

# CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

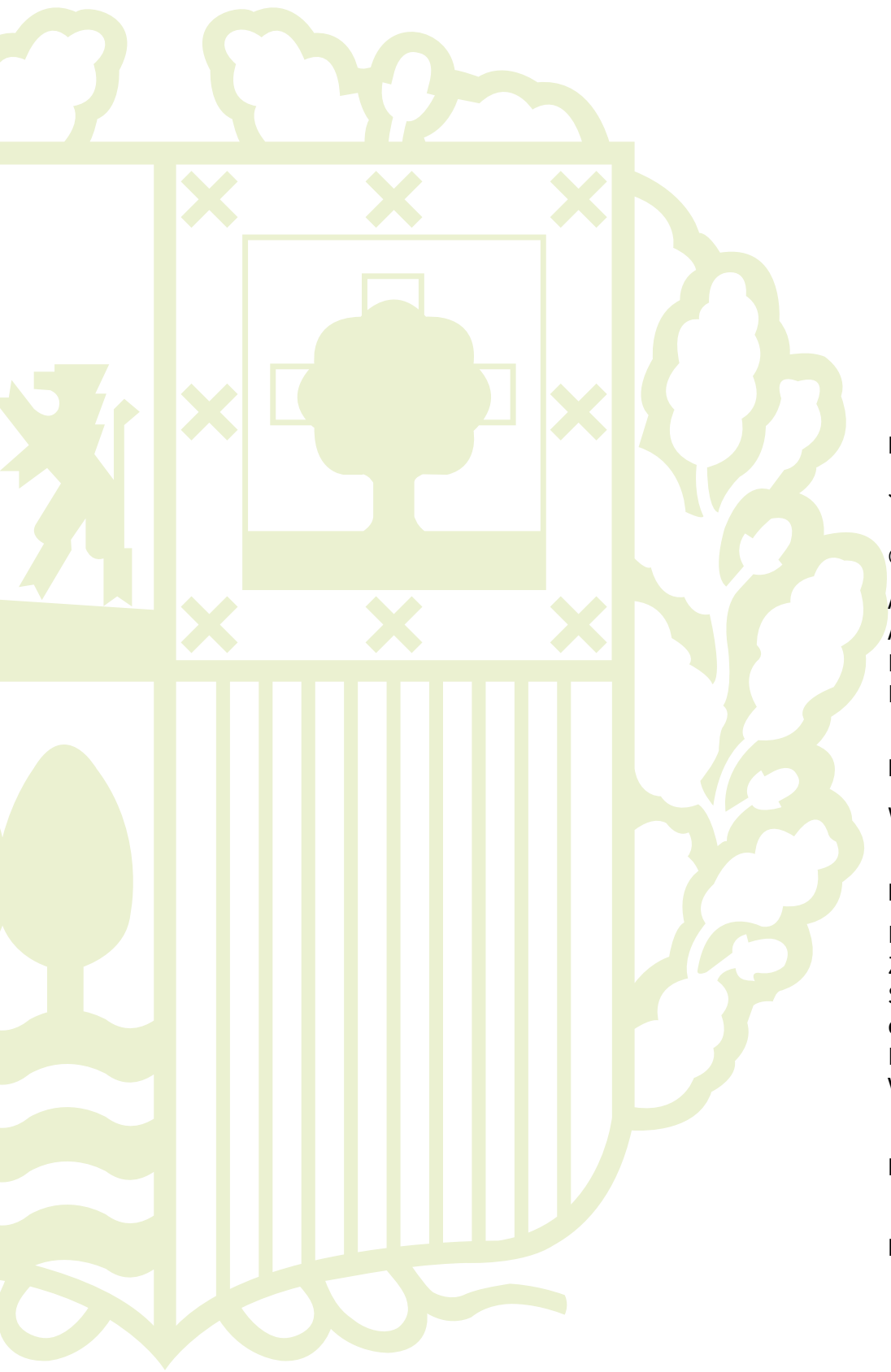
Administración General de la CAE



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA



### **Edición**

Julio 2023

©

Administración de la Comunidad  
Autónoma del País Vasco  
Departamento de Cultura y Política  
Lingüística.

### **Internet**

[www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

### **Edita**

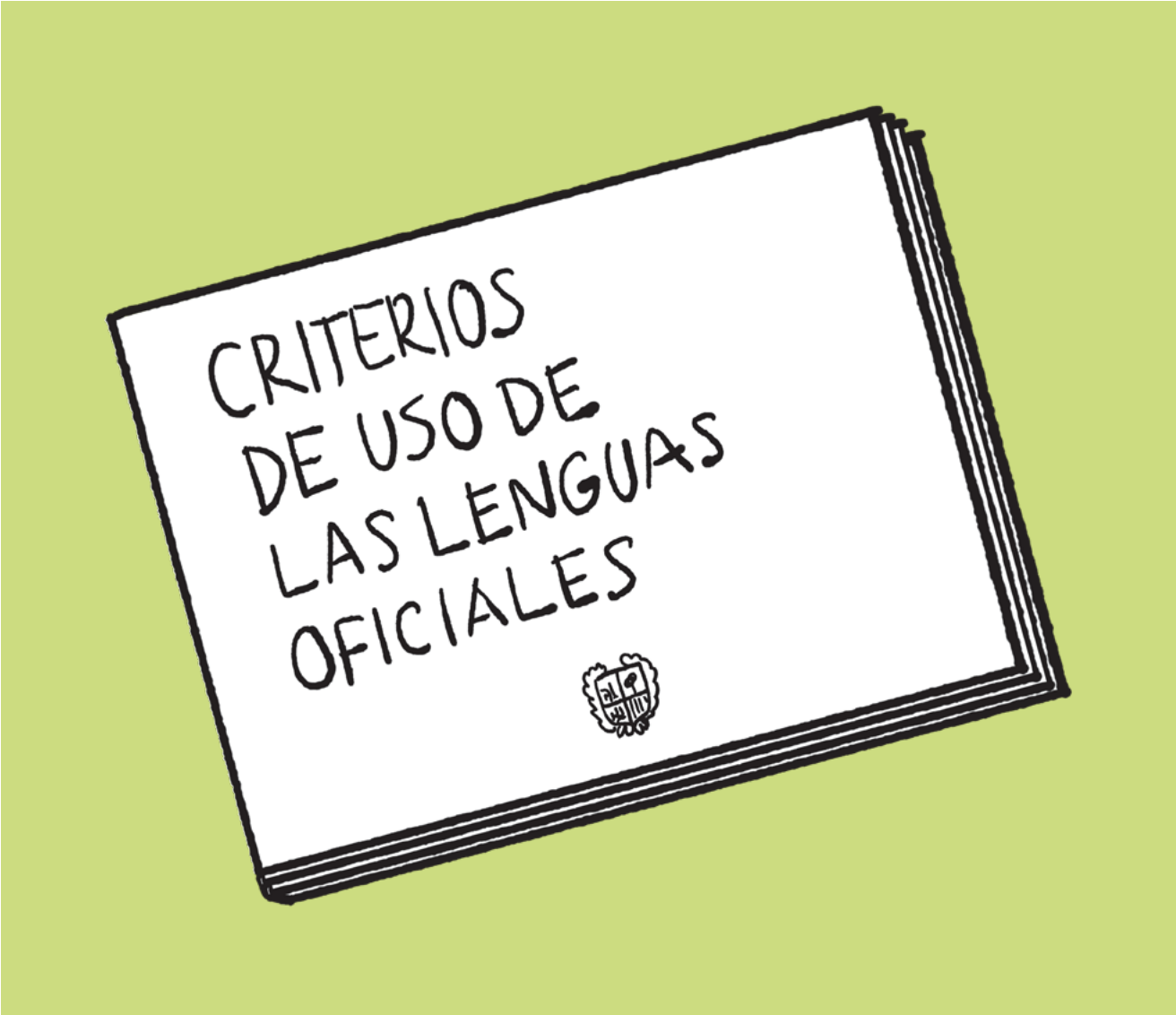
Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen  
Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones  
del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastian, 1 • 01010  
Vitoria-Gasteiz

