

**PLAN PARA LA  
NORMALIZACIÓN DEL  
USO DEL EUSKERA EN  
EL AYUNTAMIENTO DE  
VITORIA-GASTEIZ**  
**VI PERÍODO DE PLANIFICACIÓN  
(2018-2022)**

COLECCIÓN *TEMAS MUNICIPALES*



PLAN PARA LA NORMALIZACIÓN  
DEL USO DEL EUSKERA  
EN EL AYUNTAMIENTO  
DE VITORIA-GASTEIZ

VI PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2018-2022)

1. Antecedentes .....	6
2. Fundamentos jurídicos.....	6
3. Ámbito de aplicación .....	7
4. Período de aplicación .....	7
5. Nuevo índice y fechas de preceptividad .....	8
6. Unidades preferentes: unidades bilingües y microplanes .....	9
7. Programa de capacitación .....	9
8. Objetivos, acciones e indicadores .....	10
8.1. Lengua de servicio.....	10
8.2. Lengua de trabajo.....	13
9. Criterios de uso de las lenguas oficiales en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz .....	20
9.1. Ámbito de aplicación.....	20
9.2. Lenguas de servicio, lenguas de relación y lenguas de trabajo.....	20
9.3. Comunicaciones del Ayuntamiento.....	20
9.4. Formación permanente.....	23
9.5. Contratación de personal.....	24
9.6. Aplicaciones informáticas.....	24
9.7. Intranet, página web , blogs y redes sociales .....	25
9.8. Criterios de creación y traducción de textos.....	26
9.9. Criterios lingüísticos en la contratación .....	28
9.10. Publicaciones .....	32
9.11. Paisaje lingüístico.....	33
9.12. Imagen corporativa .....	33
9.13. Actos públicos .....	34
9.14. Anuncios, publicidad y campañas .....	34
9.15. Subvenciones y convenios .....	35
9.16. Cesión de instalaciones municipales.....	36
10. Anexo. Definiciones y reseñas legales.....	37

Edita: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Elaboración: Servicio de Euskera

Maquetación: Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento

Imprime:

D.L.:

Julio 2019

## 1. ANTECEDENTES

El Decreto 86/1997 regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas. Este decreto en su artículo 19 establece que las administraciones aprobarán o modificarán planes de normalización durante el primer año de cada período quinquenal de planificación y que en dichos planes se ha de recoger la política lingüística de cada administración, para dar respuesta a los objetivos de normalización que marca el decreto. El presente informe viene a dar cumplimiento de dicho requerimiento. A día de hoy nos encontramos en el sexto período de planificación —2018-2022—.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha tenido tres planes de normalización: el primero correspondía al período 2003-2007; el segundo, al período 2008-2012; y el tercero, al período 2013-2017. Partiendo de los datos de la evolución del tercer período, proponemos aquí el plan que estará en vigor entre los años 2018 y 2022.

Sin embargo, no podemos dejar sin citar los dos primeros períodos de planificación (1990-1997 y 1998-2003), en los cuales el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz puso en marcha una serie de medidas para la euskaldunización de parte de su plantilla y para establecer los perfiles lingüísticos preceptivos en la relación de puestos de trabajo.

## 2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

- La Ley Básica 10/1982 de Normalización del Uso del Euskera.
- La Ley 6/2003, del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias (Capítulo VII), en la medida que es de aplicación a las sociedades públicas.
- El Decreto 86/1997, que regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- La Ley 6/1989, de la Función Pública Vasca.
- La Ley 2/2016, de Instituciones Locales de Euskadi.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El artículo segundo del Decreto 86/1997, de 15 de abril, determina en qué ámbitos se aplicará el proceso de normalización lingüística y establece, entre otros, las administraciones forales y locales, al igual que sus organismos autónomos.

Por lo tanto, hemos de incluir en este plan:

- Los y las responsables políticos
- Los departamentos
- Los organismos autónomos
- Comité de empresa y representantes sindicales
- Por lo que respecta a las sociedades públicas, les son aplicables la disposición adicional cuarta del Decreto 86/1997 y la Ley 6/2003. Por lo tanto, corresponde a sus consejos de administración establecer los objetivos lingüísticos y adoptar las medidas oportunas para su cumplimiento. El Servicio de Euskera del Ayuntamiento les ofrecerá consejo y ayuda en ambas tareas.

## 4. PERÍODO DE APLICACIÓN

El período de vigencia del Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera comienza el 1 de enero de 2018 y termina el 31 de diciembre de 2022, es decir, el mismo día que termina el VI período de planificación lingüística de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

## 5. NUEVO ÍNDICE Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

El Decreto 86/1997 establece que las administraciones públicas aprobarán en el primer año de cada período de planificación su correspondiente plan de normalización, y que en estos planes, entre otras cuestiones, se recogerán las modificaciones de las asignaciones de perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad de los puestos de trabajo.

El nuevo índice de preceptividad que ha de cumplir el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz durante el período de 2018-2022 es del 37,11 %. Por lo tanto, habiendo puesto fecha de preceptividad a 16 de los puestos que había al principio del período de planificación, se hubiera conseguido lograr dicho índice. Sin embargo, debido a la existencia de una serie de plazas vacías con fecha vencida se consideró conveniente efectuar la remoción de la fecha concretamente a 15 plazas. Por último, se consolidaron 412 plazas de programa a finales del año 2018, a algunas de las cuales se les asignó fecha de preceptividad. Así pues, como consecuencia de la asignación de las nuevas fechas, el índice de preceptividad que se va a aplicar en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz es el 38 %.

Por otro lado, el artículo 17 del decreto mencionado anteriormente señala cuáles son los objetivos mínimos que debe cumplir cada institución. Por lo que respecta al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, ha de establecer unidades bilingües y microplanes en las unidades de atención al público, en aquellas que tengan contacto directo y habitual con la juventud y en las de carácter social; asimismo pueden establecerse microplanes en las unidades administrativas de carácter general. Por tanto, las nuevas fechas se han asignado siguiendo los criterios de este artículo.

## 6. UNIDADES PREFERENTES: UNIDADES BILINGÜES Y MICROPLANES

En este período de planificación los criterios que seguiremos para nombrar a una unidad o servicio bilingüe o para establecer un microplán son los mismos que hemos utilizados en períodos anteriores:

- a) En todos los casos –tanto en las unidades bilingües como en los microplanes– se tendrá en cuenta la estructura funcional y no la orgánica. Igualmente, se tendrán en cuenta todas aquellas personas que están trabajando en la unidad (funcionarios/as de carrera, interinas/os y personal de las plazas de programa que puedan surgir).
- b) Para que una unidad pueda ser designada como bilingüe será imprescindible que la persona que ostenta la jefatura y al menos el 80 % de la plantilla tengan acreditado el perfil lingüístico que corresponde al puesto que desempeñan.
- c) Se establecerán microplanes de uso cuando la persona que ostenta la jefatura de la unidad o del servicio no haya acreditado el perfil lingüístico del puesto o el número de personas trabajadoras que hayan acreditado el perfil lingüístico del puesto se sitúe entre el 50% y el 80%.

En los primeros años de este período de planificación, sin embargo, van a producirse dos procesos de oposición: uno, en el año 2019 –para los grupos de titulación A1 y A2–; y el otro en el 2020, para los demás grupos de titulación. Puesto que se prevén cambios significativos, nos parece más adecuado mantener los servicios y unidades que a día de hoy están declarados preferentes, y una vez finalizados esos procesos, proceder a las nuevas denominaciones.

## 7. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Uno de los objetivos primordiales del período 2018-2022, más allá de ofrecer a la ciudadanía un servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales, es que el euskera sea lengua de trabajo de la plantilla; y para conseguirlo, el programa de capacitación es un instrumento fundamental.

