



CRITERIOS PARA EL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

Aprobados en el Ayuntamiento de Eibar por Resolución de Alcaldía el 3 de octubre de
2024



EIBAR
Udala | Ayuntamiento



EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar



INTRODUCCIÓN.....	4
1 ^{er} eje: GESTIÓN	6
1.1 Gestión general del euskera	7
1.2 Liderazgo	9
1.3 Personal.....	9
1.4 Capacidad lingüística.....	10
1.5 Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera	11
1.6 Clausulas lingüísticas.....	12
2º eje: USO.....	16
2.1 Lengua de servicio.....	17
2.1.1 Imagen	17
2.1.2 Comunicaciones con la ciudadanía	21
2.2 Lengua de trabajo	24
2.2.1 Comunicaciones internas	24
2.2.2 Comunicaciones externas	26
2.2.3 Formación	28
2.2.4 Recursos informáticos	28
2.2.5 Lengua de creación y criterios para la producción de textos	29
Tabla de criterios lingüísticos (resumen)	31
Anexos.....	39
Anexo 1: Criterios lingüísticos en los contratos	39
Anexo 2: Criterios lingüísticos en contratos menores.....	41
Anexo 3: Criterios lingüísticos de las subvenciones nominativas	46
Anexo 4: Protocolo de comunicación	47
Anexo 5: Tabla NORA NOLA	52
Anexo 6: Conducta lingüística del profesorado y monitores y monitoras de las escuelas municipales y del polideportivo con las personas participantes en los cursos, talleres y sesiones.....	54



EIBAR
Udala | Ayuntamiento



EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar



INTRODUCCIÓN

¿Qué son los criterios lingüísticos?

Los contenidos de este documento constituyen las directrices generales para el uso de las dos lenguas oficiales de la CAPV y pretenden establecer unos criterios lingüísticos para todos los departamentos y servicios del Ayuntamiento de Eibar.

Estos criterios generales se materializarán en los planes de uso de la entidad y, en su caso, se completarán y concretarán.

Su grado de cumplimiento y las medidas a adoptar serán analizados mediante el seguimiento del plan, incluso en evaluaciones periódicas.

Objetivos generales

Los criterios lingüísticos tienen tres objetivos principales:

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y conseguir la igualdad lingüística cuando se ponga en contacto con el Ayuntamiento de Eibar, promoviendo las acciones necesarias para ello y superando los obstáculos que dificulten tal fin.
- Normalizar y promover el uso del euskera en todos los departamentos, áreas y servicios que conforman el Ayuntamiento de Eibar, de modo que el euskera sea también lengua de servicio y lengua de trabajo.
- Que el Ayuntamiento de Eibar sea ejemplo y ofrezca pautas para la normalización del euskera.

Área de influencia

Este documento afectará a todos los departamentos, áreas y servicios del Ayuntamiento de Eibar desde el momento de su aprobación.

El marco para ello será la Ley del Sector Público Vasco y la de Empleo Público Vasco, así como el Decreto de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco.¹

Uso normalizado y general

El euskera, lengua propia del País Vasco, es lengua oficial junto con el castellano, y todo el Sector público de la Comunidad Autónoma debe regular su oficialidad y garantizar la igualdad de uso de ambas lenguas. El Ayuntamiento de Eibar, al igual que el Sector Público de la CAPV, facilitará cada vez más el uso del euskera tanto en las actividades internas como en las de difusión exterior.

Validez jurídica de las actuaciones realizadas en una lengua oficial

Desde el punto de vista lingüístico, la elección de una u otra lengua no supone una disminución del valor jurídico total² de los actos jurídicos y actividades que desarrolla la Administración. Por ello, el Ayuntamiento de Eibar y los departamentos, áreas y servicios municipales podrán decidir, si así lo acuerdan, desarrollar su actividad en euskera. En todo caso, deberá garantizarse en todo momento el derecho de la ciudadanía a elegir la lengua oficial con la que contactarán con la Administración.

¹ LEY 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, LEY 11/2022, de 1 de diciembre, del Empleo Público Vasco y DECRETO 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco

² Los escritos y documentos presentados en euskera, así como las actuaciones judiciales, tendrán plena validez y eficacia. (Artículo 9.2 Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera)



Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones de la Administración

Todos los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad Autónoma del País Vasco tienen derecho a conocer y usar el euskera y el castellano, y los poderes públicos deben garantizar el ejercicio de estos derechos. De este principio básico se deduce que los derechos lingüísticos son de la ciudadanía y no de los poderes públicos, y que a estos últimos les corresponde respetar y garantizar su cumplimiento. El Ayuntamiento de Eibar tiene la obligación de garantizar el ejercicio de este derecho y hacer efectiva esta garantía a través del servicio que prestan los empleados/las empleadas públicas a la ciudadanía.

Para ello, el personal público dependiente del Ayuntamiento de Eibar utilizará, en sus comunicaciones con la ciudadanía, la lengua oficial elegida en cada caso. En las comunicaciones institucionales internas o con otras administraciones, el uso de las lenguas se ajustará a lo establecido en estos criterios lingüísticos, tanto oralmente como por escrito.

Comunicación de calidad

El Ayuntamiento de Eibar debe realizar una comunicación de calidad, en un estilo correcto, adecuado y comprensible, sabiendo que la ciudadanía tiene derecho a entender los mensajes del Ayuntamiento de Eibar sin esfuerzo.

Comunicación telemática

El Ayuntamiento de Eibar apuesta claramente por la comunicación telemática. Hay que tener en cuenta que la comunicación digital no es la transferencia de la comunicación analógica al formato electrónico, es mucho más que eso. La comunicación digital tiene códigos propios, sus recursos estilísticos, que deben ser tenidos en cuenta para conseguir una comunicación adecuada.

Lenguaje no discriminatorio

El Ayuntamiento de Eibar deberá utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista en todo tipo de imágenes y lenguajes, en los documentos y soportes que genere directamente y a través de otras personas o entidades.

Ejes de estructuración de los criterios lingüísticos

Los criterios de uso de las lenguas oficiales en el Ayuntamiento de Eibar se organizarán en torno a dos ejes: Gestión y Uso.



1^{er} eje: GESTIÓN

1.1 Gestión general del euskera

1.2 Liderazgo

1.3 Personal

1.4 Capacidad lingüística

1.5 Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera

1.6 Clausulas lingüísticas



1.1 Gestión general del euskera

En el Ayuntamiento de Eibar, la gestión de las lenguas oficiales deberá estar integrada en el sistema general de gestión de la entidad para la salvaguarda y el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Es decir, la gestión del uso de las lenguas oficiales es una decisión estratégica tomada por la organización y entre sus retos se encuentra el fomento del uso del euskera para lograr la igualdad de uso entre ambas lenguas. Así ha orientado su plan estratégico y con ese objetivo ha alineado estos criterios lingüísticos.

Estructura para la gestión de las lenguas oficiales y sus funciones

Para la consecución de este objetivo, es decir, para la integración sistemática de la gestión del uso del euskera en todos los ámbitos de trabajo, el diseño del plan de uso interno, la propuesta e implementación de medidas y el seguimiento, el Ayuntamiento de Eibar cuenta con diferentes órganos o estructuras:

- **Comisión Asesora ENBA**: integrada por la representación técnica y política (un miembro de cada uno de los partidos con representación municipal). En esta comisión se trabaja la política lingüística interna. En él se analizan los planes de uso, los planes de gestión y los criterios lingüísticos, y se aprueba inicialmente para su posterior propuesta al Pleno o al órgano pertinente para su aprobación.
- **Zuzendaritza-topagunea**: integrado por los Directores Técnicos de los Departamentos y Servicios, al que asisten un Concejales del Equipo de Gobierno y el Alcalde. En este foro se exponen y trabajan proyectos y planes transversales del ayuntamiento, incluyendo planes y proyectos para la normalización del uso del euskera, y se informa sobre el seguimiento y las evaluaciones. Los Jefes/as de Servicio impulsan la gestión lingüística (junto con las técnicas de normalización) y la llevan a cabo y difunden a sus compañeros.
- **Mesa de trabajo del euskera**: es una mesa técnica, no hay representación política, está formada por un miembro de cada departamento y por miembros del Departamento de Euskera. En los departamentos se nombrará un miembro para la Mesa de Trabajo del Euskera. Los objetivos son hacer un seguimiento del desarrollo del plan de euskera por departamentos, proponer las medidas a adoptar para todo el Ayuntamiento y priorizar, y consensuar las acciones de normalización que se llevarán a cabo para su propuesta a ENBA.

Con el fin de incorporar la gestión del euskera en la gestión general de la entidad, en los proyectos estadísticos de las organizaciones se incluirá la variable euskera desde la fase de diseño, de forma que se pueda medir el conocimiento y uso del euskera en el ámbito de estudio. Se incluirá la variable euskera en las memorias de los servicios municipales.

Plan estratégico/plan de uso

El Ayuntamiento de Eibar aplica lo dispuesto en las leyes y decretos, en la ordenanza municipal reguladora del uso del euskera en Eibar y en estos criterios lingüísticos, a través de planes de normalización de uso de 5 años.



Planes de gestión

Además del plan de 5 años, se elaborará el plan de gestión. Durante el periodo de planificación se elaborarán al menos 2 planes de gestión. En ellos se recogerán las acciones identificadas para alcanzar los objetivos establecidos en el plan estratégico.

Microplanes

Las medidas que se adopten para que el euskera sea también lengua de servicio y de trabajo se recogerán e implementarán en microplanes o planes departamentales. Los microplanes son el plan que cada departamento va a realizar. Irá alineado con el plan de gestión en cuanto a objetivos y vigencia y se diseñará teniendo en cuenta la situación de cada departamento, los perfiles de personal y la competencia lingüística, las tareas del área, las funciones y los servicios que presta. Los departamentos contarán con el apoyo y asesoramiento del Departamento de Euskera para el diseño, implementación y seguimiento de los microplanes.

Seguimiento

El seguimiento y evaluación del grado de avance se realizará de forma sistemática. Al inicio, durante y al final del periodo de planificación se recogerán los datos de los indicadores previamente definidos, desagregados por sexo cuando proceda, para su remisión a la Viceconsejería de Política Lingüística. Para ello se utilizarán diferentes vías:

- Cuestionarios cumplimentados por personal, representantes políticos y técnicas del área de euskera.
- Mediciones: realizadas mediante observaciones y registros.
- Reflexiones realizadas en los órganos de gestión a través del análisis DAFO.
- Evaluaciones externas: Bikain

ELE, Evaluación de impacto lingüístico

El Ayuntamiento evaluará el impacto de los planes que puedan incidir de forma negativa o positiva en la situación sociolingüística y en la normalización del uso del euskera e incluirá la evaluación en el procedimiento de aprobación o autorización de proyectos. Como consecuencia de la evaluación, se propondrán medidas para corregir o compensar los efectos negativos o para realizar la promoción necesaria.

Se evaluarán los planes generales de ordenación urbana, los planes de compatibilización del planeamiento general, los planes de sectorización, las normas subsidiarias de planeamiento, los planes parciales, los planes especiales de ordenación urbana, los planes turísticos, los proyectos de construcción de grandes centros comerciales y de parques tecnológicos.

Para esta evaluación se seguirá el procedimiento recogido en el Capítulo VI del DECRETO 179/2019, de 19 de noviembre, de normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.



1.2 Liderazgo

Liderazgo y participación

Los responsables políticos del Ayuntamiento de Eibar serán líderes en la política lingüística del Ayuntamiento de Eibar y de los departamentos y comisiones de los que son responsables, y tomarán parte activa en las iniciativas de los planes de uso, en las comisiones, en reuniones de seguimiento y en otros órganos.

Con el fin de dar a conocer la política lingüística y subrayar la importancia de su rol, el Servicio de Euskera realizará sesiones de acogida lingüística al inicio de los mandatos. Por otro lado, de cara a que la actuación del Ayuntamiento se desarrolle también en euskera, para que los representantes políticos tengan la suficiente capacitación en las lenguas oficiales (comprensión oral y escrita), se ofrecerá a concejales y concejales realizar cursos de aprendizaje y perfeccionamiento del euskera durante el mandato.

Los Presidentes de las comisiones y los directores/as, por su parte, promoverán la gestión lingüística (junto con las técnicas de normalización), siendo los Jefes/as de Servicio los encargados de llevarla a cabo y difundirla entre sus colaboradores. Promoverán la elaboración de microplanes en sus departamentos y se encargarán del seguimiento de los objetivos y acciones establecidos en sus actividades y servicios (como por ejemplo los requisitos lingüísticos establecidos en contratos y subvenciones), es decir, harán seguimiento de los indicadores definidos.

Por tanto, los responsables políticos de la organización, como las personas que éstos designen, y los responsables técnicos participarán proactivamente en el diseño, desarrollo y seguimiento del plan de uso. Para ello es fundamental reparar en esto:

- Como representantes de la institución mostrarán una actitud pionera hacia la política lingüística acordada.
- Reflejarán el liderazgo en las decisiones adoptadas sobre gestión lingüística.
- Conocerán y aceptarán la misión y visión lingüísticas (visión/estrategia...) de la organización.
- Se implicarán en la ejecución de la estrategia y en la consecución de los objetivos, participando activamente en foros, reuniones...
- Implicarán y promoverán a las personas a su cargo en la normalización lingüística.
- Dotarán de los instrumentos y medios suficientes para alcanzar los objetivos definidos en el plan de uso.
- Realizarán un seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos de la organización.
- En caso de incumplimiento de lo especificado en el plan de uso, pondrán en marcha medidas correctoras.

1.3 Personal

Información sobre el plan de euskera a trabajadores/as y acogida lingüística al personal nuevo

Con el fin de que todas las personas que integran el Ayuntamiento de Eibar tengan conocimiento de la política lingüística y sean conscientes de la conducta que deben desarrollar en su trabajo y cumplan con sus obligaciones (cuándo, con quién, en qué idioma deben desarrollar su actividad laboral), el Servicio de Euskera realizará comunicaciones anuales en todos los departamentos y áreas, con el fin de llegar al mayor número posible de trabajadores y trabajadoras. Los criterios lingüísticos serán recordados con frecuencia a través de los miembros de la Mesa de Trabajo del Euskera y mediante mensajes que se difundirán en la intranet y por correo electrónico. El resultado del seguimiento de los objetivos también se comunicará a través de los cauces habituales.



Cuando se incorpore un nuevo trabajador al Ayuntamiento de Eibar, se le recibirá en euskera y se le entregará un manual de criterios lingüísticos. Además, se le explicará la trayectoria municipal en la normalización del euskera, la política lingüística de la institución, la situación sociolingüística del ayuntamiento y del municipio, la importancia de utilizar el euskera y demás cuestiones. Los objetivos de todo ello son:

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, potenciando el euskera como lengua de trabajo.
- Que el nuevo personal trabaje de acuerdo con los criterios lingüísticos establecidos.
- Realizar en euskera las comunicaciones profesionales a compañeros/as y responsables en todos los ámbitos y áreas dónde las condiciones lo permitan.
- Que la actividad de los trabajadores/as sirva también para normalizar el uso del euskera.
- Evitar que las personas empleadas pierdan la competencia lingüística en euskera como consecuencia de la falta de uso y potenciar la lengua mediante la práctica diaria.

