
**CRITERIOS DE USO
DE LAS LENGUAS
OFICIALES EN
EL AYUNTAMIENTO DE
VITORIA-GASTEIZ
VII PERÍODO DE PLANIFICACIÓN
(2023-2027)**

COLECCIÓN *TEMAS MUNICIPALES*





Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES EN EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

VII PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2023-2027)

Edita: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Elaboración: Servicio de Euskera

Maquetación: Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento

Junio 2024

CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES	7
Ámbito de aplicación.....	7
Lenguas de servicio, lenguas de relación y lenguas de trabajo	7
1. IMAGEN CORPORATIVA.....	7
1.1. Rotulación y audiovisuales.....	7
1.2. Marketing, publicidad y actos públicos.....	8
1.2.1. Publicaciones.....	8
1.2.2. Anuncios y campañas publicitarias	9
1.2.3. Actos públicos.....	10
1.3. Entorno digital.....	10
2. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	12
2.1. Relación escrita con la ciudadanía en la prestación de servicios.....	12
2.1.1. Relaciones escritas	12
2.2. Relación oral con la ciudadanía en la prestación de servicios.....	12
2.3. Cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía.....	13
3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO	13
3.1. Paisaje lingüístico asociado al ámbito laboral	13
3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal.....	13
3.2.1. Herramientas de información y/o comunicación.....	13
3.2.2. Escritos para reuniones de trabajo	14
3.2.3. Escritos de relaciones internas de la organización	14
3.3. Comunicación oral vertical y horizontal	14
3.4. Recursos informáticos.....	14
4. GESTIÓN DE PERSONAL	14
4.1. Gestión de personal.....	14
4.2. Formación laboral	15
5. RELACIONES EXTERNAS: OTRAS ADMINISTRACIONES, ENTIDADES PRIVADAS Y ALIADOS	15
5.1. Relaciones escritas	15
5.2. Relaciones orales	15
6. SISTEMA DE GESTIÓN	16
6.1. Integración de la gestión lingüística en la gestión general de la organización.....	16

6.1.1. Recursos humanos necesarios para llevar a cabo el planteamiento de la gestión lingüística	16
6.1.2. Euskera, lengua de producción de textos.....	17
6.1.3. Revisión lingüística	17
6.1.4. Traductor neuronal	18
6.1.5. Traducciones.....	18
6.1.6. Interpretación	19
6.2. Integración de la gestión lingüística en la gestión de servicios y proveedores.....	20
6.2.1. Criterios de contratación.....	20
6.2.2. Subvenciones y convenios.....	20
6.2.3 Cesión de instalaciones municipales	21
6.2.4. Actuaciones en la vía pública	22
6.3. Integración de la gestión lingüística en la gestión de personal	22
ANEXOS DE CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	23
CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DEL ÁMBITO DE CONTRATACIÓN	23
1. MARCO LEGAL	24
2. DÓNDE INCLUIR LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS.....	27
3. ANÁLISIS ANTERIOR A LA REDACCIÓN DEL CONTRATO	28
Criterios lingüísticos de contratación: PLANTILLA	32
4. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS SEGÚN EL TIPO DE CONTRATO	33
a) CLÁUSULA GENERAL: Debe incluirse en todos los contratos.	33
b) CLÁUSULAS ESPECÍFICAS	33
GLOSARIO	37

CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

Ámbito de aplicación

Todos los departamentos, servicios y organismos autónomos del Ayuntamiento de Vitoria deben cumplir estas normas y seguir sus criterios.

Corresponde a departamentos y servicios conocer, cumplir y hacer cumplir estas normas y criterios sobre el uso de las lenguas oficiales en su ámbito, acompañados en todo caso por el Servicio de Euskera.

Lenguas de servicio, lenguas de relación y lenguas de trabajo

El euskera y el castellano son lenguas de servicio a la ciudadanía, lenguas de relación con otras administraciones y lenguas de trabajo en el propio Ayuntamiento.

Para el cumplimiento de lo anterior, se reconoce a los trabajadores y trabajadoras que hayan acreditado el perfil lingüístico la capacidad de desarrollar su labor en las dos lenguas oficiales; en consecuencia, utilizarán el euskera como lengua de trabajo y lengua de servicio, conforme a los criterios de uso establecidos por el Ayuntamiento. El Servicio de Euskera prestará la colaboración necesaria al personal municipal para el adecuado cumplimiento de los criterios.

1. IMAGEN CORPORATIVA

1.1. Rotulación y audiovisuales

Todos aquellos elementos que conformen la imagen corporativa de la entidad, tanto rótulos fijos como notas de carácter temporal, se redactarán en ambas lenguas, situando primero el texto en euskera y a continuación el de castellano. Esto incluye, entre otras, la señalización exterior e interior de los edificios municipales, la señalización de los vehículos, el vestuario del personal, las señales informativas en vías ciclistas, la señalización de vías públicas (placas de nombres de calles, explicaciones históricas, etc.) y la señalización temporal de obras.

Regirán los mismos criterios en los elementos de papelería. Se utilizarán preferentemente plantillas creadas por el propio Ayuntamiento. En el caso de que un departamento o servicio genere o utilice plantillas de documentos propias, se remitirán al Servicio de Euskera para que este las revise.

Estas instrucciones se seguirán también para la denominación oficial de todos los órganos, direcciones, programas, proyectos, actividades y acciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Las denominaciones oficiales en euskera requerirán la propuesta y aprobación del

Servicio de Euskera. Cuando se utilice un nombre propio para designar programas, eventos, planes, etc. (Gaztekluba, BIZAN...), el nombre debe ser accesible en euskera de forma natural y cómoda.

La señalética y los rótulos requieren un especial cuidado, pues en la medida en que constituyen el paisaje lingüístico permanente de la entidad, deberán adoptarse las medidas necesarias para que sean perfectos desde el punto de vista de la corrección lingüística. A estos efectos, los responsables de los edificios que precisen de rótulos deberán solicitar al Servicio de Euskera la revisión de los textos. En cuanto a la señalización existente en la vía pública, debe establecerse un protocolo con el Servicio de Proyectos y con Espacio Público. Antes de instalar cualquier señal, deben remitir al Servicio de Euskera una imagen o fotografía de la misma, con el fin de que el servicio dé su visto bueno. El mismo procedimiento se utilizará para modificar las señales incorrectas.

De conformidad con el artículo 16.2 del Decreto 179/2019, el texto de los rótulos podrá figurar exclusivamente en euskera en los siguientes casos:

- Cuando la grafía del texto sea similar en euskera y castellano.
- Cuando el mensaje venga acompañado de un pictograma que muestre su significado, de tal manera que sea fácilmente comprensible.

En lo que respecta a las comunicaciones orales, deberán realizarse en euskera y castellano todas aquellas que se dirijan a la ciudadanía y personas usuarias. Este criterio deberá aplicarse, entre otras, a las siguientes comunicaciones:

- En mensajes emitidos mediante megafonía, o mediante instrumentos y medios similares que contengan audio.
- En ascensores, contestadores automáticos y mensajes pregrabados que se activen con la apertura de una puerta.
- En general, en todos aquellos mensajes dirigidos a destinatario no definido.

Todos estos mensajes se emitirán en el siguiente orden: euskera-castellano.

1.2. Marketing, publicidad y actos públicos

1.2.1. Publicaciones

Ha de ser bilingüe todo escrito sin persona destinataria definida que publique el Ayuntamiento, tanto en soporte físico como digital, tales como las programaciones y agendas de ocio, folletos informativos y carteles promocionales de actos públicos.

Cuando se trate de una publicación extensa y compleja (formato libro), el departamento o servicio solicitará informe al Servicio de Euskera sobre la mejor manera de proceder. El Servicio de Euskera emitirá un informe con los criterios adecuados, tras estudiar estos

aspectos: tema de la publicación, es obra de autor o no, objeto y destinatarios de la publicación, número de ejemplares, difusión, procede venta o reparto gratuito, presupuesto, otras publicaciones del departamento o servicio..

Cuando las personas destinatarias sean jóvenes o niñas y niños, se buscarán fórmulas alternativas, junto con el Servicio de Euskera, para fomentar el uso del euskera en este ámbito social.

Las publicaciones cuyo objetivo sea la promoción del euskera podrán editarse íntegramente en euskera.

Corresponde a la Dirección, Unidad o Servicio responsable de la publicación garantizar la adecuación y corrección lingüística de los textos.

Cuando se publiquen espectáculos, conferencias o actuaciones teatrales, se recomienda mantener los títulos en el idioma original. Sin embargo, los resúmenes, comentarios o sinopsis sobre dichos eventos deberán publicarse en ambas lenguas, también en el caso de exposiciones.

Las memorias de los departamentos y servicios destinados a su publicación se elaborarán en formato bilingüe, en su totalidad, de manera que se garantice la difusión de la misma información en ambas lenguas. Cuando el documento sea breve y sintético, o contenga gran cantidad de gráficos y datos, el servicio o departamento correspondiente podrán remitirlo al Servicio de Euskera para su revisión. Si el documento es extenso, se aplicarán los criterios establecidos para las traducciones, y, en consecuencia, el servicio o departamento correspondiente deberá hacer una previsión económica para contratar servicios externos.

1.2.2. Anuncios y campañas publicitarias

Se redactarán de forma bilingüe los anuncios oficiales y demás actuaciones publicitarias de departamentos y servicios; sin embargo, y teniendo en cuenta las características del colectivo destinatario y del medio, será posible redactarlos solo en euskera.