**L.G.:** LG G 563-2023

**ISBN:** 978-84-457-3710-1

# Índice

Introducción	3
1 <sup>er</sup> eje: Gestión	9
2 <sup>o</sup> eje: Uso	27



# Introducción

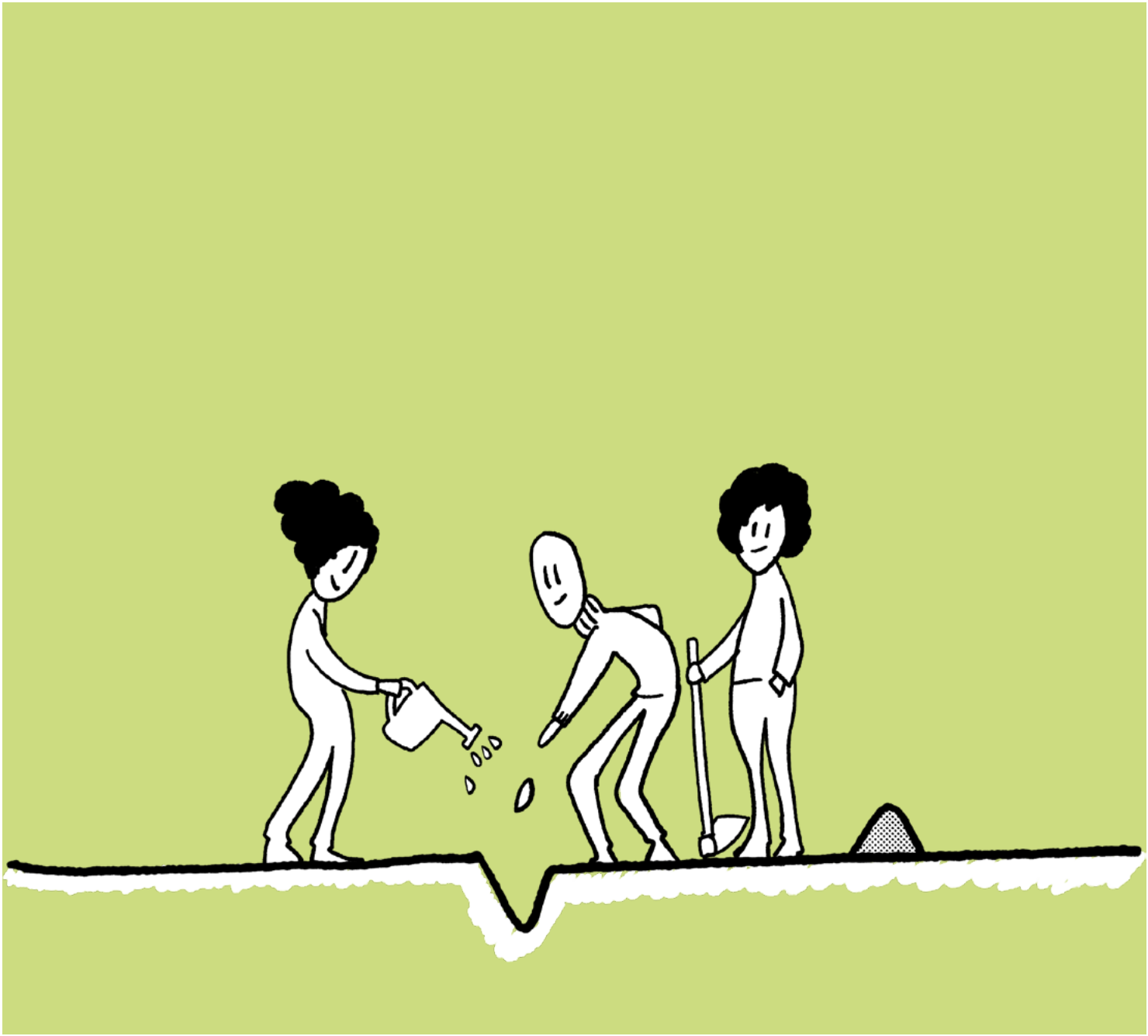
## ¿Qué son los criterios lingüísticos?

Este documento recoge las directrices generales para el uso de las dos lenguas oficiales de la CAE y pretende fijar una serie de criterios lingüísticos para su aplicación en todos los departamentos del Sector Público de la CAE, así como en el resto de entidades dependientes de los mismos.

Estos criterios generales se plasmarán en los planes de uso lingüístico de las entidades citadas, pudiendo ser complementados y redefinidos en los casos en los que se considere necesario.

Su grado de cumplimiento será objeto de seguimiento en las evaluaciones periódicas de los planes que se llevan a cabo.

Este documento sustituye, a partir de su aprobación, al aprobado por el Consejo de Gobierno el 13 de abril de 2021.



## Objetivos generales

El establecimiento de estos criterios lingüísticos persigue tres objetivos principales:

**a**

Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía vasca y lograr la igualdad lingüística efectiva en las comunicaciones que ésta mantenga con el Sector Público de la CAE; en este sentido, se impulsarán las acciones precisas para superar los obstáculos que impidan lograr ese objetivo.

**b**

Normalizar y fomentar el uso del euskera en la administración general de la CAE y demás entidades que integran el Sector Público adscrito a la misma, de forma que el euskera sea también lengua de servicio y lengua de trabajo.

**c**

Lograr que la actuación del Sector Público de la CAE en este ámbito se convierta en una referencia en la normalización del uso del euskera.

## Ámbito de aplicación<sup>1</sup>

El presente documento afectará, desde su aprobación, a la Administración General de la CAE y al resto de entidades que integran el sector público adscrito a la misma.

El marco para ello serán la Ley del Sector Público Vasco y la del Empleo Público Vasco.

A los efectos de estos criterios, se entenderá que la referencia “Sector Público de la CAE” hace referencia a a todas las entidades mencionadas anteriormente.

---

<sup>1</sup> Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco. (Artículo 9 y III. Título)

## Uso normalizado y general

El euskera, lengua propia del País Vasco, es además lengua oficial junto con el castellano, y todo el Sector Público de la CAE debe regular su carácter oficial y garantizar el uso de ambas lenguas. Para el logro de este objetivo, los departamentos, organismos autónomos y sociedades públicas del Sector Público de la CAE facilitarán un uso creciente del euskera, tanto en sus actividades internas como en las que se difundan en el exterior.

## Validez jurídica de las actuaciones realizadas en una lengua oficial

Desde un punto de vista lingüístico, la elección de una u otra lengua no supondrá menoscabo de la validez jurídica plena<sup>2</sup> de los actos jurídicos y actuaciones desarrolladas por la Administración. Se recomienda a todas las entidades concernidas aprobar sus respectivos planes de uso y podrán decidir desarrollar sus actuaciones en euskera, siempre que su realidad sociolingüística así lo permita. En cualquier caso, deberá asegurarse en todo momento a los ciudadanos y ciudadanas el derecho que les asiste a elegir la lengua oficial en la que se relacionarán con la Administración.

---

<sup>2</sup> Los escritos y documentos presentados en euskera, así como las actuaciones judiciales, serán totalmente válidas y eficaces. Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del uso del Euskera.



## Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones de la Administración

Todos los ciudadanos y ciudadanas del País Vasco tienen derecho a conocer y usar el euskera y el castellano, y los poderes públicos deben garantizar el ejercicio de estos derechos. De este principio fundamental se deriva que es la ciudadanía la depositaria de los derechos lingüísticos, y no los poderes públicos, a quienes corresponde respetarlos y garantizar su cumplimiento. El Sector Público de la CAE tiene la obligación de garantizar el ejercicio de este derecho, que se materializa mediante el servicio que las y los trabajadores públicos ofrecen a la ciudadanía.

Para ello, el personal público dependiente del Sector Público de la CAE, en sus comunicaciones con las y los ciudadanos, utilizará la lengua oficial que éstos elijan en cada caso. En las comunicaciones institucionales internas, o en aquellas que mantengan con otras administraciones, el uso de las lenguas se ajustará a lo establecido en estos criterios lingüísticos, tanto oralmente como por escrito.

## Comunicación de calidad

El Sector Público de la CAE debe promover una comunicación de calidad, con un estilo directo, apropiado y comprensible, consciente de que a la ciudadanía le asiste el derecho a entender, sin mayor esfuerzo, los mensajes del Sector Público de la CAE.

