Objetivo: Incrementar el uso del euskera en las relaciones con las administraciones públicas.	5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones.	22	50	30	60	Gazt: 28/ Gatz: 10
			5.1.2. Relaciones orales con las administraciones.	EN EUSKERA		EN EUSKERA		OBSERVACIONES
		5.2. Entidades privadas: entidades financieras y proveedores de productos y servicios...  Objetivo: Incrementar el uso del euskera en las relaciones con los proveedores.	5.2.1. Relaciones escritas con entidades privadas.	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	OBSERVACIONES
			5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas.	18	38	25	45	Gazt: 44 / Gatz: 30
	6. SISTEMA DE GESTIÓN.	6.1. PERSONAS: La gestión lingüística está integrada en la gestión del personal.  Objetivo: Integrar el uso y conocimiento del euskera en la gestión de personas.	6.1.1. Nivel de cumplimiento de los perfiles lingüísticos.	EN EUSKERA		EN EUSKERA		OBSERVACIONES
			6.1.2. Capacidad lingüística de los representantes institucionales.	42		55		Gazt: 58 / Gatz: 45
			6.1.3. Valoración de los trabajadores y representantes institucionales sobre el plan de euskera.	73		81		Acreditación de los PL preceptivos + no preceptivos
			6.1.4. Participación activa de los trabajadores y representantes institucionales en las iniciativas del plan de euskera.	70		57		Se ha tenido en cuenta la valoración positiva (cuestionario)



EJES	ELEMENTOS DEL 1 <sup>ER</sup> NIVEL	ELEMENTOS DEL 2º NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)	Previsión (%)	OBSERVACIONES
				EN EUSKERA	EN EUSKERA	
2. LENGUA DE TRABAJO.	6. SISTEMA DE GESTIÓN.  <u>Objetivo:</u> Incrementar el uso del euskera en las relaciones de trabajo.  <u>Objetivo:</u> Garantizar la gestión avanzada del euskera.	<b>6.2. ESTRATEGIA:</b> La gestión lingüística está integrada en el sistema general de gestión.  <u>Objetivo:</u> Integrar la gestión del euskera en la gestión general de la entidad.	<b>6.2.1. Seguimiento del Plan de Gestión desde el Comité de Dirección. (0-100%)</b>	---	23	Se prevé el establecimiento del sistema de gestión en 4 de los 17 departamentos y el Comité de Dirección realice el seguimiento del mismo.
			<b>6.2.2. Nivel de integración de la gestión del euskera en a gestión de la entidad/institución. (0-100%)</b>	---	23	Se prevé el establecimiento del sistema de gestión en 4 de los 17 departamentos y el Comité de Dirección realice el seguimiento del mismo.
			<b>6.2.3. Índice de creación en euskera. (0-100%)</b>	39	50	Gazt: 61 / Gazt: 50  Creación en euskera + en bilingüe.
			<b>6.2.4. Estandarización de documentos. (0-100%)</b>	95	100	Teniendo en cuenta los documentos que se pueden estandarizar.
		<b>6.3. CIUDANANIA y SERVICIO:</b> La gestión lingüística está integrada en las relaciones con la ciudadanía y en el desarrollo de los productos/servicios.  <u>Objetivo:</u> Integrar la lengua en los procesos de los servicios de la entidad.	Nivel de cumplimiento de los criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI). (0-100%)	64	80	



**V. - JARRAIBIDEAK: Hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibideak; Lanpostuetan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak ezartzeko jarraibideak; eta Hizkuntzaren kudeaketa Udalaren kudeaketa orokorrean txertatzeri buruzko jarraibideak.**

**V.- CRITERIOS:** Criterios de uso de las lenguas oficiales; Criterios para la asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad; y Criterios para incluir la gestión de las lenguas en la gestión general del Ayuntamiento.



## AURKIBIDEA / ÍNDICE

<b>0. Sarrera .....</b>	<b>35 or.</b>
Introducción	
<b>I. ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA .....</b>	<b>37 or.</b>
EJE I: LENGUA DE SERVICIO	
<b>1. Erakundearen irudia .....</b>	<b>37 or.</b>
Imagen de la institución	
<b>1.1. Errrotulazioa eta ikus-entzunezkoak .....</b>	<b>37 or.</b>
Rotulación y audiovisuales	
<b>1.1.1. Errrotulazioa eta ikus-entzunezkoak .....</b>	<b>37 or.</b>
Rotulación y audiovisuales	
<b>1.1.1.1. Toponimia .....</b>	<b>37 or.</b>
Toponimia	
<b>1.1.1.2. Ikus-entzunezkoak .....</b>	<b>38 or.</b>
Audiovisuales	
<b>1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak.....</b>	<b>38 or.</b>
Marketing, publicidad y actos públicos	
<b>1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak .....</b>	<b>38 or.</b>
Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería	
<b>1.2.1.1. Argitalpenak .....</b>	<b>38 or.</b>
Publicaciones	
<b>1.2.1.2. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak .....</b>	<b>38 or.</b>
Anuncios, publicidad y campañas	
<b>1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak eta jarduerak .....</b>	<b>39 or.</b>
Actos públicos y actividades	
<b>1.3. Ingurune digitala .....</b>	<b>40 or.</b>
Entorno digital	
<b>1.3.1. Webgune eta sare sozial eta APP-en edukia .....</b>	<b>40 or.</b>
Contenido de las páginas web, redes sociales y APPs	
<b>1.3.1.1. Webguneak .....</b>	<b>41 or.</b>
Páginas web	
<b>1.3.1.2. Sare sozialak .....</b>	<b>41 or.</b>
Redes sociales	
<b>1.3.1.3. Mugikorretako APP-ak .....</b>	<b>41 or.</b>
Las APPs para los móviles	
<b>1.3.1.4. Helbide elektronikoak .....</b>	<b>41 or.</b>
Direcciones de correo electrónico	



<b>2. Bezeroekiko (persona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak.....</b>	<b>42 or.</b>
Relaciones con la clientela (personas físicas) y la ciudadanía	
<b>2.1. Bezero (persona fisikoak) edo herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan .....</b>	<b>42 or.</b>
Relación escrita con la clientela (personas físicas) o la ciudadanía a la hora de dar servicios u ofrecer productos	
<b>2.1.1. Idatzizko harremanak .....</b>	<b>42 or.</b>
Relaciones escritas	
<b>2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak .....</b>	<b>42 or.</b>
Respuestas dadas en euskera a las solicitudes en euskera	
<b>2.1.2.1. Erregistroa .....</b>	<b>42 or.</b>
Registro	
<b>2.2. Bezeroekiko (persona fisikoak) edo herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan .....</b>	<b>42 or.</b>
Relación oral con la clientela (personas físicas) o la ciudadanía a la hora de dar servicios u ofrecer productos	
<b>2.2.1. Harrera .....</b>	<b>42 or.</b>
Atención	
<b>2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre .....</b>	<b>43 or.</b>
Relaciones telefónicas, online y presenciales	
<b>2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzuna .....</b>	<b>43 or.</b>
Respuestas dadas en euskera a las solicitudes en euskera	

## II. ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

EJE II: LENGUA DE TRABAJO

<b>3. Barne komunikazioa eta lan tresnak .....</b>	<b>43 or.</b>
Comunicación interna y herramientas de trabajo	
<b>3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia .....</b>	<b>44 or.</b>
Paisaje lingüístico ligado al trabajo	
<b>3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia .....</b>	<b>44 or.</b>
Paisaje lingüístico ligado al trabajo	
<b>3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala .....</b>	<b>44 or.</b>
Comunicación escrita vertical y horizontal	
<b>3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak.....</b>	<b>44or.</b>
Instrumentos para la información y la comunicación	
<b>3.2.2. Lan bileretako idatziak .....</b>	<b>44 or.</b>
Los documentos escritos de las reuniones de trabajo	
<b>3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak .....</b>	<b>44 or.</b>
Los escritos de las relaciones internas	
<b>3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala .....</b>	<b>45 or.</b>
Comunicación oral vertical y horizontal	
<b>3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozko harremanak.....</b>	<b>45 or.</b>
La comunicación oral de las reuniones de trabajo internas	
<b>3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak .....</b>	<b>46 or.</b>
La comunicación telefónica interna	
<b>3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak .....</b>	<b>46 or.</b>
Relaciones presenciales internas	



<b>3.4. Baliabide informatikoak .....</b>	<b>46 or.</b>
Recursos informáticos	
<b>3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua .....</b>	<b>46 or.</b>
Cantidad de instalaciones de las versiones en euskera.	
<b>3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera .....</b>	<b>46 or.</b>
Uso de las versiones en euskera	
<b>4. Pertsonen kudeaketa .....</b>	<b>46 or.</b>
Gestión de personas	
<b>4.1. Pertsonen kudeaketa .....</b>	<b>46 or.</b>
Gestión de personas	
<b>4.1.1. Pertsonen kudeaketa .....</b>	<b>46 or.</b>
Gestión de personas	
<b>4.2. Laneko prestakuntza .....</b>	<b>47 or.</b>
Formación laboral	
<b>4.2.1. Laneko prestakuntza .....</b>	<b>47 or.</b>
Formación laboral	
<b>4.2.2. Ikastaroen kudeaketa .....</b>	<b>47 or.</b>
Gestión de los cursos	
<b>5. Kanpo harremanak .....</b>	<b>47 or.</b>
Relaciones externas	
<b>5.1. Administrazioa .....</b>	<b>47 or.</b>
Administración	
<b>5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak .....</b>	<b>47 or.</b>
Relaciones escritas con las administraciones	
<b>5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak .....</b>	<b>48 or.</b>
Relaciones orales con las administraciones	
<b>5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzairen eta abar. ....</b>	<b>48 or.</b>
Instituciones privadas: clientela (personas jurídicas), entidades financieras, proveedores/as de productos y servicios, etc.	
<b>5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak .....</b>	<b>48 or.</b>
Relaciones escritas con las instituciones privadas	
<b>5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak .....</b>	<b>48 or.</b>
Relaciones verbales con las instituciones privadas	
<b>5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak eta abar.</b>	
Otras relaciones: entidades aliadas, empresas del grupo, instituciones colaboradoras, etc.	
<b>5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak .....</b>	<b>48 or.</b>
Relaciones escritas con otras entidades	
<b>5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak .....</b>	<b>49 or.</b>
Las relaciones verbales con otras entidades	



<b>6. Kudeaketa sistema .....</b>	<b>49 or.</b>
Sistema de gestión	
<b>6.1. Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorean integratzea .....</b>	<b>49 or.</b>
Estrategia: integración de la gestión de lenguas en el sistema de gestión general	
<b>6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiairekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa.....</b>	<b>49 or.</b>
El planteamiento de la gestión de las lenguas, con la visión a largo plazo y los objetivos a corto y medio plazo, y su evaluación.	
<b>6.1.1.1. Helburu orokorrak .....</b>	<b>49 or.</b>
Objetivos generales	
<b>6.1.1.2. Metodologia .....</b>	<b>50 or.</b>
Metodología	
<b>6.1.1.3. Jarraipena eta ebaluazioa .....</b>	<b>50 or.</b>
Seguimiento y evaluación	
<b>6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak</b>	
Recursos necesarios para llevar a término el planteamiento de la gestión de las lenguas	
<b>6.1.2.1. Giza baliabideak .....</b>	<b>51 or.</b>
Recursos humanos	
<b>6.1.2.2. Normalizazio ekintzak .....</b>	<b>51 or.</b>
Actuaciones de normalización	
<b>6.1.2.3. Itzulpena .....</b>	<b>52 or.</b>
Traducción	
<b>6.1.2.4. Interpretazio zerbitzua .....</b>	<b>53 or.</b>
Servicio de interpretación	
<b>6.2. Bezeroak edo herritarak eta produktua edo zerbitzua .....</b>	<b>53 or.</b>
Clientela o ciudadanía y producto o servicio	
<b>6.2.1. Bezeroak edo herritarak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaleen kudeaketa...</b>	<b>53 or.</b>
Clientela o ciudadanía, servicios o productos y gestión de proveedores/as	
<b>6.2.1.1. Udal ordenantzak .....</b>	<b>53 or.</b>
Ordenanzas municipales	
<b>6.2.1.2. Administrazio kontratuak .....</b>	<b>53 or.</b>
Contratos administrativos	
<b>6.2.1.3. Erosketak .....</b>	<b>55 or.</b>
Compras	
<b>6.2.1.4. Diru laguntzak .....</b>	<b>55 or.</b>
Subvenciones	
<b>6.2.1.5. Udal instalazioen eta materialen erabilera .....</b>	<b>56 or.</b>
Uso de instalaciones y materiales municipales	
<b>6.2.1.6. Jarduerak bide publikoan .....</b>	<b>56 or.</b>
Actividades en la vía pública	
<b>6.2.1.7. Udal lokalen lagapena .....</b>	<b>57 or.</b>
Cesión de locales municipales	
<b>6.3. Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea .....</b>	<b>58 or.</b>
Personas: integrar la gestión de lenguas en la gestión del personal	
<b>6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena .....</b>	<b>58 or.</b>
Contratación del personal y promoción interna	
<b>6.3.1.1. Lanpostuen hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak.....</b>	<b>58 or.</b>
Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad de los puestos de trabajo	
<b>6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea .....</b>	<b>58 or.</b>
Liderazgo y participación	



<b>6.3.2.1. Administrazioa hizkuntza normalizazioan eredu .....</b>	<b>58 or.</b>
La Administración como modelo de la normalización lingüística	
<b>6.3.2.2. Antolakuntza egiturak .....</b>	<b>58 or.</b>
Estructuras organizativas	

## ERANSKINAK

### ANEXOS

#### I. ERANSKINA:

Euskara nabarmentzeko bideak Donostiako Udalaren Euskara Planaren eraginpeko komunikazio, argitalpen, iragarki, publizitate kanpaina eta gainerako euskarrietan .....60 or.  
ANEXO I: medidas para destacar el euskera en las comunicaciones, publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y demás soportes comunicativos pertenecientes al ámbito de aplicación del Plan de Euskera del Ayuntamiento de San Sebastián

<b>a) Idazkiak eta errotuluak .....</b>	<b>60 or.</b>
Textos escritos y rótulos	
<b>b) Argitalpenak .....</b>	<b>61 or.</b>
Publicaciones	
<b>c) Kartelak eta antzekoak .....</b>	<b>62 or.</b>
Carteles y similares	
<b>d) Eskuorriak.....</b>	<b>62 or.</b>
Folletos	
<b>e) Ikus-entzunezkoak eta ahozko publizitatea .....</b>	<b>63 or.</b>
Audiovisuales y publicidad oral	

#### II. ERANSKINA: toponimoen erabilera .....

ANEXO II: uso de los topónimos

<b>a) Toponimia finkatzeko prozedura .....</b>	<b>64 or.</b>
Procedimiento de fijación de la toponimia	
<b>b) Toponimoen erabilera udal expedienteetan .....</b>	<b>64 or.</b>
Uso de topónimos en expedientes municipales	
<b>c) Antzeko grafia duten euskarazko eta gaztelaniazko toponimoak .....</b>	<b>65 or.</b>
Topónimos con formas parecidas en euskera y castellano	

#### III. ERANSKINA: errrotulazio finkoak, tresneria eta papertegia .....

ANEXO III: rotulación permanente, aparatos y máquinas, y papelería

<b>a) Errrotulazio finkoak .....</b>	<b>66 or.</b>
Rotulación permanente	
<b>b) Tresneria .....</b>	<b>66 or.</b>
Máquinas	
<b>c) Papertegia .....</b>	<b>66 or.</b>
Papelería	

#### IV. ERANSKINA: baliabide informatikoei buruzko xehetasunak .....

ANEXO IV: criterios específicos para recursos informáticos

<b>a) Ordenagailuak, telefonoak, tabletak.....</b>	<b>67 or.</b>
Ordenadores, teléfonos, tablets...	
<b>b) Telefono mugikorretako APPak .....</b>	<b>67 or.</b>
APPs de telefonía móvil	

**V. ERANSKINA: administrazio kontratuen araberako hizkuntza klausulak..... 68or.**

ANEXO V: Cláusulas lingüísticas en función del tipo de contrato administrativo

<b>a) Zerbitzuen emakidak eta Zerbitzuak .....</b>	<b>68 or.</b>
Concesión de servicios y Servicios	
<b>b) Obren emakidak eta Obrak .....</b>	<b>70 or.</b>
Concesión de obras y Obras	
<b>c) Hornidurak .....</b>	<b>70 or.</b>
Suministros	
<b>d) Kontratu txikiak .....</b>	<b>71 or.</b>
Contratos menores	

**VI. ERANSKINA: ..... 72 or.****Lanpostuetan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak ezartzeko prozedura eta jarraibideak**

Anexo VI: Procedimiento y criterios de asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad a los puestos de trabajo.

**a) Lanpostuen hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak ezartzeko prozedura..... 72 or.**

Procedimiento de asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad de los puestos de trabajo

**b) Lanpostuen hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak ezartzeko jarraibideak.... 73 or.**

Criterios para la asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad a los puestos de trabajo



## 0. Sarrera

Euskararen Legean garbi esaten da herritarrek euskara eta gaztelania erabiltzeko eskubidea dutela eta administrazioek bermatu behar dietela eskubide hori. Hona hemen, beraz, Legearen oinarririk funtsezkoena: hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioari dagokio eskubide horiek betetzeko neurriak hartzea eta betetzen direla bermatzea.

Herri-administrazioan azken urteotan langileak euskalduntzen egin den ahaleginaren ondorioz, langile ugarik dute euskaraz lan egiteko gaitasuna, maila batean edo bestean; dena dela, oraindik ere hainbat tokitan, urte luzeetako inertziaren eraginez, gehienbat gaztelaniaz jarraitzen da lanean.

Une honetan, Donostiako Udalean, langileen % 72,81ek egiaztatua du lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna eta %11 dira dagokiena baino bat gutxiago egiaztatu dutenak (hauen artean gehienek 2 HE edo 3 HE dute). Ordezkari politikoen artean ere gero eta gehiago dira euskara dakinak; agintaldi honetako udalbatza osatzen dutenen %70ek daki euskara. Erabilera dagokionez, azken urteotan bai herritarrekiko harremanetan bai udal barruan euskara gehiago erabiltzen bada ere, ezagutza eta erabilera ez dira neurri berean hazi, eta, gaztelania da oraindik Udaleko ohiko lan hizkuntza nagusia.

Horrela, datorren plangintza aldian langileen hizkuntza gaitasunaz baliatuta, **euskaren ezagutzatik erabilera jauzi** egitea da helburua Donostiako Udalaren jarduera esparru guztieta: euskarak zerbitzu-hizkuntza behar du izan herritarrekiko harremanetan; eta lan-hizkuntza administratzioen arteko komunikazioetan eta administrazio barruko jardunetan. Izan ere, herritarrek hautatutako hizkuntzan zerbitzua emango zaiela bermatzeko modurik eraginkorrena da euskaraz ere normaltasunez lan egiten duen Udala lortzea.

Ez dezagun ahaztu, gainera, Donostiako euskararen erabilera normalizatu nahi badugu, Udalak eredu izan behar duela eta urrats bat gizartearen aurretik joan behar duela.

Helburu horiek lortzeko ezinbesteko gidari izango dira, ondorengo orrieta ematen diren jarraibide eta gida ierroak:

- **Udal administrazioaren jardun esparru guztieta**

## 0. Introducción

En la Ley del Euskera se señala claramente que la ciudadanía tiene derecho a utilizar el euskera y el castellano, y que las administraciones tienen que garantizar ese derecho. Por tanto, lo fundamental de esa Ley es lo siguiente: los derechos lingüísticos son de la ciudadanía, y corresponde a la Administración tomar medidas para que se cumplan esos derechos y garantizar que se cumplen.

Como consecuencia del esfuerzo para euskaldunizar al personal llevado a cabo durante los últimos años en las administraciones públicas, una parte importante del personal tiene la capacidad para trabajar en euskera, en un nivel u otro. De todas formas, en muchos lugares todavía se sigue trabajando sobre todo en castellano, como consecuencia de la inercia de muchos años.

En este momento, en el Ayuntamiento de San Sebastián el 72,81 % del personal tiene acreditado el perfil lingüístico que corresponde a su puesto de trabajo, y el 11% ha acreditado un nivel inferior al que le corresponde (la mayoría de estos últimos posee el PL2 o el PL3). Entre los/las representantes políticos también son cada vez más quienes saben euskera (el 70% de los que integran la actual corporación municipal). En lo que se refiere al uso, durante los últimos años si bien se utiliza más el euskera tanto en las relaciones con la ciudadanía como en el seno del Ayuntamiento, el conocimiento y el uso no han crecido en la misma medida, y el castellano sigue siendo aún la lengua de trabajo principal.

