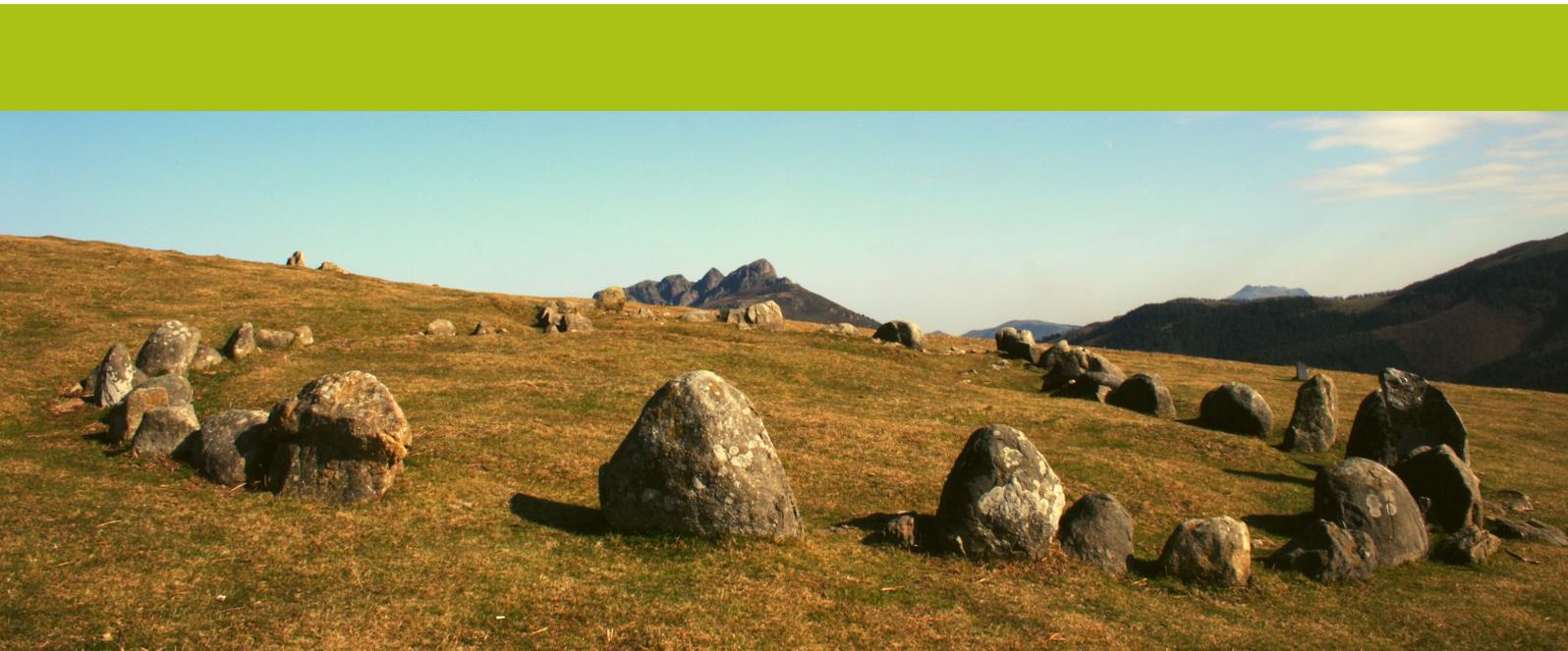




Oarsoaldea

# CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO OARSOALDEA

MANUAL



AÑO 2021



ERRETERIA  
UDALA



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea  
geroa ereiten creando futuro



OIARTZUNGO  
UDALA



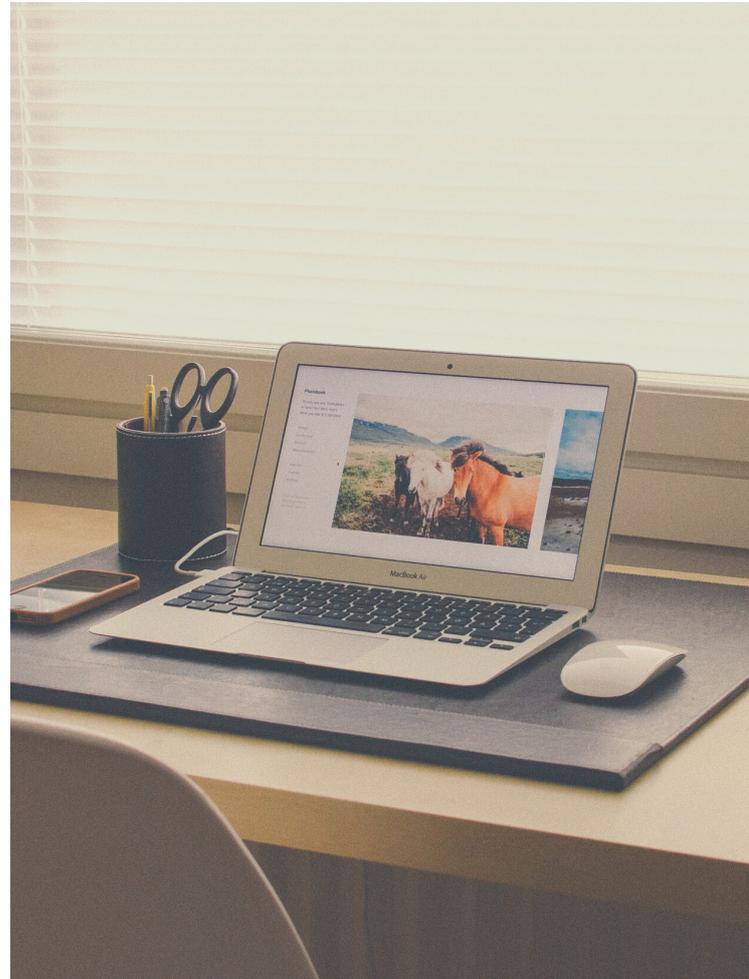
PASAIAKO UDALA

# CRITERIO GENERAL

Este documento es un manual que realiza una apuesta a favor de la normalización del euskera y preserva los derechos lingüísticos de las personas trabajadoras, clientes y proveedores vasco parlantes y castellanoparlantes.

*“Los criterios lingüísticos expresados en este documento, son para el uso en la actividad pública o privada diaria de la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea.*

*“En la medida en que Agencia de Desarrollo Oarsoaldea es una entidad que la constituyen cuatro ayuntamientos, la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea, como los ayuntamientos, debe dar ejemplo ante lxs ciudadanxs: dando prioridad al euskera, siendo promotor en el proceso de normalización del euskera”.*



**FERNANDO NEBRED A**

Gerente



# 1.ÍNDICE

- 1) Índice
- 2) Introducción
- 3) Objetivo
- 4) Fundamentos jurídicos

## EJE 1: IDIOMA DE SERVICIO

1. Imagen de la entidad
2. Relaciones con clientes/ciudadanxs

## EJE 2: IDIOMA DE TRABAJO

3. Comunicación interna y herramientas
4. Gestión de personas
- 5.- Relaciones externas (Administración, entidades privadas - entidades financieras, proveedores,...), otras relaciones -aliados/aliadas, grupo de empresas, entidades colaboradoras,...).
- 6.- Sistema de gestión (Difusión, Seguimiento, Responsables, Recursos).