En el diseño de los contenidos y lemas de las campañas se tendrán en cuenta las características de las dos lenguas oficiales; es decir, las campañas deben funcionar correctamente en ambas lenguas. Los lemas en la versión en euskera de las campañas se crearán en euskera; es decir, no serán meras traducciones de lemas creados en castellano. Por y para ello, cuando se contraten campañas publicitarias, se hará constar expresamente esta condición en los pliegos de condiciones.

En anuncios, carteles y soportes publicitarios el euskera se destacará mediante la posición de las lenguas y mediante recursos tipográficos. Se evitarán diseños confusos; por contra, se buscará que la campaña funcione correctamente en ambos idiomas. Como norma general, cada lengua podrá leerse de forma independiente, independientemente del diseño, y el euskera se destacará siempre. Excepcionalmente podrá crearse un ejemplar del cartel en cada idioma, si bien, en tal caso habrá de cuidarse un adecuado equilibrio en lo referente a medidas y número de carteles.

1.2.3. Actos públicos

Se determinará en la fase de organización –siempre en colaboración con el Servicio de Euskera–, el uso de ambas lenguas oficiales en todo acto público que organice cualquier departamento o servicio municipal, teniendo en cuenta los siguientes factores: objetivos del acto, asuntos, incidencia social, colectivo destinatario, material que vaya a distribuirse, características de los ponentes.

En todo caso, se garantizará siempre, al menos, una presencia mínima del euskera en los actos públicos:

En los actos institucionales (entrega de premios, inauguraciones, descubrimiento de placas...) la persona representante del gobierno, siempre que sea bilingüe, hará una parte del acto en euskera.

En los actos sociales (conferencias, jornadas, congresos...) se seguirán los siguientes criterios:

- La documentación asociada al acto se redactará de forma bilingüe.
- Cuando el acto se desarrolle íntegramente en castellano, se pronunciarán también en euskera el saludo inicial, un resumen de las líneas generales, la explicación o la introducción del acto.
- En el caso de que, aunque el acto se desarrolle en castellano, quienes intervengan en el mismo sean bilingües (al menos algunas de las personas), se informará de ello al público, y se le recordará la posibilidad de plantear en euskera cualquier pregunta o comentario que consideren.
- Cuando, debido a su naturaleza, el acto requiera de interpretación simultánea, corresponderá al departamento o servicio organizador del mismo la provisión de los medios humanos necesarios, así como la elección de una sala dotada adecuadamente de los elementos materiales necesarios para ofrecer el servicio de interpretación. A tal efecto, el departamento o servicio correspondiente deberá realizar la necesaria reserva económica.

1.3. Entorno digital

Se garantizará el bilingüismo en cualquier ámbito del entorno digital del Ayuntamiento, respetando siempre el orden euskera-castellano.

Cuando un departamento, servicio o unidad municipal precise crear nuevos usuarios para cuentas de correo electrónico o redes sociales, deberá nombrarla en euskera, siempre que sea comprensible en las dos lenguas oficiales, que tengan una grafía similar en ambas, o que la naturaleza de la actividad o las particularidades de los destinatarios lo permitan. Cuando esto no sea posible, se le asignará un nombre bilingüe.

Los contenidos se publicarán simultáneamente en ambas lenguas. Por tanto, no se publicará el contenido en castellano mientras no se publique su correspondiente versión en euskera. En función del medio en que se publiquen los contenidos, dicha publicación se realizará primeramente en una u otra lengua, de forma que las personas usuarias visualicen en primer lugar la versión en euskera.

Cuando se inserte un mensaje cuyo origen sea ajeno al Ayuntamiento, las palabras de comentario o presentación del mismo se redactarán en euskera o de forma bilingüe.

Todo ello será responsabilidad del departamento, servicio o unidad que publique el contenido, así como garantizar la corrección y adecuación del mismo. Para ello, la persona que gestione el contenido habrá de ser necesariamente bilingüe.

Siempre que no tengan una persona destinataria concreta, los mensajes de correo electrónico se redactarán en ambas lenguas, tanto el texto como el asunto. A la hora de adjuntar los ficheros, se denominarán en la lengua correspondiente; los archivos bilingües se denominarán también en ambas lenguas.

Las preguntas formuladas en las cuentas municipales serán contestadas en el mismo idioma en el que las formuló la persona usuaria. No obstante, cuando la persona usuaria tenga que realizar trámites telemáticos, podrá elegir el idioma oficial en el que los desea realizar, a través de los dos botones correspondientes. El sistema facilitará en ambas lenguas la notificación, resolución, certificado o cualquier otro documento que dé finalización a dicha tramitación.

Para ello:

- Todo programa o instrumento necesario se creará o contratará desde el principio en euskera o en ambas lenguas.
- A la hora de preparar aplicaciones o bases de datos, se priorizará que cada idioma tenga completa su interfaz.

En el caso de recursos audiovisuales, habrá que cuidar con especial celo el equilibrio entre lenguas al seleccionar a las personas participantes y al producir el texto del recurso audiovisual.

Los vídeos se titularán en euskera, siempre que dicho título sea comprensible en ambas lenguas.

Antes de publicar ningún contenido, las personas que los gestionen podrán solicitar apoyo al Servicio de Euskera.

2. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA

2.1. Relación escrita con la ciudadanía en la prestación de servicios

2.1.1. Relaciones escritas

El Ayuntamiento remitirá la primera comunicación a la ciudadanía en euskera y castellano. De tal modo, se facilita a la persona receptora la oportunidad de elegir la lengua de comunicación que desee utilizar. A partir de ese momento, la comunicación dependerá de la elección lingüística de dicha persona. Por norma general se utilizará el sistema de doble columna: el texto en euskera a la izquierda, el texto en castellano a la derecha.

Cuando debido a su extensión o a alguna otra característica el texto no pueda presentarse a doble columna, se realizará una versión en cada idioma, garantizando siempre que ambas versiones estarán disponibles para su consulta pública.

En aquellos escritos presentados en dos niveles, el texto en euskera se situará en la parte superior de la página, y el de castellano en la inferior.

En todo caso, cuando se trate de remitir a la ciudadanía documentos según modelos estandarizados, se le remitirán en ambos idiomas.

El Ayuntamiento responderá en euskera a los escritos recibidos en euskera o en ambas lenguas, y en castellano, a los escritos recibidos en castellano.

2.2. Relación oral con la ciudadanía en la prestación de servicios

El personal que tenga entre sus funciones la atención a la ciudadanía ofrecerá a la misma la posibilidad de expresarse en ambas lenguas, para lo que utilizará ambas en el saludo inicial, tanto si se trata de atención presencial como telefónica. Posteriormente, continuarán en el idioma elegido por la persona usuaria.

Si el o la empleada no es bilingüe, deberá solicitar apoyo a un compañero/a que sí lo sea. El personal municipal no solicitará a la persona usuaria que se exprese en una u otra lengua.

Por tanto, las solicitudes orales recibidas en euskera se atenderán siempre en euskera.

Con el fin de facilitar a la ciudadanía la posibilidad de reconocer fácilmente al personal bilingüe, este utilizará los distintivos que lo identifica como tal. Cualquiera que lo necesite puede solicitar dicho distintivo en el Servicio de Euskera.

En sus relaciones con la ciudadanía, las empresas adjudicatarias de contratos administrativos deberán seguir los mismos criterios lingüísticos que el Ayuntamiento se exige a sí mismo.

Cuando se difundan mensajes sin destinatario conocido a través de dispositivos automáticos, servicios de información telefónica, altavoces o medios similares, dichos mensajes se emitirán en primer lugar en euskera.

2.3. Cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía

Los departamentos o servicios municipales determinarán junto con el Servicio de Euskera el número de cursos organizados en euskera que ofertarán dentro de la programación ordinaria. En todo caso, cuando el público objeto sea infantil o juvenil, podrán organizarse todos los cursos en euskera.

También se podrán organizar cursos bilingües. También en este caso es conveniente determinar previamente el tratamiento de las lenguas. En los cursos bilingües se fomentará expresamente el uso del euskera.

3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

3.1. Paisaje lingüístico asociado al ámbito laboral

La rotulación fija (carpetas, estanterías...) y notas relacionadas con lo laboral se redactarán en euskera o en ambas lenguas. Además, se buscarán fórmulas válidas en ambos idiomas para designar carpetas compartidas en el ordenador.

Se irán adoptando medidas progresivas mediante contratación para que los mensajes en dispositivos electrónicos como fotocopiadoras, impresoras, etc. estén también en euskera.

3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal

3.2.1. Herramientas de información y/o comunicación

Las comunicaciones generales del Ayuntamiento (avisos de intranet, mensajes enviados por correo electrónico, notificaciones o cartas...) se redactarán en ambas lenguas. Es responsabilidad de la unidad editora velar por que los contenidos se publiquen íntegros en las dos lenguas oficiales, así como por su corrección y adecuación.

Cuando el contenido se envíe en un único mensaje, se seguirá el criterio general de las comunicaciones escritas en lo que se refiere al orden de los idiomas. Cuando se envíe un mensaje en cada idioma (en un blog, por ejemplo), se redactará primero el mensaje en castellano, y a continuación el mensaje en euskera, para que este último aparezca situado arriba.

En todo caso, cuando se trate de comunicación entre unidades preferentes, dicha comunicación se realizará exclusivamente en euskera.

3.2.2. Escritos para reuniones de trabajo

Antes de preparar la convocatoria y la documentación de la reunión, ha de preverse, y comunicarse, en qué idioma se celebrará dicha reunión. También el acta de la reunión se redactará en la lengua o lenguas utilizadas en la reunión.

