



GUÍA PARA EL USO DE LOS

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

EN EL AYUNTAMIENTO DE ORTUELLA



ÍNDICE DE LA GUÍA

- 0. Introducción.**
- 1. Objetivos y características de esta Guía.**
- 2. Bases y fundamentos generales.**
- 3. Prioridades principales**
- 4. Imagen y comunicación**
- 5. Relaciones Externas.**
- 6. Relaciones Internas.**
- 7. Política de contratación.**
- 8. Desarrollo de los criterios lingüísticos.**



0. Introducción

El Ayuntamiento de Ortuella por medio de esta Guía ha querido definir el marco que regulará el uso de las lenguas oficiales en la entidad, para ello, ha definido los criterios principales que regularán el uso de las mismas.

En este marco lingüístico se recogen por escrito tanto criterios que ya se aplicaban en la práctica, como criterios de aspectos sin definir hasta el momento.

Así, el Ayuntamiento desea y espera establecer los cauces para equiparar el euskera con el castellano y hacer cumplir la normativa y legislación vigente, así como poder ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía y acorde con la realidad sociolingüística de Ortuella. Además, confía en que esta Guía sea una herramienta útil a nivel funcional, tanto para el personal como para la ciudadanía que verán mejorada su atención.

De cualquier modo, euskaldunizar el funcionamiento del Ayuntamiento de Ortuella, la relación con la ciudadanía y la actividad en general es un proceso. Las personas que trabajan en el Ayuntamiento, así como la corporación municipal irán interiorizando poco a poco el tema del euskera. Así, el punto de partida será que en todas las actividades del Ayuntamiento se tome en cuenta el tratamiento de las lenguas, se definan mecanismos y se disponga de herramientas para que de una forma gradual se vaya integrando la presencia del euskera.

Finalmente, desea que este esfuerzo por regular y fomentar el uso del euskera sea compartido con todos los agentes relacionados y nos ayuden en su cumplimiento. Asimismo, dentro de este principio general se enmarca el hacer llegar esta intención e iniciativa de incrementar el uso del euskera a todos los agentes relacionados con el Ayuntamiento de Ortuella y animarles a colaborar en su desarrollo.



1. Objetivos y característica de esta Guía

Los **principales objetivos** de esta Guía son los siguientes:

- Garantizar el servicio en ambos idiomas a la ciudadanía en los puntos que contempla esta guía y que éste sea de calidad, en el plazo de vigencia del plan.
- Definir el uso de las lenguas en el Ayuntamiento. Constituir un marco regulador, institucionalizar y oficializar lo referente al tratamiento de las lenguas, para evitar retrocesos.
- Orientar a las personas que trabajan en el Ayuntamiento sobre la forma de actuar en lo que se refiere al uso de las lenguas en el desarrollo de su trabajo, y ayudarlas en el desempeño de su trabajo cotidiano.
- Sensibilizar a las personas que trabajan en el Ayuntamiento, a la ciudadanía y a los agentes y/o entidades del municipio sobre la importancia del uso del euskera.
- Contribuir con el esfuerzo de las personas que forman el ayuntamiento, de los representantes políticos y de la ciudadanía en la labor de la normalización del euskera de la sociedad y además colaborar en su sensibilización.

Por otra parte, las **características** de esta Guía son las siguientes:

- Partir de lo realizado hasta ahora y establecer una base de cara al futuro.
- Abordar cuestiones desde un punto de vista razonable, alcanzable y sostenible.
- Poder amoldarse a las diferentes situaciones; una política lingüística flexible y dinámica.
- Tomar en consideración la diversidad de la actividad de este Ayuntamiento, y actuar de acuerdo a esa diversidad.
- Estar consensuado por el personal y por la corporación municipal.
- Tomar en consideración las realidades y aportaciones de todas las personas directamente implicadas en esta guía y estar abiertos a cambios, mejoras y reclamos.
- Dotarse de medios materiales y/o personales para llevar adelante este plan.



2. Bases y fundamentos generales.

Las lenguas oficiales del Ayuntamiento de Ortuella son el euskera y el castellano. Así, el Ayuntamiento utilizará las lenguas en cumplimiento de la normativa vigente y conforme a los artículos de esta Guía de criterios lingüísticos, tanto en el funcionamiento interno como externo. Así mismo, promoverá el uso del euskera en sus actividades y pondrá especial cuidado en todas aquellas que estén **dirigidas a la población juvenil e infantil**.

