

# CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE ZALDUONDO



## Introducción

Fruto de los esfuerzos realizados durante los últimos años en el Ayuntamiento para euskaldunizar la plantilla, hoy en día son varios los/as empleados/as públicos que son capaces de trabajar en euskera; no obstante, como consecuencia de la inercia adquirida por los años, en la mayoría de los casos se sigue trabajando en castellano. Resulta, sin embargo, obvio que para que el Ayuntamiento sea realmente bilingüe, debe utilizar ambas lenguas oficiales de forma equilibrada y en pie de igualdad, siempre en relación con sus posibilidades.

Nuestra labor consiste en avanzar para que el euskera se equipare en cuanto a su uso al castellano en la administración. Hay que dar pasos efectivos con cautela, ya que la prisa además de agotadora, es una vía que sin duda conduce al fracaso, ya que esos pasos aunque pueden parecer infalibles sobre el papel, no son fáciles de asumir por los diferentes agentes de la administración. La clave reside en el uso, - y únicamente el uso- de la lengua, y si no se logra, en la práctica, rentabilizar de forma progresiva y continuada lo invertido en el conocimiento, corremos el riesgo de retroceder en el camino emprendido. La clave reside por lo tanto, en pasar paulatinamente del conocimiento al uso.

Conforme a lo establecido en la ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y en la ley 6/1989, de la Función Pública Vasca, el euskera es la lengua propia de Euskal Herria, y el euskera y el castellano son las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca. Atendiendo a esa condición, la ciudadanía de dicha comunidad tiene el derecho a utilizar ambas lenguas en sus relaciones con las administraciones públicas. Y corresponde a las administraciones públicas –en especial, a las entidades locales y sus organismos autónomos, por su proximidad a los ciudadanos– garantizar el uso de las lenguas oficiales en las relaciones tanto internas como externas de la administración. En cualquier caso, garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas conlleva, en la mayoría de los casos, un reto y un esfuerzo considerable por parte de la administración, al objeto de fomentar no solo el conocimiento sino también el uso del euskera entre los ciudadanos, sin perjuicio de la oficialidad de las dos lenguas.

El Ayuntamiento de Zaldondo mediante acuerdo plenario procedió a la aprobación del Plan de Uso para la normalización del uso del euskera en la administración y a la aprobación del PGPUE, para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y avanzar en el camino de la normalización lingüística. Los Criterios de Uso de las Lenguas jugaran un papel importante en este proceso, pues delimitan los objetivos a cumplir y los pasos a realizar.

En ese contexto, los Criterios Lingüísticos que se exponen a continuación tienen como objetivo proponer una serie de medidas para garantizar paulatinamente el espacio que legítimamente corresponde al euskera dentro del funcionamiento del Ayuntamiento. Así como, que los/as trabajadores/as sepan a ciencia cierta, en que medida deben utilizar las dos lenguas oficiales; es decir, que labores han de llevar a cabo en euskera y cuando.

Este documento será un documento abierto, el cual se ira adecuando y completando según avancemos en el Plan de Uso, y en el cual se insertaran otros ámbitos del plan.

## Criterios lingüísticos de la administración local

### 1. Comunicaciones del Ayuntamiento – Tipos de comunicación.

#### ▣ *Lengua de servicio, lengua de relación y lengua de trabajo.*

- El euskera y el castellano son lenguas de servicio con la ciudadanía, lenguas de relaciones con otras administraciones y lengua de trabajo en el mismo Ayuntamiento.
- Para poder cumplir esto, los/as trabajadores que tengan aprobado el perfil lingüístico correspondiente se les supone la capacidad de trabajar en cualquiera de estas dos lenguas, por lo tanto, realizaran su trabajo en cualquiera de las dos lenguas, según las necesidades de trabajo y la capacidad lingüística que tengan.