## 2. INTRODUCCIÓN

La Agencia de Desarrollo Oarsoaldea es una sociedad anónima pública constituida en 1993 para fomentar el desarrollo de la comarca de Oarsoaldea. Desde sus orígenes la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea tuvo muy claro que su actividad se debía de basar en promover iniciativas encaminadas a las personas ciudadanas de Errenteria, Lezo, Oiartzun y Pasaia, así como llevar a cabo las iniciativas propuestas por los mencionados municipios. Por tanto, su actividad principal se basa en dar servicio y ofrecer ayuda a los municipios y su equipo de dirección lo forman los dirigentes de los cuatro municipios.

Tanto los objetivos, como la legislación vigente y la voluntad social de la comarca exigían desde el inicio un sitio preferente para el euskera.

Atendiendo a esa sensibilidad, el euskera siempre ha tenido presencia en el paisaje lingüístico, la imagen corporativa, las apariciones, las ediciones, algunos documentos oficiales y el uso informal de la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea. No obstante, cabe señalar que hasta la actualidad la presencia no ha tenido una reglamentación fija y que ha sido intuitiva. Gracias a la voluntad de la gerencia de la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea, el euskera ha ocupado un lugar en la actividad diaria de la entidad.



1993



Los criterios que se detallan a continuación deben de ser entendidos como un sistema dinámico guiado por las realidades de cada momento. Por tanto, es un punto de partida, pero no una meta rígida y definitiva.

Son válidos para otorgar a nuestro idioma el sitio y el estatus que le corresponde. Del mismo modo, garantizan los derechos lingüísticos de todas las personas ciudadanas y las personas trabajadoras.

# 3. MISIÓN

Atendiendo a lo anteriormente mencionado, el objetivo fundamental de la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea es el siguiente:

Optar por el Euskera como idioma de trabajo y servicios

# 4. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

## 4.1. DERECHOS LINGÜÍSTICOS FUNDAMENTALES

### 4.1.1. DERECHOS LINGÜÍSTICOS FUNDAMENTALES

Hoy en día, a pesar de no estar debidamente definidos los derechos lingüísticos, sí se han realizado algunas definiciones.

**1) Los Derechos Lingüísticos de los seres humanos poseen características de los derechos fundamentales:** son intransferibles, universales e inquebrantables; resumiendo, son reconocibles para toda persona en cualquier lugar y ningún poder los puede restringir. Dentro de ellos se puede realizar la siguiente clasificación:

a. **A nivel individual o personal:** cada uno tiene derecho a identificarse positivamente con la lengua materna y los demás deben de respetar esa identificación; derecho a aprender la lengua materna: por lo menos en la educación básica; derecho a comunicarse en la lengua materna; derecho a poderla utilizar en muchos contextos (oficiales)...

a. **A nivel colectivo o de grupo humano:** derecho a ser grupo humano y continuar siéndolo; derecho a utilizar y desarrollar el idioma; derecho a crear y mantener centros de enseñanza y otro tipo de centros; derecho a tener autonomía en la esfera cultural y a nivel de representación política; etc.

**2) Los derechos lingüísticos comunes** en un ámbito geográfico concreto son derechos reconocibles a los hablantes de esa lengua.

Debemos tener en cuenta que si no garantizamos esos derechos fundamentales, quebrantamos otros derechos humanos asociados a ellos: derecho a una protección judicial efectiva, derecho de defensa, derecho a la educación... De esa manera, el derecho lingüístico fundamental en muchos derechos se convierte en un derecho transversal. En consecuencia, no se garantizan los derechos si no se respeta el aspecto lingüístico.



### 4.1.1. CONSEJO EUROPEO

El convenio europeo sobre lenguas minoritarias indica lo siguiente:

- Aceptar las lenguas minoritarias es símbolo de riqueza cultural en Europa.
- Son necesarias iniciativas que protejan las lenguas minoritarias.
- En la vida pública y privada se debe de impulsar el uso de las lenguas minoritarias, tanto a nivel escrito, como a nivel oral.
- No serán consideradas como acciones discriminatorias contra los hablantes de lenguas mayoritarias, las medidas específicas tomadas a favor de las lenguas minoritarias, así como las necesarias para equipararlas con otras lenguas similares.



### 4.1.1. EL ESTATUS DEL EUSKERA Y LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS

#### En Iparralde:

En Iparralde, en las tres provincias vascas del sudoeste de Francia (Laburdi, Baja Navarra y Zuberoa), el 24,7% de la población (aproximadamente 55.000 personas) es vascoparlante (Gobierno Vasco, 2003). A pesar de ello, el euskera no tiene ningún estatus jurídico, ni protección alguna por parte de la Administración de la República de Francia.

#### En el Sur del País Vasco:

La Constitución española recoge el siguiente derecho: “Derecho de las personas ciudadanas a usar cualquiera de las dos lenguas ante cualquier Administración en la comunidad respectiva con plena eficacia jurídica. Puede ésta, pues, enunciar este derecho, y junto a él el siguiente deber de todos los poderes públicos (estatales, autonómicos y locales) radicados en la Comunidad de adaptarse a la situación de bilingüismo constitucionalmente prevista y estatutariamente establecida».

**751.700**  
**EUSKALDUNES**

#### Comunidad Autónoma del País Vasco:

El Estatuto del año 1979 de la Comunidad Autónoma del País Vasco confiere al Euskera la calificación de idioma propio. Del mismo modo, lo considera en todo su territorio como idioma oficial junto con el castellano, lógicamente. Transcurridos 3 años la oficialidad conferida en el Estatuto se desarrolló a través de una ley: Ley Básica 10/1982, de 24 de noviembre, que regula la utilización del euskera.

Artículo 6 del Estatuto de la Comunidad Autónoma del País Vasco:

1. Por ser el euskera la lengua propia del País Vasco, tendrá carácter de lengua oficial en el País Vasco junto con el castellano y todos tienen el derecho a conocer y utilizar las dos lenguas.
2. Las Instituciones comunes de la Comunidad Autónoma teniendo en cuenta los matices de la situación sociolingüística del País Vasco, garantizarán el uso de las dos lenguas. Para ello, regularán la oficialidad de las mismas y adoptarán las medidas oportunas y medios necesarios para asegurar su conocimiento.
3. No se menospreciará a nadie por razón de la lengua.

**Comunidad Foral de Navarra:**

La Ley Foral 18/1986 divide Navarra en tres zonas lingüísticas: zona vasco parlante, zona mixta y zona no vasco parlante. En la primera de ellas se reconoce la oficialidad del euskera; en la segunda zona a las personas ciudadanas se les reconocen ciertos derechos lingüísticos; en la tercera zona, sin embargo, casi no se les reconoció derecho alguno en relación con el euskera.