El principal criterio lingüístico del Ayuntamiento de Ortuella es que el euskera y el castellano sean las lenguas de la **actividad escrita en la prestación de servicio a la ciudadanía, en aquellos ámbitos recogidos en esta guía**, en el plazo establecido para el plan.

El Ayuntamiento de Ortuella prestará la atención primaria también en euskera, y tratará de prestar servicio en euskera a las personas que se dirijan a este organismo en dicho idioma, en aquellas áreas contempladas en esta guía, en el plazo establecido para el plan.

Los **documentos breves publicados que tengan como destinatario final a la ciudadanía** por el Ayuntamiento de Ortuella serán bilingües. En lo que respecta a los **actos públicos que se realicen de cara al exterior y especialmente** a los que estén **dirigidos a la población juvenil e infantil** garantizará la presencia del euskera.

En aquellos casos en los que sea más difícil garantizar la presencia o el uso del euskera, el criterio principal del Ayuntamiento de Ortuella será el de poner en marcha los mecanismos necesarios para incrementar su presencia y uso, así como el de garantizar los recursos para ello.

Para cumplir con los criterios establecidos, el Ayuntamiento se dotará de una política de formación adecuada, optimizará recursos humanos y designará los medios materiales necesarios. Asimismo, trabajará con las asociaciones, instituciones y organismos más próximos, para que también promuevan el euskera, para lo que definirá las estrategias y medios, si se estimara oportuno.



3. Prioridades principales.

Como hemos indicado, el principal criterio es el uso del euskera y del castellano, **dando prioridad al euskera**, y en los casos en los que sea fácilmente inteligible, por similitud ortográfica, el uso del euskera únicamente.

Es difícil definir una única forma de priorizar (dar mayor relevancia) al euskera ya que el Ayuntamiento dispone diferentes elementos de paisaje lingüístico, departamentos, áreas y edificios y, además, utiliza multitud de documentos muy diferentes entre si. Así, se han agrupando los elementos de la siguiente manera y se han determinado las siguientes formas de establecer los criterios:

ELEMENTOS	CRITERIO
Formularios	<p>Los componentes principales (dirección, teléfono, nombre y apellidos, DNI, e-mail,...) en ambas lenguas con el de euskera en negrilla.</p> <p>Los demás componentes, también, en ambas lenguas.</p> <p>A ser posible, se utilizarán palabras “neutras”, esto es, que sean parecidas en las dos lenguas. Los formularios que no cumplan estos criterios a medida que se agoten se modificaran.</p>
Escritos breves (<2/3 hojas)	<p>Cuando el texto en un idioma se escriba encima, y el otro debajo, la versión en euskera se hará arriba.</p> <p>Cuando el texto en un idioma se escriba en el lado izquierdo, y el otro en el lado derecho, la versión en euskera se hará en el lado izquierdo.</p> <p>En un documento escrito en ambas lenguas cada una por un lado, al doblarlo para meterlo en una carta, se hará de tal manera que el cliente al abrir la carta, vea primero el texto en euskera</p>
Escritos de más de 3 hojas	<p>En documentos diferenciados. Si se van a publicar, se estudiará cada caso: a ambos lados de la publicación (dando la vuelta) o en diferentes hojas (en castellano, a la derecha; en euskera, a la izquierda).</p>
Rotulación, estanterías, carpetas, carteles,	<p>Cuando el texto en un idioma se escriba encima, y el otro debajo, la versión en euskera se hará arriba.</p> <p>Cuando el texto en un idioma se escriba en el lado izquierdo, y el otro en el lado derecho, la versión en euskera se hará en el lado izquierdo.</p> <p>Cuando sea fácilmente identificable, únicamente en euskera, y/o pictograma.</p>
Trabajos y/o publicaciones realizados por agentes/ empresas subcontratadas	<p>Se utilizarán las dos lenguas, siguiendo los mismos criterios arriba mencionados.</p> <p>El diseño deberá contar con el visto bueno del técnico de euskera para lo que se establecerá un procedimiento específico.</p>
Página web	<p>Estará en euskera y castellano, y se tratara de que la información esta a la vez en ambos idiomas.</p>



4. Imagen y comunicación

Paisaje lingüístico e imagen corporativa

Criterio general:

- Los elementos del paisaje lingüístico estarán en euskera y castellano, dando prioridad al euskera. Cuando sean fácilmente identificables (por similitud ortográfica), estarán redactados únicamente en euskera.
 - Cuando el texto en un idioma esté arriba y el otro abajo, el texto en euskera se escribirá encima.
 - Cuando el texto en un idioma esté a la izquierda y el otro a la derecha, el texto en euskera se escribirá en el lado izquierdo.
-
- Las inscripciones y los rótulos del Ayuntamiento tanto en sus dependencias como en la vía pública estarán redactados en bilingüe:
 - Rotulación fija externa o interna.
 - Placas orientativas y/o de denominación de las diversas áreas o dependencias municipales.
 - Paneles instalados en la vía pública de información u orientación.
 - Los carteles emitidos desde el ayuntamiento se harán paulatinamente bilingües: concursos, anuncios, cursos, reuniones, convocatorias, licitaciones,
 - En el caso de que los lomos de las carpetas y rótulos de las estanterías serán bilingües, en caso de que sea fácilmente identificable, se redactarán únicamente en euskera.
 - La página Web estará bilingüe. Se tratará de que la información este actualizada en ambas lenguas.
 - La rotulación de vehículos dependientes del Ayto. será bilingüe, en el caso de la policía municipal respetará la nomenclatura de *Polizia*.
 - La denominación a emplear en plantillas para el fax, correo electrónico, impreso o cualquier soporte que se envíe en nombre del Ayuntamiento será la siguiente:

Ortuellako Udala - Ayuntamiento de Ortuella
Maiatzaren Lehena Plaza z/g - Plaza de 1º de Mayo s/nº
Tfnoa 946640200 (Ext.) - Faxe: 94664567- 48530 Ortuella (Bizkaia).

- Los informes y publicaciones finales de interés general y amplia difusión se harán en bilingüe, utilizando para ello los criterios generales arriba descritos.
- Los sellos que utilice el Ayuntamiento se irán poniendo paulatinamente en bilingüe, a medida que se vayan actualizando o cambiando.



- La publicidad, avisos, anuncios, ofertas u otro tipo de inserciones en prensa se harán en euskera y castellano, cuando el medio de comunicación sea en euskera, se hará únicamente en ese idioma.
- Las tarjetas de presentación que contengan el nombre, cargo o desempeño de esa persona y los teléfonos o medios de contacto estarán en bilingüe.
- Los bandos/avisos/anuncios de todo tipo (cortes, obras, averías, prohibiciones, desvíos, etc.) serán bilingües, siempre y cuando la antelación a la colocación de dichos avisos lo posibilite.
- Las guías municipales u otras publicaciones que recojan actividades, festividades y programas de fiestas, servicios de asociaciones comerciales, hosteleras o empresariales e información general serán bilingües, dando prioridad al euskera, como marcan los criterios principales.
- En las ruedas de prensa, actos públicos, notas de prensa se utilizarán las dos lenguas. En cada caso se estudiara la presencia y el uso del euskera, en función del acto. En aquellas que se consideren de gran relevancia y que sean de interés general o estén dirigidas a la población juvenil y/o escolar se utilizarán las dos lenguas por igual. Cuando la capacitación en euskera de quien habla no sea suficiente, se leerá el texto (un resumen previamente elaborado) en euskera, o se garantizarán los sistemas de traducción que sean necesarios.

Recepción

- El texto del contestador automático será bilingüe: el texto primero estará en euskera, y seguidamente en castellano.
- Se tratará de prestar servicio en euskera a las personas que se dirijan a este organismo en dicho idioma, en aquellas áreas contempladas en esta guía, en el plazo establecido para el plan.
- En la atención telefónica de áreas o departamentos bilingües o en el caso de que atienda personal bilingüe la primera palabra será: "Ortuellako Udala?". En el caso de que la persona que atienda no sea bilingüe, preguntara al cliente que se haya dirigido a el o ella en euskera, si desea que ese tramite se realice en euskera o para lo que le facilitara la comunicación con un compañero bilingüe.
- Para todo ello, se pondrán en marcha diversas medidas para que los agentes externos perciban que tienen abierta la opción de comunicarse en euskera con el ayuntamiento en algunas áreas.
- En el caso de visitas a dependencias municipales, se garantizará y se pondrá especial cuidado en todo lo relacionado con centros escolares, colegios e ikastolas, para que los/las alumnos/as y aquellos/as profesores/as o tutores/as que les acompañen puedan recibir el trato en el idioma que deseen, pero dando prioridad al euskera: tanto oral, como en lo referente a la documentación u otro tipo de objetos que reciban.