3.2.3. Escritos de relaciones internas de la organización

Cuando deba enviarse un mensaje, correo electrónico o notificación a un grupo de trabajadores/as en el que todos/as sean bilingües, dicho mensaje se enviará en euskera. Cuando solo una parte del grupo sea bilingüe o cuando se desconozca la competencia lingüística de sus miembros, las comunicaciones se redactarán en ambas lenguas.

3.3. Comunicación oral vertical y horizontal

En las unidades preferentes la lengua de trabajo es el euskera; se desarrollarán en euskera tanto las relaciones internas, como las que se establezcan entre unidades preferentes. Las unidades preferentes promoverán el uso del euskera en sus relaciones con el resto de unidades: teléfono, reuniones de trabajo, eventos...

3.4. Recursos informáticos

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 del Decreto 179/2019, el material de informática, tanto hardware como software, de uso en las entidades locales y demás entidades que conforman el sector público local de Euskadi deberá estar adaptado para que funcione también en euskera.

El software que se cree específicamente en el Ayuntamiento deberá estar disponible en euskera, sin perjuicio de que pueda ser utilizado también en castellano. A tal efecto, en la fase de elaboración del programa informático deberán tenerse en cuenta las necesidades de funcionamiento en euskera y castellano. Se evitará, especialmente, que la aplicación se desarrolle íntegramente en castellano, y posteriormente se adapten los programas a euskera.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispondrá de aplicaciones informáticas adaptadas al euskera para que puedan ser utilizadas por el personal municipal que lo solicite y que haya acreditado el perfil lingüístico adecuado al puesto de trabajo.

4. GESTIÓN DE PERSONAL

4.1. Gestión de personal

Se prestará especial atención al personal de nueva incorporación; el Ayuntamiento facilitará que tengan conocimiento de los criterios lingüísticos vigentes. Así, el protocolo de acogida y los materiales que se distribuyan en la acogida del personal de nueva incorporación incluirán información sobre dichos criterios lingüísticos.

Corresponde a las jefaturas de servicio proporcionar al nuevo personal la información básica sobre los criterios de uso del euskera, así como material sobre el Plan de Normalización del Uso del Euskera.

Todos los documentos y comunicaciones generales dirigidas al personal deberán redactarse en euskera y castellano. Asimismo, se garantizará al personal bilingüe que las relaciones orales y escritas relacionadas con la gestión del personal (selección, prevención, etc.) sean en euskera.

4.2. Formación laboral

De acuerdo con el artículo 20.4 del Decreto 179/2019, el personal que haya acreditado el perfil lingüístico tres o cuatro, realizará los cursos del plan de formación en euskera. Asimismo, se reconoce a todo el personal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz el derecho a recibir formación en euskera. La Unidad de Formación adoptará las medidas pertinentes al respecto.

Se ofrecerán en las dos lenguas oficiales las herramientas informáticas y cualquier otro medio utilizado para la inscripción del personal en cursos de formación. En la gestión de los cursos (oferta de cursos, solicitudes, informes, datos de participantes...) siempre se indicará la variable idioma.

5. RELACIONES EXTERNAS: OTRAS ADMINISTRACIONES, ENTIDADES PRIVADAS Y ALIADOS

5.1. Relaciones escritas

El Ayuntamiento remitirá la primera comunicación en euskera y castellano al personal de otras administraciones y a miembros de otras entidades. De tal modo, se facilita a la persona receptora la oportunidad de elegir la lengua de comunicación que desee utilizar. A partir de ese momento, la comunicación dependerá de la elección lingüística de dicha persona.

El Ayuntamiento responderá en euskera a los escritos recibidos en euskera o en ambas lenguas, y en castellano a los escritos recibidos en castellano.

5.2. Relaciones orales

El personal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en su primer contacto oral, utilizará fórmulas bilingües para facilitar a la persona interlocutora la elección de la lengua oficial en que desee comunicarse. En cualquier caso, el personal municipal hará un esfuerzo especial para que las relaciones entre las administraciones se realicen en euskera, en los casos en los que la interlocutora sea bilingüe.

6. SISTEMA DE GESTIÓN

6.1. Integración de la gestión lingüística en la gestión general de la organización

En el diseño y redacción de los respectivos planes estratégicos, los servicios municipales explicarán cómo van a integrar la gestión de las lenguas oficiales, cómo van a hacer el seguimiento de dicha gestión, y fijarán en los planes fechas para llevar a cabo acciones específicas de gestión, si las hubiera.

Asimismo, los departamentos o servicios municipales aportarán en sus memorias anuales datos sobre la gestión lingüística: idioma en el que han recibido formación, resultados de las fichas de seguimiento de las subvenciones, uso del euskera en las redes sociales y eventos públicos, cumplimiento de criterios lingüísticos en los contratos...

Debido a determinadas características (naturaleza, porcentaje de personal bilingüe, funciones...), algunas unidades o servicios han sido preferenciados en todos los periodos de planificación, por su especial relevancia desde el punto de vista de la normalización. En dichas unidades o servicios designarán una persona interlocutora con el Servicio de Euskera, siempre de manera consensuada con sus respectivas jefaturas. Por otro lado, estas unidades o servicios, además del Plan General, contarán con sus propios planes de uso de las lenguas oficiales, en los que se concretarán acciones y medidas específicas.

6.1.1. Recursos humanos necesarios para llevar a cabo el planteamiento de la gestión lingüística

Al personal del Servicio de Euskera –personal de la Unidad de Traducción y técnicos/as de normalización– corresponde diseñar el Plan de Uso, así como prestar apoyo a las personas interlocutoras del Servicio de Euskera y al resto del personal municipal para llevarlo a cabo.

Al personal municipal que acredite el perfil lingüístico correspondiente se le reconoce capacitación lingüística en las dos lenguas oficiales, por lo que trabajará en una u otra lengua, según las funciones laborales en cada caso. El Servicio de Euskera prestará el apoyo necesario a ese personal que abogue por un uso activo de la lengua: podrán dirigir sus escritos al Servicio de Euskera para que el personal técnico del mismo los supervise y corrija, solicitar modelos normalizados de escritos, realizar consultas... Las solicitudes de apoyo se realizarán mediante correo electrónico, y el Servicio de Euskera las responderá a la mayor brevedad posible.

Las personas interlocutoras de las unidades preferentes en relación al Plan de Normalización del Uso del Euskera se ocuparán de las siguientes funciones:

- Será referente para el Servicio de Euskera en el servicio en que trabaje.
- Informará al Servicio de Euskera sobre circunstancias del suyo, cuando aquel lo requiera. Puede tratarse, por ejemplo, de información sobre actos públicos, sobre

criterios lingüísticos en contratos, convenios y subvenciones, sobre el uso de las lenguas en las redes sociales, etc.

- Gestionará las actividades y campañas propuestas por el Servicio de Euskera en el servicio en que trabaje: entrega de materiales, aulas y recursos para las sesiones formativas...
- Ejercerá la interlocución desde el servicio en que trabaje en Euskaraldia y otras iniciativas semejantes; en caso de que el Ayuntamiento haya tomado la decisión de participar, será responsable de la iniciativa en su servicio.
- Propondrá sesiones de formación lingüística (cursos, capacitación...) al Servicio de Euskera.

6.1.2. Euskera, lengua de producción de textos

Los escritos deben publicarse en las dos lenguas oficiales, siendo responsabilidad de los departamentos garantizar su presencia en ambas lenguas oficiales. El Servicio de Euskera colaborará en ello mediante la traducción o revisión de documentos; no obstante, se promoverá que el euskera sea también lengua de producción, y que no se recurra sistemáticamente a los servicios de traducción.

El personal municipal deberá producir textos en euskera en los siguientes casos:

- Cuando trabaje en una unidad preferente.
- Cuando, aún no trabajando en una unidad preferente, acredite el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo.

Cuando no tenga capacidad suficiente para producir el texto en euskera (por no tener acreditado el perfil lingüístico correspondiente) podrá solicitar la traducción del mismo a la Unidad de Traducción del Servicio de Euskera.

6.1.3. Revisión lingüística

El Servicio de Euskera ofrece un servicio de revisión al personal que produzca textos en euskera. Para solicitar una revisión, habrán de cumplirse los siguientes requisitos:

- **Al solicitar la revisión hay que facilitar los siguientes datos:** plazo, tipología del texto, y objeto del mismo. En ocasiones también puede solicitarse obligatoriamente información adicional: si se trata de un documento completo o de una parte del completo, si se ha elaborado en base a algún documento previo, etc.
- **Formato de los textos:** Deberán ser textos de extensión .doc, .docx o .odt, para poderlos trabajar con la herramienta “Control de cambios”.
- **Plazo:** la persona solicitante debe prever que los trabajos de corrección van a

necesitar tiempo. Por tanto, el o la trabajadora que asuma la revisión del texto contará, por norma general, de un plazo de 3 días laborables para realizar su trabajo. En el caso de textos especialmente largos o que revistan alguna otra peculiaridad, el plazo será de 10 días laborables.

- **Traducciones externas:** El Servicio de Euskera no revisará textos traducidos por empresas subcontratadas; solamente textos producidos en euskera.
- **Traductor neuronal:** El Servicio de Euskera no revisará textos tratados por el traductor neuronal que no hayan sido previamente revisados por el o la trabajadora al cargo.