Cumplimiento de criterios lingüísticos

Se realizará un seguimiento de los incumplimientos de los criterios lingüísticos que debe cumplir el Ayuntamiento en la prestación de los servicios a través de los indicadores del plan en 3 momentos del periodo de planificación, al inicio, en la mitad del plan y al final del mismo. De esta evaluación saldrán las medidas para los nuevos planes.

Por otro lado, también se realizará un seguimiento de las vulneraciones de los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Para ello, ofrecerán la imprescindible ayuda el portal de comunicación de vulneraciones lingüísticas del Ayuntamiento de Eibar Astindu y el espacio para quejas y sugerencias de la web municipal. Cuando se produzca una queja o denuncia, el Ayuntamiento procederá a su registro, comunicación a los responsables y personal del departamento en el que se ha producido la incidencia y estudio de la solución con el departamento del que derivan (recordatorio de las obligaciones lingüísticas al personal, formación y apoyo, sensibilización...).

1.4 Capacidad lingüística

Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad

Todos los puestos de trabajo tendrán asignado el Perfil Lingüístico y, a excepción de los puestos del Equipo de Mantenimiento y del Servicio de limpieza, tendrán establecida la Fecha de Preceptividad. En consecuencia, el personal que ocupe puestos de trabajo, tanto los de nueva contratación como los que se presenten a otro puesto de trabajo mediante promoción interna, debe tener asignado el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo (Decreto 19/2024). En los casos en los que el perfil lingüístico no sea preceptivo, el conocimiento del euskera se valorará como mérito, tanto en la provisión de puestos de trabajo como en la incorporación del personal.

El Ayuntamiento de Eibar revisará los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad al inicio de cada periodo de planificación.

Cuando el personal tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto de trabajo, se le reconocerá capacidad suficiente para desempeñar las funciones propias del puesto en las dos lenguas oficiales, de acuerdo con el nivel establecido en cada perfil lingüístico. Por tanto, utilizarán el euskera como lengua de trabajo y de servicio, tanto oralmente como por escrito. Para lo que la entidad pondrá a disposición de sus trabajadores/as las herramientas y recursos necesarios para poder trabajar en euskera.



Aprender y mejorar el nivel de euskera. Formación

Todo el personal podrá acudir al euskaltegi para mejorar su capacitación en euskera, siempre fuera del horario laboral. Anualmente se informará al personal de la convocatoria que realice el IVAP para realizar la solicitud cuando consideren necesario.

Por otra parte, las personas trabajadoras que tengan necesidad de mejorar su capacidad para el desempeño de sus funciones laborales podrán solicitar *trebakuntza*. El Servicio de Euskera analizará la solicitud y acordará con el responsable del departamento de la persona solicitante los objetivos de la formación, dedicación, modalidad, etc.

Los responsables políticos también tendrán la oportunidad de aprender euskera y recibir formación/*trebakuntza*.

1.5 Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera

Hacer a la ciudadanía y grupos de interés concedores de la estrategia municipal

El Ayuntamiento de Eibar informará a la ciudadanía y demás grupos de interés (otras administraciones públicas, proveedores, asociaciones, empresas privadas, etc.) de su estrategia de promoción del uso del euskera en la página web, en el microsite euskera y en las redes sociales, y difundirá las noticias una vez aprobados los planes y criterios lingüísticos.

No sólo se comunicará que se desea fomentar el euskera, sino que la institución ha tomado una decisión estratégica, y que entre sus retos está fomentar el euskera. En consecuencia, también informará a la ciudadanía y grupos de interés de las herramientas y recursos destinados a la ejecución de dicha estrategia.

Además, para mostrar esa estrategia:

- El personal municipal y todos los representantes municipales, tanto políticos como técnicos, pronunciarán siempre **la primera palabra en euskera** en sus relaciones entre sí, tanto con la ciudadanía como en sus relaciones externas, con el personal y representantes de otras administraciones, con las empresas proveedoras y con el resto de asociaciones, instituciones y agentes del municipio.
- En los lugares de atención a la ciudadanía y a personas externas, se colocarán **en mostradores y sobremesas mensajes indicadores (nahi baduzu euskaraz)** para animar a quien acuda a hacerlo en euskera.
- **Entre el personal municipal se usará el euskera** cuando se encuentren ante la ciudadanía o ante personas ajenas.
- **Las primeras palabras y saludos en las comunicaciones y relaciones vía e-mail se realizarán en euskera** por los trabajadores/as y representantes municipales, incluso cuando el ciudadano/a haya optado por el castellano. Junto con la firma configurarían el mensaje para animar a la relación en euskera la próxima vez (**Nahi baduzu, euskaraz erantzun**).
- **En los actos públicos y en los actos institucionales los representantes municipales utilizarán también el euskera.** La intervención en euskera no se limitará a los saludos y se invitará a los participantes externos que acudan al evento a que también participen en euskera.

Por otra parte, para que las asociaciones beneficiarias de las subvenciones y de las empresas de prestación de servicios en nombre del ayuntamiento utilicen el euskera:

- El Ayuntamiento, **en los convenios** con asociaciones deportivas y culturales y **en las licitaciones** que realice para la contratación de servicios, **incluirá criterios lingüísticos** que garanticen los derechos lingüísticos de la ciudadanía en las iniciativas y actividades que las asociaciones y empresas organicen para la ciudadanía. Además, añadirá pautas para que las comunicaciones orales y escritas entre estas asociaciones y empresas y el ayuntamiento sean en euskera, siempre que sea posible.



- **El personal municipal, los instructores de las subvenciones y los responsables de las licitaciones advertirán a las asociaciones y empresas sobre las obligaciones en materia lingüística** recogidas en los convenios y pliegos de condiciones.
- **El Ayuntamiento solicitará a las asociaciones y empresas que informen sobre la gestión lingüística en el documento-memoria de la actividad realizada** mediante contrato o subvención y recojan los resultados.
- El Ayuntamiento **facilitará la traducción de textos al euskera** y la elaboración de planes de euskera. Además, **impulsará el trabajo conjunto** a través de mesas de colaboración (mesa de centros, mesa de comercio)

Compartir experiencias con otras instituciones

La organización participará en iniciativas para normalizar y revitalizar el uso del euskera, conocer y compartir otras experiencias, dando a conocer sus buenas prácticas y aprendiendo de las de los demás.

1.6 Clausulas lingüísticas

Criterios lingüísticos en los contratos

En los contratos que realice el Ayuntamiento [contratos abiertos, procedimientos negociados y contratos menores (contratos de obras, concesiones de obras públicas, contratos de servicios, contratos de gestión de servicios públicos y contratos de suministro) se incluirán cláusulas para que las empresas contratadas cumplan también el régimen que recoge la oficialidad del euskera. Por tanto, en los pliegos de los contratos y en la solicitud de los contratos menores se establecerán tales requisitos lingüísticos según el objeto del contrato en cada caso. Los requisitos lingüísticos deberán garantizar:

- Principio de proporcionalidad en función de las características, finalidad y destinatarios de cada caso.
- Estarán sujetas a las funciones que deba cumplir el contrato.
- La empresa podrá acreditarlos por medios propios o ajenos.

Los documentos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas y demás documentos (memoria, composición de la mesa, resolución de aprobatoria de expediente, resolución de adjudicación, contrato...) se publicarán en las dos lenguas oficiales, salvo los gráficos o documentos estrictamente técnicos. Estos podrán publicarse sólo en una de las lenguas oficiales.

Los requisitos relativos a la oficialidad de ambas lenguas estarán sujetos a las condiciones de ejecución de cada contrato.

En los contratos que impliquen relación directa con la ciudadanía, se garantizará:

- La empresa adjudicataria deberá garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en la prestación del servicio. A ese fin, deberá incorporar a sus puestos de trabajo personal con capacidad en las dos lenguas oficiales para el ejercicio de sus funciones. Este extremo estará recogido en los pliegos de condiciones del contrato.



- La empresa deberá acreditar la existencia de dichos trabajadores/as. A tal efecto, se requerirá al licitador que haya presentado la oferta más ventajosa para que identifique que personal va a desempeñar los puestos de trabajo necesarios para llevar a cabo el contrato. Deberá hacer referencia al nivel lingüístico que poseen y aportar, en su caso, la documentación acreditativa del mismo.
- Durante la prestación del servicio, el adjudicatario procurará mantener las relaciones verbales con la ciudadanía en euskera. Para ello, el trabajador de la empresa adjudicataria iniciará la entrevista en euskera y posteriormente continuará en el idioma elegido por el usuario/a.
- Las comunicaciones orales e informaciones escritas sobre el servicio a la ciudadanía en general (carteles publicitarios, folletos, notas...) se realizarán de acuerdo con lo recogido en los pliegos del contrato.

Cuando el objeto del contrato sea la realización de estudios, proyectos y trabajos similares, se exigirá que estén redactados también en euskera, salvo que por su objeto deban redactarse necesariamente en castellano. Este requisito deberá constar en los pliegos de condiciones de los contratos que se aprueben.

En las condiciones de ejecución del contrato se incluirá la regulación relativa a las relaciones entre la entidad contratante y la adjudicataria.

El responsable del contrato contará con el apoyo y asesoramiento de las técnicas del servicio de euskera para la determinación de los criterios lingüísticos correspondientes al contrato.

Ver Anexo 1 **Criterios lingüísticos en los contratos**

Ver Anexo 2 **Criterios lingüísticos en los contratos menores**

Seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos de los contratos

El seguimiento del cumplimiento de los requisitos lingüísticos corresponde al órgano responsable de la contratación. En esta labor contará con la colaboración del Servicio de Euskera.

En caso de incumplimiento de las condiciones lingüísticas, se aplicará lo establecido en la normativa por incumplimiento de contratos.

Criterios lingüísticos en las subvenciones

El ayuntamiento regulará el uso de las lenguas oficiales en su labor de promoción. En particular, aplicará criterios de promoción del euskera cuando el uso de las lenguas constituya un aspecto significativo del objeto de la actividad subvencionada, respetando los siguientes principios:

- Atenderán al principio de proporcionalidad en función de las características de la actividad subvencionada, de su finalidad y de las personas destinatarias.
- Se destinarán a actividades subvencionadas.
- El beneficiario podrá certificarlos por medios propios o ajenos.

La persona instructora de la subvención contará con la colaboración y asesoramiento de los técnicos del servicio de euskera para la determinación de los criterios lingüísticos correspondientes a la subvención. Los criterios lingüísticos serán aplicados por el beneficiario en el desarrollo de la actividad subvencionada.



Cuando la actividad subvencionada implique una relación directa con un grupo indeterminado de ciudadanos y ciudadanas, se garantizará el uso normal del euskera, sin perjuicio del uso del castellano. Asimismo, se fomentará la visibilidad del euskera en la realización de comunicaciones o publicaciones de la actividad subvencionada.

En los convenios (subvenciones nominativas) que el Ayuntamiento realice con las asociaciones que actúan en el ámbito de la cultura y el deporte, de forma progresiva y siempre de acuerdo con las propias asociaciones, se les pedirá que elaboren un plan para que den pasos en el uso del euskera dentro de sus posibilidades. El Servicio de Euskera les proporcionará asesoramiento y apoyo lingüístico (corrección de textos y traducción) para la elaboración del plan de euskera y para la realización de los objetivos y acciones recogidas en el mismo.

Ver Anexo 3 **Criterios lingüísticos en subvenciones nominativas**

Seguimiento de los criterios lingüísticos establecidos en las subvenciones

Las asociaciones beneficiarias de la subvención deberán incluir en la memoria de justificación el idioma utilizado en las actividades organizadas, así como el grado de cumplimiento de los objetivos marcados en el plan en el caso de que lo hayan realizado.

La persona instructora de la subvención hará seguimiento de los criterios lingüísticos, al igual que del resto de requisitos. En esta labor contará con la colaboración del Servicio de Euskera.

Criterios lingüísticos para autorizar el uso del espacio público y la cesión de materiales

Cuando las entidades que soliciten la utilización de espacios públicos, instalaciones municipales y materiales realicen actos públicos, las explicaciones que se den a la ciudadanía en general, tanto oralmente como por escrito, se realizarán en euskera o en euskera y castellano: presentación del acto, notas, instrucciones... y carteles, folletos, notas en el espacio que se utilice...

Se garantizará el uso del euskera en la introducción, presentaciones y resúmenes de las actividades en las que, por el tipo de audiencia, predomine el uso del castellano.

El Ayuntamiento, al autorizar la utilización del frontón, vallas, tabloneros, campo de fútbol y otras instalaciones y materiales municipales, informará a los interesados de dichas condiciones, que deberán cumplir.

Criterios lingüísticos para la autorización del uso común especial y privativo del dominio público

Con el fin de normalizar el uso del euskera en el paisaje lingüístico del dominio público municipal, en los pliegos de autorización del uso especial y privativo del dominio público se incluirán las cláusulas oportunas para que la información y los avisos de seguridad que se faciliten por escrito a las personas consumidoras y usuarias se redacten o comuniquen también en euskera.

Se subvencionará la colocación en euskera de los rótulos de los establecimientos, si se considera oportuno y se dispone de dotación presupuestaria.

Se promoverá el usar también el euskera como lengua de uso general y normal en la actividad pública y privada de las infraestructuras municipales. En todo caso, se garantizará el cumplimiento de la normativa sobre oficialidad del euskera y del castellano.



EIBAR
Udala | Ayuntamiento



EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar



2º eje: USO

2.1 Ámbito: Lengua de servicio

2.1.1 Imagen

2.1.2 Comunicaciones con la ciudadanía

2.2 Ámbito: Lengua de trabajo

2.2.1 Comunicaciones internas

2.2.2 Comunicaciones externas

2.2.3 Formación

2.2.4 Recursos informáticos

2.2.5 Lengua de creación



2.1 Lengua de servicio

2.1.1 Imagen Rotulación

Imagen institucional: rótulos y audiovisuales

Los elementos de la imagen corporativa, en particular los nombres de los órganos y organismos, se escribirán, al menos, en euskera, independientemente de su soporte.

Los rótulos indicadores externos e internos de oficinas y otras instalaciones, publicidad y ofertas, obras y similares, avisos a la ciudadanía en baños, ascensores, horarios, prohibiciones, rotulación de coches y ropa de trabajo, anotaciones orales de ascensores, televisores informativos, audiovisuales... se colocarán íntegramente en euskera en los siguientes casos:

- Cuando las palabras del texto sean similares en euskera y castellano.
- Cuando el rótulo en euskera no induzca a confusión.
- Cuando el mensaje va acompañado de un pictograma para aclarar su significado.

En los demás casos, se redactarán en las dos lenguas oficiales y se promoverá la visibilidad del euskera, cualquiera que sea su soporte.

Se garantizará que la música de fondo o el hilo musical de las instalaciones sean también en euskera. En caso de sintonizar una emisora de radio, elegir entre EITB Irratia, Euskadi Gaztea o Euskadi Irratia.

Nombres de lugar y rótulos en el municipio

Uso de topónimos o nombres de lugar

El Ayuntamiento de Eibar fijará el nomenclátor oficial completo de las calles, caminos, barrios, montes, ríos, arroyos y, en general, de los topónimos o lugares del municipio, teniendo en cuenta las indicaciones y consejos de Euskaltzaindia, respetando en todo caso su procedencia y utilizando la grafía académica propia de cada lengua.