## Comunicación telemática

El Sector Público de la CAE ha hecho una apuesta decidida por la comunicación telemática. La comunicación digital no consiste en trasladar la comunicación analógica a un formato electrónico; es mucho más que eso. La comunicación digital tiene su propio código, sus propios recursos estilísticos, que deben ser tenidos en cuenta para conseguir una comunicación adecuada.

## Lenguaje no discriminatorio

El Sector Público de la CAE debe hacer un uso inclusivo y no sexista de todo tipo de imágenes y lenguajes en los documentos y soportes que produzca directamente y a través de otras personas o entidades.

# 1er

eje

## Gestión

Está dividido en 6 áreas:

- 1.0.1. Gestión general del euskera
- 1.0.2. Liderazgo
- 1.0.3. Personal
- 1.0.4. Capacidad
- 1.0.5. Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera
- 1.0.6. Cláusulas lingüísticas

CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

PLAN ESTRATÉGICO

PLAN ESTRATÉGICO

PLAN DE GESTIÓN

PLAN DE GESTIÓN



RECOGIDA DE DATOS

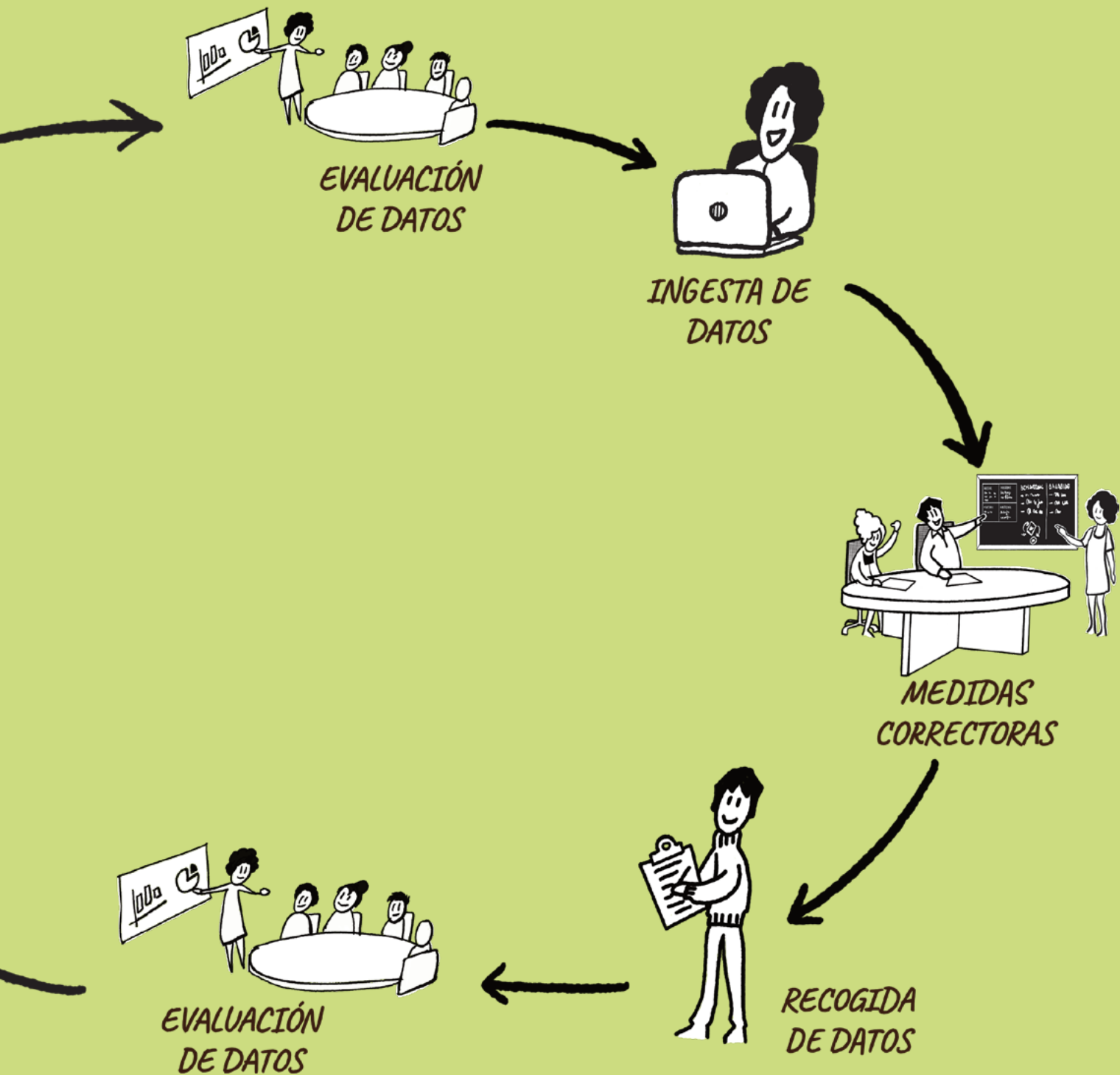


MEDIDAS CORRECTORAS



INGESTA DE DATOS





## Gestión general del euskera

En el Sector Público de la CAE, la gestión de las lenguas oficiales deberá estar integrada en el sistema general de gestión institucional para salvaguardar y hacer efectivos los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Es decir, la gestión del uso de las lenguas oficiales es una decisión estratégica de la organización y

entre sus retos se encuentra el de fomentar el uso del euskera para conseguir la igualdad de uso entre ambas lenguas. Tanto los criterios lingüísticos como el propio plan estratégico están alineados con este objetivo central.



### Estructura de gestión de las lenguas oficiales y sus funciones

Para lograr nuestro objetivo, es decir, para la integración sistemática de la gestión del uso del euskera en todos los ámbitos de trabajo, cada departamento e institución deberá determinar el sistema estructural más adecuado teniendo en cuenta su situación lingüística y características. En todo caso, dicho sistema estructurado tendrá entre sus funciones el diseño y aprobación de los planes de uso, la elaboración de propuestas de acciones, la gestión de los planes y el seguimiento sistemático de los mismos.

Como ya se ha señalado, la situación lingüística, dimensión y características de los Departamentos y Organismos del Sector Público de la CAE no permiten entender este sistema estructurado de forma única; razón por la cual, cada Institución deberá adecuarlo a sus necesidades, si bien conviene que dicho sistema cumpla, al menos, con estos cuatro requisitos:

- Contar con la presencia de personal y por responsables, tanto políticos como técnicos.
- Tener un carácter transversal.
- Contar con poder de decisión.
- Tener un funcionamiento flexible y trabajar de forma eficaz.

Cada estructura realizará un seguimiento sistemático del plan de uso y de estos criterios lingüísticos, estableciendo nuevos objetivos, modificando el planteamiento inicial o adaptando los mecanismos en función de los resultados observados. El seguimiento sistemático está, por tanto, orientado a la mejora continua.

## Proyectos estadísticos

Para profundizar en la integración de la gestión del euskera dentro de la gestión general, en los proyectos estadísticos de las entidades se incluirá la variable euskera desde la fase de diseño, de forma que se mida el conocimiento y el uso del euskera en el ámbito objeto de estudio.