De ese modo, en el siguiente periodo de planificación, aprovechando la competencia lingüística del personal, **el objetivo es pasar del conocimiento del euskera a su uso** en todos los ámbitos de actividad de la administración municipal: el euskera ha de ser lengua de servicio en las relaciones con la ciudadanía; y lengua de trabajo en las relaciones entre las administraciones y en la actividad interna de dicha institución. De hecho, la manera más eficaz de garantizar que se atenderá a la ciudadanía en la lengua que ésta haya elegido es lograr un Ayuntamiento que trabaje con normalidad también en euskera.

No conviene olvidar, además, que si se quiere normalizar el uso del euskera en la ciudad, el Ayuntamiento tiene que ser ejemplar y caminar un paso por delante de la sociedad.

Para lograr esos objetivos, habrá que tomar como guía los criterios y líneas directrices que se ofrecen en las siguientes páginas:

- **Los criterios de uso de las lenguas oficiales en**



(ahozkoan, idatzizkoan, argitalpenetan, ekitaldietan, kontratazioetan....) bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak. Irizpide nagusia da egoerak ahalbidetzen duen guztieta euskara erabiltzea, betiere herriaren hizkuntza eskubideak bermatuz. Aurreko plangintza aldiko jarraibide berberak dira, baina xehetasun gehiagoarekin jaso dira eta, plangintza aldi honetan, ahalegin berezia egin nahi da gaitasuna dagoen guztieta euskara sortze hizkuntza izan dadin, horretarako langileei beharrezko laguntza eskainiz.

- Hizkuntzaren ezagutza orokortzeko, **ianpostuetan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak zehazteko jarraibideak**. Aurreko plangintza aldiko jarraibide berberak dira.

- **Hizkuntzaren kudeaketa udalaren kudeaketa orokorreatxertatzeri buruzko jarraibideak.** Euskara Plana Gobernuaren Plan Estratégico da, eta gainera, zeharkakoa. Donostiako Udalaren eginkizunen garapenerako kudeaketa tresnetan hizkuntzen kudeaketa zehar lerro gisa txertatzeko neurriak hartuko dira.

Esan bezala, jarraibide eta gida lerro horien xehetasunak jasotzen dira ondorengo orriotan eta Donostiako Udaleko 6. Euskara Planaren osagai izango dira.

**todos los ámbitos de actividad (oral, escrito, publicaciones, actos, contrataciones...) de la administración municipal.** El criterio principal consiste en que se use el euskera cada vez que la situación lo permita, siempre que se garanticen los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Los criterios son los mismos que los del periodo de planificación anterior, pero se han recogido con más detalle. Además, en este periodo de planificación se quiere hacer un especial esfuerzo para que los textos se creen en euskera en todos los casos en que exista competencia lingüística. Para ello se ofrecerá al personal el apoyo que necesite.

- **Los criterios para establecer las fechas de preceptividad y los perfiles lingüísticos en los puestos de trabajo,** que se asignan con el fin de generalizar la competencia lingüística. Dichos criterios son los mismos del periodo de planificación anterior.

- **Los criterios para incluir la gestión de las lenguas en la gestión general del Ayuntamiento.** El Plan de Euskera es el Plan Estratégico del Gobierno, y además es transversal. Se tomarán medidas para insertar la gestión de las lenguas como línea transversal en las herramientas de gestión de los quehaceres del Ayuntamiento de San Sebastián.

Como ya hemos mencionado, en las páginas siguientes se recogen de forma más detallada esos criterios y líneas directrices, que se incluyen en el 6º Plan de Euskera del Ayuntamiento de San Sebastián.



## I. ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

Euskara desabantaila egoeran dagoen hizkuntza da eta, horretaz jabeturik, Donostiako Udalak ekintza positiboak sustatu eta euskararen aldeko neurriak hartuko ditu hizkuntza indartu eta normalizatzeko helburuz. Horrela, herritarren eskubidea bermatuko du Udalarekiko harremanetan hizkuntza ofiziala aukeratzeko eta hizkuntza horretan artatuak izateko.

Beraz, euskara soilik erabiliko da, baldin eta hartzaleak edo eragindakoak diren herritarren eskubideak bermatuta badaude.

### 1. Erakundearen irudia

#### 1.1. Errrotulazioa eta ikus-entzunezkoak

##### 1.1.1. Errrotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Errrotulu finkoak eta noizbehinkako oharak (askotan paperean egindakoak) euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz edo, behar izanez gero, hizkuntza gehiagotan agertuko dira, euskarari lehentasuna emanez, bulego eta egoitza guztiak kangoaldean nahiz barrualdean.

Euskaraz idatziko da errrotulu eta ohar horietako testua, kasu hauetan:

- Hitzek euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia dutenean.
- Mezuak pictograma batez lagundurik agertzen direnean eta horren bitartez erraz ulertzenean.
- Zuzendaritzaren edo ezagutzera ematen den jardueraren izaerak edo hartzaleen berezitasunek ahalbidetzen dutenean, eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntzetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta inglesa.

Jarraibide horiek beteko dira, halaber, honako hauetan: Donostiako Udalaren organo, zuzendaritza, egitarau, proiektu, jarduera eta ekintza guztien izen ofizialetan; seinaleztapenean, papertegiko elementu idatzi finkoetan; tresneriako azalpenetan.

## EJE I: LENGUA DE SERVICIO

El Ayuntamiento de San Sebastián, consciente de que el euskera está en una situación de desventaja, trabajará para la promoción y normalización del euskera, adoptando medidas de acción positiva en favor de dicha lengua, garantizando en todo caso, el derecho de los ciudadanos y las ciudadanas a escoger la lengua oficial en la que se relacionan con el Ayuntamiento y el cumplimiento del deber de atenderles en la lengua escogida.

A estos efectos, se utilizará únicamente el euskera, siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias o afectadas.

### 1. Imagen de la institución

#### 1.1. Rotulación y audiovisuales

##### 1.1.1. Rotulación y audiovisuales

Los rótulos fijos y los avisos ocasionales (realizados con frecuencia en papel) se mostrarán, tanto en el interior como en el exterior de todas las oficinas y dependencias, en euskera, en euskera y castellano o, si es necesario, en más lenguas, dando prioridad al euskera.

El texto de esos rótulos y avisos se escribirá en euskera en los siguientes supuestos:

- Cuando las palabras tengan una grafía semejante en euskera y castellano.
- Cuando los mensajes vayan acompañados de pictogramas que faciliten su comprensión.
- Cuando así lo permitan el carácter del departamento, la actividad a comunicar o las particularidades de las personas destinatarias, siempre que sea en los términos antes indicados.

Cuando además de las dos lenguas oficiales también haya que utilizar otras lenguas, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

También se actuará conforme a esos criterios en los siguientes supuestos: en los nombres oficiales de todos los órganos, direcciones, programas, proyectos, actividades y actos del Ayuntamiento; en la señalética, en los elementos escritos fijos de la papelería; en las instrucciones de las máquinas.



Errotulu finkotzat, papertegiko elementutzat eta tresneriatzat zer jotzen den jakiteko III. eranskinera edo Euskara Zerbitzura joko da. Idazki elebidun edo eleaniztunetan euskara nola nabarmendu behar den jakiteko, berriz, plan honen I. eranskinoko argibideetara edo Euskara Zerbitzura joko da.

#### 1.1.1.1. Toponimia

Donostiako kale, bide, auzo, auzune, mendi, ibai eta erreken izendegi ofiziala, eta, oro har, toponimoak, Donostiako Udalak finkatuko ditu, jatorrizko hizkuntza (euskara, gaskoa, gaztelania, etab.) eta haren grafia akademikoa errespetatuz. Toponimoak nola erabili jakiteko, plan honen II. eranskinoko argibideetara edo Euskara Zerbitzura joko da.

#### 1.1.1.2. Ikus-entzunezkoak

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuak, bozgorailuz, audioa duten tresnez eta antzeko bitartekoez zabaldutakoak, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dira. Komunikazio horiek euskaraz egingo dira hartzaleen ezaugarriek hala ahalbidetzen dutenean eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Haurrei zuzendutako udal instalazio eta eraikinetako (kiroldegia, gazteleku, haurtxoko...) megafonia bidezko audioa eta musika, oro har, euskarazkoak izango dira, eta gainerako adin taldeei zuzendutakoak direnean, euskarazkoen kopurua gainerako hizkuntzekiko orekatua izango da, eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

### 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

#### 1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak

##### 1.2.1.1. Argitalpenak

Udalak euskarri fisikoan nahiz digitalean argitaratzen dituen aldizkari, liburu, mapa, plano eta zabalkunderako argitalpenak euskaraz, betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero, edo bi hizkuntza ofizialean egingo dira, eta haietan euskarari lehentasuna emango zaio.

Argitalpenaren berariazko ezaugarriek, izaerak eta jasotzaileek (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) hala eskatzen dutenean, argitalpena euskaraz egingo da, eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Para saber qué se entiende por rótulo fijo, papelería y máquinas se consultará en el anexo III o en el Servicio de Euskera. Por otra parte, para saber cómo destacar el euskera en los escritos bilingües o multilingües, se consultará en las instrucciones del anexo I o en el Servicio de Euskera.

#### 1.1.1.1. Toponimia

La nomenclatura oficial y, en general, los topónimos de las calles, carreteras, barrios, barriadas, montes, ríos y riachuelos de San Sebastián los establecerá el Ayuntamiento de San Sebastián, respetando la lengua original (euskera, gascón, castellano, etc.) y su grafía académica. Para saber cómo utilizar los topónimos, se consultará en las instrucciones del anexo II o en el Servicio de Euskera.

#### 1.1.1.2. Audiovisuales

Los mensajes orales dirigidos a personas indeterminadas comunicados por altavoz, dispositivos con audio o medios parecidos se emitirán primero en euskera y después en castellano. Esas comunicaciones se llevarán a cabo en euskera cuando las características de las personas receptoras así lo permita, siempre que sea en los términos antes indicados.

El audio y la música que se reproduzca por megafonía en las instalaciones municipales (polideportivos, gaztelekus, haurtxokos...) dirigidos al público infantil se emitirá por norma general en euskera, y cuando se dirijan al resto de grupos de edad habrá equilibrio entre la proporción de emisiones en euskera y las emitidas en otras lenguas, siempre que sea en los términos antes indicados.

### 1.2. Marketing, publicidad y actos públicos

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

##### 1.2.1.1. Publicaciones

Todas las publicaciones que haga el Ayuntamiento en soporte físico o digital de revistas, libros, mapas, planos y demás publicaciones de difusión se harán en euskera, siempre que sea en los términos antes indicados o en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

Dependiendo de las características específicas, del carácter de las publicaciones y de las personas receptoras (edad, competencia lingüística, sector...), cuando la realidad así lo requiera, se harán las publicaciones en euskera, siempre que sea en los términos antes indicados.



Bi hizkuntza ofizialez gain, argitalpenak beste hizkuntzetan ere egin behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta inglesa.

Argitalpenaren banaketa Euskal Autonomia Erkidegotik, Nafarroatik eta Ipar Euskal Herritik kanpo egiten denean, Estatuan eta Nazioartean, bertako hizkuntzaz gain, euskararen erabilera sinbolikoa egingo da.

Testu horien egokitasuna eta hizkuntza zuzentasuna bermatzea argitalpenaz arduratzen den zuzendaritzaren edo atalaren erantzukizuna da.

Euskara nabarmentzeko, berriz, I. eranskinean agertzen diren bideak erabiliko dira.

#### 1.2.1.2. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak

Udalaren iragarki ofizialak eta gainerako publizitate ekintzak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, eta euskarari emango zaio lehentasuna.

Euskaraz egingo dira, oro har, haurrei eta nerabeei zuzendutakoak, baita hartzalearen ezaugarriek (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo gaiak hala eskatzen dutenean ere. I. ardatz honen hasierako bi paragrafoetan jasotzen den moduan, betiere, baldin eta hartzaleen eskubideak bermatuta badaude.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntzetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta inglesa.

Kanpainetako edukiak eta esloganak bi hizkuntza ofizialetan edo gehiagotan egin behar direnean, ez dira hizkuntza batean sorturikoaren itzulpen soilla izango. Hizkuntza bakoitzaren ezaugarriak zainduz, batean zein bestean, mezu egokiak, ulergarriak eta zuzenak izango dira.

Zabalkundeari begira, iragarkiak, publizitatea eta kanpainak euskaraz argitaratu edo emango dira euskarazko hedabideetan.

Irizpide orokor horiez gain, komunikazio ekintzaren arabera (ahozko eta idatzizko publizitatea, kartelak, posterrak, eskuorriak, liburuxkak eta abar), I. eranskinean agertzen diren berariazko jarraibideak ere bete beharko dira.

#### 1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak eta jarduerak

a) Donostiako Udalak antolatutako ekitaldi instituzionaletan (prentsurreko, sari banaketa,

Cuando además de las dos lenguas oficiales, también haya que utilizar otras lenguas en las publicaciones, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

Cuando la divulgación se haga fuera de la Comunidad Autónoma Vasca, Navarra e Iparralde, tanto en el Estado como en el ámbito internacional, además de la lengua local se utilizará el euskera de forma simbólica.

La adecuación y corrección lingüística de dichos textos serán responsabilidad de la dirección o unidad administrativa a quien corresponda la publicación.

Para destacar el euskera se utilizarán los recursos que se señalan en el anexo I.

#### 1.2.1.2. Anuncios, publicidad y campañas

Los anuncios oficiales y demás actos publicitarios del Ayuntamiento se realizarán en euskera o en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

Se realizarán como norma general en euskera cuando vayan dirigidos a niñas y niños o a adolescentes, o cuando así lo requieran las características de las personas destinatarias (edad, capacitación lingüística, ámbito...) o el contenido de dichos anuncios, que tal y como se recoge en los dos párrafos del inicio de este Eje I será siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de las personas destinatarias.

Cuando además de las dos lenguas oficiales también haya que utilizar otras lenguas, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés. Cuando los mensajes y los eslóganes de las campañas se realicen en las dos lenguas oficiales o en más lenguas, no serán traducciones literales de mensajes concebidos en una sola lengua. Se crearán mensajes comprensibles y adecuados atendiendo a las características propias de cada lengua.

En cuanto a su difusión, los anuncios, la publicidad y las campañas en los medios de comunicación en euskera se publicarán o se darán a conocer en dicha lengua.

Además de esos criterios generales, dependiendo del acto comunicativo (publicidad oral y escrita, carteles, pósteres, folletos, cuadernillos, etc.), también habrá que cumplir con los criterios específicos del anexo I.

#### 1.2.2. Actos públicos y actividades

a) En los actos institucionales organizados por el Ayuntamiento (ruedas de prensa, entregas de



aurkezen, herritarrekin egindako bilera eta abarretan), euskara edo bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, euskarari lehentasuna emanez, betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Udalak euskara gaitasun egokiko pertsonak izendatuko ditu halako ekitaldietarako.

b) Donostiako Udaleko zuzendaritza eta zerbitzuek antolatutako orotariko jardueretan (emanaldi, ikastaro, lantegi, jardunaldi, hitzaldi, mahai inguru, festa, bisita gidatu, erakusketa eta abarretan) euskara sustatzeko neurriak hartuko dira.

c) Euskara sustatzeko neurriak Donostiako Udalaren Planaren eraginpeko jendaurreko ekitaldi eta jardueretan honako hauek izango dira:

- Haurrei, nerabeei eta gazteei zuzendutako jarduerak oro har euskaraz antolatuko dira. Nolanahi ere, jardueraren helburuak, gaiak edo hartzaleak aintzat harturik gaztelaniaz edo jatorrizko hizkuntzan ere antolatu ahal izango dira, betiere hartzaleen hizkuntza eskubideak betez gero.

- Ekitaldian edo jardueretan bi hizkuntza ofizialak erabiltzen direnean, hurrenkeria hau erabiliko da: lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz. Ekitaldia Ipar Euskal Herrian bada, lehenik euskaraz eta ondoren frantsesez. Bi hizkuntza ofizialez gain, ekitaldien aurkezpenak beste hizkuntzetan ere egitea beharrezko denean, hurrenkeria hau erabiliko da: euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez.

Ekitaldi elebidunetan, irizpide nagusia izango da hizkuntzen arteko oreka bermatzea. Egoerak ahalbidetzen duenean, hizkuntza bakoitzean eduki berak ez errepikatzerako joko da; horretarako, hizkuntza bakoitzari eskaintitako denboran edo testu kopuruan oreka kontuan hartzeaz gain, edukien banaketa ere oreaktuko da.

Komunikazio rako teknologiek ematen dituzten aukerak baliatuko dira euskararen erabilera bermatzeko; esaterako, ahozko zuzeneko komunikazioan hizkuntza bat erabiltzea eta euskarri informatikoan bestea. Banatu beharreko dokumentazioa euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan banatuko da.

Ekitaldiaren edo jardueraren izaerak aldibereko interpretazioa eskatzen duenean, aldez aurretik ongi zehaztuko dira interpretazioan izango diren hizkuntzak, eta interpretazio lana egiteko behar diren baliabideez hornitutako areto bat prestatuko da.

premios, presentaciones, reuniones con la ciudadanía...) se utilizará el euskera o las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera, siempre que sea en los términos antes indicados.

El Ayuntamiento designará para participar en tales eventos a personas con un adecuado nivel de euskera.

b) En las actividades de todo tipo organizadas por los distintos departamentos del Ayuntamiento (actuaciones, cursos, talleres, jornadas, conferencias, mesas redondas, fiestas, visitas guiadas, exposiciones...) se adoptarán medidas para la promoción del euskera.

c) Las medidas para la promoción del euskera en los actos públicos y actividades a los que afecta el Plan de Euskera del Ayuntamiento de San Sebastián, son los siguientes:

- El Ayuntamiento organizará habitualmente en euskera las actividades dirigidas a niños y niñas, a adolescentes y jóvenes. No obstante, atendiendo a los objetivos, los temas o los receptores de la actividad, se podrán realizar en castellano o en el idioma original, garantizando en todo caso el cumplimiento de los derechos lingüísticos de los mismos.

- Cuando haya que utilizar las dos lenguas oficiales en los actos o actividades, se hará en este orden: primero en euskera y después en castellano. Si el acto es en Iparralde, primero en euskera y después en francés. Cuando además de las dos lenguas oficiales también sea necesario utilizar otras lenguas en la presentación de los actos, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

En los actos bilingües, el criterio principal será garantizar el equilibrio entre ambas lenguas. Cuando la situación así lo permita, se tenderá a no repetir los mismos contenidos en ambas lenguas; para ello, se equilibrará tanto el tiempo y la cantidad de texto dedicados a cada lengua como la distribución de los contenidos.

Se aprovecharán las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la comunicación para garantizar el uso del euskera; por ejemplo, combinar una comunicación oral realizada en una lengua con una exposición en soporte informático realizada en la otra lengua. En caso de que se distribuya alguna documentación, estará redactada en euskera o en las dos lenguas oficiales.

Si la naturaleza del acto requiere del servicio de interpretación simultánea, se definirán claramente y de antemano los idiomas de interpretación y se dispondrá una sala dotada con los recursos necesarios para desarrollar dicha función.



- Gaztelaniaz eskaintzen diren jardueretan, euskaraz ere egingo da aurkezpena, eta euskarazko sarrera egingo zaio ekitaldiaren atal bakoitzari. Ele bietan egingo dira jardueraren publizitatea eta jardueran banatzen diren dokumentu idatziak.

- Jarduera ele bietan egin arren, bi hizkuntzak emanaldi bakarrean eskaintzen ez direnean, aukera hauek izango dira kontuan:

- Gutxienez emanaldien erdia euskaraz egingo da.
- Euskarazko emanaldia egun eta ordu egokian eskainiko da.

- Ekitaldiak edo jarduerak zein hizkuntzatan izango diren zehaztuko da publizitatea eta jakinarazpen guztietai.

### 1.3. Ingurune digitala

#### 1.3.1. Webgune, sare sozial eta APPen edukia

Donostiako Udalaren Internet, sare sozial eta mugikorretako aplikazioetako edukiak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz konsultatzeko eta izapideak egiteko moduan egongo dira. Zuzendaritza bakoitza arduratuko da bere edukiak dagokion hizkuntzan prestaturik egoteko prozeduraz.

##### 1.3.1.1. Webguneak

Donostiako Udaleko webguneetako hasierako hizkuntza euskara izango da eta aukera egongo da gaztelaniza eta, hala badagokio, gainerako hizkuntzak hautatzeko. Webgune eleaniztunetan hizkuntzak hurrenkera honetan eskainiko dira: euskara, gaztelaniza, frantsesa eta inglesa.

Internet sarearen bidez egin daitezkeen izapideak euskaraz eta gaztelaniaz egiteko moduan egongo dira.

Euskarazko orriean txertatzen diren estekak, aukera dagoen guztietai, euskarazko orrietara bideratuko dira. Era berean, erantsitako dokumentuen izenak eta edukia euskaraz idatziko dira.

Euskaraz sortuko dira webguneetako eta web orrieta helbideak.