**Derechos lingüísticos en el sector privado:**

En relación a los derechos lingüísticos del sector privado en el Sur del País Vasco, tenemos la siguiente legislación:

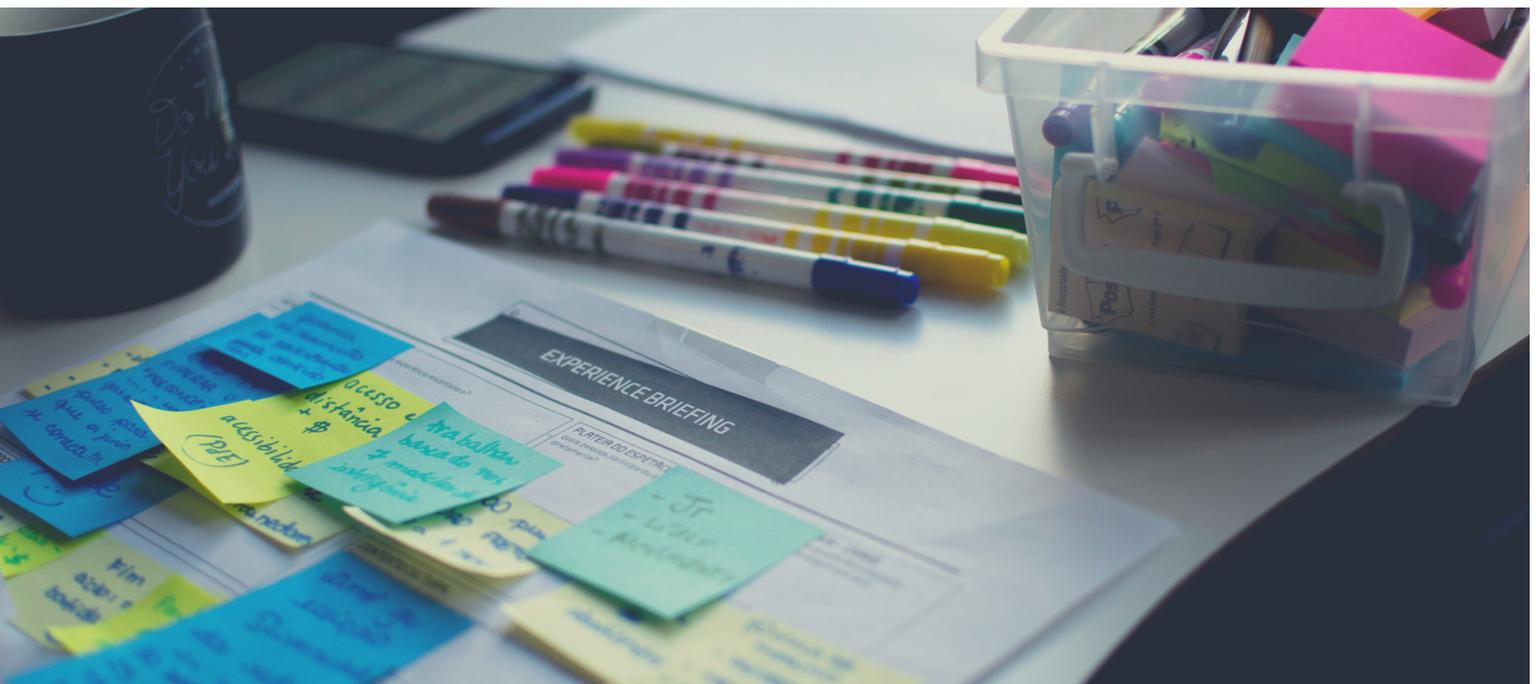
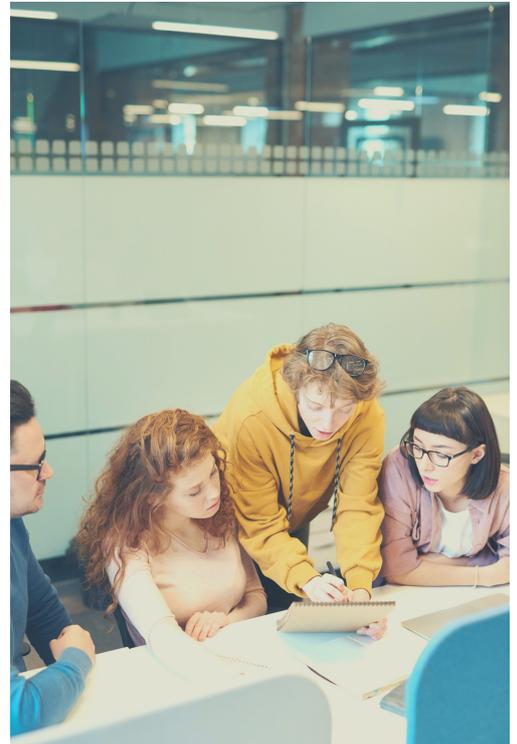
En la Comunidad Autónoma del País Vasco:

1. Artículo 11 de la Ley 10/1982 sobre el Euskera. Es referente al transporte público.
2. El Decreto 86/1997 menciona tanto sociedades públicas como sociedades de derecho privado.
3. El Gobierno Vasco a través de la Ley 6/2003 de 22 de diciembre aprobó los Estatutos de los Consumidores y los Usuarios. El capítulo VII de la mencionada Ley está dedicado a los derechos lingüísticos de los consumidores y los usuarios.

Legislación española y, por tanto, aplicable tanto en la Comunidad Autónoma del País Vasco como en Navarra:

4. Ley 30/1995 sobre contratos de seguros en el Estado español.

Québec, Cataluña y Bélgica, por ejemplo, tienen legislados los derechos comunitarios de su lengua en el sector privado.



## EJE 1: IDIOMA DE SERVICIO

# 1. IMAGEN CORPORATIVA

## 1.1. ROTULACIÓN Y MEDIOS AUDIOVISUALES

La señalización de los centros se realizará en los dos idiomas: euskera y castellano. No obstante, se primará el euskera, destacándolo con negrita y con un tamaño de letra dos puntos superiores. Los rótulos que tengan similitudes con el castellano y los rótulos simples se escribirán únicamente en euskera.

Cuando la competencia para la señalización no sea exclusivamente nuestra, entre otros aspectos, porque tengan que participar ayuntamientos y otras instituciones, se solicitará que como mínimo se siga el mismo criterio.



## 1.2. MARKETING, PUBLICIDAD ACTOS PÚBLICOS

### 1.2.1. PUBLICACIONES , PUBLICIDAD, CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD, NOTAS DE PRENSA Y PAPELERÍA:

#### LOGOTIPO Y ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN:

Todos los elementos de identificación por lo menos deben de figurar en euskera: logotipo, carpetas, sobres, papelería y sellos... Los textos de fácil comprensión, así como los que tienen semejanza con los textos redactados en castellano serán íntegramente escritos en euskera.



## MEDIOS DE COMUNICACIÓN



En los medios de comunicación escritos que sean íntegramente en euskera o dependan de alguna administración pública vasca, únicamente se escribirá en euskera. Cuando el público objetivo o el objetivo en cuestión necesite la utilización de algún otro idioma, se analizará. En el resto de casos la redacción será bilingüe (euskera y castellano). Con el objeto de primar el uso del euskera, en función del tamaño, a los documentos se les aplicarán los siguientes criterios: los establecidos en los puntos 5.2.4, 5.2.5 y 5.2.6.