Considerando lo anterior, el Servicio de Euskera pone al servicio de la plantilla un conjunto de ayudas, recursos y orientaciones, para capacitar a las trabajadoras y trabajadores para que puedan realizar su trabajo en euskera. Este programa se ofrece en horas de trabajo y en el lugar del puesto, de tres maneras diferentes: de manera presencial, vía correo electrónico y a través de la intranet.

Mediante este programa, y esencialmente en las sesiones de capacitación, se trabajan, entre otros, los siguientes aspectos: comunicaciones orales y escritas, elaboración de textos, terminología, criterios lingüísticos, asesoramiento y sensibilización, etc.

Por otro lado, con el fin de dar una mayor difusión al Plan de Uso y que este sea de conocimiento generalizado, el Servicio de Euskera dispone de un blog y un espacio propio en la intranet, mediante el cual se ponen a disposición de la plantilla una serie de recursos, tales como, textos tipo, materiales didácticos, exámenes, diccionarios, etc. Además, se quieren dar a conocer los detalles del plan, y trabajar más detalladamente los criterios lingüísticos mediante noticias breves.

## 8. OBJETIVOS, ACCIONES E INDICADORES

### 8.1. LENGUA DE SERVICIO

Objetivo general: fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales con la ciudadanía, y garantizar así los derechos lingüísticos que les asisten.

Objetivos principales:

- a) Imagen corporativa: garantizar la presencia del euskera en las áreas de atención al público (presenciales o virtuales).
- Garantizar el uso del euskera en la rotulación y en los medios audiovisuales en las áreas de atención al público.
  - Garantizar el uso y la presencia del euskera en la publicidad, programaciones, campañas, publicaciones, notas de prensa y actos públicos.
  - Garantizar que todos los contenidos de la web y las redes sociales estén en euskera.
- b) Relaciones con la ciudadanía: fortalecer el uso del euskera en los servicios para que quien haya elegido ser atendido en euskera reciba la prestación en dicha lengua.
- Garantizar que los escritos estén también en euskera y asegurar en las relaciones telemáticas la opción en euskera, así como responder en euskera a las demandas presentadas en este idioma.
  - Garantizar las relaciones orales en euskera con la ciudadanía: bien en la recepción, bien por teléfono, bien presencialmente.

### IMAGEN CORPORATIVA:

LENGUA DE SERVICIO: IMAGEN CORPORATIVA			
Objetivos	Indicadores	Situación (2017)	Meta (2022)
		%	%
1. Garantizar el uso del euskera en la rotulación y en los medios audiovisuales en las áreas de atención al público.	1. Rotulación y soportes audiovisuales bilingües (%)	96	100
	2. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería en bilingüe (%)	98	100
2. Garantizar el uso y la presencia del euskera en la publicidad, programaciones, campañas, publicaciones, notas de prensa y actos públicos.	3. Presencia del euskera en los actos públicos (%)	45	55
	4. Cursos y actividades dirigidos a la ciudadanía en euskera o bilingües (%)	45	50
3. Garantizar que todos los contenidos de la web y las redes sociales estén en euskera	5. Contenidos bilingües de la web y de las redes sociales	72	100

#### Garantizar que la rotulación y los soportes audiovisuales estén también en euskera:

- Junto con la persona responsable del edificio, se analizará tanto la rotulación fija y variable así como los dispositivos que tengan mensajes pregrabados, con la finalidad de subsanar los errores que pudieran detectarse.

#### Garantizar el uso y la presencia en el marketing, la publicidad y en todos los actos públicos:

- En los actos públicos se garantizará al menos una mínima presencia del euskera, y para ello los departamentos tomarán las medidas pertinentes. Cuando sea necesario, se realizarán reuniones para establecer que las medidas que se tomen se adecúen con lo establecido en los criterios lingüísticos.
- Teniendo en cuenta las características de los cursos organizados por los departamentos y los servicios (naturaleza, objetivo, destinatarios, número de ediciones...), se estudiarán las medidas posibles para aumentar la oferta en euskera.

**Garantizar que los contenidos de la web y las redes sociales estén también en euskera:**

- En el ámbito de la administración electrónica, el ayuntamiento garantizará que la ciudadanía pueda realizar los trámites en cualquiera de las lenguas oficiales.
- Las personas que en cada unidad o servicio se encarguen de los contenidos de la web visibles a la ciudadanía, sean estos estáticos o variables, habrán de garantizar que puedan consultarse en cualquiera de los dos idiomas oficiales. Procederán de igual manera con las entradas de las redes sociales que sean de su responsabilidad. Asimismo, estos contenidos se publicarán al mismo tiempo en ambos idiomas, es decir, no se publicará ningún contenido en castellano hasta no tener también la versión en euskera.

**RELACIONES CON LA CIUDADANÍA:**

LENGUA DE SERVICIO: RELACIONES CON LA CIUDADANÍA			
Objetivos	Indicadores	Situación (2017)	Meta (2022)
		%	%
1. Asegurar el uso del euskera en las relaciones escritas con la ciudadanía	1. Relaciones escritas bilingües	97	100
	2. Respuestas en euskera a las demandas en euskera	98	100
2. Asegurar el uso del euskera en las relaciones orales con la ciudadanía	3. Recepción en euskera o en bilingüe	51	70
	4. Respuestas en euskera a las demandas en euskera	77,39	84

**Asegurar que las relaciones escritas con la ciudadanía estén también en euskera**

- Se analizará la situación junto con los servicios y los departamentos para comprobar si el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz garantiza el uso adecuado de las lenguas oficiales en todas las comunicaciones escritas con la ciudadanía (escritas o telemáticas).

**Asegurar que las relaciones orales con la ciudadanía estén también en euskera**

- Con el fin de impulsar el uso del euskera en las comunicaciones orales con la ciudadanía, se pondrá en marcha una campaña de comunicación. En el marco de dicha campaña, entre otras acciones, se repartirán distintivos (de mesa o pines) entre el personal bilingüe.
- Asimismo, dentro de esa campaña, se confeccionará un breve listado con las frases más habituales para aquellas personas que no tengan una competencia suficiente para atender en euskera.

- Se difundirán entre la plantilla los criterios lingüísticos, para garantizar la atención correcta en euskera. Para ello, por un lado, se elaborará un folleto que se repartirá entre el personal; y por otro lado, se publicarán mensajes breves sobre los criterios lingüísticos en el blog del Servicio de Euskera.

**8.2. LENGUA DE TRABAJO**

Objetivo general: incrementar el uso del euskera en las relaciones de trabajo.

Objetivos principales:

- Relaciones internas: utilizar el euskera habitualmente en la comunicación y en las herramientas de trabajo.
  - Garantizar que el paisaje lingüístico asociado al trabajo (material de oficina, papelería, máquinas expendedoras de café...) esté también en euskera.
  - Aumentar el uso del euskera en las comunicaciones orales y escritas.
  - Garantizar las versiones en euskera de los soportes informáticos más habituales y promover el uso de los mismos.
- Gestión del personal: fortalecer el uso del euskera en la formación y gestión del personal.
  - Incrementar el uso escrito y oral del euskera en la gestión de recursos humanos.
  - Incrementar la oferta de la formación en euskera y promover su demanda.
- Relaciones externas
  - Incrementar el uso del euskera en las relaciones con las administraciones públicas (relaciones escritas y orales)
  - Incrementar el uso del euskera en las relaciones con los proveedores del Ayuntamiento (entidades financieras, proveedores de productos y servicios...)
- Sistema de gestión
  - Integrar la gestión lingüística, en la medida que es una gestión transversal, en el sistema general de gestión.