#### ▣ *Relaciones con la ciudadanía*

##### *Relaciones orales*

- Como norma general, cualquier trabajador o trabajadora que tenga competencia lingüística suficiente, se dirigirá en euskera a los/as ciudadanos/as al iniciar una conversación telefónica o en puestos de atención directa, y continuarán en la lengua por la que opte la persona administrada en cada caso. En el servicio ofrecido a la ciudadanía se garantizara la primera recepción en euskera, y siempre que sea posible, se procurara ofrecer la atención posterior en euskera. En caso de que el ciudadano se dirija en euskera a un/a trabajador/a que no lo hable, dicho trabajador/a lo pondrá en contacto con un trabajador/a con capacidad lingüística suficiente para ello. Los/as trabajadores/as no podrán solicitar a la ciudadanía que se expresen en otra lengua, siempre y cuando haya algún trabajador/a capacitado para realizar esa función en euskera, en el caso que no lo haya se realizara en la lengua en la que este capacitado ese trabajador/a.
- Para que los ciudadanos puedan identificar a los/as trabajadores con competencia lingüística suficiente para comunicarse en euskera, se colocara en sus puestos de trabajo un distintivo que indique esta capacidad. Los distintivos serán repartidos por el servicio de euskera
- Los mensajes sin destinatario determinado (p.e. mensajes de contestador telefónico o mensajes por altavoz) se transmitirán en bilingüe, el mensaje en euskera se anunciará en primer lugar.

##### *Relaciones escritas*

- Criterio general: Todas las comunicaciones dirigidas a la ciudadanía e usuarios en general se realizaran tanto en castellano como en euskera. Salvo en los casos, en el que por ser documentos muy extensos y costosos de traducir, el Ayuntamiento no considere prioritaria su traducción: actas, etc..
- Como criterio básico, los/as trabajadores que hayan conseguido el perfil lingüístico correspondiente realizaran los textos, informes y demás labores que correspondan en euskera. Para ello, el Ayuntamiento les facilitara las herramientas necesarias

(diccionarios generales y terminológicos, programas informáticos en euskera, correctores ortográficos...), además de organizar cursos de formación específicos para ello.

Hasta este momento, todos los textos administrativos utilizados se han creado en castellano. Y luego han sido traducidos al euskera. Para impulsar la creación en euskera, el Ayuntamiento impulsará, dentro de sus posibilidades, que los escritos y demás se crearan en euskera, sin acudir sistemáticamente a los servicios de traducción.

Así, los trabajadores que hayan conseguido el perfil lingüístico correspondiente, procuraran redactar los escritos en los dos idiomas oficiales. Se actuara teniendo en cuenta los siguiente criterios:

• Comunicación escrita- criterios de utilización

- Cuando el Ayuntamiento es el emisor:

Como criterio básico, todas las comunicaciones dirigidas a personas físicas y jurídicas con sede en la Comunidad Autónoma Vasca, Comunidad Foral de Navarra y demás territorios del euskera se realizaran en euskera y en castellano. Salvo en los casos, en el que por ser documentos muy extensos y costosos de traducir, el Ayuntamiento no considere prioritaria su traducción: actas, etc.

Aun así, si los interesados deciden recibir la comunicación solo en una de las lenguas oficiales de la comunidad, así se realizara.

El Ayuntamiento emitirá la primera comunicación en bilingüe tanto a otras instituciones como a la ciudadanía. Así, se les dará la opción de poder escoger la lengua de comunicación que ellos prefieran. A partir de ese momento, las comunicaciones se realizaran en la lengua que hayan escogido.

De todas maneras, el Ayuntamiento realizara las comunicaciones exclusivamente en euskera, en los siguientes casos:

- Cuando el ciudadano o la institución correspondiente así lo haya hecho saber anteriormente.
- Si la relación cotidiana se realiza en euskera, en estos casos, se entenderá que han priorizado el euskera para la comunicación.

Para ello, los/as trabajadores con competencia lingüística suficiente serán los encargados de realizar esta labor en euskera, y si el/la trabajador al que corresponde esa función no tiene competencia lingüística suficiente, se realizaran por medio del servicio de euskera o de una empresa de traducción.