Cuando sea necesario realizar publicidad fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Comunidad Foral de Navarra e Iparralde el uso de la lengua se adaptará al público objetivo.

En el caso de las entrevistas que se vayan a publicar o editar, se acordará con el medio de comunicación el idioma a utilizar. Siempre el euskera será la base, pero en las acciones de comunicación, atendiendo al objetivo, se analizarán otras opciones lingüísticas.

## PUBLICIDAD

**Prensa escrita:** en medios de comunicación en euskera, se realizará únicamente en euskera y en el resto de los casos, se realizará en dos idiomas (euskera y castellano) y se primará el euskera con un tamaño de letra dos puntos superior en relación al texto en castellano.

**Radio y televisión:** En radios y televisiones en euskera la publicidad únicamente será en esa lengua. Referente al resto, las inserciones publicitarias serán en ambas lenguas: euskera y castellano. En el caso de realizar un spot por idioma, se emitirá con mayor frecuencia el grabado en euskera. En el caso que el spot se realice en los dos idiomas, la presencia del euskera será mayor. Se tomarán en consideración todas las opciones que primen el euskera.

Si el público objetivo receptor es vasco parlante, se realizará en euskera, a pesar de ser el medio de comunicación castellano.

En el caso de tener que realizar la publicidad fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Comunidad Foral de Navarra e Iparralde, el uso del idioma se adaptará al público objetivo.



## FERIAS

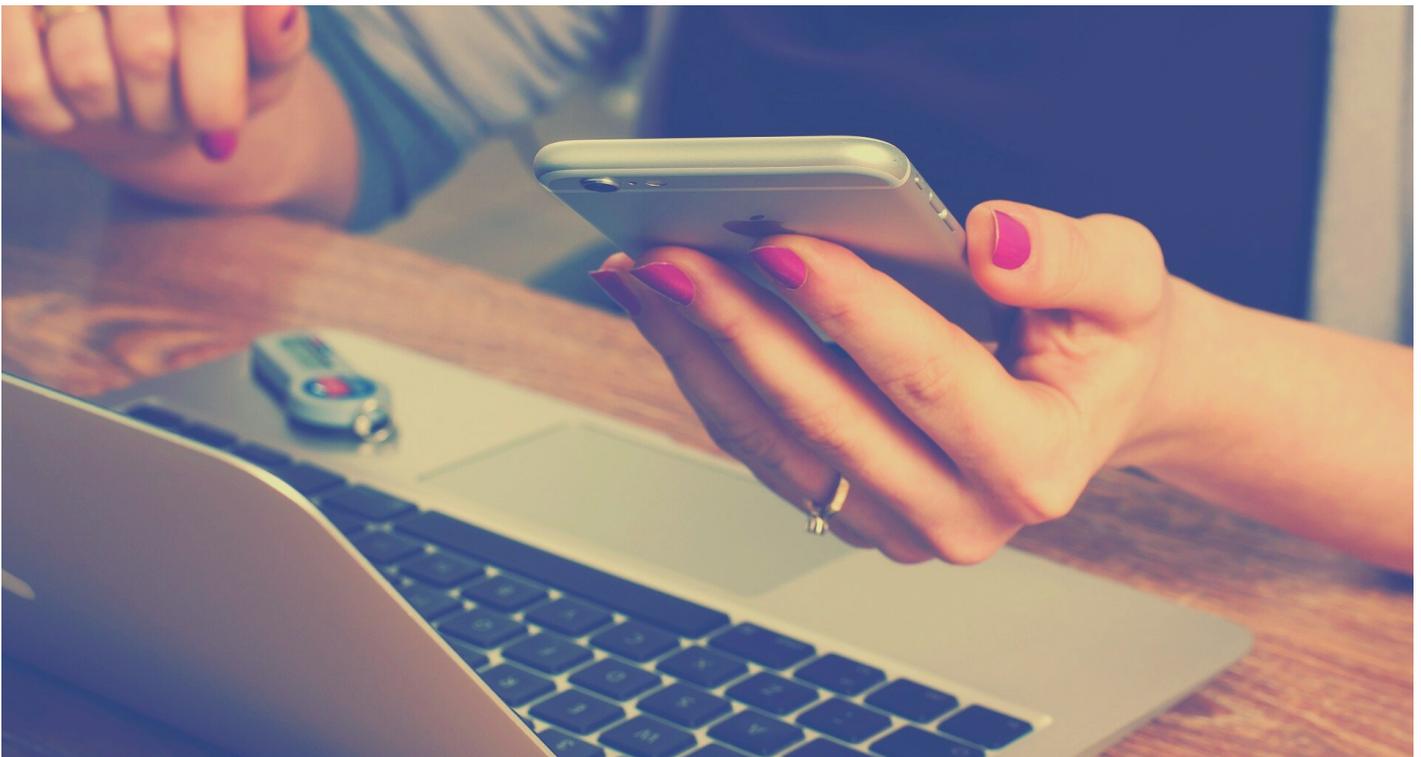
### FERIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO, COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA E IPAR EUSKAL HERRIA:

**Verbales:** se garantizará que los agentes turísticos conozcan el euskera. La primera palabra siempre será en euskera y el receptor continuará en el idioma que desee su interlocutor: en euskera o en castellano.

**Organización de expositores:** se dará preferencia al euskera; se fomentará que opten por la versión en euskera (localización más cercana, cantidad...).

#### Contenido de los soportes:

*“En la Comunidad Autónoma del País Vasco, en la Comunidad Foral de Navarra y en Iparralde todo el material público editado aparecerá en euskera y castellano/francés. No obstante, se le dará preferencia al euskera tanto en lo que a la localización como al tamaño respecta. Así, el tamaño de letra será dos puntos mayor que el tamaño de letra en castellano o en francés. Cuando las dos versiones se presenten en las mismas condiciones, se destacará la versión en euskera. Cuando el material promocional editado sea destinado a receptores diferentes de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Comunidad Foral de Navarra e Iparralde, se adaptará en función de los objetivos.”*