Donostiako Udalaren webgune eta helbide elektronikoek .eus domeinua izango dute.

- En las actividades que se ofrezcan en castellano, se realizará la presentación también en euskera y se hará una breve introducción en euskera en cada apartado del acto. La publicidad del acto y los documentos distribuidos en el mismo se realizarán en bilingüe.

- En el caso de actividades bilingües, cuando los dos idiomas no se ofrezcan en la misma actuación, se tendrán en cuenta las siguientes opciones:

- La mitad, al menos, de las actuaciones o sesiones se realizarán en euskera.
- Las actuaciones o sesiones en euskera se ofrecerán en días y horarios adecuados.

- En la publicidad y comunicaciones de los actos o las actividades se dará a conocer el idioma en que se realizarán los mismos.

### 1.3. Entorno digital

#### 1.3.1. Contenido de las páginas web, redes sociales y APPs

Los contenidos de titularidad del Ayuntamiento en Internet, las redes sociales y las aplicaciones de los teléfonos móviles estarán disponibles en euskera o en euskera y castellano para su consulta y para la realización de trámites. Cada dirección se responsabilizará del procedimiento a seguir para que sus contenidos estén en la lengua correspondiente.

##### 1.3.1.1. Páginas web

La lengua inicial de las páginas web del Ayuntamiento de San Sebastián será el euskera y se dispondrá de la opción de seleccionar la versión en castellano y, en su caso, en otros idiomas. En las páginas web multilingües los idiomas se ofrecerán en el siguiente orden: euskera, castellano, francés e inglés.

Los trámites que se pueden llevar a cabo mediante Internet deberán poder realizarse en euskera y castellano.

Los enlaces insertados en las páginas en euskera se dirigirán, siempre que sea posible, a las páginas en euskera. Así mismo, los nombres y el contenido de los documentos anexos se escribirán en euskera.

Los sitios web y las direcciones de las páginas web se crearán en euskera.

Los sitios web y las direcciones de correo electrónico del Ayuntamiento de San Sebastián tendrán el dominio .eus.

#### 1.3.1.2. Sare sozialak

Sare sozialetan, kontu elebiduna dagoenean,

#### 1.3.1.2. Redes sociales

Cuando la cuenta en las redes sociales sea bilingüe,



euskarazko kontu bat sortuko da aukera dagoen guztietan.

Sare sozialetako kontu elebidunetan, testua mezu bakarrean doanean, euskara gainean idatziko da; eta bi mezutan doanean lehenik gaztelaniazko mezu idatziko da, eta, jarraian, euskarazkoa, euskarazkoa aurretik bistaratudin.

Kanpoko gaztelaniazko mezu bat gure kontuan txertatzen dugunean, euskarazko aurkezpen hitzak gehituko dira.

#### 1.3.1.3. Mugikorretarako APP-ak

Udalaren mugikorretarako aplikazioak (APP) bi hizkuntza ofizialean egongo dira erabilgarri herritarren esku jarri baino lehen. Euskara aukeratuz gero, komunikazio eta agiri oro (e-mailak, fakturak...) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialean bidaliko dira (ikus xehetasun gehiago IV. eranskinean).

#### 1.3.1.4. Helbide elektronikoak

Helbide elektronikoak euskaraz sortuko dira eta euskaraz izendatuko dira helbide elektronikoen multzoak (GUDALTZAINGOA, GESKOLA...).

### 2. Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

#### 2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbaitza eman edota produktua eskaintzeko orduan

##### 2.1.1. Idatzizko harremanak

Donostiako Udalak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz eskainiko du herritarrei berariaz zuzendu beharreko idatzi oro (baimenak, lagapenak, ebazpenak, diru laguntzak...), eta laneko dokumentuen sortze hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko du.

Herritarrak edo dagokion entitateak Udalarekiko harremanetan euskaraz jardutea hautatu duenean euskarazko testuak erabiliko dira.

Tramitazio elektronikoa herritarrak hautatzen duen hizkuntzan egingo da, euskaraz edo gaztelaniaz. Nolanahi ere, tramitazioaren azken jakinarazpen, ebazpen edo ziurtagiria testu estandarizatua denean, sistemak aukera emango dio herritarri agiri elebidunak ere jasotzeko.

##### 2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarrengandik dokumentu bat euskaraz jasotzen

se creará una cuenta en euskera, siempre que sea posible.

En las cuentas bilingües de las redes sociales, cuando el texto vaya en un solo mensaje, el euskera se escribirá en la parte superior; y cuando vaya en dos mensajes se escribirá primero el mensaje en castellano y a continuación en euskera, a fin de que el euskera se muestre en primer lugar.

Cuando se inserte un mensaje externo en castellano en nuestra cuenta, se le añadirán unas palabras de introducción en euskera.

##### 1.3.1.3. APPs para telefonía móvil

Las aplicaciones (APP) para móviles del Ayuntamiento tendrán que ser utilizables en las dos lenguas oficiales antes de ponerlas a disposición de la ciudadanía. En caso de que se seleccione el euskera, todas las comunicaciones y documentos (e-mails, facturas...) se enviarán en euskera o en las dos lenguas oficiales (ver más detalles en el anexo IV).

##### 1.3.1.4. Direcciones de correo electrónico

Las direcciones de correo electrónico se crearán en euskera y se asignarán nombres en euskera a los grupos de correos electrónicos (GUDALTZAINGOA, GESKOLA...).

### 2. Relaciones con las personas usuarias (personas físicas) y la ciudadanía

#### 2.1. Relación escrita con la clientela (personas físicas) o la ciudadanía a la hora de dar servicios u ofrecer productos

##### 2.1.1. Relaciones escritas

El Ayuntamiento de San Sebastián ofrecerá toda la documentación expresamente dirigida a la ciudadanía (permisos, cesiones, resoluciones, subvenciones...) en euskera o en euskera y castellano, y trabajará por que el euskera sea la lengua de creación de documentos.

Cuando el/la ciudadano/a o entidad correspondiente opte por relacionarse en euskera con el Ayuntamiento, se utilizarán versiones en euskera.

La tramitación electrónica se realizará en la lengua elegida por la persona usuaria: euskera o castellano. En cualquier caso, el sistema ofrecerá a la ciudadanía la opción de recibir la notificación, resolución o certificación última de la tramitación, en caso de tratarse de textos estandarizados, en las dos lenguas.

##### 2.1.2. Respuestas dadas en euskera a las solicitudes en euskera

Si se recibe de una ciudadana o ciudadano un



bada, euskaraz erantzongo da. Bi hizkuntzatan jasotzen bada, bi hizkuntza ofizialean erantzongo da, eta gaztelaniazko komunikazioei, oro har, bi hizkuntza ofizialean erantzongo zaie.

### 2.1.2.1. Erregistroa

Erregistroari lotutako aplikazio informatiko guzietan eremu bat dago sartzen edo irteten den dokumentazioa zein hizkuntzatan idatzita dagoen adierazteko. Gainera, eremu hori betetzea ezinbestekoa da.

Donostiako Udaleko erregistro administrativoetan, jatorrizkoak idatzita dauden hizkuntzan inskribatuko dira dokumentuak. Ele bietan idatzitakoak euskaraz erregistratuko dira.

### 2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

#### 2.2.1 Harrera

Euskara eta gaztelania izango dira herritarrei zerbitzua emateko hizkuntzak Donostiako Udalaren zuzendaritzar, jarduera, ekimen eta bulego fisiko nahiz birtual guzti-guztietan. Udalak herritarrekin dituen harreman mota guzietan bermatu beharko da bi hizkuntza ofizialen erabilera, herritarren hizkuntza hautua ziurtatzeko. Udalaren zuzendaritzar bakotzaren eginkizuna izango da behar diren neurriak hartzea hori bermatzeko.

#### 2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre

Udal langilea herritarriari lehenik euskaraz zuzenduko zaio, bai aurrez aurreko harremanetan bai telefonozkoetan, eta gero herritarrok hautatzen duen hizkuntzan jarraituko du, herritarrok hizkuntza ofizialak erabiltzeko daukan aukera eskubidea bermatuz.

Harrera egiteko erabiltzen diren ahozko mezuak (gailu automatikoz, telefono bidezko informazio zerbitzuen bidez eta abarrez emandakoak) euskaraz eta gaztelaniaz emango dira, hurrenkera zehatz horretan.

#### 2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Aurrez aurre edo telefonoz udalera euskaraz jotzen duen herritarriari euskaraz erantzongo zaio.

## II. ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

### 3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

documento en euskera, se responderá en euskera. Si se recibe en bilingüe se responderá en ambas lenguas y, en general, también se responderá en las dos lenguas oficiales a las comunicaciones escritas en castellano.

#### 2.1.2.1. Registro

En todas las aplicaciones informáticas vinculadas al registro existe un campo en el cual se indica en qué lengua o lenguas tiene entrada o salida la documentación. Además, será obligatorio cumplimentar dicho campo.

La inscripción de los documentos en los registros administrativos del Ayuntamiento de San Sebastián se realizará en la lengua o lenguas en las que estén redactados estos. Los documentos redactados en bilingüe serán registrados en euskera.

### 2.2. Relaciones verbales con la clientela (personas físicas) o la ciudadanía a la hora de dar servicios u ofrecer productos

#### 2.2.1. Atención

El euskera y el castellano serán las lenguas de servicio a la ciudadanía en todos los departamentos, actividades, iniciativas y oficinas tanto físicas como virtuales del Ayuntamiento de San Sebastián. El uso de las dos lenguas oficiales tendrá que estar garantizado en todo tipo de relación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, para asegurar la opción lingüística de esta última. Correspondrá a cada dirección del Ayuntamiento tomar las medidas necesarias para garantizar esa opción.

#### 2.2.2. Relaciones telefónicas, online y presenciales

El personal del Ayuntamiento se dirigirá al ciudadano o a la ciudadana primero en euskera, tanto en las relaciones presenciales como en las telefónicas, y continuará en la lengua seleccionada por la persona atendida, para garantizar el derecho de ésta a usar las lenguas oficiales.

Los mensajes orales utilizados en la atención oral (ofrecidos por medio de dispositivos automáticos, servicios de información telefónicos, etc.) se ofrecerán en euskera y castellano, en ese mismo orden.

#### 2.2.3. Respuestas dadas a las solicitudes en euskera

A la ciudadanía que se dirija al Ayuntamiento en euskera de modo presencial o por teléfono se le responderá en euskera.

## EJE II: LENGUA DE TRABAJO

### 3. Comunicación interna y herramientas de trabajo



### 3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

#### 3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

Lanari lotutako errotulazio finkoa (apal, artxibategi, karpeta eta abarretan jartzen diren etiketak ...) eta noizbehinkako oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, oro har.

Lanarekin lotutako errotulu horiek euskaraz idatziko dira euskarazko atalaetan.

### 3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

#### 3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Udalak kudeatutako komunikazio tresnetan (ohar eta iragarki taulak, zirkularak, intranet...) bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira euskarari lehentasuna emanez.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideetan (aplikazioak, inprimakiak...) izapide horiek euskaraz eta gaztelaniaz egiteko modua egongo da.

#### 3.2.2. Lan bileretako idatziak

Udaleko lan bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

a) Udal atalek antolatzen dituzten bileretan, hizkuntza nola kudeatuko den aldez aurretik aztertuko da. Bilera zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da bilera deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.

b) Bilera egindako hizkuntzan edo hizkuntzatan jasoko da bileraren akta. Bertan esandako hitzak jaso behar izanez gero, parte hartziale bakoitzak erabilitako hizkuntzan transkribatuko dira.

#### 3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

a) Donostiako Udalak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo ditu barne harremanetarako idatziak, eta laneko dokumentuen sortze hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko du.

Administracio atalen arteko harremanetan euskarazko komunikazioak sustatuko dira.

Udal barruko dokumentuak, komunikazioak eta egintza administratiboak euskaraz idatziko dira hartzalearen edo hartzaleen ulermen maila bermatuta dagoenean; hargatik eragotzi gabe interesdunei jakinarazpenak eta komunikazioak egiteari buruzko hizkuntza jarraibideak geroago

### 3.1. Paisaje lingüístico ligado al trabajo

#### 3.1.1. Paisaje lingüístico ligado al trabajo

Los rótulos fijos (etiquetas colocadas en estanterías, archivadores, carpetas...) y avisos puntuales ligados al trabajo se escribirán generalmente en euskera o en euskera y castellano.

Dichos rótulos se escribirán en euskera en las unidades en euskera.

### 3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal

#### 3.2.1. Instrumentos para la información o la comunicación

En los instrumentos de comunicación gestionados por el Ayuntamiento (tablones de anuncios y avisos, circulares, intranet...) se utilizarán las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

En los recursos que el personal tiene a su disposición para llevar a cabo los trámites internos (aplicaciones, impresos...) existirá la posibilidad de hacer dichos trámites en euskera y castellano.

#### 3.2.2. Los documentos escritos de las reuniones de trabajo

En las reuniones de trabajo del Ayuntamiento se seguirán los siguientes criterios a la hora de gestionar los idiomas:

a) En las reuniones organizadas por las unidades municipales se estudiará de antemano cómo gestionar los idiomas. Una vez se haya decidido en qué lengua se llevará a cabo la reunión, se decidirá en qué lengua se distribuirán la convocatoria, los soportes y la documentación de la reunión.

b) El acta de la reunión se escribirá en la lengua o lenguas en que se lleve a cabo la reunión. En el supuesto de que haya que recoger lo dicho en la reunión, se transcribirá en la lengua utilizada por cada participante.

#### 3.2.3. Los escritos de las relaciones internas

a) El Ayuntamiento de San Sebastián elaborará en euskera o en euskera y castellano la documentación escrita destinada a las relaciones internas, y trabajará por que el euskera sea la lengua de creación de los documentos de trabajo.

Se promocionarán las comunicaciones en euskera en las relaciones entre las unidades administrativas.

Los documentos, comunicaciones y actos administrativos municipales internas, se escribirán en euskera cuando esté garantizada la comprensión de la persona o personas receptoras; sin perjuicio de la aplicación posterior de los criterios lingüísticos relativos a las comunicaciones y notificaciones a



aplikatzea.

b) Udal langile guztiei (hartziale jakinik gabe) bidalitako dokumentuak, mezuak, abisuak, jakinarazpenak, gutunak... bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarazkoari lehentasuna emanez.

Mezu pertsonalizatuak, hartzialearen ulermenaren bermatua dagoenean, euskaraz idatziko dira.

c) Euskarazko ataletan euskara izango da laneko hizkuntza nagusia, erakunde barrurako idatziak egiteko eta bideratzeko garaian.

Euskarazko ataletara zuzendutako mezuak eta dokumentazioa euskaraz idatziko dira.

Euskarazko atal batetik euskaraz sortutako dokumenturen bat jasotzen badu, hartzialearen ardura izango da hura itzultzeko bidaltzea eta, behar denean, erantzuna euskaraz bidaltzeko bitartekoak jartzea. Edonola ere, ezin izango dio igorleari itzulpena eskatu.

### 3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

#### 3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozko harremanak

Udaleko lan bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

a) Udal atalek antolatzen dituzten bileretan, hizkuntza nola kudeatuko den aldez aurretik aztertuko da. Bilera zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da bilera deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.

b) Bileran parte hartuko duten kide guztiak euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, euskaraz egingo da bilera.

c) Bilerako partaide guztiak euskaraz mintzatzeko gai ez direnean, baina mezuak hizkuntza horretan ulertzeko gaitasuna badute, nagusiki euskaraz egingo da bilera, hizkuntza horretan hitz egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz hitz egiteko aukera bermatuz.

d) Euskarazko atalek parte hartzen duten bileretara, euskaraz aritzeko gaitasuna duten solaskideak bidaliko dituzte gainerako udal atalek, ahal den guztietan.

los/las interesados/as.

b) Los documentos, avisos, mensajes, comunicaciones, cartas... enviados al conjunto del personal municipal (sin persona destinataria determinada), se redactarán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

Los mensajes personalizados, siempre que esté garantizada la comprensión por parte de la persona receptora, se escribirán en euskera.

c) En las unidades administrativas en euskera, el euskera será la lengua principal a la hora de elaborar y dar curso a los escritos administrativos internos.

Se redactarán en euskera los mensajes y la documentación dirigida a las unidades administrativas en euskera.

Cuando se reciba un documento creado en euskera de una unidad en euskera, será responsabilidad de la persona receptora enviarlo a traducir y, cuando sea preciso, poner los medios necesarios para enviar la respuesta en euskera. En ningún caso podrá solicitar la traducción a la persona remitente.

### 3.3. Comunicación oral vertical y horizontal

#### 3.3.1. La comunicación oral de las reuniones de trabajo internas

En las reuniones de trabajo del Ayuntamiento se seguirán los siguientes criterios a la hora de gestionar los idiomas:

a) En las reuniones organizadas por las unidades municipales se estudiará de antemano cómo gestionar los idiomas. Una vez se haya decidido en qué lengua se llevará a cabo la reunión, se decidirá en qué lengua se distribuirán la convocatoria, los soportes y la documentación de la reunión.

b) Cuando todas las personas que participen en la reunión dominen el euskera, la reunión se llevará a cabo en ese idioma.

c) Cuando todas las personas que participen en la reunión no dominen el euskera, pero todos ellos comprendan los mensajes en esta lengua, la reunión se desarrollará principalmente en lengua vasca, garantizando que quienes no tengan facilidad de expresarse en esta lengua lo puedan hacer en lengua castellana.

d) En las reuniones en que participen representantes de las unidades en euskera, las demás unidades municipales enviarán, siempre que sea posible, personal con capacidad para hablar en



e) Udal Gobernuaren eta Udalbatzaren Organoen bileretan aldibereko itzulpen zerbitzua dagoenean, euskara gaitasuna duten partaideek euskaraz egitea sustatuko da.

### **3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak**

Langileen arteko telefono bidezko harremanetan, lehen hitza euskaraz egingo da eta euskaraz jarraituko da solaskidearen ulermenaren bermatuta dagoenean.

### **3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak**

Donostiako Udalaren barruko harremanetan, langileen arteko aurrez aurreko harremanetan, ahozko jardunak euskaraz egingo dira solaskidearen ulermenaren bermatuta dagoenean.

## **3.4. Baliajide informatikoak**

### **3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua**

Donostiako Udaleko zerbitzuetan erabiltzeko diren programa, aplikazio, datu base eta tresna informatikoekin euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan lan egin ahal izateko neurriak hartuko dira (ikus neurriak IV. eranskinean).

Zuzendaritza bakoitza arduratuko da, DonostiaTIKekin elkarlanean, neurri horiek hartzeaz. Webguneak editatzen dituzten langileek zuzentzaile ortografikoak eskura izan ditzaten, webguneak nabigatzaleen bitartez editatzeko prestatuko dira, aukera egonez gero.

➤ Euskara Zerbitzuak euskarazko programa eta baliajide informatikoak erabiltzeko laguntza eskainiko die udal zuzendaritzetako langileei.

### **3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera**

Programa, aplikazio, datu base edo tresnen euskarazko bertsioa instalatuko zaie 2. hizkuntza eskakizunetik gora egiaztatuta duten langileei, eta betiere beharrezko prestakuntza eskainiko zaie.

## **4. Pertsonen kudeaketa**

### **4.1. Pertsonen kudeaketa**

#### **4.1.1. Pertsonen kudeaketa**

Langile berrientzako protokolo eta tresna guztietai hizkuntzen kudeaketari buruzko atal bat egongo da.

Hizkuntzen alderdia zehar lerro gisa landuko da pertsonen kudeaketa sistema guztietai.

euskera.

e) En las reuniones de los órganos del Gobierno y del Pleno Municipal, cuando esté garantizado el servicio de traducción, se fomentará que los miembros que tengan conocimiento del euskera hablen en este idioma.

### **3.3.2. La comunicación oral interna**

En las relaciones telefónicas entre el personal, la primera palabra se pronunciará en euskera, y se continuará en euskera cuando esté garantizada la comprensión de la persona interlocutora.

### **3.3.3. Relaciones presenciales internas**

En las relaciones internas del Ayuntamiento las relaciones verbales presenciales entre el personal serán en euskera cuando esté garantizada la comprensión de la persona interlocutora.

## **3.4. Recursos informáticos**

### **3.4.1. Número de instalaciones de las versiones en euskera**

Se adoptarán medidas (ver medidas en el anexo IV) a fin de que los programas, aplicaciones, bases de datos y herramientas informáticas de uso en los servicios de este Ayuntamiento estén disponibles para trabajar en euskera o en las dos lenguas oficiales.

Cada dirección, en colaboración con DonostiaTIK, se encargará de adoptar dichas medidas.

Al objeto de que los editores de las páginas web dispongan de correctores ortográficos, las páginas se crearán, si es posible, de modo que puedan editarse mediante un navegador web.

El Servicio de Euskera ofrecerá al personal municipal la ayuda necesaria para el uso de los programas y recursos informáticos en euskera.