## Recursos humanos

El Sector Público de la CAE cuenta con las siguientes estructuras organizativas ordinarias para la puesta en marcha de los planes de uso de los departamentos:

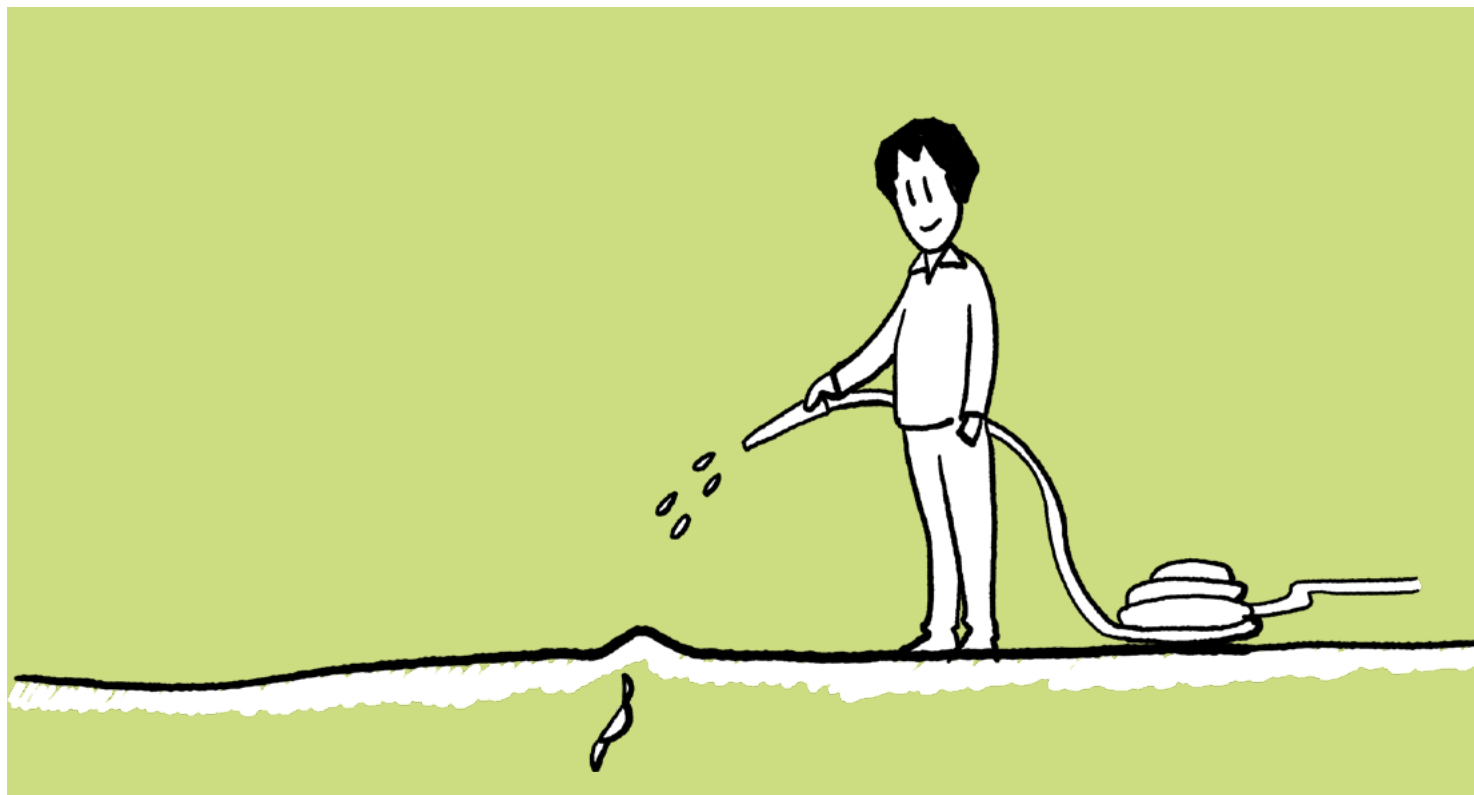
- **Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco:** es el órgano máximo de seguimiento a nivel de Gobierno, y responsable del proceso de normalización en su conjunto. Esta Comisión está compuesta por la VPL (Viceconsejería de Política Lingüística), el IVAP (Instituto Vasco de la Administración Pública) y las y los directores de servicios de los departamentos.
- **Comisión Sectorial de Seguimiento de la Normalización:** la Comisión Sectorial de Seguimiento de la Normalización está compuesta por la Viceconsejería de Política Lingüística y las y los representantes de todos los sindicatos.
- **Comisión Técnica de Normalización Lingüística:** es una comisión técnica a nivel de Gobierno Vasco cuyo cometido es intercambiar buenas prácticas y poner en marcha proyectos conjuntos. Esta Comisión está compuesta por el personal técnico de normalización de todos los departamentos, la VPL y el IVAP.





## Otros recursos

El Sector Público de la CAE facilitará los medios técnicos y económicos necesarios para asegurar el cumplimiento de lo establecido en los presentes criterios de uso de las lenguas oficiales en todos los departamentos y organismos autónomos.



## 1.0.2. Liderazgo

### Actitud y papel de los y las líderes

Las y los responsables políticos del Sector Público de la CAE deben liderar la política lingüística de sus departamentos.

Los Comités de Dirección impulsarán (junto con el personal técnico de normalización) la gestión lingüística, y serán las y los jefes de servicio los encargados de llevarla a cabo y de comunicarla entre sus compañeros y compañeras.

Los y las responsables políticas de la organización, así como las personas designadas por ellas y el personal responsable técnico participará de forma proactiva en el diseño, desarrollo y seguimiento del plan de uso. Para ello, es fundamental que presten atención a:

- Mostrar liderazgo en relación al euskera como representantes de la institución.
- Demostrar su liderazgo en la toma de decisiones sobre gestión lingüística.



- Conocer y acatar la misión y los objetivos de la organización (visión / estrategia...) respecto al euskera.
- Implicarse en la ejecución de la estrategia y en la consecución de los objetivos, participando activamente en foros y reuniones.
- Implicar y fomentar la normalización del euskera entre las personas a su cargo.
- Facilitar los instrumentos y recursos necesarios para el logro de objetivos definidos en el plan de uso.
- Llevar a cabo el seguimiento del grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos de la entidad.
- Poner en marcha medidas correctoras en caso de incumplimiento de lo establecido en el plan de uso.

## Red permanente de información para el seguimiento sistemático



Para que el seguimiento sistemático del plan de uso de cada entidad se realice de la forma más eficaz posible, cada entidad deberá decidir cuál es el procedimiento más adecuado para recabar información sobre los indicadores definidos en el plan de uso, teniendo siempre presente la situación y las características de la entidad. En la medida de lo posible, la práctica más adecuada y eficaz es distribuir esa recogida de información en función del trabajo que cada cual desempeña en la organización, es decir, crear una red permanente que permita la recogida eficaz de los datos de los indicadores.

## 1.0.3. Personal

Cada departamento y entidad informará a su personal sobre el plan de uso aprobado y los criterios lingüísticos, con el fin de que las y los trabajadores tengan en todo momento claro cuál es la visión y estrategia de su institución en materia de gestión lingüística, y en qué idioma tienen que comunicarse en el desempeño de sus funciones.

Cuando se produzca una nueva incorporación a la plantilla del Sector Público de la CAE, se aplicará el Protocolo de Acogida Lingüística elaborado por la Viceconsejería de Política Lingüística. Estos son los principales objetivos del protocolo:

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, reforzando la presencia del euskera como lengua de trabajo.
- Que el personal de nueva incorporación desempeñe su tarea de acuerdo a los criterios lingüísticos establecidos.
- Que las comunicaciones de carácter profesional con los compañeros y compañeras de trabajo y el personal responsable se desarrollen en euskera en todos los ámbitos y áreas en que las condiciones lo permitan.
- Que la actividad del personal sea también útil para la normalización del uso del euskera.
- Que se evite la pérdida de competencia lingüística en euskera del personal como consecuencia de la falta de uso y se fomente el refuerzo de la lengua mediante su práctica cotidiana.



## 1.0.4. Capacidad lingüística

Cada entidad del Sector Público de la CAE revisará los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad al inicio de cada periodo de planificación. Estos son los objetivos principales de la revisión:

1. Asegurar la adecuada asignación de los perfiles lingüísticos.
2. Garantizar que las fechas de preceptividad estén establecidas de acuerdo con las prioridades recogidas en el Decreto que regula la normalización (puestos de atención al público, red de relaciones, etc.).

3. Consolidar los logros alcanzados en la normalización del euskera y obtener el máximo rendimiento posible del esfuerzo realizado por las y los responsables y el personal.

Las y los responsables políticos y técnicos y el personal de la organización, en función de su competencia lingüística, trabajarán en euskera en la medida de sus posibilidades, e impulsarán el euskera como lengua de trabajo en sus departamentos. Las instituciones pondrán a disposición del personal las herramientas y recursos necesarios para que pueda desarrollar su labor en euskera.

## Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera

La organización comunicará a la ciudadanía y al resto de grupos de interés (otras administraciones públicas, proveedores, asociaciones, empresas privadas, etc.) su estrategia de promoción del uso del euskera; el Sector Público de la CAE ha orientado su plan estratégico y ha alineado los criterios lingüísticos con este objetivo.

Lo que comunica no será sólo que quiere fomentar el euskera, sino que la organización ha tomado una decisión estratégica y que entre sus retos está el fomento del euskera. Por ello, también informará a la ciudadanía y a los grupos de interés de los instrumentos y recursos destinados a llevar a cabo esta estrategia.

Además, la organización participará en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias de normalización y revitalización del uso del euskera, dando a conocer sus buenas prácticas y aprendiendo de las demás.



# Cláusulas lingüísticas

## Contratos públicos

En los contratos suscritos por el Sector Público de la CAE se incluirán las cláusulas que en cada caso sean necesarias para garantizar a la ciudadanía el acceso a las actividades o servicios objeto del contrato en las mismas condiciones lingüísticas que se exigen a las entidades, así como el cumplimiento de la regulación de la oficialidad lingüística del euskera y del castellano.

Los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas se publicarán en las dos lenguas oficiales.

El Sector Público de la CAE ejecutará el régimen de doble oficialidad lingüística en los contratos públicos. En consecuencia, establecerán en los pliegos de cláusulas administrativas

particulares los requisitos lingüísticos en función del objeto del contrato de que se trate.

El Sector Público de la CAE garantizará que el objeto del contrato cumple con la legislación



lingüística que le sea aplicable por su propia naturaleza y por las características de la entidad titular del servicio.

En los requerimientos relativos a la oficialidad de ambas lenguas, en los contratos que requieran atención a la ciudadanía o en los contratos que tengan por objeto la prestación de un servicio, se deberá garantizar en las prescripciones técnicas del contrato:

- a) Se garantizará el principio de proporcionalidad en función de las características, finalidad y destinatarios de cada caso.
- b) Estarán vinculados a las funciones que hayan de desempeñarse mediante el contrato.
- c) Podrán ser acreditados por la empresa con medios propios o ajenos.

En las condiciones de ejecución del contrato se podrán incluir los aspectos relativos a la lengua que se empleará en las relaciones entre la entidad contratante y la adjudicataria.

En los contratos que impliquen contacto directo con la ciudadanía se garantizará que:

- a) La empresa contratista deberá cumplir la normativa lingüística y, en su caso, las cláusulas lingüísticas indicadas en los pliegos del contrato en el momento de la prestación. En cuanto a las condiciones lingüísticas, la empresa deberá acreditar que puede prestar la prestación en las mismas condiciones exigibles a la administración titular de la prestación. En concreto, en cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de la regulación de la oficialidad lingüística del euskera y del castellano, deberá de emitir el resultado de la prestación en ambas lenguas oficiales, si así consta en la documentación contractual.
- b) En la prestación del servicio, la empresa contratista procurará que las relaciones orales con la ciudadanía se realicen en euskera. Para ello, la persona que presta el servicio en la empresa contratista iniciará la entrevista en euskera y, posteriormente, continuará en la



lengua elegida por la persona usuaria. La empresa contratista redactará en la lengua elegida por la persona usuaria del servicio los certificados, tarjetas, notas y otros escritos necesarios para la prestación del servicio.

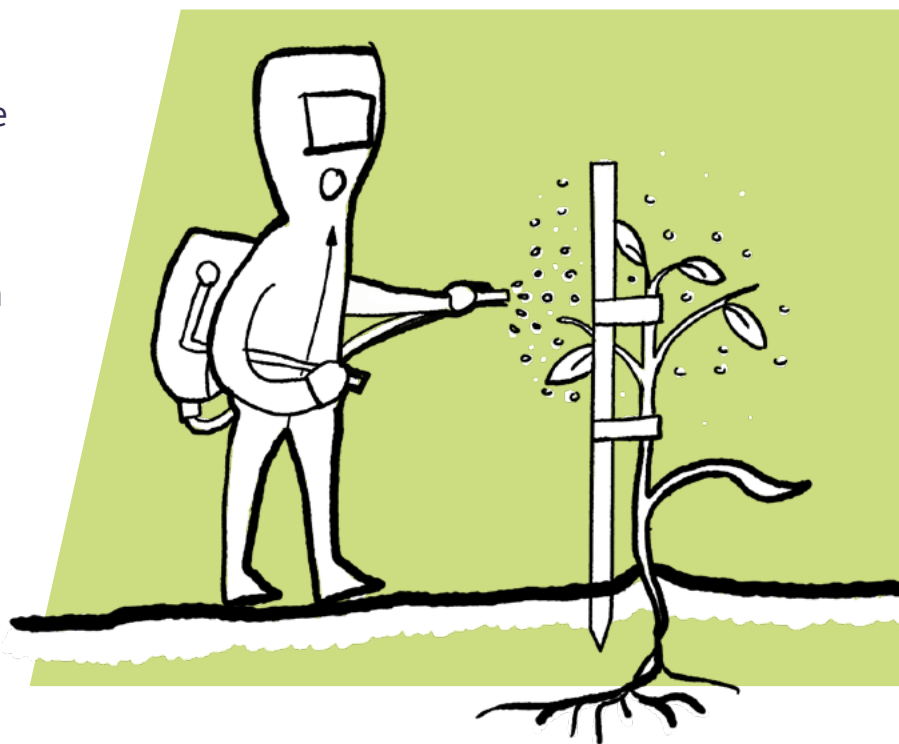
El seguimiento del cumplimiento de los requisitos lingüísticos corresponde al órgano de contratación a través de la figura del responsable del contrato que éste designe. El incumplimiento de las condiciones lingüísticas dará lugar a la aplicación de la normativa por incumplimiento contractual.

El Sector Público de la CAE podrá decidir que los estudios, proyectos y trabajos similares que soliciten a terceros estén redactados, al menos, en euskera, salvo que, por su objeto, deban redactarse necesariamente en castellano. Este requisito deberá constar en los pliegos de condiciones de los contratos administrativos que se aprueben.

Para un adecuado seguimiento del grado de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas, es conveniente que cada institución establezca una sistemática de seguimiento, acorde siempre a sus características.

## Subvenciones

Los criterios para el fomento del euskera serán de aplicación por parte del Sector Público de la CAE en las convocatorias, acuerdos y convenios del órgano correspondiente (en el caso de las subvenciones directas), así como en las órdenes y convenios de la propia entidad (en el caso de subvenciones nominales), respetando en todo momento los siguientes principios:



- a) Se regirán por el principio de proporcionalidad en función de las características, el objeto y las personas destinatarias de la actividad subvencionada.
- b) Estarán dirigidos a las actividades subvencionadas.
- c) El beneficiario o beneficiaria podrá garantizar los criterios lingüísticos tanto por sus propios medios como por con medios ajenos.

Cuando la actividad objeto de la subvención implique una relación directa con la ciudadanía, se garantizará el uso normalizado del euskera, sin perjuicio del uso del castellano. Asimismo, cuando en el marco de la actividad subvencionada se produzcan comunicaciones o publicaciones, se garantizará la presencia del euskera y se le dará prioridad.

Las bases de las subvenciones y los criterios para fijar la cuantía de estas tendrán en

cuenta el uso de las lenguas oficiales, siempre que el uso de la lengua tenga una incidencia significativa en el objeto de la subvención.

Los órganos competentes de la gestión de la subvención adoptarán las medidas necesarias para verificar el cumplimiento por parte de los beneficiarios y beneficiarias de las obligaciones lingüísticas establecidas, y velarán por el correcto uso de las dos lenguas oficiales. A estos efectos, las y los beneficiarios deberán acreditar dos preceptos ante el órgano competente para la gestión de la subvención: por un lado, la existencia de soportes de difusión de la actividad en las dos lenguas oficiales, y, por otro, la forma en que se han gestionado ambas lenguas.

Con el fin de fomentar el uso del euskera, las personas o entidades beneficiarias garantizarán que las personas participantes en los actos o actividades subvencionadas por las entidades puedan expresarse tanto en euskera como en castellano.

## Convenios

Las entidades del Sector Público de la CAE podrán suscribir convenios con otras entidades públicas o privadas para impulsar la euskaldunización de los empleados y empleadas públicas y el uso del euskera, dentro del ámbito competencial que corresponde a cada institución.