:

- Cuando el Ayuntamiento es el receptor:

Al ciudadano/a que realice su petición en euskera se le contestara en euskera, al que la realice en bilingüe se le contestara en bilingüe, y al que la realice en castellano se le contestara en castellano, siempre respetando los criterios establecidos en este documento. Sin embargo, los /as ciudadanos tendrán el derecho a decidir la lengua en la que quieren ser contestados.

Para ello, si el trabajador al que corresponde esa función no tiene la competencia lingüística suficiente, si los plazos y el tiempo disponible lo hacen posible, la contestación en euskera o en bilingüe se traducirá por medio del servicio de euskera o una empresa de traducción.

- Notas, anuncios, bandos... (Tablón de anuncios):

La comunicación básica con la ciudadanía: notificaciones, bandos, anuncios, notas...se realizarán siempre en bilingüe, tanto dentro del Ayuntamiento como en las comunicaciones que se realicen fuera de él. Se les prestará especial atención a los tablones de anuncios. Aun siendo este el criterio general, teniendo en cuenta las características del receptor se podrán realizar exclusivamente en euskera.

Para ello, los trabajadores/as con la función de redactar esos textos, si tienen la competencia lingüística necesaria, los escribirán tanto en euskera como en bilingüe. Estos textos serán corregidos por el servicio de euskera para garantizar un uso del euskera de calidad. Si hubiese ningún trabajador/ara capacitado para esta función, se realizara la traducción bien por medio del servicio de euskera o por medio de una empresa de traducción.

#### ▣ **Relaciones internas de la institución:**

- El euskera además de ser una lengua de servicio, poco a poco tenderá a ser una lengua de trabajo, para ello se paulatinamente se darán los pasos necesarios.
- En los plenos, los participantes utilizarán la lengua oficial que estimen oportuna. Aun así, si fuese necesario, cada órgano competente decidirá que medios utilizará para que en el transcurso de las reuniones el uso de las lenguas no sea un impedimento para el buen funcionamiento de la institución, y para que todos/as sus miembros puedan entender lo que allí se trata.

#### ▣ **Relaciones con otras administraciones**

- Como criterio general, toda la documentación enviada por el Ayuntamiento a las administraciones o órganos oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca, Comunidad Foral Navarra y demás territorios del euskera se realizará en bilingüe
- Aun así, el Ayuntamiento de Zaldondo hará todo lo que este en sus manos para que la comunicación con los receptores bilingües se realice exclusivamente en euskera.

## 2. Criterios para el uso de las lenguas

#### ▣ **Textos bilingües**

Caso de que los ciudadanos no elijan expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales, como criterio básico, el Ayuntamiento confeccionará todos los documentos oficiales en bilingüe, sobre todo, cuando dichos documentos conlleven una relación con los administrados. De todos modos, a la hora de confeccionar documentos en bilingüe, daremos prioridad por defecto al texto en euskera, en los modos que se detallan a continuación:

- Si las palabras o frases aparecen consecutivamente, escribiremos en euskera en primer lugar o en la zona superior. Por ejemplo:

**ZIURTAGIRIA / CERTIFICADO**

**ZIURTAGIRIA  
CERTIFICADO**

- Si los textos redactados en bilingüe aparecen en la misma cara de una hoja, situaremos el texto en euskera en la parte superior y el texto en castellano en la inferior.
- Si escribimos en una sola hoja pero diferenciando las caras (el texto en euskera en una cara y el texto en castellano en la otra), introduciremos la hoja de forma que aparezca el texto en euskera al abrir el sobre.
- Si texto se redacta a dos columnas, reservaremos la columna izquierda para el texto en euskera. Lo más correcto es utilizar el mismo tamaño de letra para ambos textos; de todos modos, podemos resaltar el texto en euskera utilizando un tipo de letra más grueso.

**URTEKO JARDUEREN TXOSTENA  
MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES**

- Si escribimos en hojas separadas, reservaremos la hoja derecha para el euskera.

▣ **Señales y rótulos**

Siempre y cuando no se dificulte la comprensión del mensaje, el texto de señales y rótulos se publicará en euskera, sobre todo, si aparece acompañado de pictogramas. De lo contrario, se publicará en bilingüe, destacando el texto en euskera.