Para su implantación o modificación se seguirá el procedimiento previsto en el Capítulo V del DECRETO 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.

Señales y rótulos

Las señales de carreteras, caminos, barrios, puentes, túneles, estaciones de autobuses, oficinas y servicios de interés público dependientes del Ayuntamiento se redactarán, como mínimo, en euskera. Además, en su caso, los rótulos se colocarán en castellano, de acuerdo con la normativa sobre tráfico y seguridad vial.

Cuando el mensaje en euskera sea fácilmente comprensible, se podrán colocar señales y rótulos exclusivamente en euskera.

Si se colocan en euskera y castellano, la primera versión deberá ser en euskera.

Publicaciones y publicidad

Publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad

Observaciones generales

Los soportes de difusión general se publicarán, al menos, en euskera.



A la hora de decidir el idioma en las comunicaciones divulgativas o informativas, se tendrá en cuenta el grado de dominio de ambas lenguas por parte de las personas destinatarias.

En función del tema y de la persona destinataria, se estudiarán otras alternativas, siempre garantizando el uso mínimo de las dos lenguas oficiales. En su caso, se podrán utilizar otras lenguas.

Cuándo se puede hacer solamente en euskera

- Cuando las personas destinatarias son mayoritariamente vascoparlantes (niños/as, jóvenes, personas del entorno sociolingüístico euskaldun, grupos de estudiantes de euskera o de ciudadanos/as del entorno cultural vasco...).
- Cuando el mensaje es muy similar al castellano, porque sólo cambia la grafía o porque es perfectamente comprensible con ayuda del pictograma.

¿Cuándo hay que hacerlo en ambas lenguas?

- Cuando no se den los dos casos anteriores.

Si se hace en ambas lenguas, se potenciará la visibilidad del euskera. La opción más adecuada es:

o Empezando por un lado en euskera y por otro en castellano.

o Cuando se coloquen en los puntos de difusión, algunos ejemplares se pondrán en euskera y otros en castellano.

Se elaborarán modelos o plantillas de los tipos de textos más utilizados para facilitar el trabajo.

Tipos de textos

- Elementos de la imagen corporativa (tarjetas de presentación, hojas, hojas de fax, carpetas, sobres, sellos de empresa, bolsas y similares): se realizarán únicamente en euskera si el mensaje es similar al castellano o contiene un pictograma, o en bilingüe, dando visibilidad al euskera.

Las direcciones de las cartas cuando dirijan a la CAPV: se escribirán en euskera.

- Materiales de promoción (catálogos, folletos, invitaciones, artículos promocionales, agendas, calendarios, bolígrafos, cartas promocionales, alfombrillas, CD/DVD...) se realizarán en euskera y/o en bilingüe. Cuando se haga en ambos idiomas se dará visibilidad al euskera.
- Los anuncios oficiales y las ofertas de empleo se publicarán en bilingüe, dando visibilidad al euskera.
- Las convocatorias de reuniones se realizarán en euskera cuando las personas destinatarias sean niños y niñas, y personas jóvenes o mayoritariamente vascoparlantes, o en bilingüe.
- Las notas de prensa y las relaciones con los medios de comunicación se realizarán en bilingüe en los medios de comunicación en los que la lengua principal sea el castellano; y sólo en euskera, en los de euskera.
- Campañas de publicidad se realizarán en euskera o en bilingüe. A la hora de contratar se cuidará especialmente que los eslóganes en euskera se han creado en dicha lengua y no sean una mera traducción del castellano, y así se recogerá en los pliegos. Con carácter general, todos los soportes (folletos informativos y divulgativos, carteles y avisos) que apoyen la campaña publicitaria, estén en el soporte que estén, podrán redactarse y enviarse sólo en euskera, siempre que estén relacionados con la promoción y normalización del uso del euskera.



La publicidad vinculada a la promoción exterior se realizará en el idioma adecuado a su finalidad, pudiendo utilizarse también lenguas no oficiales.

- Las revistas, guías, programas culturales, información sobre eventos y memorias se realizarán, al menos, en euskera
- Libros, revistas, artículos, audiovisuales...: Estos casos deberán ser analizados individualmente. El departamento o servicio encargado de la publicación solicitará informe al Servicio de Euskera para que este explique los criterios lingüísticos de aplicación. Para la emisión del informe se tendrá en cuenta el tema y la naturaleza de la publicación, el objeto de la publicación y la necesidad que vaya a cubrir, si la publicación será distribuida gratuitamente o si se pondrá a la venta, perfil del lector al que va dirigido, la tirada y difusión, el presupuesto, los criterios y política lingüística seguida por el departamento que solicita el informe, si es obra de autor o no.

En cualquier caso se procurará que no se publique únicamente en castellano. Si no se considera oportuno publicarlo en ambas lenguas, algunas de las partes se realizarán en euskera y otras se redactarán en castellano y debajo de ellas un breve resumen en la otra lengua.

Actos públicos. Comparecencias institucionales de la entidad

Comunicación institucional

La gestión de las lenguas se tendrá en cuenta sistemáticamente y desde la fase de diseño en los eventos externos que organice el Ayuntamiento.

Los actos públicos y las comparecencias ante los medios de comunicación se realizarán, al menos, en euskera. Además, se otorgará un lugar destacado al euskera, de acuerdo con los criterios establecidos teniendo en cuenta las características sociolingüísticas de los destinatarios. La exposición en euskera deberá estar bien preparada para su correcta impartición.

Reuniones convocadas desde el Ayuntamiento y actividad pública

Se realizarán preferentemente en euskera.

En cualquier reunión del Ayuntamiento se reconocerá el derecho de la ciudadanía a intervenir en euskera. En este sentido, el personal municipal y los/as concejales/as expresarán el derecho de los/as ciudadanos/as a participar en las reuniones en euskera y expresarán su voluntad y compromiso de hablar en euskera siempre que sea posible.

Los/as representantes políticos/as del Ayuntamiento de Eibar hablarán en euskera o en euskera y castellano en los actos públicos en que tomen parte en nombre del Ayuntamiento. Por el tipo de actividad y audiencia, en las actividades y reuniones en las que predomine el uso del castellano se garantizará el uso del euskera en la introducción, presentación y síntesis.

Las reuniones y actividades dirigidas al colectivo euskaldun serán en euskera.

A la hora de organizar la reunión se preverá el perfil y la capacitación lingüística de las personas convocadas y se planificará cómo se gestionará el tema de la lengua (cómo se actuará).

Si previamente se conoce la participación de personas que no saben euskera, se pueden utilizar las siguientes soluciones:

- Si todos las personas presentes entienden el euskera, el/la representante municipal lo puede hacer en euskera y el resto de participantes en el idioma que desee.
- A las personas que no lo hablan y no lo entienden, se les puede explicar aparte.
- A las personas que no lo hablan y no lo entiendan se les puede dar la información por escrito en castellano.



- Se puede ofrecer la información en euskera y castellano alternando unos contenidos en euskera y otros en castellano, y dar todo por escrito a las personas que no lo entienden.
- Hablar en euskera y mostrar lo que se proyecta en castellano.
- Decidir qué idioma se utilizará teniendo en cuenta la opinión o deseo de las personas participantes en la reunión.
- Todo en bilingüe, primero en euskera y luego en castellano.

Se podrá utilizar algún servicio de traducción simultánea.

Ruedas de prensa

Se realizarán preferentemente en euskera. Si esto no fuera posible, se utilizarán las dos lenguas oficiales.

En la fase de organización de las ruedas de prensa se deberá especificar el uso de los idiomas (si así se desea, junto con el Servicio de Euskera). Se tendrá en cuenta el tema, los medios de comunicación asistentes, los/las ponentes y el material que se utilizará o distribuirá.

En cualquier caso, se garantizará la presencia del euskera:

- algunos contenidos se pueden dar en euskera y otros en castellano.
- unos mínimos (saludo inicial, entradas, presentaciones...) se harán en euskera.
- la presentación en un idioma y reparto del dossier en el otro.

Ver Anexo 4. **Protocolo de comunicación**

Entorno digital

Webs y redes sociales de la organización

Las webs y direcciones electrónicas contarán con **el dominio .eus** y se impulsará la introducción de palabras en euskera en las direcciones URL de las páginas web.

La página de inicio de acceso a los contenidos del Ayuntamiento y de las páginas web dependientes del mismo deberá estar preferentemente en euskera. En esta página se incluirá un enlace a los contenidos en castellano.

En la página principal del Ayuntamiento de Eibar y en las páginas web dependientes del mismo los contenidos serán bilingües. En las páginas web que tienen como objetivo fomentar el uso y el conocimiento del euskera (la web Eibarko euskera, por ejemplo), los contenidos se publicarán íntegramente en euskera

Cuando sea posible realizar trámites por medios electrónicos, se garantizará a la persona interesada el derecho a elegir el idioma. El Ayuntamiento garantizará que los documentos estandarizados que ofrezcan las aplicaciones puedan obtenerse en la lengua elegida por la persona interesada o en las dos lenguas oficiales.

Los mensajes difundidos a través de WhatsApp, Telegram y otras redes sociales y aplicaciones móviles se redactarán en euskera o en euskera y castellano, según el mensaje y la persona destinataria. A través de estas aplicaciones, las consultas, quejas, etc. que las persona usuarias hagan al Ayuntamiento se atenderán en el idioma que ellas elijan, en euskera o castellano. Siempre se les invitará a relacionarse con nosotros y nosotras en euskera.

Las APPs y otras aplicaciones para móviles del Ayuntamiento de Eibar estarán en los dos idiomas oficiales. Si se opta por el euskera, todas las comunicaciones y documentos se enviarán en euskera o en las dos lenguas oficiales.

El Ayuntamiento de Eibar adecuará a la mayor brevedad posible las aplicaciones que requieran adaptación para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos de elección lingüística.



Publicidad activa e información general del Ayuntamiento

La información general que el Ayuntamiento facilita a través de su página web y del Portal de Transparencia estará disponible en ambos idiomas. Cuando la información esté relacionada con la promoción del euskera, se podrá difundir en euskera.

Los documentos de responsabilidad de las entidades se ofrecerán en euskera y castellano para su consulta a través de Internet. El resto en el idioma original.

Las personas interesadas en un determinado procedimiento administrativo podrán acceder a la documentación generada en la tramitación de dicho procedimiento, en los términos previstos en la legislación en materia de transparencia (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). Esta documentación podrá consultarse en el idioma de origen, si bien el Ayuntamiento pondrá a disposición de las personas interesadas las herramientas electrónicas de traducción necesarias para garantizar su disponibilidad y transparencia.

2.1.2 Comunicaciones con la ciudadanía

Comunicación oral

Observaciones generales

Los ciudadanos y las ciudadanas y todas las personas que se acerquen al Ayuntamiento o se pongan en contacto telefónicamente u on-line con él y con cualquier entidad o institución dependiente del mismo tienen derecho a recibir el servicio en el idioma oficial que han elegido. Por tanto, todos los servicios, departamentos y unidades municipales garantizarán la existencia de personal con capacidad suficiente para atender en el idioma elegido por el ciudadano o ciudadana en todos los servicios de atención a la ciudadanía.

Relación con la ciudadanía y las personas externas

El empleado o empleada municipal procederá de la siguiente manera:

- Dirá en euskera la primera palabra —así como la segunda en aquellos casos en los que lo considere oportuno, cuando el interlocutor sea niño o niña, persona joven o vasco hablante y cuando las palabras sean sencillas (itxaron, etorri, hartu...)— al teléfono y en la atención presencial.
- Ante quien acuda al mostrador u oficina, el empleado o empleada municipal tomará la palabra: saludará en euskera y le preguntará qué quiere. A continuación, la ciudadana o ciudadano continuará en el idioma oficial elegido.
- Utilizará un euskera cercano, un lenguaje natural y fácil de entender.
- Si un ciudadano o ciudadana manifiesta su intención de expresarse en euskera o habla en euskera, pero el trabajador o trabajadora no puede satisfacer su deseo, dirigirá al ciudadano o ciudadana expresándose con frases aprendidas en euskera a un compañero o compañera con capacidad suficiente.
- La persona recibirá el servicio en el idioma elegido. El trabajador o trabajadora no pedirá al ciudadano o ciudadana que hable en una u otra lengua.

En caso de vulneración de derechos lingüísticos, se comunicará al ciudadano/a el mecanismo de queja. Así, se le mencionará que puede dirigirse al portal **Astindu** de información de vulneraciones lingüísticas del Ayuntamiento de Eibar, al punto de quejas y sugerencias de la web municipal o al servicio de garantía de derechos lingüísticos **Elebide**.



Cuando se difundan mensajes sin destinatario específico a través de dispositivos automáticos o de servicios de información telefónica, altavoces o medios similares, se emitirán primeramente en euskera. Estas comunicaciones podrán realizarse sólo en euskera cuando las características de las personas destinatarias así lo permitan.

En caso de emergencia se redactará y se tendrá siempre a mano la información que deba darse, y se emitirá también en euskera.

Comunicación escrita

Cuando el Ayuntamiento de Eibar sea emisor de documentos, enviará en ambas lenguas las primeras comunicaciones y los documentos administrativos que no tengan destinatario específico; el texto en euskera tendrá una ubicación destacada.

Por otra parte, enviará escritos íntegramente en euskera:

- Si el ciudadano/a ha comunicado previamente que prioriza la comunicación en euskera.
- Si el ciudadano/a ha utilizado el euskera para relacionarse con el ayuntamiento.

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

- Se responderá en euskera a quien desee relacionarse en euskera, o a quien haya enviado los documentos en euskera.
- Las comunicaciones recibidas en ambas lenguas serán atendidas en ambas lenguas.
- La primera respuesta a las comunicaciones recibidas en castellano se hará en ambas lenguas; en las siguientes, si sigue en castellano, se responderá en castellano o en ambas lenguas, pero siempre subrayando que pueden comunicarse con esta Administración en euskera.

En cuanto a la comunicación telemática y cuando se pueda realizar la tramitación por medios electrónicos, se garantizará al ciudadano o la ciudadana el derecho a elegir la lengua.

Los formularios a cumplimentar por medios electrónicos, tanto solicitudes de Impulsa como de otro tipo (prematriculas de cursos, encuestas...) se mostrarán al ciudadano/a en euskera y castellano. Si el ciudadano/a acude a Pegora a realizar el trámite, la persona trabajadora cumplimentará el formulario en función del idioma utilizado por el ciudadano/a. El justificante resultante una vez cumplimentada la solicitud o formulario estará en bilingüe.

Los documentos públicos destinados a ser publicados (información de concursos, cursos, ocupaciones y puestos de venta, bases y condiciones...) se elaborarán progresivamente en ambas versiones, íntegramente en euskera y bilingüe. Se colgarán en la página web de la siguiente manera: en la web de euskera sólo en euskera y en la de castellano en ambas lenguas.

Los expedientes y trámites dirigidos a los destinatarios vascoparlantes (por ejemplo, Beca Juan San Martín, subvenciones de la UEU, subvenciones a las asociaciones de euskera...) se realizarán íntegramente en euskera.