## PRODUCCIÓN DE AUDIOVISUALES

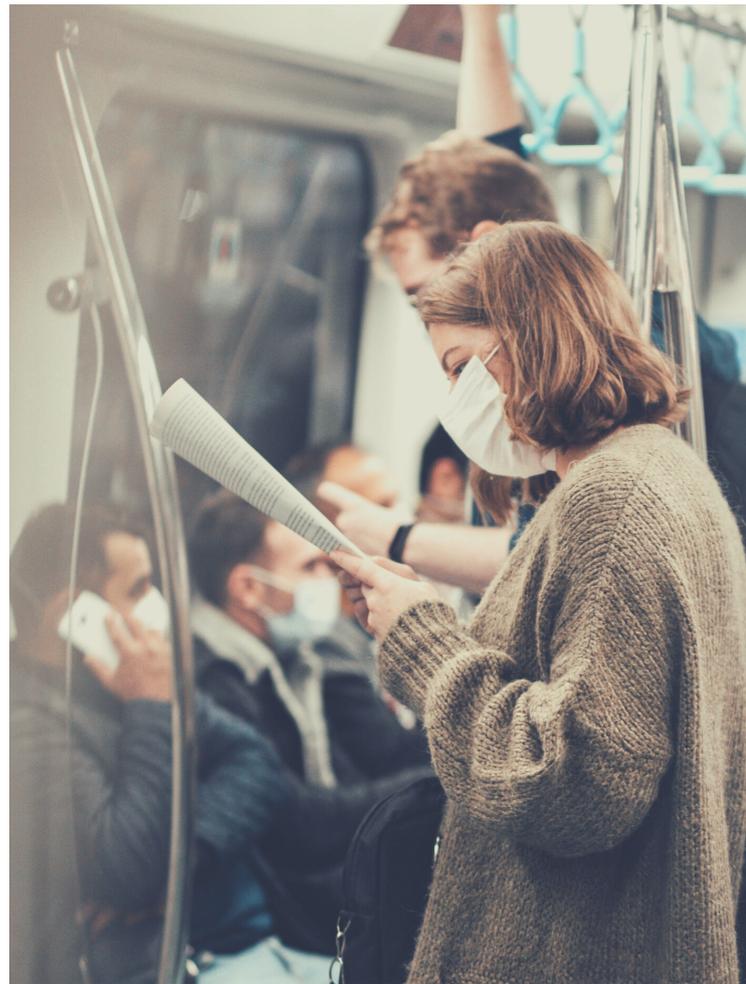
Los productos audiovisuales (videos, CDs, DVDs...) se elaborarán en los dos idiomas. En la página inicial se primará el euskera y se dará la posibilidad de seleccionar el idioma.

**MERCHANDISING**

Los textos de fácil comprensión, así como los que tienen semejanza con los textos redactados en castellano serán íntegramente escritos en euskera. En el resto de los casos, se realizará en dos idiomas (euskera y castellano) y se primará el euskera con un tamaño de letra dos puntos superior en relación al texto en castellano.

**PUBLICIDAD EN AUTOBUSES, BANDEROLAS, SEÑALIZACIÓN**

Las que posean semejanza con el castellano y las que resulten de fácil comprensión se colocarán únicamente en euskera y las demás en los dos idiomas (euskera y castellano), pero primando al euskera. Ello se realizará con un tamaño de letra dos puntos superior al empleado para escribir los textos en castellano.

**1.2.2. ACTOS PÚBLICOS, RUEDAS DE PRENSA**

Las intervenciones de las personas participantes serán en euskera. Cuando esto no sea posible, se garantizará la presencia del euskera tanto oral como escrito, y se priorizará el uso del euskera (charlas en euskera, comienzo de charlas en euskera, reseñas importantes en euskera, final de la charla en euskera...).

**100%**  
**BILINGÜE**

## 1.3. ENTORNO DIGITAL

### 1.3.1. CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES:

#### PÁGINA WEB

La página inicial aparecerá en euskera y desde ese punto de partida se podrán optar los idiomas. La página Web estará escrita en dos idiomas y las noticias que se inserten deberán de figurar en los dos idiomas.

Cuando se publiquen enlaces de otro sitio web en nuestro muro o sitio y aparezcan en castellano, el texto que se escriba en la parte superior del enlace se redactará en euskera.



#### MENSAJES Y CONTENIDOS EN LAS REDES SOCIALES

Cuando enviemos mensajes privados a usuarios/as: si receptor/a es vasco parlante, se le enviará el mensaje en euskera. Sin embargo, si la relación establecida con usuario/a es en castellano, le enviaremos la contestación en ambas lenguas y dando siempre prioridad al euskera.

Si el mensaje va dirigido a un/a vasco parlante, escribiremos el mensaje en euskera. Cuando la receptora es la sociedad en general, primero se publicará el texto en castellano y, posteriormente, en euskera de tal manera que aparezca el texto escrito en euskera en primer lugar.

En relación a los contenidos que se publican en redes sociales, se garantizará en todo momento la presencia del euskera en videos, textos, imágenes... y le daremos preferencia a través de diversas fórmulas: el texto en euskera en primera posición, etc.

# 2. RELACIÓN CON LXS CLIENTES O RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

## 2.1. RELACIÓN ESCRITA CON LXS CLIENTXS (PERSONAS FÍSICAS) O RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA A LA HORA DE OFRECER EL PRODUCTO O SERVICIO:

### 2.1.1. RELACIÓN ESCRITA:

*“En la Comunidad Autónoma del País Vasco, en la Comunidad Foral de Navarra y en Iparralde todo el material público editado aparecerá en euskera y castellano/francés. No obstante, se le dará preferencia al euskera tanto en lo que a la localización como al tamaño respecta. Así, el tamaño de letra será dos puntos mayor que el tamaño de letra en castellano o en francés. Cuando las dos versiones se presenten en las mismas condiciones, se destacará la versión en euskera. Cuando el material promocional editado sea destinado a receptores diferentes de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Comunidad Foral de Navarra e Iparralde, se adaptará en función de los objetivos, siempre garantizando la presencia del euskera”*



### DOCUMENTOS BREVES

Los documentos y textos breves (de 10 líneas: faxes, folletos, carteles, guías, planos, mapas, postales, tarjetas...) se redactarán primando al euskera. Para ello, se escribirán con una letra de un tamaño dos puntos superior respecto a la utilizada en castellano.

### DOCUMENTOS DE TAMAÑO MEDIANO

Si las personas que van a compartir los documentos son vascoparlantes, se crearán en euskera.

En el resto de casos, los documentos de tamaño mediano (informes de tamaño mediano, cartas, dictámenes, convenios...etc compuestos de entre 10-12 líneas y 5 hojas) se elaborarán primando el euskera. Se empleará un tamaño de letra dos puntos superior respecto a la utilizada en castellano.

Todos estos documentos se escribirán en dos columnas. Si los documentos se redactan en dos columnas, la versión en euskera se colocará en el lado izquierdo y se destacará sobre el texto en castellano con una letra que sea dos puntos superior. Del mismo modo, la anchura de la columna será más grande para que ambos textos queden emparejados. Si el documento se tornara muy largo, la letra de la versión en castellano bajaría un punto y la de euskera se escribiría con dos puntos superior.

## DOCUMENTOS LARGOS

Los documentos largos (informes largos, trabajos especiales, trabajos de investigación, memorias, libros, revistas...) primarán y resaltarán el euskera.

Cuando ello no sea posible, figurará por un lado el euskera y por otro el castellano. Si el documento resulta ser extremadamente largo, existirá la posibilidad de realizar dos publicaciones. No obstante, se garantizará la publicación en euskera. Al receptor se le enviará la versión que él desee y se impulsará que opte por la versión en euskera.

## CORREOS ELECTRÓNICOS, INVITACIONES, MAILINGS

Si el receptor/a es vasco parlante, se le enviará el mensaje en euskera. En el resto de los casos le enviaremos la contestación en ambas lenguas y dando siempre prioridad al euskera.

A la hora de firmar los mensajes en correos electrónicos, el cargo figurará en euskera, junto a la dirección; el resto de avisos legales en euskera y castellano, dando preferencia al euskera.