5. Relaciones externas

Criterio general:

Cuando un documento se envíe en 2 lenguas, el texto en euskera se escribirá arriba, y el texto en castellano abajo. Cuando en un documento el texto se escriba en 2 columnas, el texto en euskera se escribirá en el lado izquierdo, y el texto en castellano en el lado derecho.

En un documento escrito en ambas lenguas cada una por un lado, al doblarlo para meterlo en una carta, se hará de tal manera que el cliente al abrir la carta, vea primero el texto en euskera.

Se hará un esfuerzo especial para que las relaciones con los agentes externos bilingües, tales como proveedores o clientes, se haga en ambas lenguas.

La euskaldunización tanto de la relación con la ciudadanía y usuarios/as del Ayuntamiento de Ortuella como la del funcionamiento interno será un proceso. El personal y los cargos políticos deberán interiorizar gradualmente el tema del euskera.

Dependiendo de los agentes externos y del tipo de relación, se establecerán diferentes canales para fomentar la comunicación en euskera.

Teniendo en cuenta el carácter de servicio público del Ayuntamiento de Ortuella y salvaguardando los intereses de los/as consumidores/as y/o ciudadanía, se pondrán medios suficientes para ofrecer el servicio en ambas lenguas en aquellos casos que así se solicite.



Ciudadanía

- Las relaciones oficiales generales (cartas y correos electrónicos) de interés y difusión general con la ciudadanía se harán en las dos lenguas.
- Los siguientes modelos de impresos, solicitudes y documentación se harán en bilingüe:

Documentación externa destinada a prestar servicio a la ciudadanía
Anuncios/comunicaciones
Notificaciones, avisos
Célula de notificación
"adjunto remito Informe..."
Impuestos
Fichas de domiciliación bancaria
Fax
Aperturas de panteones/osarios/nichos
Defunciones
Edictos
Acuse de recibo
Varios certificados/solicitudes: del censo, dependiente de los servicios sociales, en total, 17 tipos de solicitudes (ayuda a domicilio, para la inserción, de emergencia social, renta básica...)

Proveedores

- Los pliegos de condiciones para la adjudicación de servicios dependientes del área de euskera, se redactarán en bilingüe y en los que así se estime oportuno, se hará de la misma manera.
- Cuando el Ayuntamiento subcontrate sus servicios dirigidos especialmente a niños y jóvenes en el área sociocultural, lúdica y/o deportiva se hará saber (cuando haya pliegos de condiciones, mediante los mismos) cuáles son las condiciones lingüísticas a cumplimentar de los trabajos a realizar para el Ayuntamiento. En el diseño de las condiciones técnicas se estudiará de antemano el tipo de trabajo y en base a eso habrá diferentes criterios, en base a la diversidad de los trabajos o servicios a prestar. En ese proceso tomara parte el técnico de euskera.
- Así mismo, la documentación relacionada con esas adjudicaciones (informe de adjudicación, cartas, contratos...) se redactará en ambas lenguas, en los mismos supuestos arriba indicados.

Entidades financieras

- Cuando sea posible, el personal bilingüe del Ayuntamiento de Ortuella se relacionarán en euskera con sus interlocutores de las entidades financieras y se establecerán los medios necesarios para lograrlo.



Administraciones públicas

- Se irá estudiando la manera para que paulatinamente las relaciones escritas con la Administración de la C.A.V . (Diputaciones, Gobierno Vasco...) sea en las dos lenguas. Para ello, se crearán modelos con los documentos más habituales. Por otra parte, se les solicitará que envíen su documentación en las dos lenguas, en el caso de que no sea así.

6. Relaciones internas

Criterio general:

La euskaldunización tanto de la relación con los clientes y usuarios/as del Ayuntamiento como la del funcionamiento interno será un proceso. El personal y los cargos políticos deberán interiorizar gradualmente el tema del euskera, si bien el objetivo ha de ser el de ir paulatinamente adoptando medidas que fomenten el mayor uso del euskera en el ámbito interno del Ayuntamiento.

Se promoverá que la comunicación escrita y oral entre el personal bilingüe sea en euskera, para ello, se podrán adoptar para ello diversas medidas de fomento del uso y sensibilización, en función del plan interno de uso:

- Grupos dirigidos y didactizados para trabajar el uso oral.
- Medidas de fomento y sensibilización concretas.
- Puesta en marcha de dinámicas de compromisos personales y colectivos para el uso paulatino del euskera en ciertos ámbitos, tanto formales como informales...
- Incentivos o bonificaciones tales como suscripciones a Berria, premios derivados de la suscripción... para el personal que implicado en el plan.