### **3.4.2. Uso de las versiones en euskera**

Al personal que haya acreditado el perfil lingüístico 2 o superior se le instalará la versión en euskera de los programas, aplicaciones, bases de datos y herramientas, y se les ofrecerá, en todo caso, la formación necesaria.

## **4. Gestión de personas**

### **4.1. Gestión de personas**

#### **4.1.1. Gestión de personas**

En todos los protocolos y herramientas dirigidas al personal nuevo, habrá un apartado relacionado con la gestión de las lenguas.

El aspecto lingüístico se adoptará como línea



Laneko praktikak eta karrera amaierako proiektuak egiteko Donostiako Udalean hartzen diren ikasleei zeregin bat eta/edo toki bat esleitzeko orduan, kontuan hartuko da haien hizkuntza gaitasuna. Edonola ere, ezin izango dira jendaurrean jarri euskaraz ez daken ikasleak; ez eta euskarazko ataletan ere.

## 4.2. Laneko prestakuntza

### 4.2.1. Laneko prestakuntza

Laneko prestakuntza orokorreko ikastaroak euskaraz antola daitezkeenean, hirugarren edo laugarren hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duten langileek euskaraz egingo dituzte. Lehen eta bigarren hizkuntza eskakizuna egiaztatu duten langileek, ikastaroen ezaugarrien arabera, euskaraz egin ditzaten sustatuko da.

Zuzendaritza bakoitzak neurriak hartuko ditu, zuzenean berak antolatutako ikastaroak, aukera dagoen guztietai, euskaraz izan daitezen; horretarako, prestatzaile euskaldunak eta euskarazko edukiak bilatzeari emango zaio lehentasuna. Halaber, eskaintza egiterakoan, ikastaroak zein hizkuntzatan izango diren zehaztuko da.

Udalaz kanpoko erakundeek (HAEET-IVAP...) antolatutako prestakuntza ikastaroak lehenengo paragrafoan zehaztutakoaren arabera jasoko dituzte langileek.

### 4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Udaleko langileen prestakuntza ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira.

Ikastaroen kudeaketan (ikastaro eskaintza, eskabideak, txostenak, parte hartzaileei buruzko datuak...) beti adieraziko da hizkuntza aldagaietan.

## 5. Kanpo harremanak

### 5.1. Administratzioa

#### 5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Donostiako Udalak Euskal Autonomia Erkidegoko nahiz Nafarroako Foru Komunitateko administrazioei idatziak euskaraz eta gaztelaniaz bidaliko dizkie. Herri Administratzioa Ipar Euskal Herrian kokatua bada, berriz, euskaraz eta frantsesez.

transversal en todos los sistemas de gestión.

A la hora de asignar una tarea y/o ubicación al alumnado admitido en el Ayuntamiento para hacer prácticas laborales o proyectos de fin de carrera, se tendrá en cuenta su competencia lingüística. En cualquier caso, no podrán ser colocadas ni en atención al público ni en las unidades en euskera aquellas personas que no sepan euskera.

### 4.2. Formación laboral

#### 4.2.1. Formación laboral

Cuando sea posible organizar cursos de formación continua en euskera, el personal que tenga acreditado el tercer o cuarto perfil lingüístico realizará los cursos en dicha lengua. Se fomentará que los empleados y empleadas que tengan acreditado el primer o segundo perfil lingüístico realicen los cursos en euskera, en función de las características de los cursos.

Las direcciones adoptarán las medidas oportunas para que los cursos organizados por ellas mismas sean en euskera en todos los casos en los que sea posible; para ello, se dará prioridad a la búsqueda de contenidos en euskera y de profesores/as euskaldunes. Asimismo, al hacer la oferta de los cursos se especificará en qué idioma se van realizar los mismos.

El personal recibirá los cursos formativos organizados por entidades ajenas al Ayuntamiento (HAEET-IVAP...) de conformidad con lo establecido en el primer párrafo.

### 4.2.2. Gestión de los cursos

Las herramientas informáticas de todo tipo utilizadas para la matriculación en cursos de formación de personal estarán dispuestas en las dos lenguas oficiales.

En la gestión de los cursos (oferta de cursos, solicitudes, informes, datos relativos a personas participantes...) siempre se señalará la variable lingüística.

### 5. Relaciones externas

#### 5.1. Administración

##### 5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones

El Ayuntamiento San Sebastián enviará en euskera y castellano los textos dirigidos a las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de la Comunidad Foral de Navarra. Si la administración pública se encuentra en Iparralde, se enviarán en euskera y francés.



Donostiako Udalaren eta administrazio horien arteko harremanak euskaraz burutuko dira, hala adosten dutenean.

Herri administrazio horietatik jasotako idatzien erantzunei dagokienez, euskaraz idatzitako agiriena euskaraz bideratuko da. Idatzia ele bietan edo gaztelaniaz jaso bada, bi hizkuntza ofizialetan bideratuko da.

#### **5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak**

Administrazioen arteko harremanetan, udal langileak lehen hitza euskaraz egindo du, eta euskaraz jarraituko du, solaskidearen ulermenaren bermatua badago.

Donostiako Udalaren eta administrazio horien arteko harremanak euskaraz izango dira, hala adosten dutenean.

#### **5.2. Erakunde pribatuak: finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitztaileak, etab.**

##### **5.2.1. Idatzizko harremanak erakunde pribatuekin**

Donostiako Udalak harremana duen erakunde pribatuei idatziak euskaraz eta gaztelaniaz bidaliko dizkie.

Donostiako Udalaren eta erakunde horien arteko harremanak euskaraz burutuko dira, hala adosten dutenean.

Erakunde horietatik jasotako idatzien erantzunei dagokienez, euskaraz idatzitako agiriena euskaraz bideratuko da. Idatzia ele bietan edo gaztelaniaz jaso bada, bi hizkuntza ofizialetan bideratuko da.

##### **5.2.2. Ahozko harremanak erakunde pribatuekin**

Erakunde pribatuekiko harremanetan, udal langileak lehen hitza euskaraz egindo du, eta euskaraz jarraituko du, solaskidearen ulermenaren bermatua badago.

Donostiako Udalaren eta erakunde horien arteko harremanak euskaraz izango dira, hala adosten dutenean.

#### **5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.**

##### **5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak**

Gainerako udal erakundeekiko idatzizko harremanak

Las relaciones entre el Ayuntamiento y estas administraciones se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

En lo referente a las respuestas a los escritos remitidos por esas administraciones, se tramitarán en euskera los documentos enviados en esa lengua. Si el escrito ha sido recibido en las dos lenguas o en castellano, se tramitará en las dos lenguas oficiales.

##### **5.1.2. Relaciones orales con las administraciones**

En las relaciones entre administraciones el personal municipal se dirigirá a la persona interlocutora en primer lugar en euskera, y continuará hablando en dicha lengua cuando la comprensión esté garantizada.

Las relaciones entre el Ayuntamiento y estas administraciones se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

#### **5.2. Entidades privadas: entidades financieras, proveedores/as de productos y servicios, etc.**

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

El Ayuntamiento San Sebastián enviará en euskera y castellano los textos dirigidos a las entidades privadas con las que se relacione.

Las relaciones entre el Ayuntamiento y estas entidades se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

En lo referente a las respuestas a los escritos remitidos por dichas entidades, se tramitarán en euskera los documentos enviados en esa lengua. Si el escrito ha sido recibido en las dos lenguas o en castellano, se tramitará en las dos lenguas oficiales.

##### **5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas**

En las relaciones con entidades privadas el personal municipal se dirigirá a la persona interlocutora en primer lugar en euskera, y continuará hablando en dicha lengua cuando la comprensión esté garantizada.

Las relaciones entre el Ayuntamiento y estas entidades se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

#### **5.3. Otras relaciones: entidades aliadas, empresas del grupo, instituciones colaboradoras, etc.**

##### **5.3.1. Relaciones escritas con otras entidades**

Las relaciones escritas con el resto de instituciones



(organismo publikoak, soziitate publikoak...) euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean eta adostasuna tarteko.

Udala parte den erakundeekiko harremana (enpresak, administrazio kontseiluak...) euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean.

### 5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Gainerako udal erakundeekiko ahozko harremanak (organismo publikoak, soziitate publikoak...) euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean.

Udala parte den erakundeekiko harremana (enpresak, administrazio kontseiluak...) euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean.

municipales (organismos públicos, sociedades públicas...) serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada y exista acuerdo para ello.

Las relaciones con las instituciones de las que forma parte el Ayuntamiento (empresas, consejos de administración...) serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada.

### 5.3.2. Las relaciones orales con otras entidades

Las relaciones verbales con el resto de instituciones municipales (organismos públicos, sociedades públicas...) serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada.

Las relaciones con las instituciones de las que forma parte el Ayuntamiento (empresas, consejos de administración...) serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada.

## 6. Kudeaketa sistema

### 6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

#### 6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiairekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa

##### 6.1.1.1. Helburu orokorrak

Plan honen helburu nagusia da, langileek duten hizkuntza gaitasunaz baliatuta, euskararen ezagutzatik erabilerara jauzi egitea Donostiako Udalaren egintza eta esparru guztietai.

Lehenik eta behin, Donostiako Udalaren zuzendaritza guztietai euskara zerbitzu hizkuntza izango dela bermatuko da. Hau da, herritarrek Donostiako Udalarekin dituzten harremanetan, ahoz zein idatziz, hizkuntza ofizial bat zein bestea erabiltzeko eskubideak bermatua izan behar du beti.

Eginkizun nagusia udal langileei zerbitzu ematea duten administrazio atalek ere zerbitzu hori langileak eskatutako hizkuntzan eman ahal izateko neurriak hartuko dituzte

Era berean, bideragarria den guztietai, euskara izango da beste administrazioekiko harreman hizkuntza, ahoz zein idatziz.

Eta euskara lan hizkuntza izan dadin neurriak hartuko dira, progresibotasunez eta etengabe urratsak egiten joateko. Prestakuntza egokiaz baliatuta eta gaitasunak ahalbidetzen duen guztietai, ahoz zein idatziz, euskaraz lan egitea izango da helburua Donostiako Udalaren

### 6. Sistema de gestión

#### 6.1. ESTRATEGIA: Integración de la gestión de lenguas en el sistema de gestión general

##### 6.1.1. El planteamiento de la gestión de las lenguas, con la visión a largo plazo y los objetivos a corto y medio plazo, y su evaluación.

###### 6.1.1.1. Objetivos generales

El objetivo principal de este plan es pasar del conocimiento al uso del euskera en todos los ámbitos del Ayuntamiento San Sebastián, aprovechando para ello la competencia lingüística del personal.

En primer lugar, se garantizará que el euskera sea lengua de servicio en todas las direcciones del Ayuntamiento. Es decir, en las relaciones del Ayuntamiento con la ciudadanía, deberá estar garantizado el derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales, tanto oralmente como por escrito.

Aquellas unidades administrativas cuya función principal sea prestar un servicio al personal adoptarán medidas para prestar dichos servicios en la lengua solicitada por el/la trabajador/a correspondiente.

Asimismo, siempre que sea viable, el euskera será la lengua de relación con el resto de las administraciones, tanto oralmente como por escrito.

Se tomarán medidas a fin de que el euskera sea lengua de trabajo, y poder así ir dando pasos en esa dirección progresiva e ininterrumpidamente. Aprovechando la formación adecuada, y siempre que la competencia lingüística lo permita, el objetivo será trabajar en euskera tanto oralmente como por



zuzendaritza guztieta.

Helburu horiek betetze aldera, dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatuta daukaten Donostiako Udaleko langileei beren laneko eginkizunak bi hizkuntza ofizialetan egiteko gaitasuna aitortzen zai; eta aukera dagoen guztieta, euskararen erabilera bultzatuko da, betiere, herritarren hizkuntza aukera bermatuz.

Eta helburu hauei eraginkortasunez erantzuteketan, edozein erakunderen funtzionamenduan hizkuntzen kudeaketa zeharka landu beharreko gaia izanik, Donostiako Udalaren eginkizunen garapenerako kudeaketa eta kalitate tresna guztieta hizkuntza ofizialen kudeaketa zehar lerro gisa txertatzeko neurriak hartuko dira.

#### **6.1.1.2. Metodología**

Plangintza aldi honetarako metodología honakoa izango da:

- a) 5. plangintza aldian izandako emaitzetatik eta eskamentutik abiatzen da.
- b) Oinarritzat eta gidaritzat ditu Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Jarraibideak.
- c) Zuzendaritza bakoitzak herritarrekin dituen harremanetan euskara erabiltzeko aukera osotasunean bermatu beharko du eta harremanetako hizkuntza eta lan hizkuntza euskara izan dadin bideak jorratuko ditu.

Helburu horiek betetze aldera, Donostiako Udalak Plan Estratégicoa eratuko du eta zuzendaritza bakoitzak bere ekintza plana egingo du.

#### **6.1.1.3. Jarraipena eta ebaluazioa**

6. plangintza aldiaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren aplikazioaren bidez eta Plan Estratégicoan jasotako adierazleen arabera egingo dira.

6. plangintza aldiaren bukaeran, zuzendaritza bakoitzeko Erabilera Batzordeak ebaluazio txostenetan egingo du eta zuzendariak dagokion arduradun politikoari eta Batzorde Teknikoari horren berri emango die, jarraipena egin dezaten. Euskara Zerbitzuaren eginkizuna izango da, zuzendaritza guztieta ebaluazioak kontuan hartuz, 6. plangintza aldiari dagokion Donostiako Udalaren ebaluazio txosten orokorra egitea.

escrito en todas las direcciones de este Ayuntamiento.

En aras del cumplimiento de esos objetivos, se reconoce al personal que ha acreditado el perfil lingüístico que le corresponde, la competencia para llevar a cabo las funciones de su trabajo en las dos lenguas oficiales; además, siempre que sea posible, se impulsará el uso del euskera, y se garantizará, en todo caso, la opción lingüística de la ciudadanía.

Y con el fin de responder con eficacia a esos objetivos, dado que la gestión de las lenguas es una cuestión que hay que desarrollar transversalmente en el funcionamiento de cualquier institución, se tomarán medidas para insertar la gestión de las lenguas oficiales como línea transversal en todas las herramientas de gestión y calidad relacionadas con el desarrollo de los cometidos del Ayuntamiento.

#### **6.1.1.2. Metodología**

En este periodo de planificación la metodología será la siguiente:

- a) El punto de partida son los resultados y la experiencia del 5º período de planificación.
- b) Tiene como base y referencia los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- c) Cada una de las direcciones del Ayuntamiento deberá garantizar plenamente el uso del euskera en sus relaciones con la ciudadanía y establecer las vías que posibiliten que el euskera sea lengua de relación y de trabajo.

Con el fin de cumplir esos objetivos, este Ayuntamiento elaborará un Plan Estratégico, y cada dirección desarrollará su plan de acción.

#### **6.1.1.3. Seguimiento y evaluación**

El seguimiento y la evaluación del 6º período de planificación se llevará a cabo por medio de la aplicación facilitada por la Viceconsejería de Política Lingüística y según los indicadores recogidos en el Plan Estratégico.

Al finalizar el 6º período de planificación, la Comisión de Uso de cada dirección elaborará un informe de evaluación, y el/la director/a informará sobre el mismo al/la responsable político/a correspondiente y a la Comisión Técnica, para que hagan su seguimiento. Será labor del Servicio de Euskera elaborar un informe general de evaluación de todo el Ayuntamiento, tomando en cuenta las evaluaciones de todos los departamentos.



## 6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak

Donostiako Udalean Euskararen Erabilera Planak aurrera egin dezan, besteak beste, honako hauetan izango dira baliabide nagusiak:

### 6.1.2.1. Giza baliabideak

a) Erabilera Plana aurrera eramateko, Hizkuntza Normalizazioaren Batzorde Teknikoan eta Hizkuntza Ofizialen Erabilierarako Batzordeetan parte hartuko duten langileak.

b) Euskara Zerbitzuko hizkuntza normalizatzaleak: Euskara Zerbitzuko hizkuntza normalizatzaleak izango dira dinamizatzaile, aholkulari eta trebatzaile zuzendaritza bakoitzeko Erabilera Batzordeak diseinatzen duen plana implemetatzerakoan. Normalizatzaleen zereginak hauetan izango dira, besteak beste: egitasmoaren diseinua proposatzea, berau betetzeko normalizazio ekintzak proposatzea, egitasmoa betetzeko hizkuntzari lotutako aholkularitza eta lagunza ematea eta ebaluazioa egiteko metodologia proposatzea. Hizkuntzari lotutako aholkularitza eta lagunza emateak esan nahi du trebatze saioak eskaintza, zuzenketak egitea, kontsultei erantzutea, plan honek jasotzen dituen hizkuntza jarraibideen berri ematea eta antzerako funtzioak garatzea.

c) Kanpoko baliabideak: ikastaro bereziatarako euskaltegietako irakasleak...

### 6.1.2.2. Normalizazio ekintzak

Erabilera Batzordeak zuzendaritzako esparru guztiak azterketa egin ondoren zehaztuko dira aurrera eramango diren normalizazio ekintzak.

Hona hemen Euskara Zerbitzuak 6. plangintza aldean bideratzea aurreikusten dituen normalizazio ekintza nagusiak:

#### a) Prestakuntzari dagozkion normalizazio ekintzak

##### Hizkuntza prestakuntza

- Hizkuntza prestakuntza orokorra eskaintza, langileen euskara ikastaroetarako arautegiaren etorri.
- Derrigortasun data izan eta dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatu ez duten langileen egoera aztertu eta haien euskalduntza bideratzeko proposamena lantzea.
- Erabilera helburuak dituzten hizkuntza trebakuntza saioak eskaintza.
- Erabilera helburuak dituzten xede bereziako ikastaroak antolatzea: jendaurreko lanpostuetan ari direnentzako ahozko saioak, idatzizkoak lantzeakoak...

## 6.1.2. Recursos necesarios para llevar a término el planteamiento de la gestión de las lenguas

Para que el Plan de Uso del Euskera del Ayuntamiento avance, se contará, entre otros, con los siguientes recursos:

### 6.1.2.1. Recursos humanos

a) Personal que participará en la Comisión Técnica de Normalización Lingüística y en la Comisión de Uso de las Lenguas Oficiales para el desarrollo del Plan de Uso.

b) Personal técnico del Servicio de Euskera: a la hora de implementar el plan diseñado por la Comisión de Uso de cada dirección, el personal técnico del Servicio de Euskera será quien dinamice, asesore y forme al personal. Serán funciones de los y las normalizadores/as, entre otras: proponer el diseño del plan, proponer actuaciones de normalización para su desarrollo, ofrecer asesoría y asistencia lingüística en relación con el desarrollo del plan, proponer metodología para realizar la evaluación. Ofrecer asesoría y asistencia lingüística significa impartir sesiones de capacitación, hacer correcciones, responder consultas, informar acerca de los criterios lingüísticos recogidos en el presente plan y desarrollar funciones similares.

c) Recursos externos: profesores de euskaltegis para cursos específicos...

### 6.1.2.2. Actuaciones de normalización

Una vez haya realizado la Comisión de Uso el análisis de todos los ámbitos de la dirección, se determinarán las actuaciones de normalización que se llevarán a cabo.

A continuación se relacionan las principales actuaciones de normalización que ha diseñado el Servicio de Euskera para el 6º período de planificación:

#### a) Actuaciones de normalización ligadas a la formación

##### Formación lingüística

- Prestar formación lingüística general, en base a la normativa para cursos de euskera del personal.
- Analizar la situación del personal que teniendo fecha de preceptividad no haya acreditado el correspondiente perfil y realizar la propuesta para permitir su euskaldunización.
- Sesiones de capacitación lingüística con el objetivo de incrementar el uso.
- Cursos de finalidad específica con el objetivo de incrementar el uso: sesiones de euskera oral para personal en puestos de atención al público, sesiones para ejercitarse en el euskera escrito...

**Prestakuntza orokorra**

- Laneko prestakuntza etengabearen barruan egiten diren prestakuntza ikastaroak euskaraz egitea.

**b) Langileei eskainitako zerbitzuei dagozkien normalizazio ekintzak**

- Langileei hizkuntza aholkularitza eskaintzea eta idazkien zuzenketak egitea une oro.
- Hala behar den kasuetan, itzulpenak egitea, horretarako zehaztutako irizpideen arabera.

**c) Informazioari eta komunikazioari dagozkien normalizazio ekintzak**

- Langileei Euskara Planaren berri emateko antolatutako saioak edo kanpainak antolatzea.
- Sentsibilizazio eta motibazio saioak/kanpainak antolatzea.