**PRIORIZAR  
EL  
EUSKERA**

## TABLAS, FICHAS, CUESTIONARIOS...

En los casos de tablas, fichas, cuestionarios y similares, se primará el euskera en la parte izquierda o arriba del documento. Si en el caso de documentos breves, medianos y largos ocurre algo similar, seguiremos el mismo criterio.

oLetra pequeña: la versión en euskera irá siempre en negrita.

oTítulos: la versión en euskera irá siempre la primera, el tamaño de la letra será un punto mayor y se primará en negrita.

Dentro de una tabla (aunque no se quiera destacar expresamente) la versión en euskera se escribirá siempre en negrita.

## RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS:

Las hojas estarán en euskera y otra versión en ambos idiomas (euskera y castellano). El receptor preguntará al solicitante de la hoja en qué idioma lo desea recibir e impulsará que la elección sea hacia la hoja escrita en euskera.

Al que realice la reclamación en euskera se le contestará en euskera y a los demás se les contestará en ambos idiomas, priorizando el euskera.

## CUESTIONARIOS PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS Y LOS CLIENTES:

Se realizarán en euskera, castellano, francés e inglés. El receptor preguntará en qué idioma se desea realizar y fomentará el uso de la versión en euskera.

### **2.1.2. LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES EN EUSKERA**

Para los clientes de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Comunidad Foral de Navarra e Iparralde las contestaciones se realizarán en dos idiomas (euskera y castellano/francés), primándose el euskera con un tamaño de letra dos puntos superior respecto a la empleada en euskera o francés.

A la persona que se refiera en euskera, se le responderá en euskera, y a l@s demás en bilingüe ( en hegoalde en euskera/castellano y en iparralde en euskera/francés).

## **2.2. RELACIÓN VERBAL CON LXS CLIENTXS (PERSONAS FÍSICAS) O RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA A LA HORA DE OFRECER EL PRODUCTO O SERVICIO:**

### **2.2.1. ACOGIDA:**

En todas las sedes de la empresa, tanto personalmente como por teléfono la primera palabra siempre se hará en euskera y en receptor continuará en el idioma que haya elegido el interlocutor: euskera o castellano.

El idioma de comunicación para relacionarse, tanto de manera escrita como oral, deberá poder ser elegido y se fomentará el uso del euskera.

### **2.2.2. RELACIÓN TELEFÓNICA, ONLINE Y PRESENCIAL:**

Al dirigirse personalmente, por teléfono u online a empresas externas o particulares, la primera palabra será siempre en euskera y el receptor continuará en el idioma seleccionado por el interlocutor (euskera o castellano). Cuando sabemos que interlocutor/a conoce el euskera, se hablará en euskera; cuando lo desconocemos, se fomentará la opción de optar por el idioma de comunicación para relacionarse (tanto verbalmente como a nivel escrito) y se impulsará el uso del euskera.

### **2.2.3. LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES EN EUSKERA**

La primera palabra será siempre en euskera y el receptor continuará en el idioma seleccionado por el interlocutor (euskera o castellano). Cuando sabemos que interlocutor/a conoce el euskera, se hablará en euskera; cuando lo desconocemos, se fomentará la opción de optar por el idioma de comunicación para relacionarse (tanto verbalmente como a nivel escrito) y se impulsará el uso del euskera.

**A FAVOR DEL  
EUSKERA**

## EJE 2: IDIOMA DE TRABAJO

# 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS

### 3.1. PAISAJE LINGÜÍSTICO

#### 3.1.1. PAISAJE LINGÜÍSTICO RELACIONADO CON EL TRABAJO:

Los rótulos con características similares al castellano y los rótulos simples o los que disponen de pictogramas se realizarán únicamente en euskera.

Los demás se elaborarán en los dos idiomas (euskera y catellano), primándose el euskera. Para ello, se destacará con negrita y un tamaño de letra dos puntos superior.

**MÁQUINAS:** (máquinas de café o de bebidas, fotocopiadoras...)

La rotulación de la máquina figurará en euskera, por lo menos en los casos que estén en nuestras manos.



### 3.2. COMUNICACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL ESCRITA

#### 3.2.1. HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN Y PARA COMUNICACIÓN:

##### COMUNICACIÓN CON EL GERENTE Y LA DIRECTIVA

Será en euskera.

##### INTRANET

Estará en euskera.

##### COMUNICACIÓN ENTRE LOS DEPARTAMENTOS

Será en euskera.

### 3.2.2. ESCRITOS PARA LAS REUNIONES DE TRABAJO:

#### Reunión:

Se promoverá la definición del idioma de comunicación, verbal o escrito y se actuará a favor del euskera.

- Pese a que algunos y algunas participantes no tengan nivel para expresarse en euskera, si tienen capacidad para entenderse, la reunión se celebrará en euskera.
- Si las personas participantes resultan ser vasco parlantes, la reunión se celebrará en euskera.

#### Convocatorias para las reuniones:

Si las personas que van a participar en la reunión resultan ser vasco parlantes, la convocatoria se realizará únicamente en euskera. En los demás casos o cuando se desconoce la situación real, las convocatorias se realizarán tanto en euskera como en castellano. Se primará el euskera sobre el castellano con un tamaño de letra dos puntos superior.

#### Soportes para las reuniones (documentos, transparencias...):

Si las personas asistentes a la reunión son vasco parlantes, se prepararán los soportes en euskera y en los demás casos se garantizará la presencia del euskera (verbalmente, en documentos, en transparencias...).

#### Actas de las reuniones:

Si la reunión se ha celebrado en euskera, el acta se elaborará en euskera. Si la reunión se realiza en castellano, las actas se redactarán tanto en euskera como en castellano.

En todas las actas se asegurará la presencia del euskera: títulos de los temas, ideas principales, decisiones, resumen...

### 3.2.3. RELACIONES INTERNAS ESCRITAS:

Las personas que crean documentos cortos y medianos crearán estos escritos en euskera. En los casos que resulte necesario, la empresa o la persona responsable del departamento asignará a una persona trabajadora para que realice las traducciones al castellano.

Del mismo modo, si las personas receptoras de los documentos son vasco parlantes, las relaciones escritas se realizarán únicamente en euskera.

En los demás casos, referente a relaciones formales por escrito y a reuniones se aplicarán los mismos criterios a reuniones, documentos breves, medianos y largos, así como a tablas y fichas.

**Los documentos internos sobre el sistema de calidad** (procedimientos y cuestionarios) estarán en euskera.

**Si atendemos los documentos externos del sistema de calidad**, aparecerán en dos versiones: una en euskera y la otra en euskera y castellano, dando preferencia al euskera.

Los nombres de las carpetas aparecerán en euskera.



### 3.3. COMUNICACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL VERBAL

#### 3.3.1. COMUNICACIÓN VERBAL EN REUNIONES INTERNAS:

Se promoverá la definición del idioma de comunicación, verbal o escrito y se actuará a favor del euskera.

Pese a que algunos y algunas participantes no tengan nivel para expresarse en euskera, si tienen capacidad para entenderse, la reunión se celebrará en euskera.

La persona encargada de guiar la reunión buscará la manera para que todas las personas asistentes entiendan el contenido del mismo (resumen en castellano, la respuesta en castellano,...).