▣ **Publicaciones:**

Criterio general: Todas las publicaciones dirigidas al público en general serán publicadas en bilingüe, por ejemplo; programas de tiempo libre, agenda, folletos informativos, dísticos, revistas... Aun así, en los casos en que los receptores pertenezcan a un grupo específico concreto se podrán realizar las comunicaciones exclusivamente en euskera.

▣ **Anuncios y campañas publicitarias:**

Los anuncios oficiales y demás actividades publicitarias de los diferentes departamentos se realizarán en bilingüe; aun así, teniendo en cuenta las características de los receptores y de los medios de comunicación se podrán realizar exclusivamente en euskera.

A la hora confeccionar los contenidos y lemas de las campañas se tendrán en cuenta las características de los dos idiomas oficiales, es decir, tendrán que ser adecuados y

funcionar adecuadamente en los dos idiomas. Por lo tanto los mensajes de las campañas se confeccionaran en los dos idiomas oficiales.

▣ **Imagen del Ayuntamiento:**

- El Ayuntamiento procurará elegir empleados y representantes bilingües en todos aquellos actos públicos en los que aquellos ejerzan como representantes. Si no los hubiese se daran los pasos necesarios para garantizar que los actos públicos se realicen en bilingüe.
- Todas las publicaciones, impresos, rótulos, folletos y, en general, todos los soportes escritos y electrónicos que utilicen la imagen municipal deberán publicarse en euskera o en bilingüe, y deberá cuidarse especialmente la calidad de los textos en euskera. Además, todos los elementos que expresen la identidad corporativa del Ayuntamiento deberán cumplir los preceptos recogidos en la Ley Orgánica 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera.
- El Ayuntamiento hará lo posible por subsanar los errores cometidos en los textos de euskera –si los hubiere–, en especial, en los detectados en los elementos o soportes notablemente visibles, por ejemplo, contenidos de la pagina Web..

### 3. Subvenciones

▣ **Subvenciones:**

- El Ayuntamiento y sus organismos autónomos deben tener en cuenta la opción de uso de las lenguas oficiales en la asignación de ayudas y subvenciones –y, si procede, en el establecimiento de la cuantía de dichas ayudas–, siempre que la elección de uso de las lenguas influya en el objeto de la ayuda, sobre todo, en los ámbitos de actuación recogidos en los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 10/1982.
- Deberá garantizarse la elección de uso lingüístico en todas las actividades subvencionadas por el Ayuntamiento, tanto en la propia actividad, como en su publicidad, presentación, despedida y demás, considerando la situación sociolingüística de la comarca. De cualquier modo, si la actividad se realiza en ambas lenguas, se dará prioridad al euskera.
- Deberá garantizarse el uso del euskera en las publicaciones subvencionadas por el Ayuntamiento.

### 4. Contrataciones

Como criterio básico, todos los empleados del Ayuntamiento deberán tener una competencia lingüística adecuada a las funciones de sus puestos de trabajo. Así, el Ayuntamiento debe proporcionar los medios necesarios a todos aquellos empleados que no cuenten con la competencia lingüística apropiada (aunque el perfil lingüístico no resulte preceptivo) mediante cursos formativos u otros instrumentos.

En los procesos de selección de empleados y funcionarios, deberán tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- **En lo referente a puestos de trabajo de nueva creación**, el servicio comarcal de euskera redactará informe sobre el perfil lingüístico –y, si procede, sobre la fecha de preceptividad– asignable a dicho puesto de trabajo. De todas formas, previamente a la toma de cualquier decisión, se solicitará informe al respecto a la Viceconsejería de Política Lingüística. Una vez conocido el dictamen, la Junta decidirá qué perfil

lingüístico –y si procede, qué fecha de preceptividad– se asignará al nuevo puesto de trabajo.

- **A la hora de cubrir puestos de trabajo con perfil lingüístico preceptivo:**

*Si la fecha de preceptividad ha vencido*, el perfil lingüístico deberá acreditarse durante el proceso de selección. En el caso de personal funcionario, siempre que se establezca periodo de formación o prácticas, el perfil lingüístico podrá acreditarse en el transcurso de dicho periodo.