6.1.4. Traductor neuronal

El traductor neuronal puede ser una herramienta auxiliar y de apoyo para la traducción de textos del euskera al castellano, o viceversa, pero no puede sustituir a la persona; por ello, antes de enviar el resultado al Servicio de Euskera el trabajador o trabajadora al cargo deberá efectuar una primera revisión del texto, para corregir los errores que comete el traductor neuronal. Observaciones a tener en cuenta al respecto:

- Es importante redactar correcta y adecuadamente el texto original.
- Es importante cuidar una correcta puntuación: puntos, comas, etc.
- Las frases excesivamente largas en el texto original pueden causar problemas a la herramienta a la hora de interpretarlo. La herramienta agradece estructuras sintácticas claras y simples.
- La herramienta tiene serios problemas con los nombres propios.
- En ocasiones, la herramienta traduce demasiado literalmente; en esos casos, es posible que la misma idea pueda expresarse en euskera de manera más natural.
- En lo que respecta a la terminología, la herramienta no cuida especialmente la coherencia: a veces repite, a veces traduce de diferente manera en frases sucesivas, a veces utiliza sinónimos erróneos.

6.1.5. Traducciones

El personal municipal que no tenga capacidad suficiente para producir textos en euskera (por no tener acreditado el perfil lingüístico correspondiente) podrá solicitar al Área de Traducción del Servicio de Euskera la traducción de textos creados en castellano, siempre que cumpla las siguientes normas:

- **Solicitud: al solicitar una traducción,** habrán de consignarse claramente el plazo (fecha concreta y realista), el objeto de la traducción, nombre de la persona solicitante, y el puesto en el que trabaja. También se puede aportar información

complementaria sobre si se trata de una obra completa o parte de una obra, si va a ser objeto de posteriores adaptaciones, si se ha traducido con anterioridad al euskera, si el texto que se envía está basado en otro texto o modelo, si el texto ha sido traducido en otro lugar, etc. y si se dispone de ellos, remitirlo a la Unidad de Traducción.

- **Formato del texto:** los documentos cuya traducción se solicite deben presentarse en un formato editable, preferentemente en formato Word, y perfectamente “limpios”: con el “control de cambios” desactivado, y libres de campos automáticos. No debe olvidarse que, caso de enviarse en otros formatos de archivo (PDF, PPT...), el texto de la traducción puede desconfigurarse. Las imágenes insertas en un archivo de texto no son editables; por tanto, corresponde a la persona solicitante (no al personal de la Unidad de Traducción) teclear en un archivo Word el texto que pudiera haber en esas imágenes.
- **Plazo:** quien solicite una traducción habrá de prever que dicho trabajo exige un determinado tiempo; desde la Unidad de Traducción podrán prever el plazo necesario para completar una determinada traducción.
- **Traducciones extraordinarias:** el departamento o servicio que precise de traducciones de carácter extraordinario (por extensión, por premura, por otras características especiales), solicitante deberá hacer la necesaria previsión económica, pues en tales ocasiones resulta generalmente necesario contratar servicios externos, debido a las naturales limitaciones de organización y de recursos humanos de la Unidad de Traducción.

En todo caso, cuando se soliciten traducciones a servicios externos, debe solicitarse, junto con la traducción propiamente dicha, también una memoria en formato .tmx, que deberá remitirse a la Unidad de Traducción

- **Anuncios y notificaciones para boletines oficiales:** Si el departamento o el servicio ha solicitado previamente la traducción de un documento o una convocatoria que luego ha de publicarse en el BOTA, corresponde a dicho departamento responsabilizarse de la inclusión de la versión en euskera en el BOTA.

Con todo, también el personal capacitado para producir textos en euskera podrá pedir la traducción de textos, siempre que se ajusten a las siguientes tipologías, en base a su extensión o complejidad: convenios, ordenanzas, subvenciones, normativas, protocolos, textos de marcada dificultad (debido a su impronta artística, filosófica...), etc.

6.1.6. Interpretación

En sesiones de Pleno, comisiones informativas, etc., cuando los ponentes vayan a leer textos preparados previamente por escrito, remitirán a los/as intérpretes el texto correspondiente **con 24 horas de antelación**. Quien desee proyectar durante su intervención imágenes o

textos de apoyo en la pantalla, deberá hacer llegar esas imágenes o textos al personal de la Unidad de Traducción, dado que el o la intérprete no puede visionar dicha pantalla.

6.2. Integración de la gestión lingüística en la gestión de servicios y proveedores

6.2.1. Criterios de contratación

Son obligaciones de los órganos de contratación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y de sus organismos autónomos:

- La inclusión de los criterios lingüísticos de carácter general, mediante los pliegos de cláusulas administrativas.
- La inclusión de cláusulas específicas, atendiendo al tipo de contrato.

Junto con estos criterios lingüísticos, El Servicio de Euskera ha publicado también el anexo denominado “Criterios lingüísticos en el ámbito de la contratación”. En dicho anexo se cita el marco legal y se explica cómo proceder en materia de contratación, a saber: a) dónde insertar las cláusulas lingüísticas (como solvencia técnica, como criterio de adjudicación, como mejora, como requisito de ejecución del contrato); b) aspectos que deben analizarse antes de proceder al procedimiento de contratación; y c) cláusulas que pueden utilizarse, en función del tipo de contrato.

6.2.2. Subvenciones y convenios

La Ordenanza general de subvenciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (BOTHA nº 88, 28-07-2023) dispone varios criterios. En virtud del artículo 14, se fijan las siguientes disposiciones de mínimos:

- En las publicaciones que reciban subvención del Ayuntamiento debe garantizarse el uso del euskera.
- Se deberán utilizar ambas lenguas oficiales en folletos, carteles, anuncios y cualquier otro soporte físico o digital dirigido a difundir y publicitar entre la ciudadanía la actividad subvencionada.
- La difusión escrita y oral de actividades abiertas y actos públicos se realizará en las dos lenguas oficiales. En los mensajes difundidos mediante megafonía se utilizarán las dos lenguas oficiales, primero el euskera y después el castellano.

Asimismo, en actos y actividades objeto de subvención municipal deberá garantizarse el uso del euskera, oralmente o mediante megafonía, al menos en el saludo inicial y la despedida.

En actos y actividades objeto de subvención municipal que se dirijan a público infantil o juvenil, en aras a fomentar el uso del euskera, la persona o entidad beneficiaria de la subven-

ción garantizará que dicho público pueda expresarse en euskera o castellano. De la misma manera, cuando el público objeto de la actividad sean centros escolares, se les ofrecerá la posibilidad de realizarla en euskera o en castellano.

El artículo 33 de la Ordenanza detalla cómo realizar la justificación: por un lado, se exige una memoria explicativa del proyecto; por otro, un ejemplar de los estudios, programas, publicaciones, carteles anunciadores y cuanta documentación gráfica y escrita haya sido elaborada; y, por fin, aquella otra documentación que se indique en la convocatoria. En las convocatorias se debe exigir que se cumplimente la Ficha de seguimiento de utilización del euskera. En este sentido, los órganos competentes en la gestión de la subvención adoptarán las medidas necesarias para verificar que los beneficiarios cumplen las obligaciones lingüísticas establecidas, y para velar por el correcto uso de las lenguas oficiales.

Además, en las convocatorias se podrá valorar y fomentar que la actividad se realice en euskera, que en la misma se promueva activamente el euskera, cuando el uso de la lengua tenga incidencia directa en los programas y, en general, en el contexto de las materias previstas en los artículos 26 y 27 de la Ley 10/82, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera. En este sentido, se asignarán puntos adicionales en los criterios de valoración de las convocatorias de subvención a las actividades o eventos que promuevan el euskera. Como norma, así se procederá cuando el destinatario se público infantil o juvenil.

Los convenios son, por norma, un instrumento de concesión de subvenciones nominativas. Por lo tanto, se tendrán en cuenta, como mínimo, los mismos criterios que para las subvenciones. Además, el Servicio de Euskera analizará cada caso —en función de la materia y del público objeto—, y propondrá otros criterios o requisitos que se puedan impulsar para fomentar el uso del euskera en estas actividades.

6.2.3 Cesión de instalaciones municipales

Cuando personas físicas o jurídicas soliciten instalaciones municipales (instalaciones deportivas, salas o salas de centros cívicos, equipamientos culturales, teatros, espacios congresuales, etc.) para la realización de actividades o actos, y les corresponda alguna de las bonificaciones contempladas en la ordenanza, o queden exentas del pago de la tasa, se les exigirán los mismos criterios lingüísticos que el Ayuntamiento debe cumplir, y se establecerán perfiles lingüísticos adecuados a la naturaleza de las acciones. Asimismo, las personas o entidades beneficiarias deberán realizar las comunicaciones generales en euskera y castellano, por este orden, cuando el acto sea público y abierto. Se consideran comunicaciones generales las siguientes:

- Información, publicidad, anuncios, documentos de prestación de servicios o soportes telemáticos.
- Comunicaciones mediante megafonía.
- Resto de comunicaciones sin destinatario definido.

Cuando no exista exención respecto del pago de bonificaciones o tasas para la realización de la acción o actividad en cuestión, se recomendará que se cuiden los soportes que afecten al paisaje lingüístico de las instalaciones, es decir, que los carteles y notas que se expongan estén en euskera y castellano, por este orden.

6.2.4. Actuaciones en la vía pública

Entre los requisitos a cumplir para poder utilizar la vía pública, se exigirá el mantenimiento de los mismos criterios lingüísticos que el Ayuntamiento debe cumplir, en función de la naturaleza de la acción; dichos criterios lingüísticos se explicitarán en documentos escritos. En la rotulación de estructuras (vallas, gradas, andamios, tableros, carpas, comercios...), tanto si se trata de rotulación fija como de anotaciones ocasionales, se fomentará que dicha rotulación se redacte en euskera y castellano, por este orden. El Ayuntamiento recomienda la redacción bilingüe de rótulos, notas y comunicaciones generales. El Servicio de Euskera prestará ayuda en ese sentido a quien lo necesite.