**d) Baliaibide materialei dagozkien normalizazio ekintzak**

- Euskaraz Ataria langileei ezagutaraztea. Udaleko intranet bidez langileei zuzendutako zerbitzua da. Euskara Zerbitzuaren informazioa jasotzen du eta langileei konsultak egiteko aukera emango dio.
- Euskarazko bertsioa duten informatika tresnak langileen eskura jartzea.
- Baliaibide informatikoek eskaintzen dituzten aukeren berri ematea langileei (zuzentzaile ortografikoak, hiztegiak, banku terminologikoak, itzulpen memoriak...).
- Administrazioan gehien erabiltzen diren testu juridikoen euskarazko bertsioak langileen eskura jartzea.
- Horretarako aukera dagoela ikusten denean, idazki normalizatuak sortea hizkuntza ofizialen erabilera errazteko.
- Lanerako euskarazko terminologia eta hiztegia jasotzea eta lantzea, atal bakotzean lexiko berezitua osatzen joateko.

**6.1.2.3. Itzulpena**

Idatzi bat bi hizkuntza ofizialetan egin behar denean, ez da sistematikoki itzulpen zerbitzura joko. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera jokatuko da, ondoren ezarritakoari jarraituz:

- a) Langileak dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duenean edo egiaztatu gabe ere gaitasuna duenean:

- Testu laburrak (orrialde bat) edo dagoeneko itzulitako moldaketak bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz, sortuko ditu.

Testuen zuzentasuna ziurtatze aldera, behar duen guztietan, hizkuntza normalizatzaleen zuzenketa zerbitzuaz baliatu ahal izango da.

- Testu luze berriak, euskaraz sortu eta itzulpen zerbitzura bidaliko ditu gaztelaniara itzultzeko. Itzulpen eskaera guztien artean euskaratik gaztelaniarako horiek izango dute lehentasuna.

**Formación general**

- Ofrecer cursos de formación impartidos en euskera dentro de la formación continua del personal.

**b) Actuaciones de normalización ligadas a servicios ofrecidos al personal**

- Asesoramiento al personal en materia lingüística y corrección de textos en todo momento.
- En caso de que sea necesario, realizar traducciones de acuerdo con los criterios establecidos al efecto.

**c) Actuaciones de normalización ligadas a la información y la comunicación**

- Organizar sesiones y campañas para dar a conocer el Plan de Euskera al personal.
- Organizar sesiones/campañas de sensibilización y motivación.

**d) Actuaciones de normalización ligadas a recursos materiales**

- Dar a conocer al personal el Portal Euskaraz. Se trata de un servicio dirigido al personal a través de la intranet municipal. Recoge la información del Servicio de Euskera y el personal municipal podrá realizar consultas a través de dicho portal.
- Facilitar al personal versiones en euskera de los recursos informáticos.
- Poner en conocimiento del personal las posibilidades que ofrecen los recursos informáticos (correctores ortográficos, diccionarios, bancos terminológicos, memorias de traducción...).
- Poner a disposición del personal la versión en euskera de los textos jurídicos más utilizados en la Administración.
- Cuando haya posibilidades para ello, crear documentos normalizados para facilitar el uso de las lenguas oficiales.
- Recopilar y elaborar la terminología y vocabulario en euskera relativos al trabajo de cada unidad, a fin de ir completando el léxico especializado.

**6.1.2.3. Traducción**

Cuando haya que hacer un escrito en las dos lenguas oficiales, no se recurrirá sistemáticamente al servicio de traducción. Dependiendo de la competencia lingüística del personal se actuará de la forma siguiente:

- a) Cuando el personal tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente o sin haberlo acreditado tenga competencia suficiente:

- Los textos breves (una página) o las adaptaciones de textos existentes se redactarán en ambas lenguas, en euskera y en castellano.

Para asegurarse de que los textos sean correctos, se podrá recurrir al servicio de corrección que ofrecen los/as normalizadores/as siempre que lo estime conveniente.

- Los textos nuevos extensos se crearán en euskera y se enviarán al servicio de traducción para ser



b) Langileak dagokion hizkuntza eskakizuna gainditu gabe duenean eta gaitasunik ez duenean:

- Itzulpen Atalera itzultzera bidaliko ditu herritarrei, enpresei edo beste herri administrazioei zuzendutako testuak, baita barruko txostenak ere kanpora doazen baimen edo jakinarazpenetan txertatu behar badira.

- Kanpotik jasotzen dituen euskarazko idazki guztiak ez ditu, besterik gabe, itzultzera bidaliko. Aztertu eta izapidetu behar duen agiria ulertzen ez badu, zuzendaritzan horretarako izendatutako langileari edo hizkuntza normalizatzaleari eskatuko dio laguntza, edukia ahoz azaltzeko edo idatziz laburpen bat egiteko.

Nolanahi ere, euskara hutsez jasotako testu jakin bat ez itzultzeak interesatuari kalteren bat eragin diezaiokeenean, testu hori itzultzera joko da.

Idatzi bat bi hizkuntza ofizialean egin behar bada eta dena delako atalak edo zuzendaritzak bere baliabideekin hala izatea bermatzerik ez badu, argitaratu edo jendaurrean iragarri edo aurkeztu aurretik, Itzulpen Atalarekin jarri beharko du harremanetan, testuak itzultzeko beharrezko epea adostu eta bi bertsioak batera eta epean aurkeztu ahal izatea segurtatu ahal izateko.

traducidos al castellano. Entre todas las solicitudes de traducción tendrán prioridad aquellas que se hagan del euskera al castellano.

b) Cuando el personal no tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente ni la competencia suficiente:

- Enviará a la Sección de Traducción para traducir los textos dirigidos a la ciudadanía, empresas o a otras administraciones públicas, así como los informes internos que vayan a insertarse en permisos o notificaciones externas.

- No enviará sistemáticamente a traducir toda la documentación recibida del exterior. Si no comprende el documento que debe analizar y tramitar, solicitará ayuda a la persona designada para ello en la dirección o al/a la normalizador/a lingüístico/a, para que le explique oralmente el contenido o le haga un resumen escrito.

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

Cuando haya que realizar un escrito en las dos lenguas oficiales y si el departamento o dirección correspondiente no puede garantizar con sus propios medios que así sea, antes de publicarlos, anunciarlos o presentarlos públicamente, se pondrá en contacto con la Sección de Traducción para concretar los plazos necesarios para traducir los textos y así poder asegurar que se presenten ambas versiones simultáneamente y en plazo.

#### **6.1.2.4. Interpretazio zerbitzua**

Interpretazio zerbitzua bermatu behar den bileretan, dagokion zuzendaritzaren edo organo arduradunaren erantzukizuna izango da euskara gaitasuna duenak hizkuntza horretan hitz egin dezala bultzatzea/gogoraraztea.

Era berean, bilera deialdia egin aurretik Itzulpen Atalarekin jarri beharko du harremanetan, zerbitzua behar bezala eskaintzeko dauden beharrak zehaztu eta adosteko.

#### **6.2. BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA:**

##### **6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa**

###### **6.2.1.1. Udal ordenantzak**

Udalak onartzen dituen ordenanzetan hizkuntzen erabilierarako jarraibideak txertatuko dira. Horretarako, ordenantzen erredakzioaren ardura duten zuzendaritzeta edo zuzendaritzek Euskara Zerbitzuari eskatuko diote txostenetan egin dezan dagokion onarpen prozesua hasi baino lehen. Euskara Zerbitzuaren txostenetan derrigorrezkoa izango da.

#### **6.1.2.4. Servicio de interpretación**

En las reuniones en las que se debe garantizar el servicio de interpretación, la persona responsable del departamento u órgano correspondiente se responsabilizará de impulsar/recordar a los/as miembros que dominen el euskera que hablen en esa lengua.

Así mismo, antes de realizar la convocatoria de la reunión, la persona responsable se pondrá en contacto con la Sección de Traducción para detallar y acordar las necesidades para garantizar el servicio.

#### **6.2. CLIENTELA o CIUDADANÍA y PRODUCTO o SERVICIO:**

##### **6.2.1. Clientela o ciudadanía, servicios o productos y gestión de proveedores/as**

###### **6.2.1.1. Ordenanzas municipales**

En las ordenanzas municipales aprobadas por el Ayuntamiento, se insertarán criterios de uso de las lenguas. Para ello, la dirección o direcciones encargadas de la redacción de las ordenanzas solicitarán al Servicio de Euskera que haga un informe antes de comenzar dicho proceso de aprobación. El informe del Servicio de Euskera será obligatorio.



Era berean, Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 7.7 atalarekin bat etorri, egoera soziolinguistikoan eragina izan dezaketen proiektu edo plangintzak onesteko prozeduraren, aplikagarria den arautegiaren arabera, ekimen horiek euskararen erabileraen normalizazioari dagokionez izan lezaketen inpaktuera ebaluatu da.

#### 6.2.1.2. Administrazio kontratuak

Atal honetan 2/2016 Legearen (LETE) 7.8 artikuluak eta apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18. d) artikuluak ezarritako jasotzen da. Hau da, kontratacio arloan erabiliko diren neurriak zehazten dira; batez ere, hirugarren batzuek herritarrekin harreman zuzena duten zerbitzu publikoak eskaintzen dituztenean, dagokion administrazioak berak bete behar lituzkeen antzeko hizkuntza baldintzak berma daitezen.

Atal honetan zehazten diren hizkuntza ofizialen erabilera buruzko baldintzek kontratuaren funtsezko betebehar izaera daukate Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 30eko 9/2017 Legearen ondorioetarako, eta hortaz, kontratuaren gainerako funtsezko betebeharra ez betetzeak dituen ondorio berdinak izango ditu: zigor sistema aplikatzea edo kontratua suntsiaraztea.

##### a) Kontratacio Organoaren betebeharrak

- Hizkuntza klausulak txertatzea, beti eta kontratu mota edozein dela ere. Kontratuaren xedearen arabera, bi hizkuntza ofizialen edo, behar izanez gero, hizkuntza gehiagoren erabilera buruzko baldintzak txertatuko dira. Horretarako, Euskara Zerbitzuarekin jarriko da harremanetan.

- Bi hizkuntza ofizialetan argitaratzea kontratu arautzeko sortzen den dokumentazioa; besteak beste, litzazio iragarkiak, administrazio klausula berezien agiriak, baldintza teknikoen agiriak eta kontratuko gainerako dokumentuak.

- Neurriak hartzea kontratuetan txertatutako hizkuntza baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialen erabileraen zuzentasuna zaintzeko.

##### b) Kontrataturako enpresaren betebeharrak

- Baldintza pleguetan zehaztutako hizkuntza baldintzak betetzea.
- Kontratua gauzatzerakoan erabiltzen diren

Asimismo, de conformidad con lo recogido en el apartado 7.7 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi (LILE), en el procedimiento de aprobación de proyectos o planes que pudieran afectar a la situación sociolingüística de los municipios se evaluará su posible impacto respecto a la normalización del uso del euskera de conformidad con la normativa que sea de aplicación.

##### 6.2.1.2. Contratos administrativos

En este apartado se recoge lo establecido en el art. 7.8 de la ley 2/2016 (LILE) y por en el artículo 18. d) del Decreto 86/1997. Es decir, se especifican las medidas contempladas en materia de contratación; en particular, las tendentes a garantizar que aquellos servicios públicos que conlleven una relación directa con la persona usuaria y se ejecuten por terceras personas sean prestados a la ciudadanía en condiciones lingüísticas similares a las que sean exigibles para la administración correspondiente.

Las cláusulas referentes al uso de las lenguas oficiales que se especifican en este apartado tienen calificación de condición esencial, a efectos de lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 30 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que tendrá las mismas consecuencias por la infracción del resto de las condiciones esenciales del contrato: la aplicación de penalidades o la resolución del contrato.

##### a) Obligaciones del Órgano de Contratación

- Incluir siempre y en todo tipo de contratos las cláusulas lingüísticas. Dependiendo del objeto del contrato, se incluirán cláusulas correspondientes al uso de las dos lenguas oficiales y, si es necesario, de más lenguas. Para ello, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Euskera.

- Redactar en las dos lenguas oficiales la documentación por la que vaya a regirse el contrato; entre otros, los anuncios de licitación, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, los Pliegos de Prescripciones Técnicas y demás documentos contractuales.

- Adoptar las medidas necesarias para verificar el cumplimiento de las cláusulas lingüísticas establecidas en los contratos y para velar por el buen uso de las lenguas oficiales.

##### b) Obligaciones de la empresa licitadora

- Cumplir las cláusulas lingüísticas requeridas en los pliegos de condiciones.
- Garantizar que los textos utilizados para la



euskarazko testuak zuzenak eta egokiak izan daitezen bermatzea. Hizkuntzaren kalitatearen aldetik, gutxieneko baldintzak ez dituztela betetzen ikusiz gero, zuzentzea eskatu ahal izango zaio, inolako gainkosturik eragin gabe.

ejecución del contrato sean correctos y adecuados. En caso de que se considere que no tienen la suficiente calidad lingüística, se podrá exigir a la empresa que adopte las medidas necesarias para su corrección sin que ello suponga ningún coste adicional.

#### c) Administrazio kontratuaren araberako hizkuntza klausulak

Administrazio kontratuaren izaeraren arabera, kasu bakoitzean, dagozkion hizkuntza klausulak ezarriko dira administrazio baldintzen agirian, eta baldintza teknikoen agirian, sinatzen den kontratuaren eta/edo kontrataazioa arautzeko bestelako agirian. Kontratuaren izaeraren araberako –Zerbitzuen emakidak, Zerbitzuak, Obren emakidak, Obrak eta Hornidurak– eta kontratu txikiatarako hizkuntza klausulak V. eranskinean jasotzen dira.

#### c) Cláusulas lingüísticas en función del tipo de contrato

Dependiendo de las características del contrato, en cada caso se establecerán las correspondientes cláusulas lingüísticas en el pliego de requisitos administrativos y en el pliego de requisitos técnicos, en el contrato que se firme y/o en cualquier otro pliego que regule la contratación. En el anexo V se recogen las cláusulas lingüísticas dependientes de las características del contrato –Concesión de servicios, Servicios, Concesión de obras, Obras y Suministros– y las cláusulas de los contratos menores.

##### 6.2.1.3. Erosketak

Erosketa bat egiteko orduan, dagozkion hizkuntza jarraibideak zehatztuko ditu Kontratacio Organoak Euskara Zerbitzuarekin lankidetzen eta empresa lizitatzailleei jakinaraziko dizkie, egokien iritzitako bidea erabiliz.

##### 6.2.1.3. Compras

A la hora realizar una compra, el Órgano de Contratación establecerá los criterios lingüísticos correspondientes en cooperación con el Servicio de Euskera y se los comunicará a las empresas licitadoras, a través del medio que estime más oportuno.

##### 6.2.1.4. Diru laguntzak

Donostiako Udalaren diru laguntzaren bat jasotzen duten entitate jurídico eta pertsona fisikoek ondokoak jarraitu beharko dute:

##### 6.2.1.4. Subvenciones

Tanto las entidades jurídicas como las personas físicas que reciban algún tipo de subvención del Ayuntamiento deberán cumplir lo siguiente:

a) Diruz lagundutako jarduera ezagutzera emateko edo jardueraren lagungarri gisa egiten dituzten euskarri guztiak, ahoz zein idatziz (argitalpen, idatzi, iragarki, ohar, propaganda, bozgorailu...), euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dira. Horietan guztietan adierazi egingo da zein hizkuntzatan egingo den jarduera, izenaren beraren bidez (euskaraz bada, ez da gaztelaniara itzuliko eta alderantziz) eta ezin denean (izenbururik ez duenean) zein hizkuntzatan izango den berariaz zehaztuz.

a) Los elementos utilizados, oralmente o por escrito (publicaciones, anuncios, escritos, avisos, propaganda, megafonía...), para dar a conocer la actividad subvencionada o para acompañar la actividad, se realizarán en euskera o en euskera y castellano. En los mismos se dará a conocer el idioma en que se desarrollará la actividad, a través del propio título (si es en euskera no se traducirá al castellano y al revés), y si no es el caso (si no aparece el título), especificando el idioma.

b) Diruz laguntzen den jarduera webgunea, dibulgazio argitalpena edota aldizkaria bada, jardueraren beraren edukia ere euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko da. Gainerako jardueretan euskaraz aritzea balioetsiko da puntuen bidez.

b) Si la actividad subvencionada es una página web, una publicación divulgativa o una revista, el contenido de la misma se realizará en euskera o en euskera y castellano. En el resto de las actividades se valorará mediante puntos el uso del euskera en las mismas.

c) Era berean, jendaurreko ekitaldietan bozgorailu bidez ematen dituzten mezuak ere euskaraz edo lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz edo beste hizkuntzetan emango dira.

c) Asimismo, los mensajes emitidos en los actos públicos a través de altavoces se emitirán en euskera, o primero en euskera y luego en castellano o en otros idiomas.



Aipatutako kasu guztietaan, euskara soilik erabiliko da, baldin eta hartzaleak edo eragindakoak diren herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Jarraibide hauek diru lagunza jasotzeko era guztietao oinarrieta txertatuko dira.

Diru lagunza esleitzeko ardura dutenek, beren baliabideek ahalbidetzen duten heinean, bidezkoak diren neurriak hartuko dituzte onuradunek atal honetan xedatutakoa betetzen dutela egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialen erabileraren zuzentasuna zaintzeo.

Hizkuntza irizpide hauek betetzea ezinbesteko baldintza izango da diru lagunza eskuratzeko.

Diru lagunza eskatzaileek Euskara Zerbitzuaren itzulpen eta zuzenketa zerbitzua erabili ahal izango dute, zerbitzu honen baldintza eta ezaugarriekin.

#### **6.2.1.5. Udal instalazioen eta materialen erabilera**

Udal instalazioak eta materialak erabiliz antolatutako edozein jarduerari loturik argitaratzen diren idatzi, iragarki, ohar, txartel edo gainerakoak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, euskarari lehentasuna emanez, eta hizkuntza horietan egingo da jardueraren publizitate eta zabalkundea. Bozgorailu bidez ahozko oharrak zabalduz gero, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira; ele bietan eginez gero, euskarari lehentasuna emango zaio. Euskara soilik erabiliko da, baldin eta hartzaleak edo eragindakoak diren herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Jendeari harrera egiteko langileek bermatu egin beharko dute euskara, gaztelania bezalaxe, zerbitzu hizkuntza izango dela eta lehen hitza euskaraz egingo dute.

Bi hizkuntza ofizialez gain, komunikazioan beste hizkuntza batzuk erabili behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

Zehaztu diren hizkuntza irizpideak betetzeko, baimenak emateko baldintzen artean hizkuntza baldintza horiek txertatuko dira, eta hala adieraziko zaio interesatuari.

#### **6.2.1.6. Jarduerak bide publikoan**

Bide publikoan ezartzen diren egituretako (hesi, harmaila, aldamio, oholtza, karpa, saltoki...)

En todos los casos mencionados se utilizará únicamente el euskera siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias o afectadas.

Se incluirán los criterios señalados en todas las bases relativas a todo tipo de subvenciones.

Los órganos competentes para la gestión de la subvención adoptarán, en la medida de los recursos de los que dispongan, las medidas oportunas para verificar el cumplimiento de lo establecido en el presente artículo por parte de las personas beneficiarias y para velar por el buen uso de las lenguas oficiales.

El cumplimiento de dichos criterios lingüísticos será condición indispensable para la concesión de la subvención.

Las entidades y personas solicitantes de subvenciones podrán hacer uso del servicio de traducción y corrección de textos del Servicio de Euskera, de acuerdo con la condiciones y características del mismo.

#### **6.2.1.5. Uso de instalaciones y materiales municipales**

Se redactarán en euskera o en euskera y castellano, dando prioridad al euskera, los escritos, anuncios, avisos, carteles, etc. que se publiquen en relación con cualquier tipo de evento organizado utilizando instalaciones y materiales municipales; además, la promoción y difusión del evento se realizará en dichas lenguas. Si se utilizaran mensajes orales por megafonía, serán emitidos en euskera o en las dos lenguas, y en el caso de hacerlo en bilingüe, se dará prioridad al euskera. Se utilizará únicamente el euskera siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias o afectadas.

El personal de atención al público deberá garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio, y se dirigirán al público primero en euskera.

Cuando además de las dos lenguas oficiales, también haya que utilizar otras lenguas en las comunicaciones, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

Con el fin de cumplir los criterios expuestos, se incluirán entre los requisitos para la concesión de la licencia y se dará conocimiento de los mismos a la persona interesada.

#### **6.2.1.6. Actividades en la vía pública**

La rotulación fija y los mensajes ocasionales dispuestos en estructuras (vallas, gradas, andamios,



errotulazio finkoa eta noizbehinkako oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, 1.1 puntuaren zehaztutako jarraibideen arabera.

Bide publikoan antolatutako edozein jarduerari loturik argitaratzen diren idatzi, iragarki, ohar, txartel eta gainerakoak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, eta hizkuntza horietan egingo da jardueraren publizitate eta zabalkundea. Jarduera ezagutarazteko nahiz ekitaldian bertan bozgorailu bidez ahozko mezuak zabalduz gero, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz zabalduko dira. Euskara soilik erabiliko da, baldin eta hartzaleak edo eragindakoak diren herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Euskaraz eta gaztelaniaz egiten diren komunikazioetan, ahoz zein idatziz, euskarari emango zaio lehentasuna.