La empresa animará a realizar las reuniones en euskera, para que de forma progresiva se vayan realizando en euskera.

Si las personas participantes resultan ser vascoparlantes, la reunión se celebrará en euskera.



#### 3.3.2. RELACIONES INTERNAS TELEFÓNICAS:

El idioma que se utilizará será el euskera y para que esto sea así, las personas responsables de cada departamento recordarán este criterio, cada vez que sea necesario.



#### 3.3.3. RELACIONES INTERNAS PRESENCIALES:

El idioma que se utilizará será el euskera y para que esto sea así, las personas responsables de cada departamento recordarán este criterio, cada vez que sea necesario.



### 3.4. APLICACIONES INFORMÁTICAS

#### 3.4.1. INSTALACIÓN DE VERSIONES EN EUSKERA:

A la persona trabajadora se le instalarán el sistema operativo y las aplicaciones informáticas estándares en euskera.

Se recomendará y fomentará que se coloquen a las carpetas del ordenador nombres en euskera y que nombren los documentos en euskera.

#### 3.4.2. USO DE VERSIONES EN EUSKERA:

##### APLICACIONES INFORMÁTICAS HECHAS A MEDIDA:

Se solicitará al proveedor,proveedora que lo realice en euskera. En el resto de casos, obligatoriamente tendrán la opción de seleccionar idioma y las personas responsables de los departamentos darán el criterio de utilizarlo en euskera.

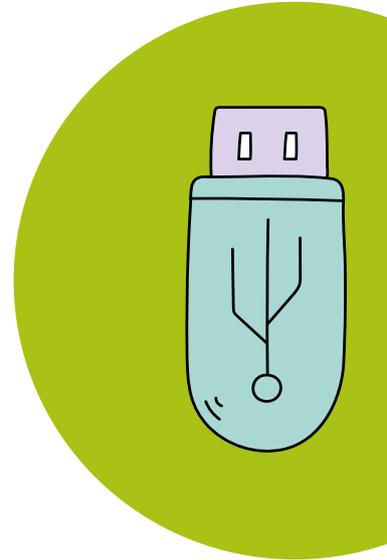
##### HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA AUTONOMÍA LINGÜÍSTICA:

Las personas responsables de informática estarán actualizadas acerca de herramientas encaminadas a la autonomía lingüística existentes en el mercado: diccionarios, correctores ortográficos, métodos para el aprendizaje del euskera...

Las personas responsables de informática instalarán diccionarios y correctores ortográficos en todos los ordenadores.

##### BASES DE DATOS, HOJAS DE EXCELL EMPLEADAS COMO HERRAMIENTAS...:

En relación a los campos de nuevas bases de datos generadas, así como a los campos de las actualizadas, se harán en euskera y las bases de datos de uso generalizado deberán estar en euskera.





# 4. GESTIÓN DE PERSONAS

## 4.1. GESTIÓN DE PERSONAS

### 4.1.1 GESTIÓN DE PERSONAS

#### ACOGIDA A NUEVAS PERSONAS TRABAJADORAS

La entrevista de presentación se realizará en euskera. El plan de acogida dispondrá de información sobre la política lingüística y el plan de euskera.

La reunión de despedida se realizará en euskera.



#### INFORMACIÓN SOBRE PUESTOS DE TRABAJO, CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN

Todos los documentos figurarán en euskera. Si por cualquier motivo trabajador/a quiere los citados documentos en castellano, tendrá que hacer una solicitud a la administración general.

#### CONTRATOS, NÓMINAS, 10T Y CONTABILIDAD DE LAS HORAS

Toda la documentación escrita dirigida a trabajador/a estará en euskera. Si por cualquier causa trabajador/a desea los documentos en castellano, deberá realizar tal solicitud a la administración general.



#### COMUNICACIONES DE GRAN DIFUSIÓN

Se enviarán en euskera.

## 4.2. FORMACIÓN

### 4.2.1. FORMACIÓN

#### FORMACIÓN EN EUSKERA

La formación en euskera se insertará dentro de la formación de la empresa.

Se realizará un plan de formación para conseguir el perfil lingüístico asignado al puesto de trabajo y se acordará la fecha de receptividad.

En el cuestionario que deben de rellenar las personas trabajadoras se insertará una sección referente al euskera y en ella especificará la formación necesaria para lograr el nivel de euskera que exige su puesto de trabajo.

#### FORMACIÓN GENERAL

En general, los cursos formativos se impartirán en euskera.

En los casos en los cuales sea necesario sacar a concurso la contratación de la formación, el criterio anteriormente mencionado figurará en los pliegos.

#### Formación interna:

La tendencia de la empresa será ofertar formación en euskera. Consecuentemente, en todo momento se analizarán y elaborarán vías para que los vascoparlantes puedan realizar la formación en euskera: nivel de conocimiento lingüístico del receptor, deseo, capacidad del educador, material, recursos económicos...).

Cuando la formación no pueda ser impartida en euskera, se analizará cómo garantizar la presencia del euskera: presentación, un tema, un % en euskera, toda la formación en euskera, transparencias, material...).

#### Formación externa:

La empresa se esforzará por buscar cursos de formación en euskera. Únicamente cuando resulte del todo imposible se ofrecerá la formación en castellano. En tal caso, se garantizará la presencia mínima del euskera con las condiciones anteriormente descritas.



**SIEMPRE EN  
FORMACIÓN**

### 4.2.2. GESTIÓN DE RECURSOS FORMATIVOS:

#### DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN

Los cuestionarios que deben cumplimentar las personas trabajadoras de cara a la detección de necesidades formativas estarán en euskera.

#### CONVOCATORIAS DE FORMACIÓN

Se realizarán en euskera.

#### ENCUESTA SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN A LA FORMACIÓN:

La encuesta sobre el nivel de satisfacción para personas trabajadoras de la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea figurará en euskera y para usuarios/as tanto en euskera, como en euskera y castellano. No obstante, se primará el euskera sobre el castellano utilizando un tamaño de letra dos puntos superior.

#### CERTIFICADO DE LA FORMACIÓN

Los certificados emitidos por la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea se redactarán en euskera. No obstante, al que así lo solicite, se le proporcionarán las dos versiones (euskera y castellano). Se destacará el euskera sobre el castellano utilizando un tamaño de letra dos puntos superior.

# 5. RELACIONES EXTERNAS

## 5.1. ADMINISTRACIÓN

### 5.1.1. RELACIÓN ESCRITA CON LA ADMINISTRACIÓN:

**Gobierno Vasco, Diputación Foral, Ayuntamientos, Administración del Estado:**

Las relaciones por escrito con administraciones y otras instituciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco se desarrollarán en euskera; si el destino es el país vasco francés, en euskera y francés. Por último, si van dirigidas a la administración estatal o sus órganos dependientes, se utilizará euskera y castellano, dando preferencia a la primera lengua.

Se aplicará lo señalado en los siguientes puntos:

RELACIONES PERSONALES, CORREOS ELECTRÓNICOS, INVITACIONES, MAILINGS, REUNIONES DE TRABAJO, DOCUMENTOS BREVES, DOCUMENTOS DE TAMAÑO MEDIO, DOCUMENTOS LARGOS.