El resto de documentos oficiales (resoluciones, decretos, edictos, ordenanzas y normativas, reglamentos, anuncios, bandos, documentos a someter a información pública, pliegos de condiciones para la contratación de servicios, convocatorias de subvenciones, planes y memorias o informes anuales, proyectos, actas de asambleas, informes sobre expedientes que puedan ser consultados por la ciudadanía) deben estar en euskera y castellano.

Se promoverá que la lengua de creación de los documentos sea el euskera.



El Ayuntamiento de Eibar tendrá en cuenta las características lingüísticas de las personas destinatarias y adaptará el lenguaje, estilo y formato de las comunicaciones en general, cuando sea posible. El objetivo es la comunicación con la ciudadanía, por lo que es necesario difundir comunicaciones comprensibles. Se garantizará un uso no sexista del lenguaje y no se utilizarán imágenes que puedan incidir en la discriminación de género.

Eventos y cursos

Ferias, exposiciones y similares

La persona responsable del departamento deberá precisar el uso de las lenguas en la fase de organización de las exposiciones, teniendo en cuenta los objetivos del evento, los temas, el impacto social, las personas destinatarias y el material utilizado o distribuido.

En todo caso, para garantizar los derechos lingüísticos de las personas asistentes, se realizarán en euskera o en euskera y castellano los rótulos, avisos, carteles, folletos y explicaciones verbales, instrucciones, etc.

Actuaciones, conferencias, cursos

Siempre que sea posible, las sesiones, conferencias y cursos serán en euskera.

A la hora de programar se tendrá en cuenta el colectivo al que va dirigido, el tema a tratar... Por ejemplo, las actuaciones para niños/niñas y personas jóvenes serán en euskera para impulsar en la sociedad el uso del euskera. En los dirigidos a otros colectivos se deberá tener en cuenta la capacidad lingüística de los/as posibles destinatarios/as o las proporciones de personas euskaldunes del municipio y siempre se aplicará una discriminación positiva en favor del euskera.

En la difusión se indicará claramente el idioma en el que se realizarán las actuaciones.

En los actos que se hagan en castellano se harán también algunas cosas en euskera (introducción, resumen, presentaciones...).

En este tipo de actividades los saludos y presentaciones de los/as representantes institucionales del Ayuntamiento (concejales, concejalas y personal técnico) se realizarán en euskera o en euskera y castellano.

Los cursos de las escuelas y polideportivos municipales serán en euskera para menores de 16 años. Las sesiones para adultos serán en euskera si todas las personas destinatarias entienden euskera; en caso contrario, se intercalarán informaciones en euskera y castellano, garantizando en todo caso los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Ver 6. Anexo **Conducta lingüística del profesorado y monitores y monitoras de las escuelas municipales y del polideportivo con las personas participantes en los cursos, talleres y sesiones.**



2.2 Lengua de trabajo

2.2.1 Comunicaciones internas

Comunicación oral

Relaciones verbales en las actuaciones laborales entre empleados y empleadas

Se tomarán medidas para que el euskera sea lengua de trabajo y para que las relaciones orales entre los trabajadores y trabajadoras (telefónicas y presenciales) y las actividades orales que se deriven de las tareas cotidianas sean progresivamente en euskera.

Reuniones de trabajo

Las reuniones de trabajo se realizarán en euskera. Si todas las personas participantes no son capaces de hablar correctamente en euskera, pero son capaces de comprender los mensajes, las reuniones se realizarán principalmente en euskera. No obstante, quienes no tengan facilidad para hablar en euskera podrán hacerlo en castellano.

En el caso de la brigada, dado que el conocimiento del euskera no es obligatorio, se decidirá en función de la capacidad de las personas asistentes en qué idioma se realicen. Cuando se haga en castellano se garantizará la presencia del euskera (unos mínimos se harán en euskera: saludos, inicio y fin, resumen...) para que progresivamente el euskera se vaya haciendo lengua de trabajo.

Para mejorar la capacitación lingüística, el personal municipal tendrá la oportunidad de aprender y recibir formación.

Reuniones de los órganos municipales

Los órganos y comisiones municipales decidirán cuál será su lengua de trabajo.

Si todas las personas participantes lo conocen, el euskera será la lengua habitual en las comisiones.

Si todas las personas no son capaces de hablar en euskera, pero son capaces de comprender los mensajes, las comisiones se realizarán principalmente en euskera. En cualquier caso, quienes no tengan facilidad para expresarse correctamente en euskera podrán hacerlo en castellano.

En el resto, se garantizará la presencia del euskera (unos mínimos se harán en euskera: saludos, inicio y finalización, resumen...) y se comenzará a tomar medidas para que el euskera sea lengua de trabajo en las comisiones y en las entrevistas. Por ejemplo, se promoverá que los/las representantes políticos/as y el personal tengan la suficiente competencia en las lenguas oficiales (comprensión oral y escrita). Para ello se les ofrecerá la posibilidad de realizar cursos de aprendizaje y perfeccionamiento del euskera.

Los y las representantes municipales dispondrán de traducción simultánea en el Pleno, para poder utilizar cualquiera de las lenguas oficiales.



Comunicación escrita

Informaciones, comunicaciones y relaciones laborales

Las comunicaciones internas serán en general y con normalidad en euskera. Las comunicaciones generales enviadas al personal municipal, las notificaciones, las colocadas en los tabloneros de anuncios o las enviadas por e-mail o correo, los materiales de presentación, etc. serán en euskera. Dependiendo del mensaje y del destinatario, también se podrán escribir en euskera y castellano. En el caso de que el puesto que ocupe la persona destinataria no tenga la obligación de tener perfil lingüístico, se enviará en bilingüe.

Las comunicaciones generales se enviarán a los y las representantes municipales en euskera o en bilingüe. A quien tiene suficiente nivel de comprensión en euskera, a los demás en bilingüe.

En el caso de que de una unidad administrativa en euskera se reciba alguna comunicación o documento generado en euskera, será responsabilidad del destinatario realizar la traducción del mismo, en caso necesario. En cualquier caso, no podrá solicitar la traducción al remitente. La respuesta se le enviará en euskera.

La intranet estará en euskera y los departamentos municipales la alimentarán en euskera.

Los escritos estandarizados (nóminas, 10T, control horario, listas telefónicas...) se harán en euskera.

En los recursos de que dispongan los trabajadores/as para realizar los trámites internos (Evaluos) se permitirá que las solicitudes de permiso y las relacionadas con el calendario se realicen en euskera o en castellano en la intranet o aplicación informática.

Convocatorias de órganos, actas y otros documentos escritos

Los órganos que hayan acordado y decidido el uso del euskera como lengua de trabajo redactarán en euskera las **actas y convocatorias de sus sesiones, mociones, votos particulares, propuestas de acuerdo, dictámenes de las comisiones informativas, acuerdos** y demás documentos municipales. Los/as representantes políticos/as podrán solicitar la traducción si no entienden el idioma del documento. No obstante, se hará un uso racionalizado de los servicios de traducción e interpretación en las actuaciones internas. Se procurará que los documentos redactados en euskera no sean traducidos al castellano, siempre y cuando los trabajadores/as tengan reconocido un nivel a partir del B2 y los concejales y las concejalas tengan un grado de comprensión suficiente según lo reconocido al inicio de su mandato.

En el resto de órganos se garantizará la presencia del euskera, y se utilizarán tanto el euskera como el castellano.

Se pondrán a disposición del personal y de concejales y concejalas herramientas de traducción automática para facilitar la comprensión de los textos recibidos y facilitar la traducción al euskera. En caso de duda podrán dirigirse al Servicio de Euskara.

Las convocatorias y actas de la Corporación y de la Junta de Gobierno Local serán bilingües. Los acuerdos y resoluciones se redactarán en bilingüe.

Lengua de tramitación de los procedimientos y expedientes administrativos

Los procedimientos se tramitarán en euskera cuando la solicitud se haya realizado en euskera. En este caso, se realizarán en euskera los informes y documentos extensos de este trámite.

En el caso de que existan varios interesados que no hayan alcanzado un acuerdo sobre la lengua a utilizar, el procedimiento se tramitará en euskera o castellano para garantizar el derecho a elegir la lengua. No obstante, los documentos y testimonios se remitirán a las personas interesadas en la lengua elegida por ellas.

En el caso de expedientes iniciados de oficio, los informes y documentos deben ser bilingües.



Resto de escritos internos e informes técnicos

Podrán realizarse en una sola lengua, en euskera o en castellano, de acuerdo con la decisión adoptada por el Departamento en el plan de gestión anual.

El Ayuntamiento adoptará medidas para que los documentos de la actuación laboral se crean en euskera, sin recurrir a los/las traductores/as y utilizando los recursos que se ofrecen para ello (ver apartado Lengua de creación).

En general, se impulsará la creación en euskera de documentos internos y escritos de procedimientos administrativos (informes, memorias justificativas de la necesidad de contratos menores, los relacionados con subvenciones y contratos...).

Registro

En el registro electrónico podrán utilizarse tanto el euskera como el castellano para la recogida y procesamiento de datos, así como para la realización de anotaciones, de acuerdo con lo previsto en el plan de gestión de cada departamento.

Los certificados y notificaciones se realizarán en euskera o en bilingüe (euskera y castellano), tal y como solicita la persona interesada, independientemente del idioma oficial en el que se encuentren los asientos.

Rotulación relacionada con el trabajo

La rotulación de las estanterías del interior de la oficina y los nombres de las carpetas y expedientes se realizarán en euskera.

Los mensajes de uso de las máquinas (instrucciones) y la rotulación en el interior de la oficina se realizarán únicamente en euskera, siempre y cuando sean fácilmente comprensibles por las personas usuarias. De lo contrario, en ambas lenguas, dando prioridad al euskera.

2.2.2 Comunicaciones externas

Relaciones con las administraciones

El Ayuntamiento de Eibar promoverá el uso creciente del euskera en sus relaciones con el resto de Administraciones Públicas radicadas en la Comunidad Autónoma del País Vasco y con las Administraciones Públicas ubicadas en territorios en los que el euskera sea lengua oficial o en el resto de ámbitos en los que el euskera tenga efectos jurídicos.

Comunicaciones orales

En cuanto a las comunicaciones orales, el personal del Ayuntamiento de Eibar hará siempre la primera palabra en euskera, y si el interlocutor sabe euskera se continuará la entrevista en euskera. Cuando otra administración inicie la comunicación, el personal municipal responderá en la lengua utilizada: si la comunicación es en euskera, en euskera; y si es en castellano, en castellano. Cuando el interlocutor lo entienda, el empleado municipal hablará en euskera.

Comunicaciones escritas

Se fomentarán las comunicaciones en euskera entre las entidades del Sector Público de la CAE. Estas comunicaciones realizadas en euskera tienen plena validez jurídica y la entidad receptora no podrá exigir al organismo o sección remitente la traducción del documento original. En caso de necesitar traducción, esta será responsabilidad de la entidad receptora.



Con carácter general, cuando el Ayuntamiento de Eibar sea remitente del documento, lo redactará en euskera o en ambas lenguas a otras administraciones de la CAPV. Las comunicaciones se realizarán en euskera con las entidades que hayan solicitado la relación escrita en euskera, y los documentos que se generen íntegramente en euskera o sus copias se tramitarán íntegramente en euskera.

Al dar respuesta a una comunicación realizada por otra Administración de la CAPV, ésta se realizará en euskera o en ambas lenguas, independientemente de que la comunicación haya sido recibida en una u otra lengua oficial, sin perjuicio de que el Ayuntamiento de Eibar pueda atender a otra Administración exclusivamente en euskera si así lo ha acordado su plan de uso.

En las comunicaciones con las diferentes Administraciones del Estado radicadas en la CAPV (Civil, Militar y Justicia) se seguirán los mismos criterios lingüísticos.

Las comunicaciones a las administraciones de fuera de la Comunidad Autónoma de Euskadi se enviarán en castellano. En el caso de que la comunicación o texto sea producido en euskera, se enviará junto con el texto en castellano y se informará de que el original es en euskera y de que se ha traducido de dicha lengua.

Entidades privadas: clientes (personas jurídicas), entidades financieras, proveedores de productos y servicios...

Comunicaciones orales

La persona trabajadora del Ayuntamiento de Eibar pronunciará la primera palabra en euskera, y continuará en euskera si la comprensión del interlocutor está garantizada.

Las reuniones externas que celebre el Ayuntamiento de Eibar serán en euskera si todos los participantes entienden el euskera. Al inicio de la reunión se analizará el tratamiento de las lenguas y se pondrá en valor la comprensión del euskera para que cada vez sean más las posibilidades de uso del euskera.

Comunicaciones escritas

Se informará a las entidades privadas de que el objetivo del Ayuntamiento es tener comunicaciones en euskera también en este ámbito. Por tanto, cuando así lo acuerden, las relaciones entre el Ayuntamiento de Eibar y las entidades privadas serán en euskera. Los documentos redactados en euskera por dichas entidades serán respondidos en euskera. Si el escrito se ha recibido en ambas lenguas o en castellano, se les responderá en ambas lenguas o en castellano. Las convocatorias y actas de las reuniones mantenidas con las entidades privadas se realizarán al menos en euskera.

También se informará a los proveedores del plan de uso y cuando la comprensión esté garantizada y así se acuerde, las relaciones escritas serán en euskera.

Los documentos e impresos comerciales (albaranes, solicitudes de compra...): se enviarán en euskera o bilingüe a las entidades privadas.

Se solicitará a todos los proveedores que envíen las facturas al menos en euskera.

Otras relaciones: aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc.

Comunicaciones orales

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

Comunicaciones escritas

Las relaciones escritas con el resto de instituciones (organismos públicos, asociaciones...) serán en euskera, cuando la comprensión esté garantizada



2.2.3 Formación

Formación para mejorar la capacitación en euskera

El Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias para que los empleados y las empleadas municipales alcancen la capacitación lingüística necesaria para trabajar en las dos lenguas oficiales, de manera que se cumplan los derechos lingüísticos. Para ello, el Ayuntamiento ofrecerá la posibilidad de matriculación en cursos de euskaldunización y ofrecerá sesiones de trebakuntza, asegurando en todo momento que existe una relación entre la comunicación que el trabajador/a debe desarrollar según el plan de uso y la sesión formativa organizada al efecto.

Además, pondrá a disposición del personal un servicio de corrección, documentos estándar, listados terminológicos, etc.

Formación laboral general

De cara a la normalización del uso del euskera, tan eficaz como la acreditación del perfil lingüístico correspondiente es recibir la formación general en euskera. Por eso, los cursos de formación del personal (organizados por medios internos o externos) serán en euskera siempre que sea posible. Cuando eso no sea posible, se garantizará el uso del euskera.

En todas las ofertas se hará mención expresa del idioma a utilizar en el curso.

Cuando los cursos de formación laboral general se puedan organizar en euskera, el personal que tenga acreditado C1 y C2 lo hará preferentemente en euskera. Los trabajadores y trabajadoras que hayan acreditado B1 o B2 lo harán también en euskera, cuando las características de los cursos lo permitan.

Ante los cursos en castellano que se oferten desde entidades externas, el Ayuntamiento comunicará a dicha entidad organizadora su deseo de que sean en euskera.

El material escrito utilizado en los cursos será también en euskera, siempre que sea posible.

En aquellos casos en los que no sea posible hacerlo en euskera, se garantizará su presencia, haciendo en dicha lengua la presentación del ponente, la introducción o el resumen.