Bi hizkuntza ofizialez gain, komunikazioan beste hizkuntza batzuk erabili behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta inglesa.

Haurrei zuzendutako jardueretako (postu, barraka, jolastoki...) musika, oro har, euskarazkoa izango da eta gainerako adin taldeei zuzendutakoak direnean, euskarazkoen kopurua gainerako hizkuntzekiko orekatua izango da.

Zehaztu diren hizkuntza irizpideak betetzeko, Donostiako Udalak baimenak emateko baldintzen artean hizkuntza baldintza horiek txertatuko ditu eta hala adieraziko dio interesatuari.

#### 6.2.1.7. Udal lokalen lagapena

Udalak lagatako lokaletan errotulu finkoak eta noizbehinkako oharrak (askotan paperean egindakoak) euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, edo, behar izanez gero, hizkuntza gehiagotan agertuko dira, euskarari lehentasuna emanet, bulego eta egoitza guztietaiko kanpoaldean nahiz barrualdean. Euskara soilik erabiliko da, baldin eta hartzaleak edo eragindakoak diren herritarren eskubideak bermatuta badaude. Errotulu eta ohar elebidun edo eleanitzunetan 1.1 atalean adierazitako jarraibideen arabera jokatuko da.

Elkarteeek antolatutako edozein jarduerari loturik argitaratzen diren idatzi, iragarki, ohar, txartel eta gainerakoak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, eta hizkuntza horietan egingo da jardueraren publizitate eta zabalkundea. Jarduera ezagutarazteko nahiz jardueran bertan bozgorailu

tablados, puestos...) situadas en la vía pública se escribirán en euskera o en euskera y castellano, de acuerdo con los criterios establecidos en el apartado 1.1.

Todos los anuncios, avisos, carteles y demás escritos que se publiquen asociados a una actividad organizada en la vía pública se escribirán en euskera o en euskera y castellano, y se realizará en dichas lenguas la difusión y la publicidad de la actividad. Si se difunden mensajes orales por megafonía para dar a conocer la actividad, o durante el transcurso de la misma, se emitirán en euskera o en euskera y castellano. Se utilizará únicamente el euskera siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias o afectadas.

En las comunicaciones, tanto orales como escritas, que se realicen en euskera y castellano, se dará prioridad al euskera.

Cuando además de las dos lenguas oficiales, también haya que utilizar otras lenguas en las comunicaciones, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

La música de las actividades (puestos, barracas, espacios recreativos...) dirigidas al público infantil será en euskera como norma general, y en la de las dirigidas al resto del público habrá equilibrio entre la proporción emitida en euskera y la emitida en otras lenguas.

Con el fin de cumplir los criterios expuestos, el Ayuntamiento de San Sebastián los incluirá entre los requisitos para la concesión de la licencia y dará conocimiento de los mismos a la persona interesada.

#### 6.2.1.7. Cesión de locales municipales

Los rótulos fijos y los avisos ocasionales (realizados con frecuencia en papel) de los locales municipales cedidos, se mostrarán tanto en el interior como en el exterior de todas las oficinas y dependencias en euskera o en euskera y castellano o, si es necesario, en más lenguas, dando prioridad al euskera. Se utilizará únicamente el euskera siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias o afectadas. Para realizar la rotulación y los textos bilingües o multilingües se tendrán en cuenta las medidas establecidas en el apartado 1.1.

Todos los elementos (textos, anuncios, avisos, tiques) que publiquen las entidades en el desarrollo de su actividad deberán formularse en euskera o en euskera y castellano, y se realizarán en esas lenguas la publicidad y la difusión de las actividades. Los mensajes transmitidos para dar a conocer la



bidez ahozko mezuak zabalduz gero, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz zabalduko dira. Bi hizkuntza ofizialez gain, komunikazioan beste hizkuntza batzuk erabili behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

Zehaztu diren hizkuntza irizpideak betetzeko lokalak lagatzeako baldintzen artean hizkuntza baldintzak txertatuko dira, eta hala adieraziko zaio interesatuari.

### **6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea**

#### **6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena**

##### **6.3.1.1. Lanpostuen hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak**

Donostiako Udaleko lanpostu zerrendan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak aldatzeko edo berriak ezartzeko, 86/1997 Dekretuak 19. artikuluan xedatutakoa eta erabaki honen VI. eranskinean zehazturiko jarraibideak hartuko dira kontuan.

6. plangintza aldiaren indarraldiaren barruan, lanpostuetako hizkuntza eskakizunetan nahiz derrigortasun datetan aldaketak egiteko proposamen guztiak aurrez Euskara Zerbitzuaren txostena jaso beharko dute. Lanpostu zerrendan aldaketak egiteko prozedura plan honen VI. eranskinean jasotzen da.

##### **6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea**

###### **6.3.2.1. Administratzioa hizkuntza normalizazioan eredu**

Gero eta elebidunagoa den jendartea da gurea, eta are elebidunagoa izatea du helburu. Nahitaezkoa da administratzioa errealitye horretara egokitzea, batetik, herritarrak direlako administratzioaren bezero eta jabe aldi berean, eta, bestetik, herri agintarien jokabideak eredugarri izan behar duelako jendartearren aurrean. Bide erakusle izatea dagokio administratzioari, legeak betetzea eta betearaztea, ordena horretan. Zuzendaritza bakoitzeko zuzendariaaren eta arduradun politikoaren bitartez, hizkuntza ofizialen erabilerrarako jarraibideak bere esparruan ezagutzen eta betetzen direla bermatuko da.

###### **6.3.2.2. Antolakuntza egiturak**

6. plangintza aldiak jasotzen duena garatzeko eta implementatzeko, ondoko antolakuntza egitura hauek erabiliko dira:

###### **a) Hizkuntza Normalizazioaren Batzorde**

actividad así como los emitidos por megafonía durante cualquier acto se emitirán en euskera o en euskera y castellano. Cuando además de las dos lenguas oficiales, también haya que utilizar otras lenguas en las comunicaciones, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

Con el fin de cumplir los criterios expuestos, se incluirán entre los requisitos para la cesión de locales y dará conocimiento de los mismos a la persona interesada.

### **6.3. PERSONAS: Integrar la gestión de lenguas en la gestión del personal**

#### **6.3.1. Contratación del personal y promoción interna**

##### **6.3.1.1. Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad de los puestos de trabajo**

Los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de San Sebastián se asignarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Decreto 86/1997 y en el anexo VI de este plan.

Durante la vigencia del 6º periodo de planificación, todas las propuestas de cambio en los perfiles lingüísticos y en las fechas de preceptividad deberán recibir informe del Servicio de Euskera previamente. El procedimiento para realizar cambios en la relación de puestos de trabajo se recogen en el anexo VI.

##### **6.3.2. Liderazgo y participación**

###### **6.3.2.1. La Administración como modelo de la normalización lingüística**

La nuestra es una sociedad cada vez más bilingüe, que busca serlo aún más. Es imprescindible que la Administración se adapte a esa realidad: por una parte, porque los ciudadanos y ciudadanas son a un mismo tiempo clientes/as y propietarios/as de la Administración; por otra, porque el comportamiento de los gestores de entidades públicas debe ser modélico ante la sociedad. Corresponde, pues, a la Administración en su ámbito cumplir y hacer cumplir las leyes, en ese orden. Por medio del/la director/a y el/la responsable político/a de cada dirección, se garantizará que los criterios para el uso de las lenguas oficiales se conocen y se cumplen en su ámbito.

###### **6.3.2.2. Estructuras organizativas**

Se crearán las siguientes estructuras organizativas para el desarrollo e implementación de lo establecido en el 6º periodo de planificación:



## Teknikoa

Batzorde Teknikoa honako hauak osatuko dute:

- Lehendakaritzako eta Gardentasuneko, Giza Baliaibideetako eta Berrikuntzako zinegotzi-ordezkariak, edo haren ordez izendatzen duenak
- Lehendakaritzako zuzendariak, edo haren ordez izendatzen duenak
- Euskarako zinegotzi-ordezkariak, edo haren ordez izendatzen duenak
- Euskara Zerbitzuaren buruak, edo haren ordez izendatzen duenak
- Donostiako Udaleko Langileen Batzordeko lau ordezkariak

Eskumenak, berriz, ondokoak dira:

- Donostiako Udalaren Euskararen Erabilera Normalizatzeko planen jarraipena egitea.
- Hizkuntza ofizialen erabilierarako jarraibideak betetzeko proposamenak egitea eta betetzerakoan izan litezkeen oztopoak detektatzea, aztertza eta, hala badagokio, neurri zuzentzaileak proposatzea.
- Donostiako udal administrazioko langileak euskara ikastaroetara joateko dauden baldintzen arauak aztertza eta bere implementazioaren jarraipena egitea.

## b) Hizkuntza Ofizialen Erabilierarako Batzordeak

Aurreko plangintza aldia zuzendaritza guztietan sortu ziren erabilera batzordeak eta horiei jarraipena emango zaie. Nolanahi ere, 6. plangintza aldia batzorde horiek kide hauak izango dituzte:

- Zuzendaria edo, salbuespen modura, berak eskuordetutako langilea, eta betiere, ardura zuzendariaarena berarena izango da.
- Ardura eta maila desberdinako hainbat langile. Langile kopurua zuzendaritzaren tamainaren araberakoa izango da.
- Euskara Zerbitzuko hizkuntza normalizatzailea

Erabilera batzordeek honako funtzioka izango dituzte:

- Tokiko Gobernu Batzarra onartutako Plan Estrategikoa zuzendaritzara moldatzea, urteko ekintza planaren bitartez, betiere 6. plangintza aldiko plan markoa zehaztutako helburuak lortze aldera eta hizkuntza ofizialen erabilierarako jarraibideak gidaritzat hartuta.
- Lehentasunak zehaztea.
- Aurrera eramango diren normalizazio ekintzak eta baliabideak adostea, zuzendaritzaren onespenarekin.
- Planaren jarraipena egitea

## a) Comisión Técnica de Normalización Lingüística

La Comisión Técnica la formarán las siguientes personas:

- Concejal/a delegado/a de Presidencia y Transparencia, Recursos Humanos e Innovación o persona en quien delegue
- Director/a de Presidencia o persona en quien delegue
- Concejal/a delegado/a de Euskera o persona en quien delegue
- Responsable del Servicio de Euskera o persona en quien delegue
- Cuatro representantes de la Junta de Personal del Ayuntamiento

Sus competencias serán las siguientes:

- Llevar a cabo el seguimiento de los Planes de Normalización del Uso del Euskera del Ayuntamiento de San Sebastián.
- Presentar propuestas para el cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales y detectar, estudiar y, si procede, proponer medidas correctoras de aquello que obstaculice su cumplimiento.
- Estudiar las normas reguladoras para que el personal de la administración municipal de Donostia / San Sebastián asista a cursos de euskera y hacer un seguimiento de su implementación.

## b) Comisiones de Uso de las Lenguas Oficiales

En el periodo de planificación anterior se crearon comisiones de uso en todas las direcciones, y seguirán en funcionamiento. En cualquier caso, esas comisiones estarán integradas por las siguientes personas en el 6º periodo de planificación:

- Director/a o, excepcionalmente, persona en quien delegue; la responsabilidad será en todo caso del/a director/a.

- Empleados/as de distintos niveles y responsabilidades. El número de empleados/as será relativo al tamaño de la dirección.

- Normalizador/a lingüístico/a del Servicio de Euskera

Las comisiones de uso tendrán las siguientes funciones:

- Adaptar a la dirección el Plan Estratégico aprobado por la Junta de Gobierno Local por medio del plan anual de actuaciones. En todo caso, la finalidad será lograr cumplir los objetivos del 6º periodo de planificación, tomando como guía los criterios de uso de las lenguas oficiales.
- Concretar las prioridades.
- Consensuar las actuaciones normalizadoras que se llevarán a cabo y los recursos, con la aprobación de la dirección.
- Hacer un seguimiento del plan.



# ERANSKINAK

## I. ERANSKINA: EUSKARA NABARMENTZEKO BIDEAK DONOSTIAKO UDALAREN EUSKARA PLANAREN ERAGINPEKO KOMUNIKAZIO, ARGITALPEN, IRAGARKI, PUBLIZITATE KANPAINA ETA GAINERAKO EUSKARRIETAN

Donostiako Udalaren Euskara Planaren eraginpeko komunikazio, argitalpen, iragarki, publizitate kanpaina eta edozein motatako euskarrietan sortutako idatzi elebidun eta eleanitzun guztietai, euskarari emango zaio lehentasuna.

### A) IDAZKIAK ETA ERROTULUAK

1. Donostiako Udalak sortutako komunikazioetan, beharrezko neurriak hartuko dira euskara nabarmenzeko. Horretarako, bi jarraibide hauek erabiliko dira:

- Kokapena: hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean; zutabeak direnean, ezkerrekoa euskararentzat; eta bi orrialde direnean, eskuinaldekoa euskararentzat.

- Tipografía: normalizatuak ez diren idatzietan letraren neurria eta mota erabil daitezke euskara nabarmenzeko. Idatzi normalizatuetan, tipografía berean letra lodia erabiliz nabarmendu ahal izango dira euskarazko testuak. Letra eta atzealdearen koloreak kontuan izango dira euskara nabarmenzeko. Hizkuntza bakoitza kolore desberdin batean idazten denean, hondoarekiko kontraste egokia dagoela ziurtatuko da, euskara nabarmenago gelditu dadin.

2. Datak, helbideak eta sinadurak euskaraz idatziko dira, bi hizkuntza ofizialen bidali beharreko kasuan ere.

Helbideetarako kaleen euskarazko izen ofiziala kaletegi ofizialean egiazta daiteke. Lanpostu eta kargu guztien izenak, berriz, "Udal Hiztegian" jasota daude.

3. Komunikazio eleanitzunetan hizkuntzak hurrenkera horretan erabili beharko dira: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

# ANEXOS

## ANEXO I: MEDIDAS PARA DESTACAR EL EUSKERA EN LAS COMUNICACIONES, ANUNCIOS, CAMPAÑAS PUBLICITARIAS Y DEMÁS SOPORTES COMUNICATIVOS PERTENECIENTES AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PLAN DE EUSKERA DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN

Se dará prioridad al euskera en todos los textos bilingües y plurilingües contenidos en comunicaciones, publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y demás soportes comunicativos pertenecientes al ámbito de aplicación del Plan de Euskera de este Ayuntamiento.

### A) TEXTOS ESCRITOS Y RÓTULOS

1. En las comunicaciones producidas por el Ayuntamiento de San Sebastián se adoptarán las medidas necesarias para destacar el euskera. Para ello, se aplicarán los dos criterios que aparecen a continuación:

- Ubicación: en el caso de palabras, frases o párrafos, las que aparezcan en euskera irán delante o en la parte superior; en el caso de columnas, la de la izquierda se destinará al euskera; y cuando se trate de páginas, estará en euskera la página de la derecha.

- Tipografía: en textos no normalizados se podrán tener en cuenta el tamaño y tipo de letra para resaltar el euskera. En textos normalizados se podrán resaltar utilizando la misma tipografía que en castellano, pero en negrita. Para destacar el texto en euskera, se tendrán en cuenta los colores de la letra y el fondo. Cuando se escriba cada idioma en distinto color, se comprobará que el contraste con el fondo es el adecuado para que el texto en euskera quede destacado.

2. Las fechas, direcciones y firmas se redactarán en euskera, incluso en los documentos que deben ser emitidos en bilingüe.

Para las direcciones, se puede comprobar el nombre oficial en euskera en el callejero oficial. Así mismo, todos los nombres de los puestos y cargos figuran en el diccionario "Udal Hiztegia".

3. En las comunicaciones multilingües los idiomas se ofrecerán en el siguiente orden: euskera, castellano, francés e inglés.

**B) ARGITALPENAK**

1. Eedu elebidunak egiten direnean, ondoko neurriak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

a) Orri berean bi hizkuntzak batera doazenean:

- Hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean joango da eta letra lodian eta/edo handiagoan.
- Zutabeak direnean, ezkerrekoa euskararentzat izango da.

b) Orri berean bi hizkuntzak batera ez doazenean:

- Eskuineko orria euskararentzat eta ezkerrekoa gaztelaniarentzat.
- Ale erdia euskaraz eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz.
- Salbuespenez, orri kopurua handiegia denean, bi euskarri elebakarretan argitaratu ahal izango da. Kasu honetan honako alderdi hauek hartuko dira kontuan:
  - Argitalpenaren ale kopuruaren erdia gutxienez euskaraz izatea.
  - Euskarazko argitalpena agerian eta herritarrentzat eskuragarri jartzea.

2. Eedu eleanitzunak egiten direnean, ondoko bideak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

a) Orri berean hizkuntzak batera doazenean:

- Hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean joango da eta letra lodian eta/edo handiagoan.

b) Orri berean hizkuntzak batera ez doazenean, ondoren azaltzen diren aukeretako bat erabili ahal izango da:

- Ale berean, hizkuntza bakoitzean edukiak osorik eta jarraian joango dira, hurrenkera honetan: euskara, gaztelania, frantsesa eta inglesa.
- Erdia euskaraz izango da eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz, frantsesez edo ingelesez.

- Salbuespenez, orri kopurua handiegia denean, euskarri elebakarretan argitaratu ahal izango da. Kasu honetan honako alderdi hauek hartuko dira kontuan: euskarazko aleak proportzio berean argitaratuko dira, gutxienez, eta euskarazko

**B) PUBLICACIONES**

1. Cuando se hagan modelos bilingües, se utilizarán las siguientes medidas para destacar el euskera:

a) Cuando las dos lenguas van en una misma página:

- En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o en la parte superior, en letra negrita y/o de un tamaño mayor.

- Cuando sean columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.

b) Cuando las dos lenguas no van en la misma página:

- La página derecha para el euskera y la izquierda para el castellano.

- Medio ejemplar en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano.

- Como excepción, cuando el número de hojas sea demasiado grande, podrá publicarse en dos ejemplares monolingües. En este caso habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que al menos la mitad de los ejemplares sean en euskera.

- Que la publicación en euskera esté en un lugar visible y accesible para el público.

2. Cuando se hagan modelos multilingües, se utilizarán las siguientes medidas para destacar el euskera:

a) Cuando las dos lenguas van en una misma página:

- En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o en la parte superior, en letra negrita y/o de un tamaño mayor.

b) Cuando las dos lenguas no van en la misma página, se podrá optar por alguna de las siguientes fórmulas:

- En el mismo ejemplar irá el contenido completo y seguido en cada lengua, siguiendo este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

- Medio ejemplar será en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano, francés o inglés.

- Como excepción, cuando el número de hojas sea excesivo, podrá publicarse en ejemplares monolingües. En este caso habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos: al menos, la cantidad de ejemplares de la publicación en euskera



bertsioa agerian eta herritarrentzat eskuragarri jarriko da.

### C) KARTELAK ETA ANTZEKOAK

Ondoren azaltzen diren aukeretako bat erabili ahal izango da:

1. Alde berean agertuko dira hizkuntza guztiak, euskarari lehentasuna emanez.
2. Alde berean bi hizkuntza erabiltzen badira, euskara horietako bakoitzarekin batera agertuko da: euskara-gaztelania, euskara-frantzes, euskara-inglesa.
3. Salbuespenez, kartelaren bi ale berezituta argitaratzen badira, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz, aleak neurri berekoak eta kopuruz gutxienez erdia euskaraz izango dira; hizkuntza gehiagotan eginez gero, proportzio berean argitaratuko dira. Kokapenari dagokionez, espazio ikusgarriena euskarazkoari eskainiko zaio.
4. Euskal Autonomia Erkidego, Nafarroa eta Ipar Euskal Herritik kanpo, Estatuan eta Nazioartean bertako hizkuntzaz gain, euskararen erabilera sinbolikoa egingo da.

### D) ESKUORRIAK

1. Orri bakarreko euskarrieta, orrialde berean agertuko dira hizkuntza guztiak, euskarari lehentasuna emanez.

Salbuespenez, ale bereko orrialde bat euskaraz eta bestea gaztelaniaz argitaratzen badira, gutxienez aleen erdiak euskararen aldetik jarriko dira agerian; banatz gero, bai eskura, bai posta bidez, euskarazko bertsioa bistan egongo da.

2. Orri bat baino gehiagokoetan (biorrikoak, hiruorrikoak, orri zabalgarriak...) jarraindide hauek beteko dira:

- Bi hizkuntza ofizialak alde berean baina orrialde ezberdinetan badoaz, eskuineko orria euskararentzat izango da.
- Hizkuntzen antolaketa edozein dela ere, euskararen bertsioa bistan utzita tolestuko da.

- Salbuespenez, hizkuntza bakoitzeko ale berezitu bat argitaratzen bada, aleen erdiak gutxienez euskaraz izango dira; hizkuntza gehiagotan eginez gero, proportzio berean argitaratuko dira. Euskarazko bertsioa agerian eta herritarrentzat eskuragarri jarriko da.

será proporcional a las demás y estará en un lugar visible y accesible para el público.