A medida que el plan avance se incrementará el número de documentos bilingües y que tengan como destinatario final a todo el personal, tanto formal como informal.

Usos orales y escritos entre el personal

- Los participantes en las reuniones decidirán la lengua en la que se redactará la documentación de las reuniones, no obstante, se tendrá en cuenta el objetivo de incrementar paulatinamente la presencia y uso del euskera.
- Se fomentara que la comunicación escrita (correos electrónicos, avisos breves...) entre el personal bilingüe del Ayuntamiento se haga en euskera.
- La documentación detallada a continuación se hará en bilingüe:



- Propuesta de resolución.
- Anticipo de caja y propuesta de gasto
- Documentación referida a reuniones: ordenes del día y actas.

Contratación

- De cara a nuevas contrataciones de personal que tengan que desempeñar su labor cara al público y este dirigido hacia la población juvenil, se requerirá que sean bilingües y para algunos puestos de trabajo esa condición será decisiva.
- Para el resto de puestos de trabajo que así se estime oportuno, se establecerán fechas preceptivas de cumplimiento de los perfiles lingüísticas en los procesos de selección, contratación y oposición de los puestos de trabajo

Formación

- El personal del Ayuntamiento recibirá la ayuda necesaria para mejorar progresivamente su nivel de euskera e ir adquiriendo competencias para desarrollar sus funciones laborales en euskera. Así, cada año se identificarán las necesidades de formación y se diseñará, desarrollará y evaluará un Plan para Mejorar la Capacitación en euskera, a merced del plan interno de uso del euskera.
- En el caso de la formación específica y/o general dirigida al personal, se estudiará en que medida las personas lingüísticamente más capacitadas pueda recibir dicha formación en euskera, para lo que al contratar a los formadores, se estudiarán las posibilidades de dar la formación en euskera, en función de la materia y los receptores de la misma.

Estrategia y gestión general

- Los contratos, las nóminas, los documentos 10T y demás documentación relacionada con la gestión del personal se redactará en la lengua que desee recibir dichos documentos el interesado.

Recursos informáticos

- Las personas que en un principio así lo soliciten, se les instalará en euskera el sistema operativo, aplicaciones de ofimática, navegador y configuración del correo electrónico. Esta práctica irá paulatinamente aplicándose a todos los ordenadores para los que así se solicite.
- En el caso de crear aplicaciones específicas para el Ayuntamiento, se tendrá en cuenta la variable lingüística a la hora de elaborar dicha aplicación.



- Se instalará un paquete básico de ayuda en euskera en los ordenadores del personal que lo solicite que contenga lo siguiente: diccionarios euskera-castellano-euskera, bancos y diccionarios terminológicos, modelos de la documentación escrita más común en bilingüe, recursos informáticos y on line para el desempeño de la tarea en euskera.

7. Desarrollo de los criterios lingüísticos

El grupo de trabajo técnico compuesto por el técnico de euskera del ayuntamiento y la consultora lingüística, realizará un constante seguimiento a esta Guía y ante cualquier propuesta de cambio, mejora o sugerencia estudiara el caso y hará una propuesta. Una vez ese grupo de trabajo haya elaborado la propuesta, lo pondrá en manos de la Comisión de Euskera que es el órgano competente para analizarlas y determinar su resolución, que se elevara a pleno para su posterior aceptación, cambio o mejora.

Así, los temas no recogidos en este documento, así como los temas urgentes serán competencia del Ayuntamiento, si bien, los tratará y decidirá ese grupo técnico teniendo en cuenta los principios y la filosofía de esta Política Lingüística y tras haber solicitado la opinión de la comisión de Euskera.

Por otra parte, las decisiones referentes a cambios sustanciales en el tratamiento de las lenguas las tomará el pleno municipal, siempre basándose en las propuestas de la Comisión de Euskera.

El pleno desarrollo de lo especificado en los apartados de esta Guía requerirá la puesta en marcha de una serie de medidas concretas; para ello, en el Plan de Euskera se explicitarán prioridades y plazos, así como los recursos necesarios.

El Ayuntamiento confía en obtener la colaboración de todo el personal, de los responsables políticos, usuarios y la ciudadanía en general, para que la Política Lingüística se desarrolle en su totalidad e incida de manera positiva en su entorno más próximo.