La rotulación, notas ocasionales, música y mensajes orales emitidos mediante megafonía en actividades dirigidas a público infantil (puestos, barracas, zonas de juego...) se realizarán en euskera, o en euskera y castellano. El Servicio de Euskera prestará ayuda en ese sentido a quien lo necesite.

En los documentos para solicitar el uso de la vía pública se incluirán criterios lingüísticos, en función de la actividad de que se trate.

6.3. Integración de la gestión lingüística en la gestión de personal

A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Empleo Público Vasco, en el caso de los puestos de trabajo con perfil lingüístico preceptivo, la persona que opte a acceder a dicho puesto deberá acreditar el perfil exigido. La fecha de preceptividad indica la fecha a partir de la cual debe solicitarse el euskera en un determinado puesto de trabajo.

Asimismo, cuando se creen nuevos puestos de trabajo o programas, se deberá tener en cuenta para qué unidades son, y qué requisitos se exigirán para acceder a los mismos. En las unidades bilingües o que cuenten microplan se deberá velar especialmente por la competencia lingüística del personal que acceda a las mismas; en los casos en que sea necesario, habrán de explicitarse los requisitos lingüísticos en el impreso formalizado de solicitud de contratación dirigido al Departamento de Función Pública.

Se establecerán criterios lingüísticos, por un lado, en las bases para traslados intradepartamentales de personal del mismo puesto de trabajo cara al público o de carácter social, y, por otro, cuando el proceso de traslado afecte a servicios cara al público o de carácter social. Para ello, departamentos y servicios deberán solicitar al Servicio de Euskera un informe al respecto, antes de la publicación de las bases.

ANEXOS DE CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DEL ÁMBITO DE CONTRATACIÓN

1. MARCO LEGAL

- a) Ley 6/2003
- b) Ley 2/2016
- c) Decreto 179/2019
- d) Decreto 19/2024

2. DÓNDE INCLUIR LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

- a) Como condición de solvencia técnica
- b) Como condición de adjudicación
- c) Como mejora
- d) Cómo condición especial para cumplimiento de contrato
- e) Configurando el objetivo

3. ANÁLISIS ANTERIOR A LA REDACCIÓN DEL CONTRATO

- a) ¿Hay relación directa con la finalidad y la descripción del contrato?
- b) ¿Tiene carácter público?
- c) ¿Se pueden tomar medidas para normativizar el uso de la lengua?
- d) ¿Se puede incluir como criterio de valoración?
- e) ¿Se pueden incluir mejoras en los pliegos técnicos?
- f) ¿Subcontratación?
- g) ¿Cómo se hará el seguimiento?
- h) ¿En qué idioma tengo que escribir los pliegos?

4. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS SEGÚN EL TIPO DE CONTRATO

- a) CLÁUSULA GENERAL: A incluir en todos los contratos
- b) CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

- a) Contrato de obras
- b) Concesión de obras
- c) Contrato de suministro
- d) Contrato de servicio o contrato privado
- e) Concesión de servicios
- f) Contratos menores

1. MARCO LEGAL

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y los órganos de contratación de sus organismos autónomos tienen la obligación de incluir cláusulas lingüísticas. Las bases legales de la normativa son las siguientes:

a) Ley 6/2003, de 2 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías: el artículo 28.2 establece que cualquier organismo de cualquier tipo encargado de la gestión de servicios públicos ha de cumplir los siguientes puntos:

“2.– Las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias en la forma siguiente:

En los establecimientos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, rótulos, avisos y en general comunicaciones dirigidas al público se formularán en euskera y castellano.

Los impresos o modelos oficiales confeccionados para su cumplimentación por consumidores y usuarios serán bilingües.

Salvo la opción expresa de la persona consumidora y usuaria a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales, los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de los citados contratos tendrán redacción bilingüe.

Las comunicaciones dirigidas a consumidores en particular, así como facturas, presupuestos y documentos análogos deberán redactarse en forma bilingüe, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales.

Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía, etiquetaje y envasado de los productos o servicios deberán redactarse en forma bilingüe.

La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados, se realizará de forma bilingüe.”

b) Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. El artículo 7.8 establece las cláusulas que se deben incluir cuando los servicios públicos se ejecuten por terceros:

“8.– A fin de que los derechos lingüísticos de los ciudadanos y el cumplimiento de la regulación de oficialidad lingüística del euskera y el castellano no sufran menoscabo alguno por la prestación del servicio mediante alguno de los modos de gestión indirecta admitidos por la legislación vigente, los contratos celebrados por las entidades locales incluirán las cláusulas que sean precisas en cada supuesto, de modo que en los servicios públicos que se ejecuten por terceros:

El objeto del contrato cumpla con la legislación lingüística que le resulta aplicable por su propia naturaleza y por las características de la entidad local titular del servicio.

Los ciudadanos sean atendidos en la lengua oficial que elijan.

El servicio se preste en condiciones lingüísticas equivalentes a las que sean exigibles a la administración titular del servicio.”

c) Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización y uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las administraciones locales de Euskadi. Este decreto que viene a desarrollar la Ley de Instituciones Locales establece el régimen jurídico lingüístico de la contratación pública. Dedicó a este asunto el artículo 36 en su totalidad:

“Artículo 36.– Contratos públicos.

1.– De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7.8 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, los contratos administrativos suscritos por las entidades locales y demás entidades que conforman el sector público local de Euskadi incluirán las cláusulas que sean precisas para garantizar a los ciudadanos y ciudadanas el derecho a recibir las actividades o los servicios en los que medie un contrato, en condiciones lingüísticas equivalentes a las que sean exigibles a aquellas, así como el cumplimiento de la regulación de la doble oficialidad lingüística del euskera y del castellano.

2.– Los pliegos de condiciones administrativas particulares y de prescripciones técnicas se publicarán en las dos lenguas oficiales, a excepción de aquellos documentos de carácter gráfico o eminentemente técnico, que podrán redactarse en una de las lenguas oficiales.

3.– Las entidades locales y demás entidades que conforman el sector público local de Euskadi harán cumplir en sus contratos públicos el régimen de doble oficialidad lingüística. En consecuencia, establecerán en cada caso, atendiendo al objeto del contrato, los requerimientos lingüísticos en los pliegos de cláusulas administrativas particulares.

4.– Las entidades locales y demás entidades que conforman el sector público local de Euskadi garantizarán que el objeto del contrato cumple con la legislación lingüística que le resulte aplicable por su propia naturaleza y por las características de la entidad local titular del servicio.

5.– Los requerimientos relacionados con la doble oficialidad lingüística estarán vinculados a las condiciones de ejecución de cada contrato, y deberán garantizar: a) Que los ciudadanos y ciudadanas sean atendidos en la lengua oficial que escojan. b) Que el servicio se preste en condiciones lingüísticas equivalentes a las que sean exigibles a la administración titular del servicio.

6.– Las condiciones lingüísticas de ejecución del contrato se basarán en los siguientes principios: a) Se garantizará el principio de proporcionalidad en función de las características, el objeto y las personas destinatarias en cada caso. b) Estarán ligadas a los cometidos a llevar a cabo mediante el contrato. c) Deberán ser acreditadas por la empresa tanto con medios propios como, en su caso, con medios externos.

7.– En las condiciones de ejecución del contrato se podrá incluir la regulación relativa a la lengua que se empleará en las relaciones entre la entidad contratante y la persona adjudicataria.

8.– En particular, en el caso de contratos que impliquen un trato directo con los ciudadanos y ciudadanas, se garantizará lo siguiente:

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar el servicio de acuerdo con la normativa de la propia entidad local o entidad que conforma el sector público local de Euskadi relativa a su actividad lingüística y especialmente deberá adscribir a los distintos puestos de trabajo las personas que cuenten con la capacitación lingüística exigida para desempeñar sus funciones en ambos idiomas oficiales, lo que se determinará en los pliegos de cláusulas administrativas particulares del contrato. A fin de acreditar por la empresa que cuenta con dicho personal se requerirá a la persona licitadora que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que identifique las personas trabajadoras designadas para ocupar los distintos puestos de trabajo necesarios para la ejecución del contrato, con indicación de los niveles de competencia lingüística con los que cuentan, acompañando en su caso los documentos acreditativos correspondientes.

Cuando se preste el servicio, la adjudicataria procurará que las relaciones orales con los ciudadanos y ciudadanas sean en euskera. A tal efecto, la persona trabajadora de la empresa adjudicataria comenzará la conversación en euskera, y la continuará en la lengua que elija la persona destinataria del servicio. Los certificados, tarjetas, notas y otros escritos que la empresa adjudicataria expida a los ciudadanos y ciudadanas durante el desempeño del servicio se redactarán en la lengua oficial elegida por el usuario del servicio.

9.– Corresponde al órgano de contratación velar por el cumplimiento de los requisitos lingüísticos. El incumplimiento de los requisitos lingüísticos conllevará la aplicación de la normativa correspondiente al incumplimiento contractual.

10.– Las entidades locales y demás entidades que conforman el sector público local de Euskadi podrán determinar que los estudios, proyectos y trabajos análogos encargados a terceras personas por ellas sean redactados, por lo menos, en euskera, salvo que su finalidad exija su redacción en lengua castellana. Dicho requisito constará en el pliego de condiciones de los contratos administrativos que se aprueben.”

d) El Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, en el que se desarrollan los procedimientos de contratación pública de la Ley de Instituciones Locales de Euskadi, establece en el apartado b) del artículo 13:

“En el caso de que el procedimiento de contratación tenga por objeto una prestación dirigida o en cuya ejecución se establezca una relación directa con la ciudadanía, los ciudadanos y ciudadanas serán atendidos en la lengua oficial que elijan y, además, la prestación se ejecutará en condiciones que garanticen los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias de la misma. Al efecto, los órganos de contratación establecerán como condición especial de ejecución la elaboración de un plan para garantizar la atención a la ciudadanía en la lengua oficial que escoja.”