### C) CARTELES Y SIMILARES

Se podrá optar por alguna de las siguientes fórmulas:

1. Todas las lenguas coexistirán en la misma cara, dando prioridad al euskera.
2. En caso de que se utilicen dos lenguas en la misma cara, el euskera aparecerá con cada una de ellas: euskera-castellano, euskera-francés, euskera-ingles.
3. Con carácter excepcional, en caso de que se publiquen dos carteles, uno por cada lengua, serán del mismo tamaño y al menos la mitad de los mismos serán en euskera; si se utilizan más lenguas, se publicarán en la misma proporción. En cuanto a su ubicación, los espacios más visibles se reservarán para los de euskera.
4. Cuando la divulgación se haga fuera de la Comunidad Autónoma Vasca, Navarra e Iparralde, tanto en el Estado como en el ámbito internacional, además de la lengua local se utilizará el euskera de forma simbólica.

### D) FOLLETOS

1. En los soportes de una sola hoja todas las lenguas coexistirán en la misma cara, dando prioridad al euskera.

Con carácter excepcional, en caso de que se publiquen una cara en euskera y la otra en castellano, al menos la mitad de los mismos estarán a la vista por la cara de euskera. A la hora de difundirlos, bien en mano o vía postal, la versión en euskera estará a la vista.

2. En los soportes de más de una hoja (dípticos, trípticos, desplegables...) se cumplirán los siguientes criterios:

- Cuando las dos lenguas vayan en la misma cara pero en hojas diferentes, la de la derecha se reservará para el euskera.
- Independientemente de la ubicación de las lenguas, se plegará de manera que quede a la vista la versión en euskera.
- Con carácter excepcional, en caso de que se publique un ejemplar por cada lengua, al menos la mitad de los mismos serán en euskera; si se utilizan más lenguas, se publicarán en la misma proporción. La versión en euskera estará a la vista y a disposición del público.



3. Euskal Autonomia Erkidego, Nafarroa eta Ipar Euskal Herriko kanto, Estatuan eta Nazioartean bertako hizkuntzaz gain, euskararen erabilera sinbolikoa egingo da.

#### E) IKUS-ENTZUNEZKOAK ETA AHOZKO PUBLIZITATEA

1. Bi hizkuntza ofizialak batera erabiltzen direnean, euskara nabarmentzeko neurri hauek hartuko dira:

- Eduki berberak adierazi behar badira, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dira.
- Eduki ezberdinak adierazi behar badira, euskarazkoak, gutxienez, erdiak izango dira eta hizkuntzak hurrenkera honetan erabiliko dira: lehenik, euskaraz eta, ondoren, gaztelaniaz.

2. Hizkuntza gehiagotan egin behar direnean eta guztiak batera doazenean, oro har, eduki ezberdinak landuko dira. Euskara dagokion proporcioan erabiliko da eta edukiak hurrenkera honetan emango dira: euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez, ingelesez (hala badagokio, besteren bat).

3. Bi hizkuntzak aldi berean erabiltzen ez direnean honako jarraibide hauek beteko dira:

- Euskarazko publizitatearen emankizun kopurua, gutxienez, erdia edo gainerako hizkuntzekiko orekatua izango da.
- Une edo ordu egokiak aukeratuko dira.

3. Cuando la divulgación se haga fuera de la Comunidad Autónoma Vasca, Navarra e Iparralde, tanto en el Estado como en el ámbito internacional, además de la lengua local se utilizará el euskera de forma simbólica.

#### E) AUDIOVISUALES Y PUBLICIDAD ORAL

1. Cuando se utilicen las dos lenguas a la vez, se adoptarán las siguientes medidas para dar prioridad al euskera:

- Si los contenidos a transmitir son los mismos, primero se hará en euskera y después en castellano.
- Si los contenidos a transmitir son diferentes, al menos la mitad serán en euskera, e irán en este orden: primero en euskera y después en castellano.

2. Cuando se utilicen más lenguas y todas a la vez, normalmente se transmitirán distintos contenidos en cada una de ellas. El euskera se utilizará en la proporción correspondiente y los contenidos se transmitirán de acuerdo con este orden: euskera, castellano, francés, inglés (en otra si procede).

3. Cuando las dos lenguas no se utilicen simultáneamente, se atenderá a los siguientes criterios:

- Al menos la mitad de las emisiones publicitarias se hará en euskera o, en su caso, su uso será proporcional al del resto de las lenguas.
- Se seleccionarán momentos u horas apropiadas.



## II. ERANSKINA: TOPONIMOEN ERABILERA

### A) TOPONIMIA FINKATZEKO PROZEDURA

1. Euskaltzaindiak 2015ean finkatutako Donostiako toponimoen arauzko formen txostenetan hartuko da oinarri, baita gai horri buruz etorkizunean egin dezakeen besteren bat ere.

2. Toponimoak jasotzen dituzten udal espedienteak tramatzerakoan, kasuan kasuko udal zuzendaritzak Euskara Zerbitzuari eskatu beharko dio toponimo horiei buruzko txostenetan eman dezala, besteak beste, honako espediente hauen kasuan:

- Udal ordenantzak

- Hiri Antolamendurako Plan Orokorra eta hari egindako aldaketa guztiak

- Kale izendegia

- Udal titulartasuneko eraikinak sortu edo izendatzea: aparkalekuak, azokak, udal bulegoak, kirol instalazioak, kultur etxeak...

- Hiri barruko autobus ibilbide eta geralekuak, kale eta parkeetako informazio panelak, errrotulu, gidaliburu eta turistentzako planoak...

### B) TOPONIMOEN ERABILERA UDAL ESPEDIENTEETAN

1. Eraikuntza berriren bat (etxea, eraikina, auzunea eta abar) egiten denean, hura izendatzeko bertako toponimoa erabili nahi bada, Hirigintza Zuzendaritzak gomendatuko du toponimoaren grafia ofiziala erabiltzea edo, halakorik ez badago, forma normalizatua behintzat.

2. Udalaren espedienteak hizkuntza bakarrean, euskaraz nahiz gaztelaniaz, tramatzen direnean, bertan agertzen diren leku erreferentziien izenek eta toponimoek (auzoak, auzuneak, hirigintza esparruak eta abar) bi forma dituztenean, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz agertuko dira expediente horietan. Era horretan, euskarazko izenek benetako erabilera izango dute prozesu guztian zehar.

3. Halere, toponimoek idatzera bikoitza izanik bi izenak oso antzekoak direnean, euskarazkoia

## ANEXO II: USO DE TOPÓNIMOS

### A) PROCEDIMIENTO DE FIJACIÓN DE LA TOPONIMIA

1. Se tomará como base el informe realizado en 2015 por la Real Academia de la Lengua Vasca - Euskaltzaindia, sobre las formas normalizadas de los topónimos de la ciudad, así como cualquier otro informe que dicha entidad emita en el futuro sobre el tema.

2. Para la tramitación de expedientes municipales que incluyan topónimos, la dirección municipal responsable del expediente en tramitación deberá solicitar al Servicio de Euskera que emita un informe sobre los topónimos incluidos en dichos expedientes, que serán, entre otros, los relativos a:

- Ordenanzas municipales

- Plan General de Ordenación Urbana y todas las modificaciones que se hagan del mismo

- Callejero municipal

- Construcción y/o denominación de edificios de titularidad municipal: aparcamientos, mercados, oficinas municipales, instalaciones deportivas, centros culturales...

- Líneas y paradas de autobuses urbanos, paneles informativos en calles y parques, señalización, guías y planos turísticos...

### B) USO DE TOPÓNIMOS EN EXPEDIENTES MUNICIPALES

1. Cuando se realice una obra nueva (casa, edificio, barriada etc.) y se quiera utilizar el topónimo de la zona para su denominación, la Dirección de Urbanismo recomendará la utilización de la grafía oficial de dicho topónimo, o de la forma normalizada, en caso de no existir grafía oficial.

2. Cuando los expedientes municipales se tramiten únicamente en una lengua, euskera o castellano, las referencias a nombres de lugares (barrios, barriadas, ámbitos urbanísticos etc.) así como los topónimos que tengan dos formas, una en euskera y otra en castellano, se utilizarán en euskera o en euskera y castellano en dichos expedientes, a fin de que las denominaciones en euskera tengan un uso real durante todo el proceso.

3. No obstante, cuando el topónimo tenga una forma doble y ambas denominaciones sean muy parecidas, se utilizará la denominación en euskera,



erabiliko da txosten horietan, arau orokorrari jarraituz.

### C) ANTZEKO GRAFIA DUTEN EUSKARAZKO ETA GAZTELANIAZKO TOPONIMOAK

Donostiako Udalean eta Udalerrian euskararen erabilera normalizatzeko Arauen 20.4 artikuluak dioenari jarraituz, toponimoek idazkeria bikoitza dutenean, eta euskaraz eta gaztelaniaz oso antzeko grafia dutenean, euskarazkoa erabiliko da.

Erabilera hori udalaren esparru guztietara zabalduko da: udalerriko mapak, kale izenen seinaleztapena, hirigintza antolatzeko plan orokorreko esparruak, autobus ibilbideetako geralekuen izenak, kirolegi eta kultur etxeak...

de acuerdo con la norma general.

### C) TOPÓNIMOS CON FORMAS PARECIDAS EN EUSKERA Y CASTELLANO

En el caso de que los topónimos tengan una forma doble, y cuando tengan una grafía similar en euskera y en castellano, se utilizará la forma en euskera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.4 de las Normas para la normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento y Municipio de San Donostia/ San Sebastián.

Dicho uso se extenderá a todos los ámbitos del Ayuntamiento: mapas del municipio, señalización de calles, ámbitos del plan general de ordenación urbana, nombres de paradas de las líneas de autobús, polideportivos y casas de cultura...



### III. ERANSKINA: ERROTULAZIO FINKOAK, TRESNERIA ETA PAPERTEGIA

#### A) ERROTULAZIO FINKOAK

Errotulazio finkotzat jotzen dira, besteak beste, honako elementu hauek:

1. Betiko edo aldi luze baterako jartzen diren errotuluak, barrukoak zein kanpokoak, udal bulego eta instalazioetan (kiroldegia, aparkalekuak, autobus geltokiak, hondartzetako tabernak...), udalak zuzenean nahiz kontratacio bidez kudeatutakoak.
2. Udal zerbitzuetako langileen jantzietai, ibilgailuetan eta seinaleztapen elementuetan idatzitako errotuluak, kontratacio bidez ematen diren zerbitzuenak barne (kale garbiketa, zabor bilketa, bide publikoen mantentze lanak, autobus turistikoak...).
3. Bide publikoko seinaleak, kale izenen plakak, informazio panelak eta mapak, jolas parkeetako errotuluak, hiriko natura guneetako errotuluak, mendi ibilbideei buruzkoak...

#### B) TRESNERIA

Tresneriatzat jotzen dira, besteak beste, elementu hauek:

Txanda hartzeko edo ordaintzeko makinak, ordaintzeko makinak, igogailuak, kafe makinak, fotokopiagailuak, su itzalgailuak, esku lehorgailuak eta hizkuntza edukiak dituzten antzeko tresnak (parkeetako gimnastika makinak, bizikleta publikoak alokatzeko makinak...).

#### C) PAPERTEGIA

Paperteregikotzat jotzen dira, besteak beste, elementu hauek:

Paperen idazpuruak edo menbreteak, logotipoak, dokumentuen txantiloia, gutun azalak, zigiluak, agendak, mahai takoak, aurkezpen txartelak, poltsak eta antzekoak.

### ANEXO III: ROTULACIÓN PERMANENTE, APARATOS, MÁQUINAS Y PAPELERÍA

#### A) ROTULACIÓN PERMANENTE

Se considera rotulación permanente, entre otras, la presente en:

1. Rótulos colocados permanentemente o para un largo periodo de tiempo en el interior y exterior de oficinas e instalaciones municipales (polideportivos, parkings, estaciones de autobús, bares de playa...), tanto si son gestionadas directamente por el ayuntamiento como por contratación.
2. Rótulos fijados en los uniformes del personal, vehículos y elementos de señalización de servicios públicos, incluidos los prestados por empresas contratadas por el ayuntamiento (limpieza viaria, recogida de residuos, mantenimiento de vías públicas, autobuses turísticos...).
3. Señales de la vía pública, placas de denominación de calles, paneles informativos y mapas, rótulos de parques infantiles, espacios naturales del municipio, señalización de itinerarios de senderismo...

#### B) MÁQUINAS

Se consideran aparatos y máquinas, entre otros, los siguientes:

Máquinas de tickets de turno o para efectuar pagos, ascensores, máquinas de café, fotocopiadoras, extintores, secamanos y aparatos similares con contenido lingüístico (máquinas de gimnasia en parques, máquinas de alquiler de bicicletas públicas...).

#### C) PAPELERÍA

Se consideran papelería, entre otros, los siguientes:

Membretes de plantillas en papel, logotipos, plantillas de documentos, sobres, sellos, agendas, tacos de mesa, tarjetas de presentación, bolsas y similares.



#### IV. ERANSKINA: INFORMATIKOEI XEHETASUNAK

##### A) ORDENAGAILUAK, TABLETAK...

Baliabide informatikoekin euskaraz lan egin ahal izateko neurri hauek hartuko dira:

1. Programa edo tresna horiek hasieratik euskaraz edo ele bietan sortu edo kontratatuko dira.
2. Gaztelaniaz bakarrik egin edo kontratatu ziren programa, aplikazio eta datu baseen egokitzapena egingo da era progresiboan, lehentasunak finkatuz.
3. Euskarazko bertsioa duten produktuak eskuratu dira merkatuan.
4. Euskarazko zuzentzailea txertatua duten aplikazioak lehenetsiko dira.
5. Aplikazioak edo datu baseak ele bietan prestatu behar direnean, hizkuntza bakoitzak bere interfaze osoa izatea lehenetsiko da. Hala ere, pantaila berean bi hizkuntzak agertu beharko balira, euskarazko testuak modu honetan nabarmenduko dira:
  - Kokapena: euskarazko hitzak aurrean edo gaineran joango dira.
  - Tipografía: letra en euskera.
6. Aplikazio eta datu baseekin lotzen diren zerrendak (kale izenak, zuzendaritzen izenak...) euskaraz egongo dira.

##### B) TELEFONO MUGIKORRETARAKO APP-AK

Bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatzeko bi bide hauetako bat erabiliko da:

1. APPa erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan (euskaraz edo gaztelaniaz) instalatuko da.
2. APPa telefonoaren sistema eragilearen hizkuntza berean instalatuko da, baina erabiltzaileak aukera izango du hizkuntzaz aldatzeko eta gaztelaniaz edo euskaraz jartzeko. Kasu honetan, hizkuntza aukeratzeko menua lehen pantailan egongo da.

Jarraibide horiek APPa egingo duen empresa kontratatzeko baldintza teknikoetan txertatuko dira.

#### BALIABIDE BURUZKO

#### ANEXO IV: CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA RECURSOS INFORMÁTICOS

##### A) ORDENADORES, TELÉFONOS, TABLETS...

Se adoptarán las siguientes medidas para facilitar trabajar en euskera al utilizar recursos informáticos:

1. Los programas y herramientas informáticas se crearán o contratarán desde el principio en euskera o en ambas lenguas.
2. Los programas, aplicaciones y bases de datos que se crearon o contrataron solo en castellano se adaptarán progresivamente, fijándose prioridades.
3. Se adquirirán en el mercado productos que cuenten con versión en euskera.
4. Se dará prioridad a las aplicaciones que incorporen corrector de euskera.
5. En el momento de diseñar las aplicaciones y bases de datos en bilingüe, se dará prioridad a que cada lengua cuente con su interfaz por completo. En todo caso, si ambas lenguas deben aparecer en la misma pantalla, los textos en euskera se destacarán del siguiente modo:
  - Ubicación: las palabras en euskera irán delante o en la parte superior.
  - Tipografía: puede utilizarse el tipo de letra y su tamaño para destacar el euskera (negrita, color...).
6. Los listados accesibles desde aplicaciones y bases de datos (denominación de calles, denominación de departamentos...) estarán en euskera.

##### B) APPS DE TELEFONÍA MÓVIL

Se utilizará uno de los siguientes modos para garantizar el uso de las dos lenguas oficiales:

1. La APP se instalará en la lengua elegida por la persona usuaria (en euskera o castellano).
2. La APP se instalará en la lengua en que esté el sistema operativo del teléfono, pero la persona usuaria podrá cambiar de lengua y ponerla en castellano o en euskera. En este caso, el menú de opción de idioma aparecerá en la pantalla inicial.

Se incluirán dichos criterios en el pliego de prescripciones técnicas para contratar la empresa que realizará la correspondiente APP.



## V. ERANSKINA: ADMINISTRAZIO KONTRATUEN ARABERAKO HIZKUNTZA KLAUSULAK

Administración contratuaren izaeraren arabera, baldintza pleguetan hizkuntza jarraibide hauetako txertatuko dira:

### A) ZERBITZUEN EMAKIDAK ETA ZERBITZUAK

#### A.1) Kontratuaren objektuaren ezaugarri desberdinaren arabera aurreikusi beharreko hizkuntza jarraibide zehatzak

**A.1.1) Kontratuaren xedea herritarrei zuzendutako zerbitzua ematea denean,** hala nola hondartzetako sorospen zerbitzua, TAO, garabia, aparkalekuak, dBizi, udalekuak, ikastaroak, tailerrak, tabernen ustiapena, eguzkitakoak eta abar, bermatu egin beharko da euskara, gaztelania bezalaxe, zerbitzu hizkuntza izango dela. Horiek horrela, honako jarraibide hauetako beteko dira, ahozko zein idatzizko komunikazioetan:

1. Harrera hizkuntza euskara izango da eta herritarrek aukeratutako hizkuntzan jarraituko da, bai telefonoz, bai aurrez aurre.

Era berean, ahozko mezuk, erantzungailu automatikoz, bozgorailuz, audioa duten tresnez eta antzeko bitartekoez zabaldutakoak, bi hizkuntza ofizialean emango dira, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz.

2. Zerbitzu hori emateko erabiltzen diren idatzizko osagai guztiak (inprimakiak, jakinarazpenak, oharrak, seinaleak, errotuluak, azalpenak, publicitatea...) bi hizkuntza ofizialean idatziko dira, euskarari lehentasuna emanet, I. eranskinean zehaztutako euskara nabarmentzeko neurrien arabera.

3. Komunikazio horiek guztiak, idatzizkoak nahiz ahozkoak, euskaraz egingo dira, hartzaileen ezaugarriek hala ahalbidetzen dutenean.

**A.1.2.) Kontratuaren xedea udal langileei zuzendutako zerbitzu bat bada** (aplikazio informatikoak, prestakuntza saioak, aholkularitza zerbitzua, mediku azterketak...), bermatu egin beharko da euskara, gaztelania bezalaxe, zerbitzu hizkuntza izango dela, ahoz nahiz idatziz. Horiek horrela, honako jarraibide hauetako beteko dira, ahozko zein idatzizko komunikazioetan:

1. Esleitutako zerbitzua emateko udal administrazioari zuzendutako osagai idatzizkoak

## ANEXO V: CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CONTRATO

Dependiendo del carácter del contrato administrativo, se incluirán en el pliego de condiciones los siguientes criterios lingüísticos:

### A) CONCESIÓN DE SERVICIOS Y SERVICIOS

#### A.1) Condiciones lingüísticas específicas a incluir en función de las distintas características del objeto del contrato

**A.1.1) Si el objeto del contrato es prestar un servicio a la ciudadanía** (servicio de salvamento en las playas, OTA, grúa, parkings, dBizi, colonias de verano, cursos, talleres, explotación de bares, toldos, etc.) se garantizará que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio. Por lo tanto, se cumplirán los siguientes criterios tanto en las comunicaciones orales como escritas:

1. La primera lengua de atención será el euskera, y después se continuará en la lengua elegida por la ciudadanía, tanto por teléfono como en persona.

Así mismo, los mensajes orales, emitidos por contestadores automáticos, megafonía, aparatos con audio, etc. se emitirán en las dos lenguas oficiales, primero en euskera y después en castellano.

2. Todos los elementos escritos (impresos, notificaciones, notas, señales, rótulos, instrucciones, publicidad...) que se utilicen para la prestación del servicio adjudicado estarán redactados en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera, de acuerdo con las medidas establecidas en el Anexo I para resaltar el euskera.

3. Todas las comunicaciones mencionadas, tanto escritas como orales, se harán en euskera, cuando las características de las personas receptoras del servicio contratado así lo permitan.