*Si la fecha de preceptividad no ha vencido*, el trabajador o trabajadora que cubra dicho puesto podrá acreditar el perfil correspondiente hasta el vencimiento de la fecha de preceptividad.

- **A la hora de cubrir puestos de trabajo sin perfil lingüístico preceptivo**, el conocimiento de euskera se valorará como mérito, atendiendo a los porcentajes que establece el artículo 31 del Decreto 86/1997:

|           |                |
|-----------|----------------|
| PL1 y PL2 | entre 5 y 10%  |
| PL3 y PL4 | entre 11 y 20% |

Para establecer la ponderación del conocimiento de euskera, deberán tomarse en cuenta las funciones y la vertiente relacional del puesto de trabajo en cuestión.

#### ▣ **Contratación de servicios**

El Ayuntamiento y todos sus órganos autónomos determinarán los criterios lingüísticos –y si procede, las sanciones– para la contratación de servicios, y los incluirá en los pliegos de contratación. El Ayuntamiento deberá exigir a los gestores de dichos servicios el cumplimiento de los condicionamientos lingüísticos dados, independientemente del tipo de contrato que se establezca. En ese sentido, se determinarán las exigencias lingüísticas de los contratos considerando la naturaleza del servicio que ha de prestarse, y, sobre todo, teniendo en cuenta en que grado influye a la opción de la elección de idioma de los ciudadanos.

##### *Gestión de servicios públicos y explotación de instalaciones*

- Ej: Oficina de turismo

##### *Servicios de suministro*

- Ej: Equipos informáticos y software
- Ej: Señalítica
- ...

##### *Servicios de asesoría y asistencia*

- Ej: Informes de viabilidad
- Ej: Cursos de formación
- ...

##### *Servicios suplidos*

- Ej: Asistencia domiciliaria
- Ej: Limpieza
- ...

En ese sentido, a la hora de realizar contrataciones, en el pliego de contratación del Ayuntamiento o de sus organismos autónomos se recogerá un punto específico que indique las medidas que le correspondan al contrato en cuestión, en cumplimiento del artículo 18.d) del Decreto 86/1997 de 15 de abril. Siempre que el servicio a prestar por el contratista conlleve relaciones públicas con los ciudadanos, deberá exigirse el cumplimiento de las mismas exigencias lingüísticas que corresponderían a la administración, y, en cualquier caso, deberán tomarse las siguientes medidas:

- a. El contratista deberá ofrecer el servicio respetando el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a recibir el servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales.
- b. El contratista deberá ofrecer a los ciudadanos todos los impresos, folletos y demás documentos escritos en bilingüe.

El Ayuntamiento deberá verificar que las condiciones establecidas se cumplen y deberá realizar el seguimiento. Así, si las condiciones dadas no se cumplen y no se suministran los medios necesarios para ofrecer el servicio en euskera, el Ayuntamiento podrá abrir expediente para solicitar daños y perjuicios; además, si el requisito lingüístico que se incumple resulta primordial para el correcto desarrollo del servicio, podrá anularse el contrato.

Aunque por motivo del contrato no surjan relaciones habituales con los ciudadanos, en el supuesto de que la empresa adjudicataria deba ofrecer algún tipo de información, cualquiera que sea el soporte, se ofrecerá en bilingüe, y así se hará constar en el pliego de contratación.

Además, si la empresa presta un servicio suplido al Ayuntamiento (servicio de asistencia domiciliaria, servicio de atención a las mujeres...), deberá analizarse la naturaleza del servicio individualmente y tomar medidas para garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos.

## 5. Gestión:

Corresponde a cada departamento en sus respectivos ámbitos y al Técnico de Normalización Lingüística en general, garantizar el conocimiento y el cumplimiento de las presentes normas de uso de las lenguas oficiales en el Ayuntamiento, atendiendo siempre a lo establecido en los Planes de Uso.