En la medida de lo posible, las solicitudes y las justificaciones se realizarán en euskera.

### 5.1.2. RELACIÓN VERBAL CON LA ADMINISTRACIÓN

**Gobierno Vasco, Diputación Foral, Ayuntamientos, Administración del Estado:**

Las relaciones verbales con administraciones y otras instituciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco se desarrollarán en euskera; si el destino es el país vasco francés, en euskera y cuando sea necesario en francés. Por último, si van dirigidas a la administración estatal o sus órganos dependientes, en euskera. Si es necesario se pueden estructurar en castellano, pero tendrá preferencia el euskera.

Será de aplicación lo establecido en los siguientes puntos:

RELACIONES TELEFÓNICAS, ONLINE Y PRESENCIALES.

ORAL Y  
ESCRITA



## **5.2. ENTIDADES PRIVADAS: CLIENTES (PERSONAS JURÍDICAS), ENTIDADES FINANCIERAS, PROVEEDORES DE PROVEEDORES DE PRODUCTO-SERVICIOS...**

### **5.2.1. RELACIÓN ESCRITA CON ENTIDADES PRIVADAS:**

Las relaciones por escrito con instituciones privadas que tengan su domicilio principal dentro del ámbito territorial de Euskadi (Navarra, Behe Nafarroa, Alava, Bizkaia Lapurdi, Gipuzkoa y Zuberoa) serán en euskera. Se promoverá que siempre sea así.

Si una vez solicitado por la otra parte, las relaciones no se puedan establecer exclusivamente en euskera, es opción de la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea realizar la excepción o cambiar de proveedor.

Con instituciones privadas no pertenecientes a Euskadi las relaciones se pueden establecer de la siguiente manera: euskera y castellano, euskera y francés y/o euskera y el idioma del país, siempre dando prioridad al euskera.

### **5.2.2. RELACIÓN VERBAL CON ENTIDADES PRIVADAS:**

Las relaciones verbales con instituciones privadas que tengan su domicilio principal dentro del ámbito territorial de Euskadi (Navarra, Behe Nafarroa, Alava, Bizkaia Lapurdi, Gipuzkoa y Zuberoa) serán en euskera. Se promoverá que siempre sea así.

Si la otra parte lo solicita, las relaciones no se puedan establecer exclusivamente en euskera, es opción de la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea realizar la excepción o cambiar de proveedor.

Con instituciones privadas no pertenecientes a Euskadi las relaciones se pueden establecer de la siguiente manera: euskera y castellano, euskera y francés y/o euskera y el idioma del país, siempre dando prioridad al euskera.

## **5.3. OTRAS RELACIONES: ALIADOS/AS, GRUPO DE EMPRESAS, ENTIDADES COLABORADORAS, ETC.**

### **5.3.1 RELACIÓN ESCRITA CON OTRAS ENTIDADES:**

En el resto de relaciones exteriores por escrito, el criterio general para establecer las relaciones únicamente en euskera o euskera y castellano será si pertenece al ámbito territorial de Euskadi y si interlocutor/a es vascoparlante.

Por tanto, si son agentes pertenecientes al ámbito territorial de Euskadi (Navarra, Behe Nafarroa, Álava, Bizkaia, Lapurdi, Gipuzkoa y Zuberoa) se comunicará en euskera y si resultan ajenos a ese ámbito, en euskera y castellano, euskera y francés y/o euskera y el idioma de su país, siempre dando prioridad al euskera.

### **5.3.2 RELACIÓN VERBAL CON OTRAS ENTIDADES:**

En el resto de relaciones exteriores verbales, el criterio general para establecer las relaciones únicamente en euskera o euskera y castellano será si pertenece al ámbito territorial de Euskadi y si interlocutor/a es vascoparlante.

Por tanto, si son agentes pertenecientes al ámbito territorial de Euskadi (Navarra, Behe Nafarroa, Álava, Bizkaia, Lapurdi, Gipuzkoa y Zuberoa) se hablará en euskera y si resultan ajenos a ese ámbito, en euskera y castellano, euskera y francés y/o euskera y el idioma de su país, siempre dando prioridad al euskera.

# 6. CLIENTES Y PERSONAS CIUDADANAS

## 6.1. CLIENTES Y PERSONAS CIUDADANAS Y PRODUCTO O SERVICIO: GESTIÓN DEL IDIOMA EN ESTAS RELACIONES

### 6.2.1. CLIENTES Y PERSONAS CIUDADANAS, SERVICIO Y PRODUCTOS Y GESTIÓN DE PROVEEDORES:

#### CLIENTES/USUARIOS-USUARIAS/CIUDADANOS-CIUDADANAS

Se seguirán los mismos criterios establecidos en el apartado 2, en el punto 2.1 y en el punto 2.2.

#### CONCURSOS PÚBLICOS

Las condiciones se publicarán en ambos idiomas: euskera y castellano. Para primar el euskera, a los documentos se les aplicarán los criterios establecidos en función del tamaño: definidos en los apartados dedicados a los documentos cortos, mediados y largos.

A la hora de seleccionar una empresa mediante concurso público, en función del servicio que se vaya a realizar, el euskera será una condición imprescindible para la contratación.

En función del servicio a realizar, la empresa adjudicataria deberá de cumplir los criterios lingüísticos de Agencia de Desarrollo Oarsoaldea.

A la hora de establecer los criterios lingüísticos en los pliegos de condiciones, puede detectarse alguna carencia, error o incertidumbre. En tales casos, se adoptará como modelo el catálogo de criterios aprobado entre Diputación Foral de Gipuzkoa y ayuntamientos (los cuatro de la comarca incluidos).

Si se contrata a una empresa para trabajar expresamente en un municipio, se tendrán en cuenta los criterios y objetivos que cada ayuntamiento tenga fijados.

#### AUDITORÍA:

En el momento de realizar una auditoría externa, se solicitarán auditores vascoparlantes.



#### PROVEEDORES

A la hora de homologar al proveedor se valorará si la relación puede ser o no en euskera. Del mismo modo, se valorará la posibilidad de poder entregar la documentación en euskera.

Ante la misma oferta, se favorecerá a aquel proveedor capaz de poder mantener la relación en euskera.

En la base de datos de proveedores homologados se hará constar si pueden mantener una relación escrita en euskera.

A la hora de seleccionar un proveedor por medio de concurso público, en función del servicio que vaya a ofrecer, el euskera será imprescindible para la contratación.

En función del servicio que ofrezca la empresa adjudicataria, deberá de cumplir los criterios lingüísticos de Agencia de Desarrollo Oarsoaldea. Con tal fin, la Agencia de Desarrollo le dará a conocer los criterios lingüísticos.

A la hora de establecer los criterios lingüísticos en los pliegos de condiciones, puede detectarse alguna carencia, error o incertidumbre. En tales casos, se adoptará como modelo el catálogo de criterios aprobado entre Diputación Foral de Gipuzkoa y ayuntamientos (los cuatro de la comarca incluidos).



ERRENTERIA  
UDALA



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea  
gero ereilen ireaino futuro



OIARTZUNGO  
UDALA



PASAIKO UDALA