Gestión de los cursos

La gestión de los cursos (convocatoria de cursos, inscripción, encuesta de satisfacción...) será en euskera, o en bilingüe para el personal de la brigada de mantenimiento o si así se solicita

2.2.4 Recursos informáticos

Se deberá adaptar el material ofimático –hardware y software– para que funcione también en euskera.

El Ayuntamiento dispondrá de aplicaciones informáticas adaptadas al euskera para su uso por parte del personal. El personal con nivel acreditado C1 y C2 dispondrá de Windows y Office (Word, Outlook, Excel y Power Point) en euskera. A las personas que tienen B2 se les pondrá Windows en euskera y se les preguntará si quieren que se instale el Office también en euskera.



Los software creados por el Ayuntamiento para su uso específico serán susceptibles de ser utilizados en euskera. Para ello, en la fase de elaboración del programa informático deberán tenerse en cuenta las necesidades de funcionamiento en euskera y castellano. Se evitará especialmente que en primer lugar toda la aplicación se realice en castellano y posteriormente los programas se adapten al euskera.

Se fomentará el uso y mantenimiento por parte del personal de las versiones en euskera de los sistemas operativos y software estándar.

Las personas usuarias dispondrán de herramientas de ayuda en euskera en los ordenadores: traductor automático (<https://www.euskadi.eus/itzuli/>, <https://elia.eus/itzultzailea>, <https://www.ivap.ejgv.euskalsarea.eus/itzuli/>), corrector, diccionarios...

2.2.5 Lengua de creación y criterios para la producción de textos

El personal dispondrá de dos servicios: servicio de corrección y servicio de traducción. Dependiendo del tipo de texto, longitud y dificultad, el personal podrá recurrir a uno u otro para garantizar la calidad y corrección de los textos. En muchos casos, los trabajadores/as podrán utilizar documentos estandarizados previamente por el servicio de traducción o por los técnicos de normalización lingüística.

Los textos simples se crearán y difundirán en euskera si sus destinatarios son capaces de entenderlo. Así lo hará el trabajador que tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo o que sin haberlo acreditado tenga aptitud.

En el caso de documentos más complejos, el objetivo es comenzar a crear progresivamente en euskera y utilizar de forma racionalizada el servicio de traducción, para lo cual se ofrecerá formación y capacitación al personal que deba crearlos, así como asesoramiento, textos estandarizados, modelos, recursos de consulta, etc.

Las personas trabajadoras podrán utilizar el traductor neuronal para elaborar los textos que requieran traducción. El nivel de calidad de las traducciones realizadas por los traductores neuronales es alto, pero tienen algunas limitaciones, por lo que es fundamental revisar los textos y realizar correcciones cuando sea necesario. En estos casos se podrá acudir al servicio de corrección.

Escritos de comunicaciones internas

Los documentos simples de comunicación interna (textos cortos, de una o dos páginas, e-mails, convocatorias de comisiones, informes sencillos) serán creados por el mismo trabajador o trabajadora en euskera y así difundirá si todos los destinatarios son bilingües. Si entre las personas destinatarias hay alguien que no sepa euskera, se creará el texto en euskera y lo traducirá al castellano utilizando el traductor neuronal. Si se considera necesaria la revisión, ésta se remitirá al servicio de corrección.

Los documentos complejos (textos internos largos, informes complejos y extensos) se difundirán en euskera cuando los destinatarios sean bilingües. En caso de necesitar traducción para enviar a quienes no entiendan euskera, se enviará al servicio de traducción. Los textos complejos se elaborarán en euskera o castellano, en una sola lengua. En estos casos también se pondrán a disposición de los trabajadores/as los medios para que el euskera sea lengua de creación.

Escritos de comunicaciones externas

El envío de documentos y comunicaciones a **las administraciones de la CAPV** (Gobierno Vasco, DFG, otros ayuntamientos...) se realizará en euskera o bilingüe. Las comunicaciones realizadas exclusivamente en euskera tienen plena validez jurídica y la entidad receptora no podrá exigir al organismo o sección remitente la traducción del documento original. En caso de tener que traducirla, será responsabilidad de la entidad receptora.



Si se trata de un **documento simple** (correos electrónicos, cartas, oficios, convocatorias de reuniones...) será generado en euskera por el propio trabajador. Si es un **documento complejo**, lo creará en un solo idioma. En el caso de que sea necesaria la revisión de los escritos creados en euskera, se enviará al servicio de corrección. La traducción se solicitará al servicio de traducción.

Con los ciudadanos y ciudadanas, empresas o asociaciones que hayan manifestado su deseo de relacionarse con nosotros en euskera o que hayan realizado su primer contacto en euskera, se actuará de la misma manera que en la anterior: los textos se enviarán en euskera. Si se trata de un **documento simple** (correos electrónicos, cartas, oficios, convocatorias de reuniones...) el trabajador lo generará en euskera. Si es un **documento complejo**, lo creará en un solo idioma. El generado en euskera, si fuera necesario, se enviará al servicio de corrección. La traducción se solicitará al servicio de traducción.

A ciudadanos/as, empresas o asociaciones que no hayan solicitado la relación en euskera o hayan manifestado su deseo de que sea bilingüe se les enviarán comunicaciones y textos en ambas lenguas. Si se trata de un **documento simple** (correos electrónicos, cartas, oficios, convocatorias de reuniones...) el trabajador lo generará en euskera y lo traducirá al castellano utilizando el traductor neuronal. Si es un **documento complejo**, lo creará en un solo idioma y lo derivará al servicio de traducción.

Los textos para el público en general, carteles, programas, noticias, textos para la web, etc., se difundirán en ambas lenguas. Se generarán en euskera si se trata de **documentos simples** y el propio trabajador los traducirá utilizando el traductor neuronal si así lo desea. A corregir se enviarán al servicio de corrección. Si el **texto es complejo**, se generará en un solo idioma y se derivará al servicio de traductores a traducir.

Si los **destinatarios de estos textos son niños, jóvenes o vascoparlantes**, podrán ser elaborados y difundidos íntegramente en euskera.

Ver Anexo 5. **NORA NOLA** taula



Tabla de criterios lingüísticos (resumen)



Imagen de la institución	Rotulación	Nombre de los órganos: como mínimo, en euskera.
		Rótulos y notas para la ciudadanía, televisiones informativas, audiovisuales...: sólo en euskera o en ambas lenguas, dando visibilidad al euskera. Se garantizará que la música de fondo o el hilo musical de las instalaciones sean también en euskera.
		Nombres de lugar: se respetará la toponimia y la grafía vasca. Rótulos en el municipio: mínimo en euskera. De tráfico y seguridad vial en ambas lenguas.
	Publicaciones y publicidad	Componentes de la imagen corporativa (tarjetas de presentación, cabeceras, carpetas, sobres, sellos de empresa, bolsas...): en euskera cuando el mensaje en euskera sea similar al castellano; en caso contrario, en ambas lenguas.
		Materiales de promoción (catálogos, dípticos...): en euskera o bilingüe.
		Anuncios oficiales y ofertas de empleo: en ambas lenguas destacando el texto en euskera.
		Convocatorias de reuniones: en euskera cuando los destinatarios son niños, jóvenes o mayoritariamente vascoparlantes. El resto, bilingüe.
		Notas de prensa y relaciones con los medios de comunicación: bilingüe para los medios de comunicación en castellano; euskera para los medios de comunicación en euskera.
		Campañas publicitarias: en euskera o bilingüe. Slogan creado en euskera. Es posible exclusivamente en euskera si es para fomentar el uso del euskera.
		Revistas, guías, programas culturales, información de eventos...: mínimo en euskera. Libros y revistas: estudio individualizado (tema, destinatario, tirada...), preferiblemente no íntegramente en castellano.
	Actos públicos <i>*Ver protocolo de comunicación</i>	Eventos externos: desde la fase de diseño analizar la gestión lingüística. Al menos, se realizarán en euskera.
		Reuniones y actividades públicas convocadas por el Ayuntamiento: Se realizarán en euskera siempre que sea posible. En los actos y reuniones en los que se prevea que vayan a ser principalmente en castellano el personal municipal y los concejales manifestarán el derecho de la ciudadanía a expresarse en euskera . Las actividades para el colectivo euskaldun serán en euskera.
		Ruedas de prensa: se realizarán en euskera siempre que sea posible. En la fase de organización se deberá especificar el uso de las lenguas.
Sitios web: Tendrán el dominio .eus. La página de inicio estará en euskera. Contenidos bilingües. Redes sociales (WhatsApp, Telegram...): mensajes en euskera o bilingüe. Aplicaciones de tramitación y Apps para móviles: se ofrecerán en los dos idiomas oficiales.		
Entorno digital	Publicidad activa: La información general del Ayuntamiento podrá obtenerse en ambas lenguas. Los relacionados con la promoción del euskera se pueden poner exclusivamente en euskera.	



Comunicaciones con la ciudadanía	Comunicaciones orales	<p>Cuando los ciudadanos/as acudan al Ayuntamiento o llamen por teléfono: primera palabra: siempre en euskera. Tomará la palabra el empleado municipal</p> <p>Entrevista: en la lengua elegida por el ciudadano/a.</p> <p>Mensajes sin destinatario específico (dispositivos automáticos, altavoces...): en euskera y castellano, respectivamente.</p> <p>Garantizaremos el servicio en euskera: los trabajadores/as no podrán pedir al ciudadano/a que utilice una u otra lengua.</p>
	Comunicaciones escritas	<p>En euskera:</p> <ul style="list-style-type: none">-Respuesta a solicitudes en euskera.-Cuando el ciudadano/a ha manifestado que quiere relacionarse en euskera. <p>En euskera y castellano:</p> <ul style="list-style-type: none">-Documentación dirigida a la ciudadanía (certificados, cartas, e-mails, notificaciones, edictos, ordenanzas, anuncios, bandos...) en primer contacto.-Cuando no conste la opción lingüística de la ciudadana/a o haya manifestado su deseo de que sea el castellano su lengua de relación.
	Eventos y cursos	<p>Ferias de muestras, exposiciones y similares: en la fase de organización se deberá especificar el uso de los idiomas, teniendo en cuenta los objetivos del evento, los temas, el impacto social, los destinatarios y el material que se va a utilizar o distribuir.</p> <p>Rótulos, notas, carteles, folletos e instrucciones orales, instrucciones, etc. en euskera o bilingüe.</p> <p>Actuaciones, conferencias y cursos: En la programación se deberá especificar cómo se utilizarán los idiomas, teniendo en cuenta el tema y el colectivo al que va dirigido.</p> <p>Las actividades para los niños y el conjunto de la población euskaldun serán en euskera.</p> <p>Se indicará claramente el idioma en el que tendrán lugar las actuaciones.</p> <p>En las de castellano algunas cosas (introducción, resumen, presentaciones...) se harán en euskera.</p> <p>Saludos y presentaciones: Los representantes institucionales del Ayuntamiento (concejales y técnicos) lo harán íntegramente en euskera o en euskera y castellano.</p>



Comunicaciones internas	Comunicaciones orales	Las relaciones telefónicas y presenciales dentro de la organización: se realizarán en euskera siempre que sea posible.
		Reuniones de trabajo: se realizarán en euskera siempre que sea posible.
		Reuniones de los órganos municipales: decidirán el idioma que utilizarán; si todos lo saben, en euskera; si todos lo entienden, principalmente en euskera. Se garantizará la presencia del euskera en las de castellano.
	Comunicaciones escritas	Comunicaciones generales (notificaciones, tanto en tablones de notas y en la intranet como enviadas por e-mail o correo postal, materiales de presentación, manuales, convocatorias de reuniones técnicas, actas y documentos que se presenten, etc.): serán en euskera. Dependiendo del mensaje y del destinatario, en bilingüe. Comunicaciones generales para los representantes municipales: en euskera, a quienes tengan un nivel suficiente de comprensión; a los demás en ambas lenguas. En caso de recibir algún documento generado en euskera de una unidad en euskera, la respuesta se enviará en euskera. El destinatario será responsable de la traducción, en su caso, de lo recibido íntegramente en euskera. No podrá solicitar la traducción al remitente. Intranet: los contenidos se introducirán en euskera. Impresos y documentos para la gestión de personal (nóminas, 10T, control horario, listas telefónicas...): se elaborarán en euskera. Solicitudes de permisos y licencias y las relacionadas con el calendario: se podrá realizar en euskera o castellano en la intranet o aplicación informática (Evalos).
		Convocatorias y actas de las comisiones: en euskera o en euskera y castellano según lo acordado.
		Procedimientos y expedientes administrativos: <ul style="list-style-type: none"> • Se tramitarán en euskera cuando la solicitud se haya realizado en euskera. • En el caso de que existan varios interesados y no se haya alcanzado un acuerdo sobre la lengua a utilizar, se tramitará en euskera o castellano. No obstante, los documentos y testimonios se remitirán en la lengua elegida por los interesados. • En los expedientes iniciados de oficio, informes y documentos bilingües.
		Resto de escritos internos e informes: en un solo idioma según lo recogido en el microplan
		Registro: Se podrán utilizar tanto el euskera como el castellano para recoger y procesar datos y realizar anotaciones y asientos, de acuerdo con lo recogido en el plan de gestión de cada departamento. Certificados y notificaciones en euskera o bilingüe.
		Rotulación relacionada con trabajo
		Estanterías y nombres de carpetas y expedientes: en euskera. Anotaciones para el uso de máquinas y rotulación y tablones de notas dentro de la oficina: en euskera.