**RELACIONES INTERNAS:**

LENGUA DE TRABAJO. RELACIONES INTERNAS			
Objetivos	Indicadores	Situación (2017)	Meta (2022)
		%	%
1. Garantizar que el paisaje lingüístico asociado al trabajo esté también euskera.	1. Material de oficina, papelería, máquinas de café en bilingüe o en euskera (%)	No tenemos datos previos.	25
2. Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas	2. Comunicaciones escritas horizontales y verticales escritas en euskera o bilingües.	88	95
3. Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales	3. Comunicaciones orales en euskera en las reuniones de trabajo	13,5	20
	4. Relaciones internas orales en euskera.	20,5	30
4. Garantizar las versiones en euskera de los soportes informáticos más habituales y promover el uso de los mismos	5. Instalación en ambos idiomas de las aplicaciones genéricas	84	90
	6. Uso de las versiones en euskera	2	15

**Garantizar que el material de oficina, papelería, máquinas expendedoras de café, etc. esté en euskera**

Se examinarán los materiales de oficina, tales como armarios, estantes, carpetas, archivos, murales y similares, y se establecerán prioridades para que progresivamente el paisaje lingüístico asociado al trabajo esté en bilingüe (comenzando por las unidades bilingües y continuando con el resto). Se pondrá especial atención a la hora de nombrar los directorios y los documentos que estén en la red o en soporte informático.

**Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas**

- Se impulsará el uso del euskera en las notas breves entre compañeros y compañeras, en los mensajes de mensajería instantánea, y similares. En el apartado de euskera de la intranet ofrecerán modelos de texto y consejos; igualmente, se usarán las sesiones de capacitación para asesorar.

- Como criterio general, todas aquellas comunicaciones que no tengan un destinatario concreto, se realizarán en bilingüe; para facilitar esta labor, por un lado, se crearán documentos estandarizados; y por otro lado, a aquellas personas responsables que no tengan competencia lingüística suficiente se les ofrecerá una capacitación elemental, para que escriban un mínimo al menos en euskera (los saludos, la introducción...).

- Junto con la Unidad de Informática se establecerá un procedimiento para poner en la firma electrónica la señal "E" (Euskaraz badakit) a quienes tienen acreditado el perfil lingüístico 3, y "P" (Poliki, euskaraz badakit) a quienes tienen acreditado el 2, para que la persona receptora sepa que puede relacionarse con ese compañero o con esa compañera en euskera.

- Al objeto de promover el uso del euskera en la documentación de las reuniones, actas y en los demás documentos que se usen en las comunicaciones internas, tanto en las sesiones de capacitación como a través de la intranet se difundirán los documentos estandarizados y los criterios lingüísticos.

**Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales**

- Se establecerá un protocolo con la Unidad de Informática, para que en la agenda telefónica para incluir automáticamente la señal "E" ("Euskaraz badakit") a quienes tengan acreditado el perfil del puesto, y "P" (Poliki, euskaraz badakit) a quienes tengan un conocimiento menor. Así mismo, una vez al año se actualizarán estos datos.

- Se distribuirán distintivos de mesa o pines entre quienes tengan acreditado el perfil correspondiente a su puesto (o entre quienes aun no teniéndolo, lo soliciten), para que el resto del personal municipal pueda saber que puede comunicarse en euskera.

**Garantizar las versiones en euskera de los soportes informáticos más habituales y promover el uso de los mismos**

- Se promoverá entre la plantilla la configuración y el uso de la versión de las aplicaciones informáticas que están instaladas a día de hoy o que lo estén en un futuro, del navegador y del sistema operativo. Igualmente, se promoverá el uso de los correctores ortográficos (Xuxen y el de Thunderbird).

- Se primará la instalación de la interfaz en euskera de los programas informáticos genéricos. Para ello, por un lado, se trabajarán los criterios lingüísticos y se establecerán una serie de protocolos junto con el Servicio de Aplicaciones; y por otro lado, para quienes ya los tienen instalados se realizarán campañas para cambiar la lengua de la interfaz.



**GESTIÓN DEL PERSONAL**

LENGUA DE TRABAJO: GESTIÓN DEL PERSONAL			
Objetivos	Indicadores	Situación (2017)	Meta (2022)
		%	%
1. Incrementar el uso oral y escrito en la gestión de los recursos humanos	1. Uso del euskera en la gestión del personal	71	80
	2. Oferta de formación laboral en euskera (oral y escrita)	1,89	7
2. Incrementar la oferta y promover la demanda de la formación en euskera	3. Convocatorias de cursos, inscripciones, encuestas de satisfacción aplicaciones para inscribirse, etc. en euskera o en bilingüe	60	75

**Incrementar el uso oral y escrito en la gestión de los recursos humanos**

- Se elaborará un documento que se repartirá al personal de nueva incorporación cuando firme el contrato, para que pueda saber qué opciones tiene de trabajar en euskera y qué ayudas y qué obligaciones lingüísticas tiene. Para realizar este reparto se establecerá un protocolo con el Servicio de Recursos Humanos.

**Incrementar la oferta y promover la demanda de la formación en euskera**

- En el ámbito de la formación permanente, se establecerán criterios lingüísticos con el fin de aumentar la proporción de los cursos que se ofertan en euskera y se priorizará este idioma en las primeras ediciones de los cursos. Por otro lado, el Servicio de Euskera, además de la difusión general de los cursos de formación continua, hará una difusión específica entre la plantilla y garantizará la calidad lingüística de los materiales.

- Todos aquellos cursos impartidos por el propio Servicio de Euskera a grupos concretos de trabajadoras y trabajadores tendrán la misma consideración que el resto de los cursos impartidos dentro de la formación permanente y contarán con el reconocimiento y aprobación de Función Pública.

- Se creará un impreso estandarizado, que estará disponible en la intranet, para las convocatorias de sesiones formativas para la plantilla (dirigido, sobre todo, a quienes se encargan de la difusión de los cursos), para que la información que se dé de dichas sesiones bien vía correo electrónico bien en los tablones de anuncios se realice en los dos idiomas.

**RELACIONES EXTERNAS**

LENGUA DE TRABAJO: RELACIONES EXTERNAS			
Objetivos	Indicadores	Situación (2017)	Meta (2022)
		%	%
1. Incrementar el uso del euskera en las relaciones con otras administraciones	1. Relaciones escritas en euskera con otras administraciones (cartas, documentos de reuniones, actas, impresos digitales...)	7,93	20
	2. Relaciones orales en euskera con otras administraciones	--	20
2. Incrementar el uso del euskera en la relación con los proveedores	3. Relaciones escritas con entidades privadas	--	12
	4. Relaciones orales con entidades privadas	--	18

**Incrementar el uso del euskera en las relaciones con otras administraciones**

- En consonancia lo acordado en HAKOBA, se ampliará a una serie de servicios municipales el programa de fomento del uso del euskera en las comunicaciones entre las distintas administraciones, y con ese fin se establecerán redes relacionales entre los servicios que tengan unas condiciones idóneas.

**Incrementar el uso del euskera en la relación con los proveedores**

- En las relaciones con los proveedores se fomentará el uso del euskera, identificando a aquellos trabajadores y trabajadoras que sean claves en estas relaciones. Asimismo, se analizará la situación actual y se implementarán una serie de medidas para aquellos proveedores que tengan una comunicación habitual con la plantilla municipal (CAU, entre otros). En caso de que fuera necesario, el Servicio de Euskera prestará su ayuda y asesoría a las diferentes unidades.