Por ello, se establece la garantía jurídica. Los servicios públicos que la administración pública ofrezca por medio de terceros se deben ofrecer bajo las mismas condiciones exigibles al titular de la administración, cumpliendo con los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Para ello, se incluirán cláusulas lingüísticas en la contratación, se preverán todos los ámbitos lingüísticos que influyan en el servicio y se tomarán las medidas necesarias.

2. DÓNDE INCLUIR LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

Las medidas de uso de las dos lenguas oficiales se podrán incluir según las condiciones establecidas en el punto 4 para cada tipo de contrato y se podrán incluir de la siguiente manera:

a) Condición de solvencia técnica en los términos previstos en los artículos 76 a 79 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Si el conocimiento y uso del euskera está ligado explícitamente al objeto del contrato, el órgano de contratación podrá establecer condiciones de solvencia en los Pliegos Administrativos de Cláusulas Específicas. Si corresponde, se podrá solicitar al contratista el compromiso de garantizar recursos humanos suficientes y adecuados para cumplir el contrato, siempre en base al principio de proporcionalidad.

Para ello, la administración contratante podrá solicitar al contratista que identifique a las personas que emplee y que haga saber quiénes tienen conocimiento de la lengua, así como quién será la persona responsable de las comunicaciones orales y escritas con la administración y las personas usuaria.

b) Criterio de concesión según el artículo 145 de la Ley 9/2017.

“La adjudicación de los contratos se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio. [...] Los criterios cualitativos que establezca el órgano de contratación para evaluar la mejor relación calidad-precio podrán incluir aspectos medioambientales o sociales, vinculados al objeto del contrato.”

Siendo objetivo aumentar el balance calidad-precio, si se fundamenta en ofrecer prestaciones en euskera directamente relacionadas con el objeto del contrato se podrán recoger como criterio de adjudicación.

c) Mejora, en las condiciones previstas en el artículo 147 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Se pueden incluir como mejora varias medidas. Por ejemplo, se podrá recoger en los pliegos particulares de cláusulas administrativas la capacidad y el conocimiento en el ámbito de la lengua de las personas vinculadas a la ejecución del contrato, siempre y cuando esas mejoras sean acerca de la prestación objeto del contrato, no hagan referencia a las características de la empresa licitadora, y si se fundamenta en ejecutar prestaciones complementarias en euskera directamente relacionadas con el objeto del contrato.

d) **Condición especial para la ejecución del contrato**, según los términos previstos en el artículo 36. del decreto 179/2019 y en el 34.1 de la Ley de Contratos, se podrán incluir cláusulas de cumplimiento de los criterios de uso del euskera. Tiene dos objetivos principales: que en la ejecución del contrato la ciudadanía sea atendida en la lengua que elija y que se preste el servicio en las mismas condiciones que se le pueden exigir a la administración titular de los servicios.

e) **Objeto**. Teniendo de base el deber de especificar el objeto para formalizar contratos según el artículo 35.1.c. de la ley 9/2017 sobre contratos, hemos de tener claro que las cláusulas lingüísticas deben tener relación directa con el objeto del contrato.

Así mismo, el artículo 36.4 del decreto 179/2019 dice que se debe garantizar que el objeto de contrato cumpla con la normativa lingüística. Así, nos podremos servir de la posibilidad de configurar el objeto. Se podrá trasladar la garantía de los derechos lingüísticos directamente al objeto del contrato.

Además, es importante que la posibilidad de configurar el objeto del contrato se pueda aplicar a todas las tipologías de contratos. Aunque la garantía de los derechos lingüísticos para gestionar servicios públicos y los puestos de trabajo de atención al público suelen estar relacionados, en los contratos de suministro y obras las lenguas también pueden tener relación directa con el objeto. Por ejemplo, en los contratos de señalética, productos de software o trabajos de investigación, la cooficialidad puede estar directamente relacionada con el objeto del contrato.

3. ANÁLISIS ANTERIOR A LA REDACCIÓN DEL CONTRATO

Antes de redactar los pliegos se recomienda reflexionar sobre los trabajos a contratar para gestionar las lenguas adecuadamente. Aquí unas cuantas preguntas que hacerse:

a) **Descripción y objeto del contrato**. ¿El uso del euskera tiene relación directa con las prestaciones contratadas? Si la respuesta es Sí:

¿Es recomendable mencionar la lengua en el objeto?

¿Es correcto hacer referencia a la normativa lingüística?

¿En la descripción del contrato se puede especificar “garantizando el uso de las lenguas oficiales” o “siguiendo la planificación lingüística del ayuntamiento”?

Dónde situarlo: la cláusula lingüística se tiene que incluir en el objeto del contrato.

b) Carácter público. ¿La ciudadanía será atendida en los servicios contratados? ¿Habrá relación con la ciudadanía?

El contratista tendrá que acreditar solvencia lingüística suficiente para llevar a cabo el objeto del contrato en las dos lenguas oficiales; y para ello, acreditará la provisión de plazas y la competencia lingüística de la plantilla según las condiciones de los pliegos particulares.

Para que la empresa contratista o subcontratista acredite que dispone de esa plantilla, tendrá que identificar a las personas nombradas para ocupar las plazas en el servicio encargado de la contratación. Además, tendrá que especificar el nivel de competencia de cada quien y, si corresponde, los certificados de dicha competencia.

El nivel de competencia exigido se determinará en base al principio de proporcionalidad, y se establecerán condiciones lingüísticas similares a las que debe cumplir la administración contratante. Para determinar qué PL le corresponde a cada plaza, véase la guía de referencia publicada por el Gobierno Vasco (APL_CAST.pdf (euskadi.eus))

La competencia lingüística o su excepción se acreditarán por medio de los títulos o certificados que regulan estos decretos:

- Decreto 187/2017, de 4 de julio, por el que se modifica el Decreto de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Decreto 47/2012, de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

Una vez asignado el contrato, si alguien sustituyera a alguna persona de la plantilla que tuviera acreditada la competencia lingüística, esa persona deberá también acreditar dicha competencia.

Dónde incluirlo: la cláusula para garantizar la atención al público se incluirá en el pliego de condiciones administrativas particulares.

c) Regular el uso de la lengua. Fijar instrucciones o criterios lingüísticos concretos.

- Criterios de uso. Además de garantizar la competencia ¿Conviene especificar unos criterios?

P.ej. La plantilla de la empresa adjudicataria comenzará el trato con el público en euskera, y después, la persona usuaria decidirá en qué idioma quiere ser atendida. Según el idioma escogido, la empresa adjudicataria redactará en dicho idioma todos los documentos, certificados, tarjetas, notas, etc.

- Relación con la administración. ¿Se puede tener trato en euskera con la administración? La Ley 179/2019 da la opción de que el trato entre la administración y la empresa adjudicataria sea en euskera.
- Último resultado. Cuando el resultado final de los trabajos contratados son un informe o un estudio, podremos solicitar que sean en euskera (Recogido en el artículo 36.10) del Decreto 179/2019):

“Las entidades locales y demás entidades que conforman el sector público local de Euskadi podrán determinar que los estudios, proyectos y trabajos análogos encargados a terceras personas por ellas sean redactados, por lo menos, en euskera, salvo que su finalidad exija su redacción en lengua castellana. Dicho requisito constará en el pliego de condiciones de los contratos administrativos que se aprueben”

- Comunicaciones, paisaje lingüístico y señalética. ¿En qué idioma los queremos? En todo tipo de contratos las comunicaciones que haga la empresa adjudicataria o subcontratista para llevar a cabo el objeto del contrato serán bilingües. Estas son las comunicaciones generales:

Páginas web.

Rotulación y señales.

Instrucciones, publicidad, anuncios, documentos de oferta de servicios.

Comunicaciones por megafonía.

El resto de comunicaciones sin receptor determinado.

Dónde incluirlo: como condición para ejecutar los contratos en los pliegos administrativos.

d) Los criterios de valoración ¿Pueden incluir criterios de euskera? ¿Están atados al objeto del contrato?

- Si la competencia lingüística de la plantilla no se especifica en las condiciones de ejecución del contrato y está relacionada con el objeto del contrato, se podrá incluir en los criterios de valoración.
- Tener certificados de calidad lingüística: Bikain, Bai Euskarari...
- Que la empresa disponga de un plan de euskera
- ...

Dónde incluirlo: en los criterios de valoración.

e) Mejoras. ¿Se podrán incluir en los pliegos técnicos? Si están relacionadas con el objeto del contrato, ¿se podría incluir alguna de estas mejoras?

- Organizar cursos de euskera para la plantilla o tener diseñado un plan de formación.
- Tener certificados de calidad lingüística: Bikain, Bai Euskarari...

- En los casos en los que no es imprescindible una competencia lingüística tenerla en cuenta como mejora.
- Que la empresa disponga de un plan de euskera.
- Ofrecer el producto final en una tercera lengua.
- ...