Comunicaciones externas	Administración	<p>Primera palabra en persona o por teléfono: siempre en euskera.</p> <p>Conversación: Si el interlocutor es euskaldun, se actuará en euskera; si el interlocutor entiende euskera, se seguirá en euskera.</p>
		<p>Documentos y comunicaciones: se elaborarán y enviarán en euskera o bilingüe.</p> <p>Las solicitudes recibidas serán siempre atendidas en euskera o bilingüe.</p> <p>Los documentos generados en euskera se podrán enviar únicamente en euskera a las instituciones de la CAV.</p>
	Entidades privadas	<p>La primera palabra la haremos en euskera y seguiremos en euskera si la comprensión del interlocutor está garantizada.</p> <p>Las reuniones externas que celebre el Ayuntamiento serán en euskera si todos los participantes entienden euskera.</p> <p>Los proveedores y entidades privadas serán informados del plan de uso y cuando la comprensión esté garantizada y así se acuerde, las relaciones escritas serán en euskera.</p> <p>Los documentos redactados en euskera por dichas entidades serán respondidos en euskera. Si el escrito se ha recibido en ambas lenguas o en castellano, se les responderá en ambas lenguas o en castellano.</p> <p>Las convocatorias y actas de las reuniones con ellos se realizarán al menos en euskera.</p> <p>Documentos e impresos comerciales (albaranes, pedidos de compra...): se enviarán en euskera o bilingüe</p> <p>Se pedirá a los proveedores que envíen las facturas al menos en euskera.</p>
	Otras relaciones externas (organismos públicos, asociaciones...)	<p>Las relaciones orales y escritas serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada.</p>



Lengua de creación	Comunicaciones internas	<p>Los documentos simples* serán generados por el trabajador en euskera, que los difundirá en euskera si todos los destinatarios son bilingües.</p> <p>Si entre los destinatarios hay quien no sepa euskera, lo creará en euskera y lo traducirá al castellano utilizando el traductor neuronal. La revisión se enviará al servicio de corrección.</p> <p>Los documentos complejos* se difundirán en euskera cuando los destinatarios sean bilingües. En caso de necesitar traducción para enviar a quienes no entiendan el euskera, se enviará al servicio de traductores. El texto complejo se elaborará en un único idioma.</p>
	Comunicaciones externas	<p>Administraciones de la CAPV: los documentos y comunicaciones se enviarán íntegramente en euskera o en bilingüe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de un documento simple, el trabajador/a lo creará en euskera. • Si es un documento complejo, lo creará en un solo idioma. En el caso de que sea necesaria la subsanación de las creadas en euskera, se enviará al servicio de corrección. La traducción se solicitará al servicio de traducción.
		<p>Ciudadanos/as, empresas o asociaciones que hayan manifestado su deseo de relacionarse con nosotros en euskera o que hayan realizado su primer contacto en euskera: los textos se enviarán en euskera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es un documento simple, el trabajador lo generará en euskera • Si es un documento complejo, lo creará en un solo idioma. El generado en euskera, si fuera necesario, se enviará al servicio de corrección. La traducción se solicitará al servicio de traducción
		<p>Ciudadanos/as, empresas o asociaciones que no hayan solicitado la relación en euskera o hayan manifestado su deseo de que sea bilingüe: les enviaremos comunicaciones y textos en ambas lenguas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de un documento simple, el trabajador lo generará en euskera y lo traducirá al castellano utilizando el traductor neuronal. • Si es un documento complejo, lo creará en un solo idioma y lo derivará al servicio de traductores a traducir
		<p>Textos para público general, carteles, programas, noticias, textos para web, etc.: se difundirán en ambas lenguas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los documentos simples se generarán en euskera y serán traducidos por el propio trabajador utilizando el traductor neuronal si lo desea. A corregir se enviarán al servicio de corrección. • Si el texto es complejo, se generará en un solo idioma y se derivará al servicio de traductores. <p>Si los destinatarios son niños, jóvenes o vascoparlantes, se podrán hacer y difundir íntegramente en euskera.</p>

* **Documentos sencillos:** textos cortos, de una o dos páginas, e-mails, convocatorias de comisiones, informes sencillos, cartas, oficios, convocatorias de reuniones...

* **Documentos complejos:** textos internos largos, informes complejos y extensos



Clausulas lingüísticas	Contratos	<p>Los contratos que realice el Ayuntamiento (contratos abiertos, procedimientos negociados y contratos menores) incluirán cláusulas. Los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas se publicarán en las dos lenguas oficiales. Serán excepción los gráficos y los documentos estrictamente técnicos.</p> <p>Los requisitos relativos a la oficialidad de ambas lenguas estarán sujetos a las condiciones de ejecución de cada contrato.</p> <p>En los contratos que exijan un contacto directo con la ciudadanía, se exigirá la incorporación de personal con capacidad de actuación en ambas lenguas oficiales, que las relaciones verbales con la ciudadanía se realicen en euskera con los ciudadanos/as que elijan el euskera y que las comunicaciones orales e informaciones escritas que se faciliten a la ciudadanía en general (carteles publicitarios, folletos, notas...) se realicen de acuerdo con lo recogido en los pliegos del contrato.</p> <p>En el caso de que el objeto del contrato sea la realización de estudios, proyectos y trabajos similares, se exigirá que estén redactados, al menos, en euskera.</p> <p>Las condiciones de ejecución del contrato incluirán la regulación de las relaciones entre la entidad contratante y la adjudicataria.</p> <p>Seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos de los contratos: corresponde al órgano responsable de la contratación. En caso de incumplimiento de las condiciones lingüísticas, se aplicará lo establecido en la normativa por incumplimiento de contratos.</p>
	Subvenciones	<p>El instructor de la subvención determinará los criterios lingüísticos correspondientes a la subvención, con la colaboración de los técnicos del servicio de euskera.</p> <p>Los criterios lingüísticos serán aplicados por el beneficiario en el desarrollo de la actividad subvencionada.</p> <p>Cuando la actividad subvencionada implique una relación directa con un grupo indeterminado de ciudadanos/as, se garantizará el uso normal del euskera y, cuando se trate de comunicaciones o publicaciones, se dará una ubicación significativa al euskera.</p> <p>En los convenios (subvenciones nominativas) que el Ayuntamiento realice con las asociaciones que actúan en el ámbito de la cultura y el deporte, de forma progresiva y siempre de acuerdo con las propias asociaciones, se les pedirá que elaboren un plan para que den pasos en el uso del euskera dentro de sus posibilidades. El Servicio de Euskera les proporcionará asesoramiento y apoyo lingüístico (corrección y traducción de textos).</p> <p>Seguimiento de los criterios lingüísticos establecidos en las subvenciones: el instructor o instructora de la subvención hará seguimiento de los criterios lingüísticos. En esta labor contará con la colaboración del Servicio de Euskera.</p> <p>Las asociaciones beneficiarias deberán incluir en la memoria justificativa de la subvención el idioma utilizado en las actividades organizadas, así como el grado de cumplimiento de los objetivos marcados en el plan en el caso de que lo hayan realizado.</p>



<p>Clausulas lingüísticas</p>	<p>Espacio y dominio público</p>	<p>Utilización de espacios públicos, instalaciones municipales y materiales (frontón, vallas, tablones, campo de fútbol...): las entidades solicitantes, durante la celebración de los actos públicos, realizarán las exposiciones orales y escritas dirigidas a la ciudadanía (presentación del acto, notas, instrucciones, carteles, folletos, notas del espacio utilizado...) en euskera o en castellano.</p> <p>En las actividades en las que predomine el uso del castellano se garantizará el uso del euskera en la introducción, presentaciones y resúmenes.</p> <p>El Ayuntamiento informará a los solicitantes de estas condiciones.</p> <p>En las hojas de autorización municipal de uso especial y privativo del dominio público se incluirán las cláusulas oportunas para que la información y avisos de seguridad que se faciliten por escrito a las personas consumidoras y usuarias se redacten o comuniquen también en euskera.</p>
--------------------------------------	---	--



Anexos

Anexo 1: Criterios lingüísticos en los contratos

Pliego administrativo

Condiciones especiales de ejecución del contrato.

El presente contrato está sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco y recogido en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, así como a la normativa que la desarrolla, entre otras, el Plan de Uso del Euskera del Ayuntamiento de Eibar.

Salvo indicación contraria, la empresa adjudicataria entregará en las dos lenguas oficiales los estudios, informes, proyectos y otros trabajos que constituyan el objeto del contrato, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes *softwares*.

Se garantizará el uso del euskera en los rótulos, publicaciones, señalización, avisos y comunicaciones y, en general, en la interlocución.

En la ejecución de los contratos, cuando sea necesario mantener contacto con la ciudadanía, en la comunicación escrita y oral, se utilizará la lengua elegida en cada caso por el usuario o tercera persona. En el caso de que no se mencione ninguna opción por defecto, las notificaciones y comunicaciones que se les envíen deberán estar redactadas en las dos lenguas oficiales. Ello no impide que, en cualquier momento, el ciudadano/a ejerza el derecho a elegir la lengua que prefiera y exija el uso exclusivo de una de las lenguas oficiales.

(si se solicita certificado de capacitación lingüística)

- La capacitación lingüística del personal adscrito al servicio se especifica en el apartado de criterios lingüísticos de los pliegos de condiciones técnicas, cuya acreditación podrá realizarse mediante los títulos y certificados recogidos en el Decreto 297/2010 de adaptación al Marco de Referencia Europeo y en el Decreto 187/2017 que lo modifica. Asimismo, según el Decreto 47/2012, de 3 de abril, se tendrán en cuenta los estudios oficiales realizados en euskera y se tendrán en cuenta los supuestos exentos de acreditación mediante títulos y certificados lingüísticos.

(en el caso de que se exija la aptitud, sin necesidad de aportar certificado)

- La acreditación de la suficiencia de la capacitación lingüística de las personas a prestar el servicio se realizará mediante la presentación de una Declaración Responsable (ver anexo) o, excepcionalmente, teniendo en cuenta las características concretas del contrato administrativo, se podrá solicitar acreditar dicha aptitud mediante certificación expedida por el Euskaltegi Municipal de Eibar. La validez de dicho certificado se limitará a la contratación correspondiente.

En el caso de que, una vez adjudicada la contratación, alguno de los trabajadores/as sea sustituido por otra persona, la empresa asegurará que esta persona también tiene la capacidad necesaria para poder desarrollar su trabajo también en euskera.

En caso de que el personal subrogado no cumpla con la competencia lingüística requerida, se acordarán las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de los clientes, entre ellas, el establecimiento de un protocolo de actuación, la oferta de cursos de formación lingüística básica...

En caso de cambio de adjudicatario, el nuevo adjudicatario garantizará al personal que esté acogiendo los cursos la continuidad en el proceso de aprendizaje.

Asimismo, cuando se trate de sustituir a dicho personal, el personal relevista deberá tener en todo caso la competencia lingüística correspondiente.

El adjudicatario deberá garantizar la corrección lingüística y la adecuación de los textos en euskera utilizados en la ejecución del contrato. En el caso de que se aprecie que no cumplen los requisitos mínimos en cuanto a calidad del idioma, se le podrá exigir su corrección sin que suponga sobre coste alguno.

El seguimiento corresponde a la Unidad Administrativa promotora del contrato. Este Departamento informará al Servicio de Euskera de este seguimiento para su evaluación y, en su caso, propuesta de medidas correctoras.

Los incumplimientos serán sancionados con multa de XXXX euros. Además, si el incumplimiento no hubiera sido subsanado en el plazo de 15 días hábiles, se impondrá una multa de XXXX euros. Si se concede un plazo de otros 15 días laborables y no se corrige el incumplimiento, se considerará incumplida una obligación básica



Pliego técnico

Competencia lingüística:

Aquellas personas que vayan a dar servicio deberán tener la capacitación lingüística para poder atender a la ciudadanía en las dos lenguas, puesto que se deberá garantizar el derecho de los ciudadanos/as para elegir la lengua.

(** El empleado/a o el ...% de los empleados/as deberá(n) acreditar el títuloo similar.)

Paisaje lingüístico:

Los rótulos, avisos, señalizaciones y resto de comunicaciones de carácter general se harán en euskera cuando se trate de mensajes conocidos y comprensibles.

Cuando eso no sea posible, se harán de forma bilingüe, dando al euskera una ubicación significativa.

Uso con la ciudadanía:

Los ciudadanos/as podrán ejercitar en cualquier momento su derecho a la elección de lengua.

La atención se hará inicialmente en lengua vasca

El personal de la empresa contratada planteará a la ciudadanía en su relaciones orales (reuniones, encuestas, entrevistas...) la posibilidad de participar tanto en euskera como en castellano.

Si el programa es en castellano, la introducción y la presentación se realizarán también en euskera.

Todo tipo de notificaciones y comunicaciones dirigidas a la ciudadanía (avisos, notificaciones, horarios, facturas...) se realizarán en euskera y castellano, dando al euskera una ubicación significativa.

Todos los documentos que vayan a ser sometidos a información pública y el texto íntegro del documento definitivo deberán redactarse en euskera y castellano, así como todas las comunicaciones que el equipo redactor realice a la ciudadanía. Las traducciones de los textos normativos deberán ser realizadas por un traductor profesional, que deberá cumplir los requisitos legales para el ejercicio de su profesión, y cumplir la norma UNE-EN ISO 17100:2015. Los contenidos de cualquier actividad de difusión o participación deberán estar redactados también en castellano y euskera

Uso con las empresas objeto del contrato:

Las sesiones informativas y la acción comunicativa se realizarán tanto en euskera como en castellano, en función del idioma elegido por las empresas participantes.

Los informes y planes dirigidos a estas empresas también se realizarán tanto en euskera como en castellano.

Uso con el Ayuntamiento de Eibar:

Las relaciones orales y escritas de la empresa con la persona responsable técnica del Ayuntamiento serán en euskera siempre que sea posible.

Los informes a presentar por la empresa se realizarán en euskera y castellano.

Documentación

Se harán en las dos lenguas oficiales los estudios, informes, proyectos y demás documentos objeto del contrato, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes *softwares*.

La empresa adjudicataria ofertará en ambos idiomas los manuales de uso del suministro contratado y la documentación relativa a los bienes y productos objeto del contrato, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los *softwares*.

Seguimiento de los criterios lingüísticos

El Ayuntamiento de Eibar realizará un seguimiento del servicio ofrecido por la empresa adjudicataria durante toda la fase de ejecución del contrato, con el fin de cumplir la legislación vigente y garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía

Si durante la prestación del servicio el Ayuntamiento considera que no se han cumplido las obligaciones lingüísticas establecidas en el pliego de condiciones técnicas, iniciará el procedimiento por infracciones cometidas (finalización del contrato o imposición de sanciones, según proceda).



Anexo 2: Criterios lingüísticos en contratos menores

TIPO DE CONTRATO	TEXTO A INCLUIR
<p>Contratos de suministro (máquinas, ordenadores, fotocopiadoras, impresoras, teléfonos, extintores, alarmas, ascensores...)</p>	<p>Rótulos, avisos y señalizaciones: se harán en euskera cuando se trate de mensajes conocidos y comprensibles. Cuando eso no sea posible, se harán de forma bilingüe, dando al euskera una ubicación significativa.</p> <p>Manuales de uso, documentación e interfaces de software (textuales y sonoros): Deberán emitirse en euskera y castellano.</p> <p>Toda la documentación, publicidad, imagen, materiales, rótulos, avisos, señalizaciones y resto de comunicaciones de carácter general deberán hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género.</p> <p>Uso con el Ayuntamiento de Eibar: Las facturas deberán presentarse en euskera o en euskera y castellano.</p> <p>Contacto en euskera: las relaciones telefónicas, presenciales y por e-mail entre el departamento contratante del Ayuntamiento y la empresa contratada serán preferentemente en euskera.</p> <p>Las empresas con plantilla superior a 250 personas, deberán tener y aplicar realmente un Plan para la igualdad de mujeres y hombres previsto en la Ley 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres. El Ayuntamiento podrá exigir en cualquier momento acreditación de su cumplimiento.</p>

TIPO DE CONTRATO	TEXTO A INCLUIR
<p>Contratos de suministro: mobiliario, material (de oficina, artículos de brigada, libros, flores y plantas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso con el Ayuntamiento de Eibar: Las facturas deberán presentarse en euskera o en euskera y castellano. • Contacto en euskera: las relaciones telefónicas, presenciales y por e-mail entre el departamento contratante del Ayuntamiento y la empresa contratada serán preferentemente en euskera. • Toda la documentación, publicidad, imagen, materiales, rótulos, avisos, señalizaciones y resto de comunicaciones de carácter general deberán hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género. • Las empresas con plantilla superior a 250 personas, deberán tener y aplicar realmente un Plan para la igualdad de mujeres y hombres previsto en la Ley 3/2007, del 22 de marzo,