**SISTEMAS DE GESTIÓN**

LENGUA DE TRABAJO: SISTEMAS DE GESTIÓN					
Objetivos	Indicadores	Situación (2017)		Meta (2022)	
		Nº	%	Nº	%
1. Integrar la gestión lingüística en la gestión general de la organización	1. Seguimiento de la gestión del plan por los órganos directivos	25		50	
	2. El euskera como lengua de creación (%)		26		30
	3. Número de usos <sup>1</sup> del programa de capacitación	7205		7205	
2. Integrar el euskera en los desarrollo de los procesos	4. Inclusión de criterios lingüísticos: subvenciones		68		75
	5. Inclusión de criterios lingüísticos: contratos		84		84
	6. Inclusión de criterios lingüísticos: convenios		--		50
3. Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal	7. Total de trabajadores/as que han acreditado el perfil de su puesto		54,38		65
	8. Índice de preceptividad: puestos que tienen asignada fecha de preceptividad (FP)		36,46		37,11
	9. Titulares, que teniendo FP hayan acreditado el perfil de su puesto (%)		56,3		80
	10. Personal, que teniendo FP, haya acreditado el perfil sea titular o no.		87,87		92
	11. Competencia lingüística de representantes políticos <sup>2</sup>		37		45
	12. Personas trabajadoras y representantes institucionales que han participado activamente en las acciones del plan de uso	470		470	

1. El número de usos corresponde al número de personas que asisten a las sesiones de capacitación por el número de horas

2. Se tendrá en cuenta que tengan un nivel B2 o superior

**Integrar la gestión lingüística en la gestión general de la organización**

- Al comienzo del período de planificación se realizarán una serie de reuniones con los servicios y los departamentos, para, tras analizar sus necesidades y propuestas, establecer las líneas de trabajo a corto y largo plazo. Para conocer cómo se están cumpliendo los objetivos marcados, las y los responsables de servicios y departamentos harán reuniones de seguimiento e implementarán las medidas correctoras oportunas junto con el Servicio de Euskera.
- Se realizará una profunda reflexión sobre las sesiones de capacitación, contenidos, modo, etc. para obtener un mayor provecho de los recursos humanos del Servicio de Euskera. Igualmente, se analizará la capacitación que se realiza a través de la intranet, para establecer qué contenidos y de qué naturaleza son los más eficientes.
- Se estudiará qué textos se envían a traducir al Servicio de Euskera para valorar cuáles de ellos pueden ser traducidos por el personal. Una vez analizada la situación, se implementarán las medidas necesarias y se ofrecerá ayuda a estas trabajadoras y trabajadores.

**Integrar el euskera en los desarrollo de los procesos**

- Los departamentos introducirán cláusulas lingüísticas en los contratos, subvenciones y convenios y harán seguimiento del nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos en la ejecución de los contratos o en las actividades subvencionadas. El Servicio de Euskera dará asesoramiento al respecto.
- Al objeto de realizar el seguimiento de los criterios lingüísticos incluidos en las subvenciones, convenios y contratos, el Servicio de Euskera confeccionará una serie de instrumentos (listados de control), que hará llegar a las personas responsables de los servicios. Se evaluará, asimismo, la posibilidad de incluir estos instrumentos en la aplicación de contratación.

**Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal**

- Se asignarán más fechas de preceptividad para adecuarse al índice de obligado cumplimiento de este período de planificación.
- En cumplimiento de lo establecido por las Normas de Régimen Interior para Estudios de Euskera, se continuarán consignando recursos para que la plantilla acuda a clases de euskera y pueda presentarse a los exámenes de los perfiles lingüísticos.
- Se incluirán criterios lingüísticos, por un lado, en las bases que regulen la movilidad del personal de los puestos de atención al público y de carácter social dentro de un mismo departamento; y por otro lado, cuando estos procesos de movilidad afecten a servicios considerados de atención al público o de carácter social. Para ello, los servicios y departamentos habrán de solicitar un informe al Servicio de Euskera antes de la publicación de las bases. Igualmente, se estudiará junto con el Departamento de Función Pública la manera de incluir criterios lingüísticos en el reglamento que regula la movilidad.

- Junto con el Departamento de Función Pública se establecerán una serie de criterios para definir previamente la manera de actuar cuando se produzcan modificaciones en la relación de puestos de trabajo: cuando se creen o consoliden nuevos puestos, cuando no haya personal bilingüe en las bolsas de contratación, etc.

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

### 9.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes normas y criterios serán de obligado cumplimiento para todos los departamentos, servicios y organismos autónomos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Corresponde a cada departamento o servicio garantizar el conocimiento y el cumplimiento de estos criterios y normas de uso en su respectivo ámbito de actuación, en colaboración con el Servicio de Euskera.

### 9.2. 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, desempeñarán sus funciones indistintamente en cualquiera de ellas, dependiendo de las funciones que deban cumplir en cada caso.

El Servicio de Euskera prestará la ayuda necesaria a todas las personas que opten por el uso del euskera, revisando y corrigiendo textos y proporcionando modelos de documentos normalizados a quien lo solicite, así como aclarando dudas y respondiendo a las consultas. Para cualquier petición de este tipo, bastará ponerse en contacto con el Servicio de Euskera mediante correo interno o electrónico, y la respuesta se tramitará lo antes posible.

### 9.3. COMUNICACIONES DEL AYUNTAMIENTO

#### COMUNICACIONES ORALES

Criterios generales: todas las comunicaciones a las que tenga acceso el público en general (ciudadanía y personas usuarias) deberán realizarse en euskera y castellano. Este criterio se aplicará a las siguientes comunicaciones:

- Mensajes difundidos mediante megafonía.
- Mensajes grabados de ascensores, contestadores o porteros automáticos.
- En general, todos aquellos mensajes sin una persona destinataria específica.

Todos estos mensajes se realizarán en el orden euskera-castellano.

#### a) En el servicio ofrecido a la ciudadanía

El Ayuntamiento ofrecerá sus servicios en euskera y castellano, teniendo siempre en cuenta la opción lingüística de la persona interlocutora..

Por tanto, las personas trabajadoras que posean la capacidad lingüística correspondiente a su puesto darán la opción de utilizar cualquiera de las dos lenguas al atender a la ciudadanía bien por teléfono bien en persona, utilizando fórmulas que integren los dos idiomas en el saludo inicial.

Si la persona usuaria expresara su deseo de ser atendida en euskera y quien la atendiera no tuviera la capacidad lingüística requerida, no le pedirá que se dirija a ella en castellano, sino que derivará la consulta a los compañeros y compañeras bilingües.

Además, para facilitar a la ciudadanía la labor de reconocimiento de los miembros bilingües, se utilizarán los distintivos que los identifican como tales. Cualquiera que lo necesite puede solicitar su distintivo en el Servicio de Euskera.

#### b) Relaciones entre las administraciones

Además de lo expuesto en el apartado anterior, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz realizará un esfuerzo para que, siempre y cuando las personas interlocutoras sean bilingües, las relaciones entre las administraciones sean en euskera. Para ello, se atenderá a lo dispuesto en el plan de uso vigente, donde se concretarán los recursos y medidas adoptadas al respecto.

#### c) Relaciones internas del Ayuntamiento

El euskera ha de pasar, gradualmente, de ser una lengua de servicio a convertirse en lengua de trabajo en las unidades no preferentes.

En las unidades preferentes, por el contrario, el euskera es una lengua de trabajo, y serán precisamente estas unidades las que fomenten el uso del euskera en las relaciones que mantienen con el resto de unidades (por teléfono, en reuniones, actos...).

#### COMUNICACIONES ESCRITAS

Criterios generales: todas las comunicaciones a las que tenga acceso el público en general (ciudadanía y personas usuarias) deberán realizarse en euskera y en castellano.

- Por norma general se utilizará el sistema de doble columna: el texto en euskera a la izquierda y en castellano a la derecha.
- Cuando la utilización de este sistema no sea aconsejable por la extensión del texto o por sus características, se realizarán dos versiones, una en cada lengua, asegurando siempre que ambas se expongan ofreciendo idénticas posibilidades de consulta.

- En los escritos en los que la información se organice en dos niveles, el texto en euskera se situará en la parte superior de la página y el de castellano, en la inferior.

Cuando en un departamento, servicio o unidad haya de crearse una cuenta de correo electrónico nueva, se le pondrá un nombre bilingüe, y en el caso de que no sea factible esta posibilidad, se buscará una solución que sea válida en ambos idiomas.

#### **a) El Ayuntamiento como emisor de la documentación**

El Ayuntamiento realizará la primera comunicación a la ciudadanía y a otras administraciones en euskera y castellano. De este modo, se dará a la persona receptora la oportunidad de convenir con la administración la lengua oficial que desee utilizar a partir de ese momento.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ayuntamiento enviará sus escritos en euskera en los siguientes casos:

- Cuando el ciudadano, la ciudadana o la administración receptora haya comunicado previamente que prioriza las relaciones en euskera.
- Cuando la comunicación habitual se realice en euskera, entendiéndose en estos supuestos que se opta por el euskera como lengua relacional.
- Cuando la comunicación se realice entre unidades preferentes.