Los convenios que se suscriban con personas físicas y jurídicas se redactarán, al menos, en euskera. En todo caso, en relación con los convenios suscritos por la Administración General de la CAE y sus organismos autónomos, se estará a lo dispuesto en el artículo 57.3 del Decreto 144/2017, de 25 de abril, del Servicio Jurídico del Sector Público de la CAE: el departamento proponente tramitará el texto en Consejo de Gobierno en las dos lenguas oficiales de la CAPV. También se podrá tramitar en otro idioma a petición de la otra parte.

Dependiendo del contenido del convenio, se podrán incluir cláusulas lingüísticas para la promoción del euskera y la protección de los derechos de la ciudadanía.





# 2°

eje

## Uso

Está dividido en 2 ámbitos y 7 áreas:

### 2.1. Lengua de servicio

#### 2.1.1. Imagen

#### 2.1.2. Comunicaciones con la ciudadanía

### 2.2. Lengua de trabajo

#### 2.2.1. Comunicaciones internas

#### 2.2.2. Comunicaciones externas

#### 2.2.3. Formación

#### 2.2.4. Recursos informáticos

#### 2.2.5. Lengua de creación

# 2.1.

# Lengua de servicio



## 2.1.1. Imagen

### Rótulos (fijos y eventuales)

En los elementos de la imagen corporativa del Sector Público de la CAE, en particular los nombres de órganos y entidades, deberá estar presente el euskera, sea cual sea su soporte.

Los rótulos interiores y exteriores (fijos o eventuales) de oficinas y otras infraestructuras en las sedes de la entidad se redactarán en las dos lenguas oficiales, sea cual sea su soporte. Si fuera necesario, los rótulos aparecerán también en otros



idiomas, dando prioridad al euskera. El rótulo podrá ir solo en euskera en los siguientes casos:

- a) Cuando la grafía del texto sea muy similar tanto en euskera como en castellano.
- b) Cuando el rótulo en euskera no dé lugar a confusión.
- c) Cuando el mensaje venga acompañado por un pictograma que haga inequívoca su comprensión.

Cuando se utilicen ambas lenguas oficiales en la imagen institucional, se otorgará prioridad al euskera.

Cuando, además de las dos lenguas oficiales, sea necesario utilizar otras más, se aplicará el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otras.



## Audiovisuales

Los mensajes orales de carácter general, difundidos mediante altavoces, otros aparatos de audio y similares se emitirán primero en euskera y después en castellano. Estas comunicaciones se podrán realizar solo en euskera cuando las características lingüísticas de las personas destinatarias lo permitan.

## Publicaciones

En general, las publicaciones del Sector Público de la CAE se editarán en euskera y castellano. Cuando su finalidad sea la promoción de la lengua vasca, podrán publicarse solo en euskera.

En el caso de que las publicaciones hayan de editarse en otras lenguas además de en las dos lenguas oficiales, se seguirá el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otras.



## Anuncios y publicidad

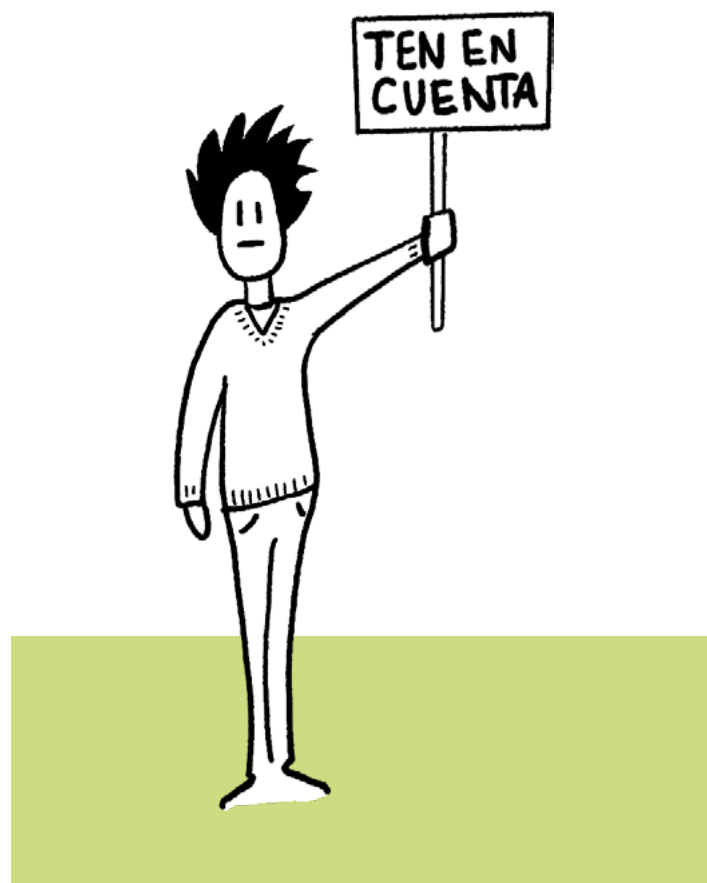
En general, la publicidad y los anuncios se difundirán en las dos lenguas oficiales, y se procurará que se haga en igual proporción.

Cuando se contraten campañas publicitarias, se velará especialmente porque los eslóganes en euskera hayan sido creados originalmente en dicha lengua, y no sean meras traducciones del eslogan en castellano. Ese requisito quedará expresamente recogido en las cláusulas de los pliegos de contratación.

Con carácter general, los folletos, carteles y notas de carácter informativo y divulgativo que acompañan a las campañas publicitarias, cualquiera que sea su soporte, se podrán redactar y difundir en euskera cuando estén relacionadas con el fomento y la normalización del uso de esta lengua.

## Notas de prensa

Las notas de prensa se enviarán en ambas lenguas. Cuando se remitan vía e-mail, aparecerá en primer lugar el resumen de la nota en euskera y a continuación el de castellano.



## Actos públicos

En los eventos externos organizados por el Sector Público de la CAE, el criterio de uso de las lenguas deberá ser tenido en cuenta sistemáticamente desde la fase de diseño. El

uso del euskera será definido en cada acto, de acuerdo con las características del evento y de la audiencia destinataria.

Por regla general, cuando las personas receptoras sean euskaldunes o cuando se sepa que desempeñan sus funciones en euskera de forma habitual, los actos se desarrollarán en euskera. En el resto de los casos, los eventos se desarrollarán en euskera y en castellano, dando prioridad al euskera, y cuando esto no resulte posible, garantizando al menos su presencia.

Las comunicaciones en soporte papel estarán redactadas en euskera y en castellano, dándose prioridad al euskera (invitaciones, formularios de inscripción, programas, órdenes del día, presentaciones, etc.).

La lengua que se utilice en los discursos dependerá tanto de la realidad lingüística de la audiencia, como de la competencia lingüística de las personas oradoras, lo que obligará a buscar siempre un equilibrio entre ambas.

La persona encargada de presentar o moderar el evento hará la presentación de los ponentes tanto en euskera como en

castellano, dando prioridad al euskera.

En aquellos eventos en los que sea necesario crear grupos de trabajo para proponer ideas o aportaciones, la entidad organizadora facilitará que los participantes euskaldunes puedan intervenir en euskera.

Cuando la naturaleza del evento o de la actividad requiera del servicio de traducción simultánea, se especificará de antemano el idioma de destino al que se traducirá la intervención y se habilitará una sala dotada de los medios necesarios para el trabajo de interpretación. Este tipo de salas se reservarán dando prioridad a los eventos que precisen de interpretación simultánea.

Cuando la entidad organizadora del acto sea una empresa externa, las cláusulas de los pliegos de contratación incluirán los criterios anteriormente mencionados.

Al formalizar la contratación, se garantizará que el personal que mantenga un contacto directo con el público asistente (personal encargado de la sala, la recepción y los servicios) esté capacitado para desarrollar su trabajo también en euskera.

## Ruedas de prensa

En la organización de las ruedas de prensa, se analizará la manera en que se utilizarán las dos lenguas oficiales. Como criterio general, se velará por garantizar, en la medida de lo posible, el equilibrio entre las dos. Para ello, además de tenerse en cuenta el equilibrio en lo que respecta a la duración o al volumen de texto que tendrá cada lengua, se asegurará la transmisión de contenidos relevantes también en euskera.