Hay dos maneras de formular el apartado de mejoras. Por un lado, se puede ofrecer una “batería de ideas”, y de esa batería que propusieran mejoras. Junto a eso, se podría admitir como mejora la mejora de algún elemento ya necesario. Por ejemplo, si una empresa presentara plantilla con un nivel C1 y el requisito fuera de un nivel B2 se tomaría como mejora.

f) Subrogación. Si la nueva adjudicación de un contrato finalizado se ha de subrogar con la plantilla existente y dicha plantilla no tiene la competencia lingüística necesaria, se podrá incluir en las cláusulas contractuales que dicha plantilla se podrá sustituir por otra que cumpla con la competencia lingüística exigida por el contrato.

Además, se podrá incluir en el apartado de mejoras un plan de formación de euskera para la plantilla subrogada que no tenga la competencia suficiente.

g) Seguimiento. ¿Cómo hacerlo? Le corresponde al órgano de contratación realizar el seguimiento del cumplimiento de las condiciones lingüísticas. El órgano de contratación puede servirse de la ayuda del Servicio de Euskera para hacer un seguimiento correcto del contrato.

g.1.) Se puede incluir en las cláusulas contractuales el deber de la empresa contratista de realizar el seguimiento del cumplimiento. P.ej. con las Fichas de seguimiento.

g.2.) Se puede incluir un epígrafe sobre el tratamiento de la lengua al realizar el acta de recepción de obras o bienes.

Dónde incluirlo: lo relativo al seguimiento e incumplimiento de las obligaciones se incluirá como cláusula en el pliego técnico.

h) Pliegos. ¿En qué lengua han de redactarse? El Decreto 179/2019 determina en su artículo 36.2 el deber de redactarlos en las dos lenguas oficiales.

“Los pliegos de condiciones administrativas particulares y de prescripciones técnicas se publicarán en las dos lenguas oficiales, a excepción de aquellos documentos de carácter gráfico o eminentemente técnico, que podrán redactarse en una de las lenguas oficiales.”

Criterios lingüísticos de contratación: PLANTILLA

OBJETO	¿El uso del euskera tiene relación directa con el objeto del contrato?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.a y 2.e.	<input type="checkbox"/> NO
USO DE LA LENGUA	Folletos, carteles, anuncios, páginas de inscripción en redes sociales... ¿En dos lenguas? ¿En qué orden?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.c.	<input type="checkbox"/> NO
	¿Comunicaciones, paisaje lingüístico, señalética, páginas web, rotulación y señales, instrucciones, publicidad, servicios, documentos a ofrecer, comunicaciones por megáfono...?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.c.	<input type="checkbox"/> NO
	¿Se pedirá que las relaciones con la administración sean en euskera?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.c.	<input type="checkbox"/> NO
	¿Se pedirá que, cuando el resultado final de lo contratado sea un informe o estudio, esté, por lo menos, en euskera?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.c.	<input type="checkbox"/> NO
	¿Se especificará como usar las lenguas al realizar el servicio?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.c.	<input type="checkbox"/> NO
	¿Están recogidos los aspectos lingüísticos en las condiciones especiales de ejecución del contrato?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 2.d.	<input type="checkbox"/> NO
CARÁCTER PÚBLICO	¿Habrà atención al público?	<input type="checkbox"/> SI * Anexo 3.b.	<input type="checkbox"/> NO
	¿Han de ser capaces de hacer el programa en euskera? ¿Entero? ¿Parcialmente?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.b.	<input type="checkbox"/> NO
	¿Quienes desarrollen el plan han de saber euskera? ¿Todos? ¿Un porcentaje? ¿Se ha especificado algún nivel?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.b.	<input type="checkbox"/> NO
	¿Están incluidos en la solvencia los requisitos lingüísticos?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 2.a.	<input type="checkbox"/> NO
SUBCONTRATACIÓN	En caso de subrogación ¿Se ha especificado cómo actuar?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.f.	<input type="checkbox"/> NO
SEGUIMIENTO	¿Se ha especificado cómo se hará el seguimiento de los requisitos lingüísticos?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.f.	<input type="checkbox"/> NO
CRITERIOS DE VALORACIÓN	¿Está recogido el ámbito lingüístico en los criterios de valoración?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.d y 2.b.	<input type="checkbox"/> NO
MEJORAS	¿Se pueden presentar aspectos lingüísticos en la sección de mejoras?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.e y 2.c.	<input type="checkbox"/> NO
LENGUA DE LOS PLIEGOS	¿En qué idioma debo redactar y publicar los pliegos?	<input type="checkbox"/> SI *Anexo 3.e.	<input type="checkbox"/> NO

4. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS SEGÚN EL TIPO DE CONTRATO

Los deberes del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y los órganos de contratación de sus organismos autónomos son: Incluir criterios lingüísticos generales por medio de cláusulas administrativas e incluir cláusulas específicas según el tipo de contrato.

a) CLÁUSULA GENERAL: Debe incluirse en todos los contratos.

En las cláusulas administrativas se incluirá una cláusula con la mención a la normativa de normalización del euskera y la garantía de los canales básicos de comunicación.

Cláusula modelo

“El contratista, y en su caso los subcontratistas, deberán observar durante la ejecución del contrato la cooficialidad de ambos idiomas, euskera y castellano, sujetando su actividad a criterios de bilingüismo y de respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas, de acuerdo con las disposiciones recogidas en la Ley 10/1982, Básica de Normalización del Uso del Euskera, el Estatuto de Autonomía del País Vasco, el Decreto 86/1997, que regula los procesos de normalización de la Administración Pública del País Vasco, y el apartado 9.9 del Plan del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para el período 2018-2022.

En cualquier caso, deben ser bilingües todas aquellas comunicaciones de carácter general realizadas por el contratista y, en su caso, por los subcontratistas en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Se consideran comunicaciones de carácter general las siguientes:

- Páginas web.
- Rotulación y señalización.
- Informaciones, publicidad, anuncios y documentos de oferta de servicios.
- Comunicaciones emitidas por megafonía.
- Cualquier otra cuyo destinatario sea la ciudadanía en general.

En caso de incumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos en este punto, se impondrá una penalidad equivalente al 1% del presupuesto base de licitación, IVA incluido, salvo que, motivadamente por el órgano de contratación se estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrá alcanzar un 5 % o un 10 % respectivamente”.

b) CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

Dependiendo del tipo de contrato, una cláusula específica indicará de modo preciso los criterios lingüísticos que deberán cumplirse, los cuales serán previamente establecidos por los servicios técnicos y por los técnicos y técnicas de administración general de cada de-

partamento, quienes podrán solicitar asesoramiento al Servicio de Euskera, tras establecer las características técnicas del contrato y con anterioridad a la tramitación de la licitación. A tal fin, el servicio técnico que haya iniciado el contrato enviará mediante correo electrónico al técnico o técnica del Servicio de Euskera el expediente, para facilitar la colaboración. La persona responsable del contrato será la responsable de comprobar el cumplimiento de las condiciones lingüísticas incluidas, para lo cual usará una lista de control u otro medio que considere adecuado.

a) Contrato de obras

A tener en cuenta: a) Comunicación, paisaje lingüístico y señalética; b) Carácter público; c) Seguimiento.

Cláusula modelo

“Condiciones lingüísticas de ejecución. El contratista adjudicatario y los posibles subcontratistas deberán emplear el castellano y el euskera en todos los elementos de rotulación y señalización que sean expuestos en la obra, tanto en el recinto interno como en los paneles informativos a pie de calle. Toda la documentación e impresos que vaya a ponerse a disposición de la ciudadanía, si los hubiere, deberán estar igualmente en bilingüe. El contratista cumplirá las órdenes que reciba por escrito de la dirección acerca de la instalación de señales complementarias o modificaciones de los que haya instalado. Los gastos que ocasiona la señalización serán abonados por el contratista.”

b) Concesión de obras

A tener en cuenta: a) Comunicación, paisaje lingüístico y señalética; b) Carácter público; c) Seguimiento.

Cláusula modelo

“El contratista adjudicatario y los posibles subcontratistas deberán emplear ambas lenguas oficiales en todos los elementos de rotulación que sean expuestos en la obra, tanto en el recinto interno como en los paneles informativos a pie de calle. Toda la documentación o impresos que vayan a ponerse a disposición de la ciudadanía, si los hubiere, deberán igualmente ser bilingües. Si la ejecución de la actividad implique relación directa con la ciudadanía, se atenderá en la lengua oficial de elección del ciudadano o ciudadana. Si no consta esta opción, las comunicaciones de carácter general deberán ser bilingües.”

c) Contrato de Suministros

A tener en cuenta: a) Comunicación, paisaje lingüístico y señalética; b) Criterios de uso; c) Resultado final; d) Descripción y objeto del contrato (p.ej. contrato de adquisición de señales); e) Seguimiento.

Los productos suministrados, en la medida en que afecten a la imagen del Ayuntamiento, deberán tener rotulación bilingüe en los siguientes casos:

- En los que afecten al paisaje lingüístico (rotulación, señalización).
- En los que se exija algún tipo de rotulación (ropa de trabajo).
- En los que de por sí se incluya un texto, tanto escrito como oral (impresos, voz de ascensores...).

En los productos genéricos de software, si existen en el mercado versiones en euskera, se suministrarán también estas, de modo que la persona usuaria tenga la opción de elegir la lengua de uso.

d) Contrato de servicios y contrato privado

A tener en cuenta: a) Carácter público; b) Comunicación, paisaje lingüístico y señalética; c) Criterios de uso; d) Resultado final; e) Descripción y objeto del contrato; f) Mejoras; g) Subcontratación; h) Relaciones con la administración; i) Seguimiento

Si para la elaboración del producto final objeto del contrato hubieren de realizarse actividades que impliquen relación directa con la ciudadanía, deberá atenderse en la lengua oficial del ciudadano o ciudadana y garantizar el uso de ambas lenguas oficiales en todos los soportes o actividades que sustenten dicha relación (encuestas, cuestionarios, grupos de discusión, etc.). Estos aspectos deberán cuidarse especialmente cuando el público destinatario sea infantil o juvenil (por tratarse de un colectivo de especial promoción en materia lingüística).