#### **b) El Ayuntamiento como receptor y con la obligación de responder**

La mayoría de los textos que se emplean en la administración son creados en castellano y posteriormente traducidos al euskera. Con el fin de crear los textos también en euskera sin acudir sistemáticamente a los servicios de traducción, el Ayuntamiento promoverá la redacción de documentos bilingües.

Así pues, las trabajadoras y trabajadores de las unidades preferentes y todos aquellos y aquellas que hayan acreditado el perfil lingüístico de su puesto de trabajo tratarán de crear y difundir en las dos lenguas oficiales el mensaje que se deba transmitir. Actuarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- La documentación recibida en castellano se contestará en castellano, pero se ofrecerá también la opción de comunicarse en euskera, siempre que la unidad administrativa implicada sea una unidad preferente, o aun no siéndolo, la persona trabajadora encargada sea capaz de trabajar también en euskera.
- La documentación recibida en las dos lenguas oficiales se contestará, en general, en las dos lenguas, ofreciendo a la persona interlocutora la posibilidad de optar por el euskera en todos los casos en que se conteste desde una unidad preferente, o aun no siéndolo, la persona trabajadora encargada sea capaz de trabajar también en euskera.
- La documentación recibida en euskera se contestará en euskera.

#### **c) La documentación de las reuniones**

Antes de preparar la convocatoria de una reunión y la documentación de la misma, ha de preverse en qué idioma va a celebrarse. El acta de dicha reunión se redactará en la lengua o lenguas empleadas.

#### **d) Comunicaciones internas del Ayuntamiento**

Las comunicaciones generales internas del Ayuntamiento habrán de redactarse en bilingüe (por ejemplo, avisos de intranet, mensajes enviados por correo electrónico, notificaciones o cartas...).

Cuando el contenido se envíe en un único mensaje, se seguirá el criterio general de las comunicaciones escritas por lo que se refiere al orden de los idiomas. Por el contrario, cuando se quiera redactar un mensaje para cada idioma, por ejemplo en los blogs, se redactará primero el de castellano y luego el de euskera, para que este aparezca situado en primer lugar.

Cuando se envíe un mensaje, un correo electrónico o una notificación a un grupo de trabajadores y trabajadoras bilingües, este se enviará en euskera. Cuando solo una parte sea bilingüe o cuando se desconozca la competencia lingüística, las comunicaciones se redactarán en bilingüe.

#### **COMUNICACIONES TELEMÁTICAS**

Para que las comunicaciones telemáticas sean eficaces es imprescindible que los mensajes orales y escritos emitidos por esta vía sean diáfanos y carentes de ambigüedad. Respecto a las lenguas a utilizar en las tramitaciones telemáticas, habrán de seguirse los siguientes criterios:

- Las tramitaciones electrónicas, informáticas o telemáticas se realizarán en la lengua elegida por la ciudadana o el ciudadano, ya sea en euskera o en castellano. Al iniciar un trámite telemático, la aplicación dará a la persona usuaria la opción de elegir el idioma en que desea continuar, mostrando, para ello, dos botones opcionales: un botón para el euskera y otro para el castellano.
- El sistema permitirá a la persona interesada optar siempre por recibir la notificación, resolución o certificación final de la tramitación en las dos lenguas oficiales.

#### **9.4. FORMACIÓN PERMANENTE**

Se dará a la plantilla municipal la formación permanente en ambos idiomas oficiales siempre que sea posible. Debido al gran desequilibrio existente en el ámbito de la formación, el ayuntamiento tomará las medidas necesarias para incrementar la oferta formativa en euskera e impartirá cada vez un número mayor de cursos en euskera.

La Unidad de formación enviará al Servicio de Euskera tanto la formación de competencias genéricas y la formación específica, como la propuesta con la relación de cursos que van a impartirse en euskera, para que este servicio haga las pertinentes modificaciones y aportaciones. El hecho de que la formación ofertada por el Ayuntamiento sea en ambos idiomas, además de respetar los derechos lingüísticos de la plantilla, tiene como objetivo reforzar el nivel de conocimientos de euskera por parte de los trabajadores y trabajadoras, para que paulatinamente el euskera sea lengua de trabajo y lengua de servicio.

En adelante es imprescindible establecer criterios y protocolos con Función Pública y hacer seguimiento de los mismos. La colaboración de Función Pública en este ámbito es, por lo tanto, esencial para llevar a cabo esta medida. A comienzo de cada año se analizará y decidirá junto con la dirección y las jefaturas de Función Pública y los y las representantes sindicales qué cursos se impartirán ese año en euskera.

Por otra parte, el Servicio de Euskera, además de la difusión habitual, hará una difusión especial de aquellos cursos que vayan a impartirse en euskera y asegurará la calidad de los materiales que vayan a usarse, a los cuales les dará el visto bueno.

Además, todos aquellos cursos impartidos por el propio Servicio de Euskera a grupos concretos de la plantilla tendrán la misma consideración que el resto de los cursos de formación permanente y contarán con el reconocimiento y aprobación de Función Pública.

## 9.5. CONTRATACIÓN DE PERSONAL

La fecha de preceptividad indica desde cuándo ha de pedirse el conocimiento de euskera en un determinado puesto de trabajo. Por tanto, la fecha de preceptividad habrá de tenerse en cuenta siempre que se cubra un puesto de trabajo (bien por sustituciones, bien por comisiones de servicio, bien por provisión de nuevos puestos o de programas).

Igualmente, cuando se cree un nuevo puesto de trabajo o un programa, deberá tenerse en cuenta dónde prestará sus servicios y qué cometidos realizará la persona que lo ocupe. En las unidades bilingües o con microplán deberá cuidarse especialmente el aspecto de la competencia lingüística de estas personas, y, en los casos que sea necesario, deberá indicarse este requisito en la solicitud de contratación que se formule al Departamento de Función Pública.

Con el objetivo de prestar especial atención al personal de nueva incorporación, el Ayuntamiento facilitará que tengan conocimiento de los criterios lingüísticos vigentes. Para ello, el Servicio de Euskera confeccionará un protocolo de acogida mediante el cual se darán a conocer el plan de uso, los recursos lingüísticos existentes y las líneas de trabajo.

## 9.6. APLICACIONES INFORMÁTICAS

Se tomarán las medidas oportunas para garantizar la posibilidad de trabajar en ambos idiomas oficiales con los programas y aplicaciones usados en los servicios municipales de Vitoria-Gasteiz. En aquellos programas que hayan de crearse, se garantizará esta opción

desde el inicio del diseño, y en los casos en que la implementación ya esté realizada se analizarán las posibilidades de adaptación de las aplicaciones, sobre todo en aquellas aplicaciones que afecten a la ciudadanía.

En casos del personal de nueva incorporación, como norma general a la hora de instalar el equipo informático y el sistema operativo, si tuviera competencia lingüística acreditada, se priorizarán las versiones en euskera de las aplicaciones y programas que han de instalarse, en el caso de que estas existieran.

En adelante es imprescindible establecer criterios y protocolos con el Servicio de Informática y hacer seguimiento de los mismos. La colaboración del Servicio de Informática en este ámbito es, por lo tanto, esencial para llevar a cabo esta medida. En los primeros meses del período de planificación se acordará la forma de coordinación junto con la dirección y las jefaturas del Servicio, para definir y realizar el trabajo común.

## 9.7. INTRANET, PÁGINA WEB, BLOGS Y REDES SOCIALES

### INTRANET Y PÁGINA WEB

Los contenidos de la intranet y de la página web competencia del ayuntamiento podrán consultarse tanto en euskera como en castellano. Asimismo, dichos contenidos se publicarán simultáneamente en ambas lenguas, es decir, no se publicará el contenido en castellano hasta que no se publique también la versión en euskera.