**A.1.2.) Si el objeto del contrato es prestar un servicio dirigido al personal municipal** (aplicaciones informáticas, sesiones de formación, servicio de asesoría, reconocimientos médicos...), se garantizará que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio, tanto por escrito como oralmente. Por lo tanto, se cumplirán los siguientes criterios tanto en las comunicaciones orales como escritas:

1. Toda la documentación remitida a la administración municipal para la prestación del



(bilera deiak, aktak, lanerako dokumentuak, txostenak...) beti eta aldi berean bi hizkuntza ofizialean idatzi eta aurkeztuko dira, euskarari lehentasuna emanez.

2. Esleitutako zerbitzua emateko udal administrazioarekin izan beharreko ahozko harremanetan euskararen erabilera bermatuko da behar den guztietan.

**A.1.3.) Kontratuaren xedea azterlan, txosten, proiektu eta izaera bereko beste dokumentu batzuk** egitea denean, horiek euskaraz edo bi hizkuntza ofizialean egin eta emango dira, baldin eta Kontratacio Organoak, salbuespenez, kontratacio mota bakoitzeko proiektu eta abarren ezaugarri bereziak kontuan izanik, bestelakorik erabakitzentz ez badu; edonola ere, gutxienez, projektuen memoriak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialean egin beharko dira. Era berean, softwareko testuzko eta soinuzko interfazea bi hizkuntza ofizialean egingo da, jendaurreko aurkezpenak egin aurretik. Kontratua gauzatu ahal izateko lizitatzailak udaleko beste atalaetako langileekin harremana izango badu, aurreko baldintza guztiak beteko dira, euskara ere zerbitzu hizkuntza izan dadin, ahoz nahiz idatziz.

Jendaurrean lanaren edo emaitzen aurkezpena egin beharko balitz, berau euskaraz egiteko beharrezko den langile bat egotea bermatuko da beti.

**A.1.4.) Kontratuaren gaia udal barruan zerbitzuren bat ematea izanez gero eta herriarrek edo udal langileek zuzenean jaso behar ez badute zerbitzu hori (esate baterako, udal eraikinak garbitzea, zaborra biltzea eta abar),** Donostiako Udaleko Euskara Zerbitzuak eta kontratuaz arduratzen den udal alorraz zehaztuko dituzte kontratuetaen bete beharreko hizkuntzazko baldintzak, kontratua arautzeko administrazio baldintza berezien orrien bidez eta dena delako kontratuaren ezaugarri bereziak kontuan.

## **A.2) Atal honetan aurreikusten diren zerbitzuen emakida eta zerbitzu kontratuetaarako zehaztapen orokorrak**

Aurreko jarraibide horiek egoki betetzeko, kontratuaren esleipena arautzen duten baldintza teknikoen agirian eta administrazio baldintza berezien agiriko taula erantsian zehaztuko da langileek izan behar duten hizkuntza gaitasuna, Euskara Zerbitzuarekin aurrez adostu ondoren.

Hizkuntza gaitasunaren egiazapena Europako Erreferentzia Esparrura egokitzeko 297/2010

servicio contratado (convocatorias de reuniones, actas, documentos de trabajo, informes...) se presentarán siempre simultáneamente en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

2. Siempre que sea necesario se garantizará el uso del euskera en las relaciones orales existentes entre la empresa adjudicataria y la administración municipal, a la hora de prestar el servicio contratado.

**A.1.3.) Cuando el objeto del contrato sea la elaboración de estudios, informes, proyectos u otro tipo de documentos similares** se realizarán y entregará en euskera o en las dos lenguas oficiales, salvo que, excepcionalmente, considerando las características especiales de proyectos, etc. objeto del contrato, el Órgano de Contratación decida lo contrario; en todo caso, al menos las memorias de los proyectos se realizarán en euskera o en las dos lenguas oficiales. Asimismo, la interfaz de texto y de sonido del software se realizarán en las dos lenguas oficiales, previamente a su presentación pública. Si para ejecutar el contrato la empresa licitadora tiene relación con el personal de otros departamentos municipales, se cumplirán todas las condiciones anteriormente expuestas, para que el euskera sea también lengua de servicio tanto oralmente como por escrito.

Si hubiera que realizar alguna exposición pública del trabajo o sus conclusiones, se garantizará que haya siempre una persona que pueda hacerla en euskera.

**A.1.4.) Cuando el objeto del contrato lo constituyan prestaciones de servicios de carácter interno municipal que no se dirijan directamente ni a la ciudadanía ni al personal municipal (p.e. limpieza de edificios municipales, recogida de basuras, etc.)** las condiciones lingüísticas a cumplir en estos contratos serán establecidas por el Servicio Municipal de Euskera en colaboración con el área responsable del contrato, a través de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares que los rijan, en atención a las específicas características del contrato en cuestión.

## **A.2) Determinaciones generales para los contratos de concesión de servicios y servicios previstos en este apartado A)**

Para cumplir debidamente las cláusulas lingüísticas anteriores, en los pliegos de condiciones técnicas y en la tabla resumen del pliego de cláusulas administrativas particulares que rijan la adjudicación de los contratos, se detallará la capacitación lingüística que deberá tener el personal, previamente acordada con el Servicio de Euskera.

La acreditación de la competencia lingüística se podrá efectuar mediante los títulos y certificados



Dekretuan jasotako titulu eta ziurtagirien bidez egin ahal izango da. Era berean, apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira hizkuntza titulu eta ziurtagirien bidez egiaztatzen salbuetsitako kasuak.

Horrelakorik ezean, salbuespenez, administrazio kontratuaren ezaugarri zehatzak kontuan izanik, Kontratacio Zerbitzuak helburu honetarako adierazitako euskaltegiak emandako ziurtagiriaren bidez. Kontratatuak ziurtagiria lortzeko gastuak bere gain hartuko ditu eta ziurtagiriaren balioa kontratacio horretarako soilik izango da.

Baldin eta, behin kontratazioa esleitura, hizkuntza gaitasuna egiaztu duten langileetakoren bat beste pertsona batek ordezkatzen badu, pertsona horrek egiaztu egin beharko du dagokion hizkuntza gaitasuna. Beste horrenbeste egin beharko da subrogazio bidez kontrataturako langileen ordezkapenen kasuan ere.

Subrogatutako langileek eskatutako hizkuntza gaitasuna betetzen ez badute, kontratua euskaraz gauzatu ahal izateko, langile horiek ordezkatu behar direnean langile ordezkatzaileek dagokien hizkuntz gaitasuna izan beharko dute kasu guzietan. Era berean, beharrezko neurriak adostuko dira herritarren eta bezeroen hizkuntza eskubideak bermatze aldera; besteari beste, oinarrizko hizkuntza prestakuntza ikastaroak eskainiko dira.

## B) OBREN EMAKIDAK ETA OBRAK

1. Obretako errrotulu, argitalpen, seinale, ohar eta komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira, euskarari lehentasuna emanez, I. eranskinean zehaztutako euskara nabarmentzeko neurrien arabera.

2. Obra kontratua gauzatzearen ondorioz, egindako eraikin, instalazio, azpiegitura eta abarretako hizkuntza paisaia, hizkuntza ofizialen erabilera planaren 1.1. atalean, errrotulazioa eta ikus-entzunezkoei buruzkoan, zehaztutakoaren araberakoa izango da.

## C) HORNIDURAK

Kontratuaren xede diren ondasunen eta produktuen testuak, etiketak, fakturak, jarraibideak eta dokumentazio teknikoa bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez; baita softwareko testuzko eta soinuzko interfazea ere.

recogidos en el Decreto 297/2010 de adecuación al Marco Europeo de Referencia. Así mismo, en base al Decreto 47/2012, de 3 de abril, se reconocerán los estudios oficiales realizados en euskera y serán considerados los casos de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

En su defecto, excepcionalmente, considerando las características concretas de este contrato administrativo, mediante certificado o documento expedido por el euskaltegi señalado por el Servicio de Contratación para este fin. Los gastos de la obtención de la acreditación correrán a cargo de la parte contratada y la validez de dicha acreditación será únicamente para la presente contratación.

Una vez adjudicado el contrato, si alguno de los/as trabajadores/as que han acreditado la competencia lingüística es sustituido/a por otra persona, dicha persona deberá acreditar el nivel de euskera correspondiente. Otro tanto habrá de hacerse en el caso de sustituciones del personal contratado mediante subrogación.

Si el personal subrogado no tiene la capacidad lingüística requerida para poder prestar el servicio contratado en euskera, el personal que sustituya al personal subrogado tendrá en todos los casos la capacidad lingüística requerida. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de los/las clientes; entre otras, se impartirán cursos de nivel básico de euskera.

## B) CONCESIÓN DE OBRAS Y OBRAS

1. Los rótulos, publicaciones, señalizaciones, avisos y comunicaciones de obras se escribirán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera, de acuerdo con las medidas establecidas en el anexo I para resaltar el euskera.

2. En el paisaje lingüístico de los edificios, las instalaciones, infraestructuras... derivadas de la obra, el uso de las lenguas oficiales será el establecido en el apartado 1.1. sobre rotulación y audiovisuales.

## C) SUMINISTROS

Los textos, etiquetas, facturas, instrucciones y documentación técnica de los bienes o productos objetos del contrato se harán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera, incluidas las interfaces textuales y sonoras de los productos de software.



## D) KONTRATU TXIKIAK

Kontratu txiki bat egiteko orduan, dagozkion hizkuntza jarraibideak zehaztuko ditu Kontratazio Organoak Euskara Zerbitzuarekin lankidetzen eta enpresa izitatzailleei jakinaraziko dizkie, egokien iritzitako bidea erabiliz. Honako klausula hau txertatuko da kontratu esleitzen duen ebazpenean:

“Enpresa esleipendunak, zerbitzua ematerakoan, Udalak bere hizkuntza jarduera arautzeko dituen planen arabera jokatuko du. Horretarako, kontratua egin duen departamentuarekin eta, beharko balitz, Euskara Zerbitzuarekin harremanetan jarriko da, zerbitzua ematerakoan, obra egiterakoan edo horniduretan bete beharko diren hizkuntza baldintzen berri eman diezaion”.

## D) CONTRATOS MENORES

A la hora realizar un contrato menor, el Órgano de Contratación establecerá los criterios lingüísticos correspondientes en cooperación con el Servicio de Euskera y se los comunicará a las empresas licitadoras, a través del medio que estime más oportuno. Se incluirá la siguiente cláusula en la resolución que adjudique el contrato:

“La empresa adjudicataria prestará el servicio de acuerdo con los planes que tiene el Ayuntamiento para regular su actividad lingüística, para lo cual se pondrá en contacto con el departamento que ha realizado el contrato, y si fuera necesario con el Servicio de Euskera, para que le informe de los requisitos lingüísticos que habrán de cumplirse en la prestación del servicio, la ejecución de la obra o el suministro”.



## VI. LANPOSTUEI HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN DATAK EZARTZEKO PROZEDURA ETA JARRAIBIDEAK

### A) LANPOSTUEN HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN DATAK EZARTZEKO PROZEDURA

#### 1. Euskara Zerbitzuaren txostena

Udal zuzendaritza batek zuzendaritzaren beraren berregituraketari ekiten dionean (lanpostu berriak sortu, lanpostuak atal batetik bestera aldatu, funtzi aldaketak lanpostuetan, e.a.), berregituraketaren ondorioz lanpostuen hizkuntza eskakizunetan edota derrigortasun datetan eraginik sortzen ote den aztertu beharko da. Azterketa lan hori Euskara Zerbitzuak egindo du ondorengo puntueta zehazten diren irizpideetan oinarrituta.

Horretarako, erabakia Tokiko Gobernu Batzarraren onespenera bideratu aurretik, Udaleko Lehendakaritzako Zuzendaritzak idatziz igorriko dio berregituraketa proposamena Euskara Zerbitzuari, eta honek, dagokion azterketa egin ondoren, gehienez ere, 15 eguneko epean, proposamen horrekiko txostena igorriko dio Lehendakaritzako Zuzendaritzari.

#### 2. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren txostena

Euskara Zerbitzuaren proposamena jaso ondoren, eta lanpostuen derrigortasun datak eta hizkuntza eskakizunak izendatzeko edozein erabaki hartu aurretik, Lehendakaritzako Zuzendaritzak Ordezkari Sindikalen iritzia jaso eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari ere txosten bat eskatu behar dio, Euskal Funtzio Publikoari buruzko Legearren 97.5 atalari jarraituz.

#### 3. Tokiko Gobernu Batzarraren Erabakia

Aurreko txostenak jaso ondoren, Tokiko Gobernu Batzarrak hizkuntza eskakizunak eta, hala badagokio, derrigortasun datak ezartzeko erabakia hartuko du. Era berean, horren arabera lanpostuerrendan egin beharreko aldaketak egitea onartuko du.

## VI. PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE PERFILES LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD A LOS PUESTOS DE TRABAJO.

### A) PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PERFILES LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD DE LOS PUESTOS

#### 1. Informe del Servicio de Euskera

Cuando se efectúe la reestructuración de una determinada área municipal (creación de nuevos puestos, traslación de puestos de una unidad a otra, variación de funciones en un puesto de trabajo, etc.), se deberá analizar si la reestructuración tiene consecuencias en los perfiles lingüísticos y/o en las fechas de preceptividad. Dicho análisis será realizado por el Servicio de Euskera tomando como base los criterios expuestos en los puntos siguientes.

Para ello, previamente a la adopción del acuerdo por parte de la Junta de Gobierno Local, la Dirección de Presidencia enviará la propuesta de reestructuración al Servicio de Euskera por escrito y éste, en un plazo máximo de 15 días, realizará un informe sobre la propuesta recibida, que remitirá a la Dirección de Presidencia.

#### 2. Informe de la Viceconsejería de Política Lingüística

Una vez recibida la propuesta del Servicio de Euskera y con carácter previo a la adopción de cualquier acuerdo relativo a la asignación de perfiles lingüísticos y preceptividades de los puestos de trabajo, la Dirección de Presidencia deberá realizar las consultas pertinentes con la representación sindical y recabar de la Viceconsejería de Política Lingüística el preceptivo informe que prevé el artículo 97.5 de la Ley de Función Pública Vasca

#### 3. Acuerdo de la Junta de Gobierno Local

Una vez recibidos dichos informes, La Junta de Gobierno Local adoptará el acuerdo relativo a la asignación de perfiles lingüísticos y, en su caso, determinará las fechas de preceptividad, y aprobará la incorporación de las correspondientes modificaciones en la Relación de Puestos de Trabajo.

**B) LANPOSTUEN HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK  
ETA DERRIGORTASUN DATAK EZARTZEKO  
JARRAIBIDEAK**

Donostiako Udalaren lanpostuen hizkuntza eskakizunak apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak xedatutakoaren arabera ezartzen dira.

6. plangintza aldean zehar, lanpostuei derrigortasun datak ezartzerakoan honako jarraibide hauek hartuko dira kontuan:

**1. Sortzen diren lanpostuak**

Udalean sortzen diren lanpostu berri guztiei igarotako derrigortasun data eazarriko zaie.

**2. Lanpostu hutsak**

Jaberik gabeko lanpostuei igarotako derrigortasun data eazarriko zaie hutsik geratutako dataz titularrak erretiroa hartu duelako, jabetzan beste lanpostu bat eskuratu duelako edo bestelako arrazoiengatik lanpostu bat hutsik geratzen bada. Horiek horrela, lanpostuak betetzeko deialdietan eskaintzen diren lanpostu guztiek igarotako derrigortasun data eazarria izango dute.

**3. Zuzendaritza organoak**

Aurrerantzean izendatzen diren zuzendaritza organoetan, Funtzio Publikotik baldin badatoz, Hizkuntzen Erreferentzia Marko Bateratuko C1 maila edo horren baliokidea eskatuko zaie.

Postu horiek betetzeko dagokion deialdi irekian maila hori egiaztatu duen inor aurkeztuko ez balitz bakarrik izendatu ahal izango litzateke maila hori egiaztatzen ez duen norbait.

Gaiakuntza nazionaleko postuetan Hizkuntzen Erreferentzia Marko Bateratuko C2 maila edo horren baliokidea eskatuko zaie.

**4. Dotazio anitzeko lanpostuak**

Dotazio bat baino gehiagoko lanpostu batean derrigortasun datak jartzerakoan apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak bere 21. artikuluan arautzen duena hartuko da kontuan.

**5. Kontratacioak lanpostuak sortu gabe**

Lan pilaketei aurre egiteko, programa jakinetarako edo enplegu sustapen bidez kontratacio bat egin aurretik, Euskara Zerbitzuak proposatuko du zein hizkuntza gaitasun eskatuko den, lanpostuen iaeraaren eta eginkizunen arabera.

**B) CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE  
PERFILES LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE  
PRECEPTIVIDAD A LOS PUESTOS DE TRABAJO**

Los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián se asignan de acuerdo con lo establecido por el Decreto 86/1997 de 15 de abril.

A lo largo del 6º período de planificación, se tendrán en cuenta los siguientes criterios a la hora de asignar fechas de preceptividad:

**1. Puestos de nueva creación**

Se asignarán fechas de preceptividad vencidas a todos los puestos de nueva creación en el Ayuntamiento.

**2. Puestos no ocupados**

Se asignarán fechas de preceptividad vencidas a todos los puestos vacantes con la fecha en la que queden desocupados, porque la persona titular se ha jubilado, ha conseguido otro puesto en propiedad, o por cualquier otra razón. Por lo tanto, los puestos ofertados en las distintas convocatorias tendrán asignada fecha de preceptividad vencida.

**3. Órganos directivos**

A los órganos directivos que se nombren en adelante y que provengan de la Función Pública, se les requerirá el nivel C1 o equivalente del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Sólo en el caso de que en la convocatoria abierta para la provisión de esos puestos no se presentara nadie con dicho perfil, se podría nombrar a alguien que no lo tuviera acreditado.

A los puestos de habilitación nacional se les requerirá el nivel C2 o equivalente del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

**4. Puestos con más de una dotación**

Si existieran diferentes dotaciones de un mismo puesto de trabajo, se seguirán los criterios establecidos en el art. 21 del Decreto 86/1997 a la hora de asignar las fechas de preceptividad.

**5. Contrataciones sin creación de puestos**

Antes de proceder a una contratación por acumulación de tareas, para programas específicos o para fomento de empleo, se propondrá por parte del Servicio de Euskera el nivel lingüístico que se va a requerir, conforme al carácter y funciones del



## 6. Lan poltsak

- a) Bete beharreko lanpostuak edo lanpostuaren dotazio guztiak derrigortasun data igarota baldin badute, lan poltsa eratzeko deialdian lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzea eskatuko da.
- b) Bete beharreko lanpostuak eta lanpostuaren dotazio guztiak derrigortasun datarik ez badute, lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta dutenak nahiz ez dutenak sartu ahal izango dira lan poltsan. Edonola ere, behin hora osatu ondoren, bete beharreko lanpostuak (edo dotazioak) derrigortasun data igarota badu, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatua duen hautagaiari eskainiko zaio.
- c) Udalak onartutako lan poltsak sortu eta kudeatzeko irizpideekin bat etorri, lan poltsa osatu ondoren, hautagairen batek dagokion hizkuntza eskakizuna egiazatzen badu, lanbide profila eguneratzeko aukera izango du. Lan poltsan duen hurrenkera ez da aldatuko, baina kontuan izango da derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duen lanpostu bat betetzeko orduan.

## 7. Salbuespenea

Jarraibide hauek betetzeak administrazioaren antolamenduan edo zerbitzu publikoa eskaintzerakoan ondorio larriren bat eragingo balu, salbuespenez, bestelako irizpiderik ezarri ahal izango da Euskara Zerbitzuaren aldeko txostenarekin eta Hizkuntza Normalizazioaren Batzorde Teknikoaren oniritziarekin.

puesto.

## 6. Bolsas de trabajo

- a) Cuando el puesto a cubrir o todas sus dotaciones tengan fecha de preceptividad vencida, se exigirá acreditar el perfil lingüístico en la convocatoria para crear la bolsa de trabajo.
- b) En el caso de que el puesto a cubrir o todas sus dotaciones no tengan fecha de preceptividad vencida, podrá incluirse en la bolsa de trabajo tanto a quienes tengan acreditado el perfil lingüístico del puesto acreditado como a quienes no lo posean. En cualquier caso, una vez creada la bolsa, si el puesto o dotación que se vaya a cubrir tiene la fecha de preceptividad vencida, se ofertará, dentro de la bolsa, a quien tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente.
- c) Conforme a los criterios aprobados por el Ayuntamiento para crear y gestionar las bolsas de trabajo, si, una vez creada la bolsa, alguna persona candidata acredita el perfil lingüístico correspondiente, tendrá la oportunidad de actualizar su perfil profesional. No cambiará el orden de prelación en la lista, pero se le tendrá en cuenta a la hora de cubrir un puesto con perfil lingüístico preceptivo.

## 7. Excepcionalidad

Si el cumplimiento de estos criterios pudiera originar alguna consecuencia grave en la organización de la administración o en el cumplimiento del servicio público, con carácter excepcional, se podría utilizar otro criterio con el informe favorable del Servicio de Euskera y con el visto bueno de la Comisión Técnica de Normalización Lingüística.