El producto final objeto del contrato deberá entregarse en ambas lenguas oficiales al menos cuando:

- Se prevea que, en su totalidad o en parte, vaya a difundirse entre la ciudadanía.
- En el caso de productos diseñados a petición del Ayuntamiento que incluyan distintos softwares o interfaces, bien sean sonoros, bien sean visuales.

Cuando la actividad a desarrollar conlleve un contacto habitual con la plantilla municipal (por ejemplo, el CAU), en los contratos de servicio se tendrá en cuenta la posibilidad de relacionarse oralmente en euskera y así se establecerá en las condiciones. Si es necesario, el Servicio de Euskera ofrecerá ayuda y asesoramiento a las unidades responsables.

e) Concesión de servicios

A tener en cuenta: a) Carácter público; b) Comunicación, paisaje lingüístico y señalética; c) Criterios de uso; d) Resultado final; e) Descripción y objeto del contrato; f) Mejoras; g) Subcontratación; h) Relación con la administración; i) Seguimiento.

Cuando la ciudadanía sea la destinataria de un servicio público ha de garantizarse que el mismo se dará también en euskera, puesto que, cuando estos servicios públicos

que se ejecuten por terceros implican una relación directa con la ciudadanía, han de prestarse en condiciones lingüísticas equivalentes a las que sean exigibles al propio ayuntamiento.

Cuando la actividad a desarrollar conlleve contacto directo con las personas usuarias o consumidoras, el contratista deberá acreditar solvencia lingüística suficiente para prestar esa actividad tanto en castellano como en euskera; y para ello, deberá garantizar que va a asignar a esos puestos personas que cuenten con la competencia lingüística que se haya exigido en cada caso en los pliegos de condiciones técnicas.

La empresa contratista o subcontratista, para poder acreditar que cuenta con el personal necesario, deberá indicar ante el servicio responsable del contrato qué trabajadores y trabajadoras va a designar para cubrir dichos puestos, e igualmente, ha de acreditar qué competencia lingüística tienen y en posesión de qué certificaciones están.

f) Contrato menor

Por ley, no es necesario redactar un pliego administrativo, por lo que habrá que tener en cuenta el objeto del contrato e incluir en el pliego técnico elaborado al efecto las condiciones lingüísticas de la persona contratista o empresa.

GLOSARIO

- **Clasificación de las unidades administrativas.** Respecto a los planes de uso, hay que clasificar las unidades administrativas en 4 grupos: de atención al público, de carácter social, generales y singulares. Así las define el decreto:

- Unidades de carácter público: Se basan en mantener una relación tanto oral como escrita con la persona administrada.
- Unidades de carácter social: Amplia red de contactos de la administración local, sobre todo a nivel social.
- Unidades generales: ámbito interno de la administración
- Unidades singulares: Se considerarán unidades especiales aquellos servicios y unidades que ofrezcan medios y recursos. Mayormente, ejecutan tareas manuales, en tareas de mantenimiento y conservación de edificios, obras, limpieza, entre otras; o trabajos técnicos de mantenimiento o instalación de equipos, laboratorios o similares.

- **Unidades bilingües** son aquellas en las que las tareas se realizan tanto en euskera como en castellano. Para nombrar bilingüe una unidad, tanto la jefatura de la unidad como el 80% de la plantilla han de tener acreditado el perfil lingüístico. Se ha tenido en cuenta la estructura funcional y no la orgánica; y, además de quienes poseen una plaza y quienes las ocupan, también se tomará en cuenta al personal que esté en plazas de programa.

- La **fecha de preceptividad** establece cuándo se tendrá que cumplir con el perfil lingüístico de una plaza, es decir, cuándo pasará a ser requisito. Una vez pasada la fecha de preceptividad será necesario tener acreditado el perfil lingüístico para ocupar la plaza.

- Los **índices de preceptividad** establecen a cuántos puestos se les asignará una fecha de preceptividad. Para fijar ese índice se toma en cuenta la realidad sociolingüística del ámbito de actuación de cada administración local. En el caso del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz es el mismo municipio. Para ello, se usará la fórmula “vascohablantes+(casi vascohablantes/2)” y se tomarán como referencia los últimos datos del padrón o del censo de población y viviendas.

- **Rótulos** son los soportes fijos de información: el rótulo principal que se halla en el exterior de los edificios, los de dirección, las placas de los edificios, los que tienen la denominación de oficinas y salas, los relativos a la seguridad, los certificados emitidos por entidades externas (de calidad, sostenibilidad,), los de las ventanillas, los de las máquinas de café, los contenedores higiénicos o los relojes de fichar.

- El **perfil lingüístico (PL)** determina el nivel de competencia lingüística en euskera requerido para ocupar y poseer una plaza. Son cuatro los perfiles lingüísticos establecidos para los puestos de trabajo: PL 1, PL 2, PL 3 y PL 4.

- **Criterios para el uso de las lenguas oficiales:** son las directrices o instrucciones principales de la política lingüística del Ayuntamiento, y especifican detalladamente cómo ha de usarse y tratarse el euskera en los siguientes ámbitos: en las relaciones con las administradas y los administrados y con el resto de las entidades, tanto en las relaciones orales como escritas, en los actos públicos, en las publicaciones, en el paisaje lingüístico, en las contrataciones administrativas y, en general, en todas los demás ámbitos de actuación de la administración.

- **Paisaje lingüístico:** conforman el paisaje lingüístico todos aquellos elementos informativos visibles al público que accede a las instalaciones: rótulos, señalización de dirección, placas, denominaciones de oficinas y de salas, los que se colocan las ventanillas, las máquinas de café, los contenedores higiénicos, los relojes de fichar, las notas informativas temporales, o las revistas y libros disponibles en las salas de espera. Todos estos elementos han de estar siempre en ambos idiomas.

- **Unidades preferentes:** cuando al menos el 50% de la plantilla de esa unidad tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente. En este caso también se ha tenido en cuenta la estructura funcional y no la orgánica y se ha tenido en cuenta a toda plantilla que integra dicha unidad.

- **Microplanes:** el objetivo de los microplanes es obtener el mayor rendimiento de los conocimientos de euskera y desarrollar el uso profesional de este idioma en aquellas unidades que aún no cumplen los requisitos para ser nombradas unidades bilingües, pero que, sin embargo, de esta manera, puedan prestar servicios en euskera a los administrados y a las administradas, tanto de forma oral como escrita, y para que el euskera sea lengua de servicio con la ciudadanía y de relación con el resto de las administraciones.

- **Acciones de normalización:** cada una de las acciones que se ponen en marcha en un período de planificación lingüística con el fin de cumplir los objetivos y se cumplan los criterios de uso de las lenguas oficiales.

- **Plan de normalización:** la formulación de la política lingüística del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Por medio de esta política, se quieren alcanzar los objetivos establecidos en las disposiciones legales sobre normalización.

- **Notas** son los soportes informativos de carácter temporal, que pueden cambiarse fácilmente y que suelen estar habitualmente en papel o en papel plastificado: horarios, abierto/cerrado, entrada por la otra puerta. Asimismo están incluidos en este grupo todo tipo de notas que están en los paneles de anuncios, puestas bien por el propio Ayuntamiento bien por entidades externas o por asociaciones.

- **Capacitación:** se denomina así al conjunto de ayudas, orientaciones y recursos que se ponen a disposición de la plantilla para que desempeñen sus tareas en euskera. El programa de capacitación y el uso van unidos y, por consiguiente, este programa es la estrategia principal de desarrollo del plan. El Servicio de Euskera asigna a cada departamento o servicio

una técnica de normalización, la cual se encarga en cada lugar de encauzar, dinamizar y promover el plan de uso. Así pues, y junto con ella, además de establecerse los objetivos, se trabajan, se ejecutan y se evalúan. La relación con la técnica encargada puede ser presencial, vía correo electrónico o vía Internet. En el programa de capacitación se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Adaptación del paisaje lingüístico y la rotulación
- Adaptación de documentos
- Corrección de documentos
- Tratamiento de los criterios lingüísticos: sensibilización y aplicación
- Dar a conocer los recursos informáticos
- Capacitación lingüística: terminología específica, lenguaje administrativo, expresión oral y expresión escrita
- Promoción del uso del euskera
- Asesoramiento lingüístico en general

El programa de capacitación se planifica con el objetivo de incentivar la autonomía lingüística de las trabajadoras y trabajadores, tiene unos objetivos determinados en cada lugar de actuación y una fecha de inicio y una fecha de finalización. Este programa puede prestarse presencialmente, por correo electrónico o por la intranet.

- **Sesiones de capacitación:** se entiende por tal la capacitación que se da presencialmente y la dan las técnicas del Servicio de Euskera en el puesto de trabajo de las empleadas o empleados. Junto con ellos y ellas se acuerdan los objetivos, las fases y la frecuencia de las sesiones.

- **Usos de capacitación:** es el número de horas de capacitación por el número de participantes en dichas sesiones.

- **Lengua de servicio y lengua de trabajo:** Lengua de servicio es aquella que se usa en las tareas administrativas al mantener comunicaciones tanto orales como escritas con la ciudadanía. Lengua de trabajo, en cambio, es aquella que la propia administración usa internamente para realizar sus tareas.