Es responsabilidad de la unidad que edita los contenidos que estos estén en los dos idiomas y garantizar que sean lingüísticamente correctos. Para ello, las personas gestoras de estos contenidos podrán enviarlos al Servicio de Euskera antes de su publicación.

Si se incluyen vínculos en las páginas en euskera, estos vínculos deberán derivar, a su vez, a la versión en euskera de esa página. En caso de que no existiera, la persona gestora deberá hacer un comentario en euskera.

Cuando exista la posibilidad de realizar trámites a través de Internet, esos podrán realizarse tanto en castellano como en euskera.

### BLOGS

Los contenidos se publicarán en su integridad en euskera y en castellano, y se cuidará la calidad de los idiomas. Los comentarios podrán ser redactados en la lengua que la persona usuaria desee y se publicarán en la versión correspondiente a ese idioma. Cuando en los comentarios se genere un debate o tema de interés general en una de las dos lenguas, se creará un nuevo contenido con lo tratado en la otra lengua.

### REDES SOCIALES

Se garantizará el uso de los dos idiomas oficiales en los contenidos de las redes sociales municipales. Será responsabilidad de la unidad asegurar que los contenidos se publiquen

en ambas lenguas de una manera equilibrada. Cuando el texto vaya en un único mensaje, el contenido en euskera irá en la parte superior y en castellano en la inferior; si por el contrario, hay un mensaje para cada idioma, se publicará primero el de castellano y a continuación el de euskera, para que aparezca este último en la parte superior.

Cuando se incluya un mensaje en castellano de una cuenta exterior al ayuntamiento, el comentario o la introducción al mismo se escribirán en euskera o en bilingüe.

A las preguntas que se hagan en las cuentas municipales se responderá en el mismo idioma que haya utilizado la persona usuaria.

Cuando haya de crearse una nueva cuenta en una red social, se le pondrá, en la medida de lo posible, un nombre en bilingüe. Se puede solicitar ayuda para ello, al Servicio de Euskera.

### APLICACIONES TELEFÓNICAS

Las aplicaciones telefónicas que cree el Ayuntamiento estarán disponibles en ambas lenguas antes de ponerlas a disposición de la ciudadanía.

### 9.8. CRITERIOS DE CREACIÓN Y TRADUCCIÓN DE TEXTOS

Aquellas publicaciones que tengan a la ciudadanía como destinataria habrán de publicarse en los dos idiomas oficiales y serán los departamentos quienes tengan que garantizar que estén en ambas lenguas. El Servicio de Euskera ofrecerá la ayuda necesaria bien traduciendo textos bien corrigiéndolos; en todo caso, y para fomentar que el euskera sea la lengua en que los documentos se crean, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Será la propia persona trabajadora quien cree el texto en euskera, sin enviarlo para su traducción, en los siguientes casos:

- Cuando esa persona trabaje en una unidad preferente.
- Cuando haya acreditado el perfil lingüístico de su puesto de trabajo, aunque no esté en una unidad preferente.

Los textos creados por el propio personal podrán ser enviados al Servicio de Euskera para su corrección y para solicitar la ayuda o asesoría necesaria para esta labor.

Cuando el trabajador o la trabajadora no tuviera la suficiente competencia lingüística (porque no tuviera acreditado el perfil correspondiente, podrá solicitar la traducción a la Unidad de Traducción del Servicio de Euskera, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Solicitud.** A la solicitud de traducción se le deberá adjuntar la máxima información: persona solicitante, puesto de trabajo, objeto de la traducción, plazo... asimismo deberá indicarse si se trata de un documento completo o de una solicitud parcial, si habrá correcciones o modificaciones posteriores, si se ha elaborado en base a algún documento traducido previamente, etc.

Cuando se trate de solicitudes periódicas -convocatorias, órdenes del día, etc.- no será necesario especificar los datos del apartado anterior.

Si quien solicita la traducción sabe que el texto ya está traducido en otro sitio, deberá comunicárselo al servicio de traducción y enviárselo si dispone del mismo.

- **Formato de los textos.** Los textos cuya traducción se requiera deberán estar en formato Word, para evitar conflictos con el programa informático de traducción asistida. Igualmente, independientemente del tratamiento a que hayan sido sometidos, los textos deben enviarse libres de campos automáticos, con el control de cambios desactivado, sin cuadros de texto, sin numeración ni viñeta automáticas, y sin hipervínculos necesarios.

- **Plazos.** En todos los casos habrá de hacerse una previsión del tiempo necesario para realizar la traducción, para lo cual se podrá contactar con la Unidad de Traducción.

- **Memorias.** Siguiendo el criterio general vigente, solo se traducirán los resúmenes de las memorias que elaboren los propios departamentos.

- **Traducciones extraordinarias.** Cuando sea preciso realizar traducciones extraordinarias (por su extensión, por premura o sus características especiales), el departamento o servicio correspondiente deberá hacer la necesaria previsión económica, dado que 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.

- **Convocatorias anuales y otros documentos con cambios menores.** Cuando las modificaciones realizadas en el texto en castellano no afecten más que a una pequeña parte del texto, el trabajador o trabajadora será capaz de extraer los párrafos que deben ser modificados con ayuda del servicio de traducción, en lugar de solicitar nuevamente la traducción completa del texto.

- **Anuncios de los boletines oficiales y notificaciones.** Si el departamento o el servicio ha solicitado previamente una traducción de un documento o una convocatoria que luego ha de publicarse en el BOTHA, el propio departamento deberá responsabilizarse de la inclusión de la versión en euskera.

- **Sesiones de interpretación.** Los textos que se vayan a leer en los plenos, comisiones, etc., deberán ser entregados a los intérpretes con un plazo mínimo de 24 horas de antelación.

- **Traducciones del euskera.** Como norma general no se traducirán al castellano todos los documentos que se reciban en el Ayuntamiento escritos en euskera. Si se da el caso de que la persona que ha de tramitar el documento en la unidad administrativa receptora no posee la competencia lingüística necesaria para su comprensión, en primera instancia deberá recurrir a un compañero o compañera bilingüe de su propia unidad, quien le resumirá su contenido. Solo se traducirá la documentación en su integridad cuando sea absolutamente imprescindible.

## 9.9. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS EN LA CONTRATACIÓN

Los órganos de contratación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y de sus organismos autónomos deberán incluir en los contratos una cláusula de criterios lingüísticos de carácter general en los pliegos de cláusulas administrativas particulares y cláusulas específicas atendiendo al tipo de contrato:

### Criterios lingüísticos de carácter general.

“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 estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrá alcanzar un 5% o un 10% respectivamente.”

### Cláusula específica atendiendo al tipo de contrato

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 departamento, 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

“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.

“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 implicase 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

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

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

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).

- a) Se prevea que, en su totalidad o en parte, vaya a difundirse entre la ciudadanía.
- b) En el caso de productos diseñados a petición del Ayuntamiento que incluyan distintos software 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.

#### Competencia lingüística del personal

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 personas va a designar para cubrir dichos puestos, e igualmente, ha de acreditar qué competencia lingüística tienen y en posesión de qué certificaciones están.

La competencia lingüística se acreditará por los títulos y certificaciones, o exenciones en su caso, recogidos en los siguientes decretos:

- El 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 de equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- El 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 adjudicado el contrato, si una trabajadora o trabajador ha de sustituir a una persona que ya hubiera acreditado su competencia lingüística, esa persona deberá también acreditar la misma competencia lingüística.

- En cumplimiento de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de las Instituciones Locales de Euskadi, 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.

#### e) Concesión de servicios

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 consumidora, 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.

La competencia lingüística se acreditará por los títulos y certificaciones, o exenciones en su caso, recogidos en los siguientes decretos:

- El 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.
- El 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 adjudicado el contrato, si una trabajadora o un trabajador ha de sustituir a una persona que ya hubiera acreditado su competencia lingüística esa persona deberá también acreditar la misma competencia lingüística.