TIPO DE CONTRATO	TEXTO A INCLUIR
Obras y contratos de servicio de mantenimiento	<p>Rotulación y avisos: los rótulos, avisos y señales se realizarán de la siguiente manera, previo acuerdo con el Ayuntamiento:</p> <ul style="list-style-type: none">o En euskera, cuando los mensajes sean comprensibles.o Mediante pictograma acompañado de una explicación en euskera.o En euskera y castellano, dando al euskera una ubicación significativa. <p>Toda la documentación, publicidad, imagen, materiales, rótulos, avisos, señalizaciones y resto de comunicaciones de carácter general deberán hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género.</p> <p>Uso con el Ayuntamiento de Eibar: Las facturas deberán presentarse en euskera o en euskera y castellano.</p> <p>Contacto en euskera: las relaciones telefónicas, presenciales y por e-mail entre el departamento contratante del Ayuntamiento y la empresa contratada serán preferentemente en euskera.</p> <p>Las empresas con plantilla superior a 250 personas, deberán tener y aplicar realmente un Plan para la igualdad de mujeres y hombres previsto en la Ley 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres. El Ayuntamiento podrá exigir en cualquier momento acreditación de su cumplimiento.</p> <p>El/la contratista está obligado/a al cumplimiento de los requisitos y obligaciones exigidos en materia de Seguridad y Salud Laboral contenidos en la normativa vigente de Prevención de Riesgos Laborales, y en especial en el REAL DECRETO 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. El/la contratista deberá estar en posesión de la documentación que corresponda a la naturaleza del contrato. El Ayuntamiento podrá en cualquier momento requerir dicha documentación.</p>



TIPO DE CONTRATO	TEXTO A INCLUIR
<p>Contrato de servicios (estudio, informe, proyecto, plan)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Los estudios, informes, proyectos u otros trabajos que deban ser compartidos con la ciudadanía se realizarán en euskera y castellano, incluidas las interfaces textuales y sonoras de los software.• Toda la documentación, publicidad, imagen, materiales, rótulos, avisos, señalizaciones y resto de comunicaciones de carácter general deberán hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género.• Uso con el Ayuntamiento de Eibar:<ul style="list-style-type: none">○ Las facturas deberán presentarse en euskera o en euskera y castellano.○ La documentación que se compartirá con el Ayuntamiento (informes intermedios y escritos) deberá presentarse en euskera y castellano.○ Contacto en euskera: las relaciones telefónicas, presenciales y por e-mail entre el departamento contratante del Ayuntamiento y la empresa contratada serán preferentemente en euskera.○ En reuniones, entrevistas, actividades de participación... se deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género.• En caso de realizarse reuniones o actividades participativas con la ciudadanía:<ul style="list-style-type: none">○ El personal de la empresa que se relacione con la ciudadanía deberá saber euskera y castellano y en sus relaciones orales con la ciudadanía (reunión, encuesta, entrevista...) les planteará la posibilidad de hacerlo en euskera.○ Las notificaciones y comunicaciones a la ciudadanía (formularios, avisos...) se realizarán en euskera y castellano, dando al euskara visibilidad.○ o Las rotulaciones y notas se realizarán en euskera o en euskera y castellano.○ En reuniones, entrevistas, actividades de participación... se deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género.• En caso de realizarse reuniones, entrevistas o actividades de participación con el personal o concejales del Ayuntamiento:<ul style="list-style-type: none">○ El personal de la empresa que se relacione con el personal o concejales/as del Ayuntamiento deberá saber euskera y castellano y en sus relaciones orales (reunión, encuesta, entrevista...) les planteará la posibilidad de hacerlo en euskera.○ Las notificaciones y comunicaciones a los/as trabajadores/as o concejales/as (impresos, avisos) se realizarán en euskera y castellano, dando al euskara visibilidad.○ Las rotulaciones y avisos se realizarán en euskera o en euskera y castellano.○ En reuniones, entrevistas, actividades de participación... se deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género.• Las empresas con plantilla superior a 250 personas, deberán tener y aplicar realmente un Plan para la igualdad de mujeres y hombres previsto en la Ley 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres. El Ayuntamiento podrá exigir en cualquier momento acreditación de su cumplimiento.



TIPO DE CONTRATO	TEXTO A INCLUIR
Contrato de servicios (curso, taller, actuación)	<ul style="list-style-type: none">• Uso con el Ayuntamiento de Eibar: Las facturas deberán presentarse en euskera o en euskera y castellano.• Contacto en euskera: las relaciones telefónicas, presenciales y por e-mail entre el departamento contratante del Ayuntamiento y la empresa contratada serán preferentemente en euskera.• Si la actividad se va a ejecutar en euskera:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> El/la trabajador/a que se encuentre en presencia de los/as destinatarios/as en el desarrollo de la actividad, sabrá euskera y hablará en euskera.<input type="checkbox"/> Las notificaciones y comunicaciones a la ciudadanía (impresos, notas, avisos, horarios...) se realizarán en euskera o en bilingüe, dando visibilidad al euskera.<input type="checkbox"/> Las rotulaciones y avisos se realizarán en euskera o en bilingüe.• Si la actividad se va a ejecutar en castellano:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Las notificaciones y comunicaciones a los/as destinatarios/as (impresos, notas, avisos, horarios) se realizarán en euskera y castellano, dando visibilidad al euskera.<input type="checkbox"/> Las rotulaciones y avisos se realizarán en euskera y castellano.<input type="checkbox"/> La primera palabra para los/as destinatarios/as se hará en euskera.• Toda la documentación, publicidad, imagen, materiales, rótulos, avisos, señalizaciones y resto de comunicaciones de carácter general deberán hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género.• Se deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género.• Las empresas con plantilla superior a 250 personas, deberán tener y aplicar realmente un Plan para la igualdad de mujeres y hombres previsto en la Ley 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres. El Ayuntamiento podrá exigir en cualquier momento acreditación de su cumplimiento.



TIPO DE CONTRATO	TEXTO A INCLUIR
Contratos de gestión de servicios públicos	<ul style="list-style-type: none">• Uso con la ciudadanía:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Las personas que vayan a prestar el servicio sabrán euskera y castellano. La primera palabra con el servicio receptor se hará en euskera y posteriormente se seguirá en la lengua elegida por el mismo.<input type="checkbox"/> El/la destinatario/a puede ejercer su derecho a elegir la lengua en cualquier momento.<input type="checkbox"/> Las notificaciones y comunicaciones a los servicios destinatarios (notas, avisos, horarios, facturas) se realizarán en euskera y castellano, visibilizando el euskera.<input type="checkbox"/> Las rotulaciones y avisos se realizarán en euskera o en euskera y castellano. • Uso con el Ayuntamiento de Eibar:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Las facturas deberán presentarse en euskera o en euskera y castellano.<input type="checkbox"/> Contacto en euskera: las relaciones telefónicas, presenciales y por e-mail entre el departamento contratante del Ayuntamiento y la empresa contratada serán preferentemente en euskera. • Toda la documentación, publicidad, imagen, materiales, rótulos, avisos, señalizaciones y resto de comunicaciones de carácter general deberán hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género. • Se deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de Género. • Las empresas con plantilla superior a 250 personas, deberán tener y aplicar realmente un Plan para la igualdad de mujeres y hombres previsto en la Ley 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres. El Ayuntamiento podrá exigir en cualquier momento acreditación de su cumplimiento.



Anexo 3: Criterios lingüísticos de las subvenciones nominativas

En todas las actividades subvencionadas se cumplirán la Ley 10/82, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera y el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.

En todas las actividades subvencionadas se garantizará el uso del euskera, así como los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Las actuaciones dirigidas a niños y jóvenes serán principalmente en euskera, así como las dirigidas a los vascoparlantes.

La gestión de las lenguas se tendrá en cuenta desde la fase inicial de organización del evento (exposición/feria/concierto/fiesta/concentración/concurso/campeonato/prueba...).

Los rótulos, notas, señales y demás comunicaciones generales se realizarán en euskera cuando los mensajes sean conocidos o comprensibles. Cuando no sea posible, se realizarán en bilingüe dando visibilidad al euskera.

Los anuncios, avisos y demás textos a publicar se redactarán y darán a conocer en euskera o euskera y castellano.

La publicidad y propaganda, tanto escrita como oral, se realizará en euskera o en euskera y castellano. Se cuidará especialmente que en las campañas publicitarias se utilicen eslóganes en euskera y que sean creados en euskera y no una mera traducción del castellano.

En los actos públicos, las presentaciones de los organizadores, la entrada, saludos, notas... se realizarán en euskera o euskera y castellano.

Las exposiciones se expondrán en euskera y castellano, dando el texto en euskera una ubicación significativa. (en el caso de exposiciones y ferias)

Las entidades solicitantes podrán dirigirse al Servicio de Euskera para la traducción y corrección de textos, siempre que se cumplan las condiciones y características del servicio.

No se utilizará lenguaje sexista ni imágenes que muestren discriminación o estereotipos sexistas hacia las mujeres.

En su caso, se incluirán:

Disponer de un plan anual de euskera validado por el Servicio de Euskera del Ayuntamiento.

La memoria deberá recoger también el grado de cumplimiento del plan de acción en euskera.

Se promoverá que algunas de las actividades que se organicen se realicen en euskera, teniendo en cuenta la competencia lingüística de los destinatarios.

La plataforma de venta on line se habilitará para que pueda utilizarse en



Anexo 4: Protocolo de comunicación

PROPUESTA DE ALCALDÍA: PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN

Esta Alcaldía, tras habérselo hecho saber así el equipo de trabajo de comunicación del Ayuntamiento de Eibar, y con el objetivo de establecer y cumplir una serie de pautas relativas a la comunicación interna y externa, por parte de todas las personas que conforman la institución, propone que se apruebe un protocolo de comunicación institucional, en el que se adoptan las siguientes medidas:

COMUNICACIÓN INTERNA

Salas de reuniones (tanto del Ayuntamiento como de Portalea). Se deberá realizar, previamente, la reserva de cualquier sala y comunicarlo en conserjería para organizar todo tipo de reuniones, presentaciones y/o ruedas de prensa. Por tanto, no se podrá hacer uso de ninguna sala sin haberla reservado con antelación.

Salón de Plenos. Además del personal de conserjería, podrá hacer uso del salón de plenos (incluyendo del material que sea necesario), de manera justificada, el resto del personal de la plantilla municipal que tenga que organizar cualquier acto o presentación en dicho lugar. Siendo esto así, deberá formarse en el manejo de los aparatos informáticos y tecnológicos a las personas representantes de aquellas áreas que puedan precisar utilizar el Salón de Plenos.

Utilización de pantallas y ordenadores portátiles. Para poder hacer uso tanto de las pantallas como de los ordenadores portátiles, se deberán solicitar, previamente, en conserjería, bien en la Casa Consistorial o bien en Portalea. En todo caso, el área o la persona responsable de la reserva de cada sala deberá encargarse de la preparación y manejo de las pantallas y ordenadores portátiles haya en ellas.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Actos públicos

Observaciones generales. La gestión lingüística se tendrá en cuenta sistemáticamente y desde la fase de diseño en los actos externos (ruedas de prensa, presentaciones, comparencias, jornadas, exposiciones, entregas de premios, conferencias, visitas guiadas, inauguraciones...) que organice el Ayuntamiento de Eibar. El uso del euskera se determinará por cada acto, en función de la naturaleza del evento y de las características lingüísticas de sus destinatarios/as. Asimismo, se garantizará un uso no sexista de todo tipo de lenguaje en los documentos y soportes que el Ayuntamiento produzca directamente o a través de terceras personas o entidades.

Preparación del acto. Los cargos con representación política prepararán junto a los técnicos/as responsables de cada área y/o a toda persona que, aun siendo ajena al Ayuntamiento, vaya a participar en el acto, el tema a tratar y/o presentar en cualquier acto público, rueda de prensa... en el/la que participen. Se recomienda preparar cada asunto, como mínimo, un día antes de la presentación. En dichos actos públicos comparecerán en nombre del Ayuntamiento, única y exclusivamente, los cargos con representación política, y, excepcionalmente, intervendrán los/as técnicos y/o responsables de cada área, servicio y unidad que les acompañarán para aclarar cuestiones técnicas del asunto.

Confirmación de asistencia de los medios de comunicación. Se solicitará a los medios que comuniquen y/o confirmen, previamente, su asistencia a las ruedas de prensa y otro tipo de actos organizados por el Ayuntamiento.

Ponente, conductor, presentador. En los actos públicos se velará por la capacitación lingüística adecuada de quien actúe en nombre del Ayuntamiento, ya sea político o trabajador, o de quien se designe en nombre del Ayuntamiento.

En este tipo de eventos el euskera será la primera lengua de uso. Se informará de que la ciudadanía podrá utilizar la lengua oficial que los medios de comunicación consideren más adecuada.

En las preguntas y respuestas se responderá en el mismo idioma en el que se realiza la pregunta.



Discurso. El lenguaje utilizado en los discursos dependerá de la realidad lingüística de los/as oyentes y de la capacidad lingüística de los/as oradores/as, por lo que siempre habrá que buscar el equilibrio entre ambos.

Idioma del evento. En la medida de lo posible, todos los actos y/o presentaciones (incluido el material gráfico, escrito...) que se organicen en la institución deberán respetar las normas de uso lingüístico establecidas en el Ayuntamiento. En cualquier caso, se tendrán en cuenta las siguientes medidas:

- Se decidirá, previamente, cuál será el idioma principal a utilizar en cada acto.
- En caso de ser en un idioma u otro (euskera o castellano), se determinará qué es lo que se dirá en el segundo idioma.
- Se decidirá quién hablará y qué idioma utilizará (se tratará de que esa persona tenga conocimiento del euskera).
- Si el/la orador/a o conferenciante no domina el euskera y ninguna otra persona habla en dicho idioma, tendrá que leer un texto preparado con antelación.
- Los saludos se realizarán en euskera y castellano.
- Se hablará en euskera en algún momento del acto o presentación, además de en el saludo y la presentación.
- Se dirá claramente en qué idioma se realizará el acto o presentación.
- En general, cuando los/as destinatarios/as de los actos sean euskaldunes o se conozca que su actividad se desarrolla en euskera, y las actividades dirigidas a niños, adolescentes y jóvenes se desarrollarán en euskera.
- En todo caso, podrán organizarse teniendo en cuenta los objetivos, temáticas o destinatarios/as de la actividad en castellano o en lengua original, siempre que se cumpla el derecho lingüístico de los/as destinatarios/as.
- Cuando en actos públicos se utilicen las dos lenguas oficiales, se actuará en euskera primero y en castellano después.
- En los actos bilingües se garantizará el equilibrio entre las lenguas. Cuando exista la posibilidad, se procurará que no se repitan sistemáticamente contenidos similares en una y otra lengua, siempre que estén garantizados los derechos de los/as destinatarios/as.
- En los casos en los que no sea posible el uso bilingüe o íntegramente en euskera, se garantizará el uso mínimo del euskera.
- En las actividades que se oferten en castellano, el/la presentador/a o moderador/a presentará a los/as ponentes en euskera y castellano. Se realizará una introducción en euskera a cada uno de los apartados del evento. La publicidad de la actividad y los documentos escritos que se distribuyan en la actividad se realizarán en ambas lenguas.
- Además de las dos lenguas oficiales, cuando sea necesario utilizar otras lenguas, primero en euskera y castellano, por este orden, y después se utilizarán las demás lenguas.
- Se aprovecharán las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la comunicación para garantizar el uso del euskera. En cualquier caso, si los textos de presentación de las pantallas están en euskera, las explicaciones podrán ser bilingües (euskera y/o castellano), y en el caso de que los textos de presentación estén íntegramente en castellano, las explicaciones se realizarán en euskera. En todo caso, se deberá tener en cuenta a los públicos objetivos de cada actividad para determinar la forma de proceder en cada caso.