En los casos en los que se decida comunicar el mismo contenido en ambas lenguas, se comenzará con el euskera.

En el supuesto de que algún cargo o representante del Sector Público de la CAE no tuviera la competencia lingüística suficiente como para, en una rueda de prensa, entender y responder a las cuestiones planteadas por las y los periodistas, siempre que sea posible, se adoptarán las medidas pertinentes a fin de garantizar que la comunicación institucional se transmita en las dos lenguas oficiales a la ciudadanía.

Asimismo, la documentación que se distribuya en las ruedas de prensa estará redactada en las dos lenguas oficiales.

## Páginas web y redes sociales

Las páginas iniciales de los sitios web dependientes del Sector Público de la CAE estarán predeterminadas para su acceso en euskera. En esa página inicial se mostrará de forma visible el enlace correspondiente para acceder a los contenidos en castellano y, llegado el caso, también en otras lenguas no oficiales, que se ordenarán de la siguiente manera: euskera, castellano, francés, inglés y otras.

Los documentos sujetos a la responsabilidad del Sector Público de la CAE que hayan sido elaborados para difundir información a la



ciudadanía en general y puedan ser consultados en Internet, deberán ofrecerse tanto en euskera como en castellano de forma simultánea. Cuando dicha información esté relacionada con el objetivo de fomentar el uso del euskera, se podrá difundir solo en euskera.

En general, si se agregan contenidos obtenidos de otro sitio, se hará en su lengua de origen.

En el caso de que se ofrezca la posibilidad de realizar trámites a través de Internet o la intranet, deberá garantizarse la posibilidad efectiva de hacerlo tanto en euskera como en castellano.

Los sitios web y correos electrónicos del Sector Público de la CAE tendrán el **dominio.eus**.

Los mensajes institucionales o de servicio público deberán publicarse también en euskera. Cuando se publiquen mensajes en ambas lenguas, el mensaje en euskera aparecerá situado de tal forma, que se priorice su visualización; para ello, se publicará primero en castellano e

inmediatamente después en euskera. En caso de abrir un hilo, será al revés, primero en euskera y posteriormente en castellano, para que la primera visualización del hilo se mantenga en euskera.

Si se insertan enlaces externos o información en castellano de alguna otra página en el «muro» del perfil, los comentarios sobre los mismos se publicarán también en euskera.

## Aplicaciones para teléfonos móviles

Las aplicaciones del Sector Público de la CAE estarán disponibles en las dos lenguas oficiales. Si se elige el euskera, se enviarán todas las comunicaciones y documentos en euskera o, en su caso, en ambas lenguas oficiales

El Sector Público de la CAE adaptará las aplicaciones que así lo requieran, para que la ciudadanía pueda hacer valer su derecho a escoger el idioma.

## Logos y marcas

Con carácter general, las marcas y logos creados por el Sector Público de la CAE podrán publicarse solo en euskera cuando tengan por objeto la promoción de esta lengua.



## 2.1.2. Comunicaciones con la ciudadanía

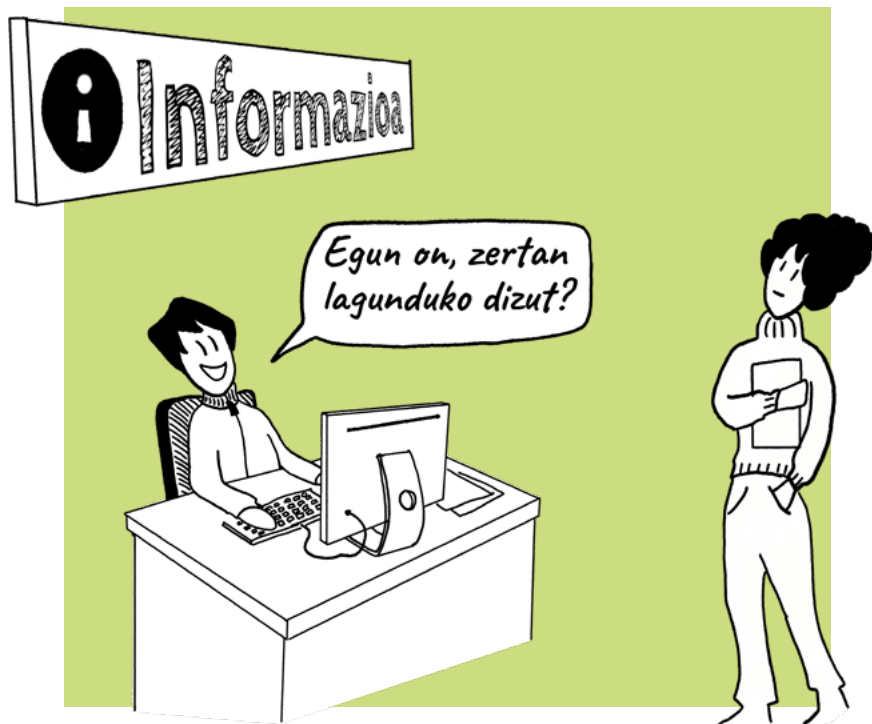
### Comunicación verbal con la ciudadanía

En la atención telefónica o presencial a la ciudadanía, se garantizará la recepción en euskera. Las trabajadoras y los trabajadores del Sector Público de la CAE utilizarán el euskera en su primera comunicación verbal con la persona atendida, y deberán seguir en la lengua oficial que ésta elija, garantizando el derecho del ciudadano o ciudadana a utilizar las lenguas oficiales.

Cuando un ciudadano o ciudadana se dirija en euskera a una trabajadora o a un trabajador público que no tenga competencia lingüística en euskera, o cuando manifieste su deseo de ser atendida en euskera, el personal seguirá el protocolo establecido en su plan de uso y solicitará la colaboración del personal bilingüe para garantizar el ejercicio de este derecho.

El personal público en ningún caso solicitará a la persona atendida que

se exprese en una u otra lengua, y deberá ofrecer su servicio en la lengua elegida por la ciudadanía. Para ello, el Sector Público de la CAE garantizará que en sus relaciones con la ciudadanía exista personal capacitado en euskera y que la atención a la ciudadanía se realice en euskera.

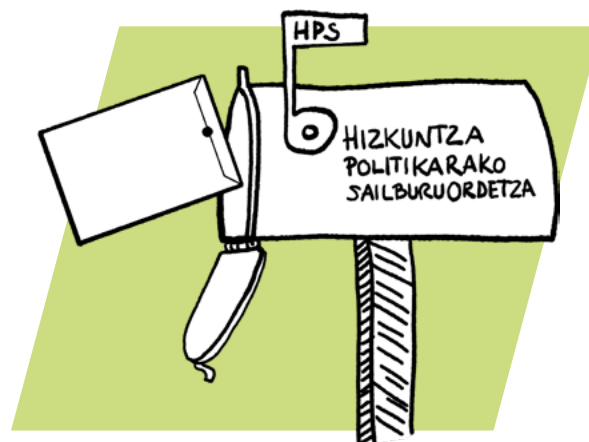


Los usos lingüísticos del personal al servicio de la administración del Sector Público de la CAE tienen importancia de cara a la ciudadanía, ya que son reflejo del funcionamiento de la propia entidad. El uso del euskera en las comunicaciones entre el personal de la entidad da prestigio a la lengua. En consecuencia, el Sector Público de la CAE fomentará la comunicación en euskera entre el personal que trabaja en puestos de atención al público.

Los mensajes orales sin destinatario o destinatario conocido emitidos a través de contestadores automáticos, teléfonos, altavoces, etc. se difundirán en euskera y en castellano, en ese orden.

Las entidades serán proactivas a la hora de ofrecer la posibilidad de celebrar reuniones o entrevistas en ambas lenguas, también en euskera, si bien dichas actuaciones deberán celebrarse siempre en la lengua elegida por las personas atendidas.

Cuando se lleven a cabo visitas guiadas en una entidad, se garantizará la oferta del servicio en euskera.