#### 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.



## 9.10. PUBLICACIONES

Como criterio general, han de ser bilingües todas aquellas publicaciones generales dirigidas a la ciudadanía, tales como las programaciones, agendas de ocio y tiempo libre, los folletos informativos, dípticos, trípticos, carteles promocionales de actividades, etc.

Cuando la población destinataria sea infantil o juvenil, además de cumplirse como mínimo el criterio general, se buscarán fórmulas, en colaboración con el Servicio de Euskera, para promocionar el uso de la lengua vasca en ese tramo de edad.

Todas aquellas publicaciones cuyo objetivo específico sea promover el uso del euskera podrán publicarse íntegramente en este idioma.

Las publicaciones no periódicas de cierta complejidad requieren de un estudio individualizado. Cada departamento o servicio solicitará al Servicio de Euskera un informe sobre los criterios lingüísticos que han de aplicarse, los cuales se emitirán basándose en los siguientes puntos:

- c) Temática y carácter.
- d) Propósito de la publicación y carencia o necesidad que pretenda suplir.
- e) Gratuidad o no de la publicación.
- f) Público destinatario.
- g) Número de ejemplares y difusión de la obra.
- h) Presupuesto.
- i) Política en materia de publicaciones que ha venido observando el departamento en cuestión para ir introduciendo los criterios de manera paulatina.

### j) Autoría de la obra.

Cuando se publiciten espectáculos, conferencias o actuaciones teatrales, se recomienda mantener los títulos en el idioma original, aunque su sinopsis o comentarios han de estar en las dos lenguas oficiales.

En las publicaciones de los congresos, simposios y demás actos científicos y culturales se utilizarán la lengua o las lenguas en que se hayan llevado a cabo. Si se considera pertinente, se publicarán en euskera.

Las memorias de los departamentos municipales deberán contar al menos con un resumen en euskera. Para ello, los textos podrán ser enviados al Servicio de Euskera para su corrección y revisión.

## 9.11. PAISAJE LINGÜÍSTICO

Todos aquellos elementos informativos visibles al público que accede a las instalaciones deberán estar en las dos lenguas oficiales: rótulos, señalización de dirección, placas, denominaciones de oficinas y de salas, los que se coloquen en 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. Todas y cada una de esas informaciones habrán de estar siempre en ambos idiomas.

Respecto a la ubicación de las lenguas oficiales, si los textos escritos se organizan en dos niveles, el texto en euskera se situará en la parte superior, mientras que la versión en castellano se colocará en la parte inferior. Si por el contrario, se utiliza el sistema de doble columna, el texto en euskera irá a la izquierda y el escrito en castellano, a la derecha.

Los rótulos y la señalética merecen mención especial, puesto que, en la medida en que constituyen el paisaje lingüístico permanente de la institución, han de tomarse medidas para que sean perfectos lingüísticamente. Para dar cumplimiento a lo citado, los o las responsables de los edificios que soliciten un rótulo solicitarán la corrección del texto al Servicio de Euskera. Respecto a las señales ubicadas en las calles, se establecerá un protocolo de actuación junto con el Servicio de Imagen Corporativa y con Vía Pública, para que antes de instalar cualquier señal, envíen al Servicio de Euskera la imagen o una fotografía de la misma con el fin de que el servicio dé su visto bueno. Este mismo procedimiento se utilizará para modificar y cambiar todas aquellas señales que no fueran correctas.

Tanto el paisaje lingüístico permanente asociado al trabajo (carpetas, estanterías, etc.) como los avisos se redactarán en los dos idiomas oficiales. Además, se buscarán fórmulas que sean válidas en ambas lenguas para denominar las carpetas compartidas de los sistemas informáticos.

Por último, paulatinamente en la contratación administrativa se tomarán las medidas necesarias para que en los dispositivos electrónicos (como faxes, fotocopiadoras, impresoras) aparezcan los mensajes también euskera.

## 9.12. IMAGEN CORPORATIVA

Todos aquellos elementos que conformen la imagen corporativa de la entidad han de estar en ambos idiomas.

Todos los órganos, programas, proyectos y actuaciones municipales han de tener la descripción del nombre oficial en ambos idiomas. Las denominaciones oficiales en euskera deben contar con la propuesta y el visto bueno del Servicio de Euskera.

Si los textos escritos se organizan en dos niveles, el texto en euskera se situará en la parte superior, mientras que la versión en castellano se colocará en la parte inferior. Si por el contrario, se utiliza el sistema de doble columna, el texto en euskera irá a la izquierda y el escrito en castellano, a la derecha.

### 9.13. ACTOS PÚBLICOS

Se determinará en la fase de organización, y en colaboración con el Servicio de Euskera, cómo se utilizarán ambas lenguas oficiales en ruedas de prensa, actos institucionales, mesas redondas, jornadas técnicas, cursos, exposiciones, etc. 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 cualquier 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...) el representante o la 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:

- . Si se reparte algún tipo de documentación en la recepción (hojas de inscripción, encuestas de evaluación, etc.), esta tendrá que estar en bilingüe.
- . Cuando el acto se desarrolle íntegramente en castellano, el saludo inicial, el resumen de las líneas generales, la explicación o la introducción se realizarán también en euskera.
- . Cuando en el acto se utilicen ambos idiomas, si se reparte algún folleto u hoja informativa, este estará en bilingüe.
- . Cuando los o las ponentes de una charla, aunque esta se imparta en castellano, sean bilingüe (o algunos o algunas sean bilingües), esto se pondrá en conocimiento del público para que puedan hacerles cualquier comentario o pregunta en euskera.

Cuando el carácter del acto requiera interpretación simultánea, deberá programarse en una sala dotada de los elementos materiales necesarios para desarrollar dicha labor, y será el departamento o servicio organizador el encargado de proveer de los recursos humanos que se precisen. A tal efecto, deberá realizar la necesaria reserva económica.

### 9.14. ANUNCIOS, PUBLICIDAD Y CAMPAÑAS

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

A la hora de crear los contenidos y los lemas de las campañas se tendrán en cuenta las características de ambas lenguas oficiales. Para ello, en los contratos se establecerá como condición que se cree el mensaje de la campaña en ambos idiomas y que se cuide la comunicación en euskera, mediante escritos o mensajes correctos, inteligibles y adecuados.

### 9.15. SUBVENCIONES Y CONVENIOS

Se deberá atender a lo establecido en la Ordenanza Municipal de Subvenciones (BOTH, nº 5; 13/01/2006):

“Artículo 6º.- Beneficiarios y entidades colaboradoras. Concepto y obligaciones.

(...)

l) Aquellos beneficiarios que realicen una difusión de su actividad mediante folletos, carteles o cualquier otro soporte al que tenga acceso el público en general, deberán hacerlo en ambas lenguas oficiales. Igualmente, cuando el objeto de la subvención sea una actividad abierta, la organización de un evento o acto público, el beneficiario deberá realizar la difusión del mismo en ambas lenguas oficiales.”

“Artículo 11º.- Bases reguladoras de las subvenciones.

(...)

b) En todos los ámbitos, en función de la actividad objeto de subvención y del público al que se destinen los actos o actividades organizados por el beneficiario, en las bases reguladoras deberán establecerse determinados criterios lingüísticos para garantizar un uso apropiado de ambas lenguas oficiales. Para la definición de estos criterios se solicitará informe al Servicio de Euskera.”

Por tanto, los órganos competentes para la concesión de subvenciones y suscripción de convenios adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las entidades beneficiarias cumplan sus obligaciones lingüísticas.

En el artículo 11.b) se menciona el informe al Servicio de Euskera. Con el fin de facilitar la labor del personal técnico encargado de convocatorias de subvenciones y convenios, en las siguientes líneas recogemos los diferentes criterios que hay que tener en cuenta.