Documentación. La documentación a distribuir en el ejercicio se distribuirá en euskera o en las dos lenguas oficiales, en función de la naturaleza o destinatarios/as del acto de comunicación.

Difusión del evento. Para el anuncio del evento se dará a conocer el idioma en el que se realizará la publicidad y las comunicaciones.



Empresa externa. Cuando el evento deba ser organizado por una empresa externa, los pliegos de condiciones para la contratación contendrán los criterios mencionados anteriormente. En la formalización de la contratación se garantizará la capacidad del personal en contacto directo con el público asistente (sala, recepción y servicios) para desarrollar su trabajo también en euskera.

Agentes externos y uso de instalaciones municipales. Las empresas, organizaciones y/o personas ajenas al Ayuntamiento que deseen realizar cualquier tipo de acto público, presentación, rueda de prensa... en la institución deberán comunicárselo, previamente y con suficiente antelación, a el/la Secretaria/o de Alcaldía, y en su ausencia, a el/la técnico/a de comunicación y transparencia. Asimismo, a la hora de realizar dicha petición, deberán comunicar cualquier otro tipo de necesidad que tengan para organizar el acto, en cuestión. Por ejemplo: uso de proyectores, pantallas, ordenadores portátiles, etc.

Tratamiento de la información e imágenes (web municipal, redes sociales, material escrito...). El compromiso del Ayuntamiento de Eibar es ofrecer información de servicio público para la ciudadanía. Por tanto, se omitirán informaciones con algún sesgo político en cualquier medio que utilice el Ayuntamiento para dar cuenta de su actividad. Deberá primar, en todo momento, la comunicación institucional sobre la comunicación política. Asimismo, las imágenes que se publiquen tanto en la web municipal como en las redes sociales deberán responder al interés general de la ciudadanía, y, en ningún caso, se utilizarán para realizar propaganda política de ninguna formación.

Página web municipal y redes sociales. Se deberán tener en cuenta el documento aprobado por la Junta de Gobierno del 10 de abril de 2015 sobre las “Personas responsables de gestionar contenidos en la Página Web municipal y en Redes Sociales”, así como los criterios establecidos en la *Estrategia de Comunicación 2016-2019* para publicar contenidos en la página web municipal.

Evento y tipos de comunicación

Convocatorias de prensa. Se enviarán a los medios de comunicación desde Alcaldía, tanto en euskera como en castellano. Previamente, se tratarán los temas con los/as técnicos/as y/o concejales responsables.

Ruedas de prensa. Se organizarán siempre en coordinación con el/la Secretario/a de Alcaldía.

En la organización de las ruedas de prensa se analizará el uso de las dos lenguas oficiales. Como criterio general, se garantizará en la medida de lo posible el equilibrio entre ambos. Para ello, además de tener en cuenta el equilibrio en cuanto a la duración o volumen del texto que tendrá cada lengua, se asegurará la transmisión de contenidos relevantes también en euskera.

En el caso de que la comparecencia requiera la presencia de representantes de otras entidades y asociaciones, el personal del departamento organizador de la rueda de prensa les comunicará la conveniencia de realizar en euskera sus declaraciones o parte de lo que deba decir.

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

Si algún cargo o representante del Ayuntamiento no tiene en una rueda de prensa la capacidad lingüística suficiente para entender y responder a las cuestiones planteadas por los/as periodistas, siempre que sea posible, se adoptarán las medidas oportunas para garantizar que la comunicación institucional se transmita a la ciudadanía en las dos lenguas oficiales.

En las preguntas y respuestas se responderá, en la medida de lo posible, en el idioma en el que el periodista haya formulado la pregunta.

La identificación y notas de la mesa se harán en euskera o en euskera y castellano.

La documentación que se distribuya en las ruedas de prensa estará en ambos idiomas.

Las imágenes de estas presentaciones serán recogidas por el/la técnico/a de comunicación en la medida de sus posibilidades.



Notas de prensa y posterior difusión de la información. Se enviarán desde Alcaldía a los medios de comunicación previamente seleccionados en ambas lenguas. En el e-mail, la información aparecerá primero en euskera y después en castellano. Si se adjuntan documentos, en nombre del adjunto aparecerá en primer lugar el euskera y dentro del texto se indicará la primera parte en euskera.

Asimismo, estas noticias se publicarán tanto en la página web municipal eibar.eus como en las cuentas oficiales del Ayuntamiento de Eibar en las redes sociales.

NOTAS:

- **Notas de prensa:** Al hablar de “notas de prensa” nos referimos, siempre, a las noticias, textos más elaborados... que se realizan desde Alcaldía y Comunicación. Dichas notas de prensa, se enviarán a los medios de comunicación desde Alcaldía y se publicarán tanto en la página web municipal eibar.eus como en las cuentas oficiales del Ayuntamiento de Eibar en redes sociales.
- Sin embargo, todos aquellos **avisos, notas, notificaciones puntuales...que envían las áreas, servicios y unidades** a los medios de comunicación, **podrán seguir remitiéndolas, como hasta la fecha.** Aun así, conviene que también los hagan llegar a alkatetza@eibar.eus y a komunikazioa@eibar.eus para que puedan estar al tanto de todas las cuestiones que acontecen.
- Por otro lado, en caso de que las áreas, servicios y unidades quieran desarrollar algún contenido como noticia más elaborada, se deberán poner en contacto con Alcaldía, a fin de que puedan elaborarlo como “nota de prensa.”

Asambleas y reuniones. Se realizarán en euskera siempre que sea posible.

Se reconocerá a la ciudadanía el derecho a ejercer el euskera en cualquier reunión del Ayuntamiento. Así, trabajadores/as municipales y concejales/as manifestarán su derecho a que los/as ciudadanos/as se expresen en euskera en las reuniones y expresarán el deseo y compromiso del Ayuntamiento de hacerlo en euskera siempre que sea posible.

Representantes políticos del Ayuntamiento de Eibar hablarán en euskera o en euskera y castellano en actos públicos cuando actúen en nombre del Ayuntamiento. Por el tipo de actos y audiencias, en las actividades y reuniones en las que predomine el uso del castellano se garantizará el uso del euskera en la entrada, presentación y resumen.

Las reuniones y actividades para el colectivo euskaldun serán en euskera.

A la hora de organizar la reunión se preverá el perfil y la competencia lingüística de los convocados a la reunión y se planificará cómo se gestionará el tema lingüístico (cómo se va a actuar).

Si se sabe que va a participar gente que no sabe euskera de antemano, se pueden utilizar las siguientes soluciones:

- Si todos los miembros entienden euskera, el representante municipal lo hace en euskera y los demás en la lengua que quieren.
- Hablar en euskera y explicar aparte a los que no lo entienden.
- Dar de forma resumida la información escrita en castellano a quienes lo hacen en euskera y no lo entienden.
- Dar información en euskera y castellano alternativamente: algunos contenidos en euskera y otros en castellano. Dar todo por escrito a los que no lo entiendan.
- Hacer uso del euskera y mostrar lo proyectado en castellano.
- Decidir el idioma que se utilizará teniendo en cuenta las indicaciones de los miembros de la reunión.
- Hacerlo todo en ambos idiomas, primero en euskera y luego en castellano.
- Utilizar el servicio de traducción simultánea.



Ferías, exposiciones y similares. El responsable del departamento deberá determinar el uso de los idiomas en la fase de organización de las exposiciones, teniendo en cuenta los objetivos del evento, los temas, el impacto social, los/as destinatarios/as y el material a utilizar o distribuir.

En todo caso, los rótulos, avisos, carteles, folletos e instrucciones verbales, instrucciones, etc. que garanticen los derechos lingüísticos de los asistentes se realizarán en euskera o en euskera y castellano.

Actuaciones, conferencias, cursos. En todos los casos que sea posible habrá actuaciones, charlas y cursos en euskera.

A la hora de programar se tendrá en cuenta el colectivo al que va dirigido, el tema que se va a tratar, etc. Por ejemplo, las actuaciones para niños/as y jóvenes serán en euskera, con el objetivo de fomentar el uso del euskera en la sociedad. En los dirigidos a otros colectivos se deberá tener en cuenta la competencia lingüística de los/as destinatarios/as potenciales o las proporciones de euskaldunes de la localidad y siempre se aplicará una discriminación positiva a favor del euskera.

En el momento de la difusión se indicará claramente el idioma en el que tendrán lugar las actuaciones. En los de castellano también se harán algunas cosas en euskera (introducción, resumen, presentaciones).

Los saludos y presentaciones que en estos casos realicen los/as representantes institucionales del ayuntamiento (concejales/as y técnicos/as) se realizarán íntegramente en euskera o en euskera y castellano.

Visitas guiadas al Ayuntamiento. Al ser un servicio dirigido principalmente a los centros escolares, se realizarán en euskera.

Recepciones. Cuando se practique a ciudadanos/as o grupos vascos, se realizarán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

En el caso de personas y grupos de fuera de Euskal Herria el saludo y las palabras iniciales se realizarán en euskera para indicar la existencia de dos lenguas oficiales. Si es posible, también se hará en el idioma de las personas acogidas.

Entrega de premios y presentación de actos. El procedimiento de recepción será el mismo.

Bodas. El/la alcalde/sa o concejales/as casarán a los cónyuges en la lengua que estos elijan. Previamente, se les indicará la posibilidad de contraer matrimonio en ambos idiomas.

PROPONGO,

Sean aprobadas dichas medidas y surtan de este modo los efectos oportunos

En Eibar, a 28 de junio de 2022.



Anexo 5: Tabla NORA NOLA

Criterios para la gestión de las leguas de los documentos

DESTINO ¹	INTERNO					
Lengua del destinatario/a	Todos bilingües			Bilingües y castellanoparlantes		
Lengua del documento ²	Euskera			Bilingüe		
Lengua de creación ³	Documento simple	Documento complejo		Documento simple	Documento complejo	
	Eus	Eus	Es	Eus	Eus	Es
Creador/a	Trabajador/a	Trabajador/a		Trabajador/a	Trabajador/a	
				Traducción trabaj		
Servicio de corrección	Revisión	Revisión		Revisión		
Servicio traducción			Traduc. Es>Eus		Traduc. Eus>Es	Traduc. Es>Eus



DESTINO	EXTERNO					
Lengua del destinatario/a	Gobierno vasco Diputación Ayuntamientos CAV			Ciudadanía, empresas, asociaciones si han dirigido solicitud en euskera, si la relación es en euskera		
Lengua del documento	Euskera ⁴			Euskera		
Lengua de creación	Documento simple	Documento complejo		Documento simple	Documento complejo	
	Eus	Eus	Es	Eus	Eus	Es
Creador/a	Trabajador/a	Trabajador/a		Trabajador/a	Trabajador/a	
Servicio de corrección	Revisión	Revisión		Revisión	Revisión	
Servicio traducción			Traduc. Es>Eus			Traduc. Es>Eus

DESTINO	EXTERNO					
Lengua del destinatario/a	Ciudadanía, empresas, asociaciones si no han dirigido solicitud en euskera, si la relación no es en euskera			Carteles, programas, noticias, textos para web, documentos para publicar		
Lengua del documento	Bilingüe			Bilingüe		
Lengua de creación	Documento simple	Documento complejo		Documento simple	Documento complejo	
	Eus	Eus	Es	Eus	Eus	Es
Creador/a	Trabajador/a	Trabajador/a		Trabajador/a	Trabajador/a	
Servicio de traducción	Traducción trabaj			Traducción trabaj		
Servicio de corrección	Revisión			Revisión		
Servicio traducción		Traduc. Eus>Es	Traduc. Es>Eus		Traduc. Eus>Es	Traduc. Es>Eus

¹ Destino del documento: interno o externo

² Idioma en el que se difundirá el documento

³ Idioma en el que el trabajador elaborará el documento (se potenciará que el trabajador realice cada vez más la producción de textos en euskera)

⁴ En la unidad en euskera, en euskera; en las secciones bilingües, el uso del euskera irá aumentando progresivamente en documentos complejos

Documento sencillo: corto (una o dos páginas), comunicaciones escritas entre el personal (e-mails), convocatorias y actas de comisiones (las que no son de plenos y comisión de gobierno), informes sencillos, memorias anuales, noticias sencillas, noticias breves para la página web, oficios, cartas, convocatorias de reuniones, decretos cortos y estandarizados, carteles divulgativos, programas

Documento complejo: actas, pliegos de condiciones, convenios, bases de subvención, resoluciones, planes, notas de prensa, mociones de pleno, informes extensos y técnicos complejos



Anexo 6: Conducta lingüística del profesorado y monitores y monitoras de las escuelas municipales y del polideportivo con las personas participantes en los cursos, talleres y sesiones.

El objetivo del Plan Estratégico del Euskera Eibar-Eibarko Hiria es que el entorno infantil y juvenil sea un “*arnasgune*” del euskera*, lo que obliga a que la oferta cultural y deportiva municipal sea en euskera y a incrementar el uso del euskera en las actividades de formación extraescolar. Además, los niños y niñas eibarreses están escolarizados en el modelo D y entre las personas jóvenes la capacidad de entender euskera es casi total.

Para ello,

- Los cursos para menores de 16 años serán en euskera.
- Si entre los niños, niñas y jóvenes que participan en las sesiones hay dificultades para entender el euskera (por ejemplo, porque acaba de llegar a Eibar), se le dará información aparte.

En las sesiones y cursos para adultos, el personal municipal, como miembro del Ayuntamiento de Eibar, promoverá y facilitará el uso del euskera por parte de la ciudadanía, uno de los principales objetivos recogidos en el plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Eibar, siempre teniendo en cuenta la obligación de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con el ayuntamiento.

Para ello,

- Las primeras palabras del profesor(a)/monitor(a) serán siempre en euskera en el primer contacto y al comienzo de las clases.
- Las clases serán en euskera si todas las personas destinatarias entienden euskera. Si hay personas que no lo euskera, se intercalarán las indicaciones en euskera y castellano.
- En las relaciones individuales, el profesor(a)/monitor(a) se comunicará en el idioma de la persona destinataria de las sesiones. A quien entienda en euskera le hablará en euskera, y a quien quiera en castellano, en castellano.
- Las notificaciones y comunicaciones de todo tipo dirigidas a las personas destinatarias de las sesiones (avisos, comunicaciones, horarios...) se realizarán en euskera cuando los mensajes sean sencillos y/o las personas a quienes van dirigidos sean niños, niñas y jóvenes. En los demás casos, se realizarán en euskera y castellano, dando al texto en euskera un lugar destacado.

* *Arnasgune*: para que una lengua minorizada se revitalice es indispensable que dicha lengua sea predominante en algunos núcleos geográficos. No son ghettos, puesto que no se tienen que aislar. La mayoría de habitantes de dichos núcleos saben hablar en la lengua minorizada, y existen las condiciones para poder usar la lengua con normalidad. La transmisión intergeneracional se realiza con naturalidad. (Manual de sociolingüística).