#### Criterios generales

En las normas de concesión y entre los criterios para la determinación del importe de las subvenciones se tendrá en cuenta el uso de las lenguas oficiales, siempre que en el objeto de la actividad subvencionada el uso de las lenguas sea un factor relevante, y, en general, en los ámbitos establecidos por los artículos 26 y 27 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

Se deberán utilizar ambos idiomas oficiales en los folletos, carteles, anuncios y cualquier otro soporte utilizado por los beneficiarios de la subvención para difundir su actividad. Asimismo, si el objeto de la subvención es una actividad abierta o la organización de un acto público, los beneficiarios deberán realizar su difusión en las dos lenguas oficiales. En los mensajes difundidos mediante megafonía se emplearán ambos idiomas oficiales, el euskera en primer lugar y el castellano a continuación.

En los actos y actividades subvencionados por el Ayuntamiento, el uso del euskera se deberá garantizar por lo menos en los saludos y presentaciones. En los criterios de valoración de las convocatorias de subvenciones, se asignarán puntos complementarios a las actividades y actos que fomenten el euskera. Cuando se empleen ambos idiomas, se utilizará el euskera en primer lugar.

Se garantizará el uso del euskera en las publicaciones subvencionadas por el Ayuntamiento.

Los órganos competentes en la gestión de las subvenciones adoptarán medidas a fin de comprobar que los beneficiarios cumplen las obligaciones lingüísticas establecidas y velar por el uso correcto de las lenguas oficiales. Por tanto, los beneficiarios deberán acreditar al órgano al que compete la gestión de la ayuda que se han utilizado ambas lenguas oficiales en los soportes de difusión de la actividad y la forma en que se han empleado en su desarrollo.

Cuando los destinatarios sean niños o jóvenes, además de los criterios generales, también se deberá tener en cuenta el siguiente apartado: con objeto de fomentar el uso de la lengua vasca, los beneficiarios deberán garantizar a los participantes la posibilidad de comunicarse en euskera y el castellano en los actos y actividades subvencionados por el Ayuntamiento. Si se trata de actos que se organicen en los centros escolares, los solicitantes deberán garantizarles la opción de llevarlos a cabo en ambos idiomas oficiales. Se empleará el euskera en primer lugar y el castellano a continuación.

### 9.16. CESIÓN DE INSTALACIONES MUNICIPALES

Cuando las personas físicas o jurídicas soliciten instalaciones municipales para llevar a cabo actividades o eventos (instalaciones deportivas, salas o salones de los centros cívicos, equipamientos culturales, teatros, espacios congresuales, etc.) y cuando les corresponda alguna bonificación o estén exentas de pagar la correspondiente tasa, las personas beneficiarias habrán de realizar las comunicaciones generales en bilingüe. Se consideran comunicaciones generales las siguientes:

- Información, publicidad, anuncios, documentos sobre oferta de servicios o soportes telemáticos.
- Comunicaciones emitidas por megafonía.
- Cualquier otra cuyo destinatario sea la ciudadanía en general.

## 10. ANEXO. DEFINICIONES Y RESEÑAS LEGALES

**Decreto 86/1997**, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi:

**Artículo 1.2. Lengua de servicio y lengua de trabajo.** La lengua de servicio es aquella en la que se desempeñan las funciones inherentes a un puesto de trabajo cuando las mismas se concretan en una relación oral o escrita con el administrado. Por el contrario, lengua de trabajo se considera aquella en la que se desempeñan las funciones de un puesto de trabajo.

**Artículo 2. d). Ámbito de aplicación:** la administración foral y local y sus organismos autónomos.

**Artículo 7.** El perfil lingüístico está determinado por los niveles de competencia en euskera necesarios para la provisión y desempeño de los puestos de trabajo. Son cuatro los perfiles que se asignan a los puestos de trabajo: PL1, PL2, PL3 y PL4.

**Artículo 8.** La fecha de preceptividad es aquella a partir de la cual el cumplimiento del perfil lingüístico se constituye como exigencia obligatoria para el acceso y el desempeño del puesto de trabajo. Pasada dicha fecha es requisito indispensable para ocupar dicho puesto.

**Artículo 11.** El índice de obligado cumplimiento es el porcentaje que en cada administración y en cada período de planificación debe suponer el total de dotaciones que tienen asignado perfil lingüístico preceptivo. Para establecerlo en cada administración pública se tiene en cuenta se tiene la situación sociolingüística del ámbito territorial de actuación. En el caso del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, el municipio. Para ello, se aplica la fórmula -euskaldunes + (cuasi euskaldunes/2)- a los últimos datos recogidos en el Censo o Estadística de Población y Vivienda a la fecha del inicio de ese período. Estos son los índices que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha tenido que cumplir y tiene que cumplir, indicados por períodos de planificación:

- 1990-1997: 14,65%

- 1998-2002: 17,91%

- 2003-2007: 23,91%

- 2008-2012: 27,77%

- 2013-2017: 36 %

- 2018-2022: 37,11%

**Artículo 15.1.** Unidades bilingües son aquellas que desempeñan sus funciones indistintamente en cualquiera de las dos lenguas oficiales.

**Artículo 15.2.** Microplanes. (...) Cada administración pública podrá definir microplanes de uso referidos a puestos de trabajo relacionados entre sí en la prestación de servicios o tramitación de expedientes.

**Artículo 16.** Clasificación de las unidades administrativas. A los efectos de los planes de uso, las unidades administrativas se clasifican en cuatro grupos: de atención al público, de carácter social, de carácter general y de carácter singular, y quedan definidas por el decreto de la siguiente manera:

- Unidades de atención al público: aquellas cuya función primordial consiste en la atención, tanto oral como escrita, al administrado.
- De carácter social: aquellas en cuyo desenvolvimiento se manifiesta de forma intensa la vertiente relacional de la administración.
- De carácter general: aquellas cuya proyección se manifiesta esencialmente en el ámbito intra-administrativo.
- De carácter singular: se entenderán por tales aquellos servicios o unidades de naturaleza instrumental que realizan labores de carácter manual en las tareas de mantenimiento y conservación de edificios, obras, limpieza, entre otras, y de carácter técnico, en las áreas de mantenimiento y conservación de equipos e instalaciones, laboratorios y otros similares.

**Disposición adicional cuarta.** Sociedades públicas y entes públicos de derecho privado. Cuando presten servicios públicos vendrán obligados a garantizar la utilización del euskera y del castellano en aquellos servicios que conlleven una relación directa con la persona usuaria. En aplicación de los criterios del Decreto 86/1997, los consejos de administración de estas entidades estudiarán los objetivos lingüísticos que hubieran de ser de aplicación y adoptarán las medidas tendentes a su efectivo cumplimiento.

Aplicación del Decreto 86/1997 en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (períodos 2008-2012, 2013-2017 y 2018-2022)

Habida cuenta de que el índice de obligado cumplimiento en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se sitúa entre el 25% y el 45%, tiene y ha tenido las siguientes obligaciones:

- Para garantizar que a la ciudadanía se le pueda prestar servicio en euskera, se han establecido unidades bilingües entre aquellas de atención al público.
- Asimismo han de ser bilingües aquellas unidades que tengan relación directa y habitual con la juventud.
- Han de establecerse unidades bilingües entre las de carácter social.
- Han de crearse microplanes en aquellas unidades de carácter general, cuando así venga recogido en el plan de normalización del uso del euskera.

## DEFINICIONES Y CRITERIOS UTILIZADOS

**Unidades bilingües:** para nombrar a una unidad bilingüe la persona que ocupe la jefatura y, al menos, el 80% de los empleados o empleadas tienen que tener acreditado el perfil correspondiente al puesto de trabajo. Se ha tenido en cuenta la estructura funcional y no la orgánica; y además de los titulares de los puestos de trabajo y de los ocupantes, se han tenido en cuenta asimismo las trabajadoras y trabajadores en plazas de programa.

**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 sin embargo, de esta manera, 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.

**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 los administrados y las administradas 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.

**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.

**Programa de 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 los trabajadores y trabajadoras, 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 los empleados o empleadas. 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.

**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.

**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.

**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.