En caso de que se produzca una vulneración de los derechos lingüísticos de la o las personas atendidas se informará a éstas del procedimiento a seguir para presentar la correspondiente queja, y se le facilitará la posibilidad de acudir a Elebide, el Servicio Vasco para la Garantía de los Derechos Lingüísticos.

## Comunicación escrita con la ciudadanía

La primera comunicación remitida por el Sector Público de la CAE se realizará en las dos lenguas.

A partir de ese momento, Sector Público de la CAE remitirá sus escritos solo en euskera cuando:

- La persona interesada haya manifestado su opción de mantener la comunicación en euskera.
- La persona interesada haya utilizado el euskera para contactar con el Sector Público de la CAE.

Las comunicaciones dirigidas a personas que residan de fuera de la Comunidad Autónoma de Euskadi se redactarán en euskera y en la lengua oficial que corresponda en cada caso (castellano, francés, inglés, etc.).

El Sector Público de la CAE tendrá en cuenta las características lingüísticas de las personas destinatarias y en la medida de lo posible adaptará a las mismas el lenguaje, el estilo y el formato de las comunicaciones de carácter general. Dado que el objetivo principal es la comunicación con la ciudadanía, los textos deberán ser fácilmente comprensibles.

En lo que respecta a la **comunicación telemática**, se garantizará la posibilidad de utilizar la opción lingüística elegida por la persona interesada (solicitudes, inscripciones, citas,



quejas, subvenciones, etc.). El Sector Público de la CAE garantizará que los documentos estandarizados ofrecidos por las aplicaciones gubernamentales puedan obtenerse en la lengua elegida por la persona interesada o en las dos lenguas oficiales.

Cuando el Sector Público de la CAE deba dar respuesta a un documento remitido por un ciudadano o una ciudadana actuarán de la siguiente manera:

- Cuando la lengua de elección sea el euskera, o los documentos hayan sido remitidos en esta lengua, la respuesta se ofrecerá en euskera.
- A las comunicaciones bilingües se responderá en los dos idiomas oficiales.
- A las comunicaciones redactadas en castellano se responderá en castellano o en ambas lenguas.
- Siempre se ofrecerá la posibilidad de comunicarse en euskera en el futuro.



# 2.2.

## Lengua de trabajo



## 2.2.1. Comunicaciones internas

Se darán pasos para que las comunicaciones internas del Sector Público de la CAE se realicen en euskera de forma general y con normalidad. Para ello, y con el fin de garantizar el uso del euskera como lengua de trabajo, el Sector Público de la CAE realizará una planificación para el uso general y normalizado del euskera en todos sus procedimientos y actividades.



## Reuniones de trabajo

En las reuniones de trabajo se seguirán los siguientes criterios en lo que respecta a la gestión lingüística:

- a)** En las reuniones internas que organicen las distintas áreas, se deberá analizar previamente la manera de asegurar el uso del euskera, de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico de la entidad correspondiente y en el plan anual de gestión.
- b)** Se deberá garantizar que la convocatoria y el acta de la reunión, al menos, estén redactados en euskera. Se impulsará que el resto de documentos se elaboren también en euskera.
- c)** Cuando todos los miembros presentes tengan competencia lingüística suficiente en euskera, se promoverá que la reunión se realice en euskera.
- d)** Cuando no todas las personas participantes en la reunión sean capaces de hablar en euskera, pero tengan capacidad para comprender los mensajes en dicha lengua, la reunión se podrá

celebrar principalmente en euskera, garantizando que quienes no tengan facilidad de expresarse en esta lengua lo puedan hacer en lengua castellana.

- e)** Cuando exista un servicio de traducción simultánea, se fomentará que las personas participantes con competencia lingüística en euskera intervengan en esa lengua.

En los casos en que todas las personas empleadas de un área de trabajo tengan un nivel de comprensión suficiente en euskera, se impulsará el uso de esta lengua en las comunicaciones dirigidas a ellas. En caso de que no esté garantizada su comprensión se enviarán, en este orden, en euskera y en castellano.

Se promoverá el uso del euskera en las comunicaciones orales, tanto telefónicas como presenciales, entre el personal, y se subrayará la importancia de que esta comunicación no se limite a la primera palabra, sino que se extienda al resto de la conversación.

Se fomentará el uso del euskera en las comunicaciones de trabajo de formato sencillo

entre el personal (correos electrónicos, WhatsApp, oficios, cartas, notificaciones).

Se promoverá el uso del euskera en los documentos que las direcciones de un departamento envíen a las direcciones de servicios u órganos que ejerzan la misma función en otras entidades (memorias

justificativas de la necesidad de los contratos menores, solicitudes de autorización, etc.).

Se promoverá asimismo la redacción en euskera de los escritos relativos a los procedimientos administrativos (subvenciones, contrataciones, etc.) en todas las direcciones.

## Procedimientos administrativos internos

Los procedimientos se tramitarán en euskera cuando la solicitud se haya efectuado en euskera.

En el resto de los procedimientos iniciados a solicitud de una persona interesada, el Sector Público de la CAE determinará la lengua de tramitación de acuerdo con los protocolos elaborados, aunque los documentos y testimonios serán remitidos en la lengua elegida por la persona interesada.

Cuando en un mismo procedimiento concurren varias personas interesadas y no alcanzan éstas un acuerdo sobre el idioma a utilizar, el procedimiento se tramitará en euskera o en castellano, en base a lo establecido en la normativa aprobada por el propio Sector

Público de la CAE. No obstante, los documentos y testimonios se remitirán a las personas interesadas en la lengua que éstas hayan elegido.

El euskera podrá ser lengua de uso normal y general en la tramitación de los procedimientos administrativos iniciados de oficio.

En lo que respecta a los registros electrónicos del Sector Público de la CAE, la recogida y procesamiento de datos de las notificaciones y escritos podrá realizarse tanto en euskera como en castellano.

Los certificados emitidos por la administración se redactarán en euskera o en euskera y castellano, en función de la lengua oficial utilizada en los escritos.



## Disposiciones generales

El Sector Público de la CAE debe incorporar la perspectiva de la normalización del uso del euskera en los procedimientos establecidos para la elaboración de proyectos de disposiciones de carácter general. La verificación de dicha incorporación corresponde a la Viceconsejería de Política Lingüística.

### Paisaje lingüístico

Los elementos del paisaje lingüístico vinculados al entorno laboral deberán garantizar la presencia del euskera y la debida corrección lingüística, entre otros, en los siguientes casos:

- Rotulación menor: lomos de carpetas, rótulos de estanterías, archivos, etc.
- Rotulación variable e informal (provisional).
- Denominación de proyectos concretos.
- Pautas para la designación de carpetas y documentos de la red o de soportes informáticos.
- Rotulación asociada a la prevención de riesgos laborales y al medio ambiente.
- Rotulación de máquinas expendedoras de café y comida, fotocopiadoras, etc.

### Herramientas de comunicación o de información

En las comunicaciones de carácter general que se realicen a través de las herramientas de comunicación gestionadas por el Sector Público de la CAE (circulares, intranet, notas y tablones de anuncios, etc.) se garantizará la presencia del euskera.

Los documentos sujetos a la responsabilidad del Sector Público de la CAE accesibles en la intranet deberán estar disponibles tanto en euskera como en castellano.

La página inicial para acceder a los contenidos de la intranet estará predeterminada en euskera.

Los recursos de que disponga el personal para la realización de trámites internos (aplicaciones, formularios, etc.) contarán con la posibilidad de trabajar en cualquiera de las dos lenguas oficiales.

## 2.2.2. Comunicaciones externas

El Sector Público impulsará un aumento progresivo del uso del euskera en las comunicaciones con el resto de las administraciones públicas sitas en la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como con las administraciones públicas ubicadas en los territorios donde el euskera es lengua oficial o tiene efectos jurídicos.



### Comunicaciones orales con el Sector Público Vasco

En cuanto a las comunicaciones orales, el personal del Sector Público de la CAE se dirigirá a su interlocutor de otra administración, en primera instancia, en euskera y si el interlocutor o interlocutora tiene competencia en esta lengua la conversación continuará en euskera.

Cuando se inicie la comunicación por parte de otra administración, el personal del Sector Público de la CAE responderá en la lengua utilizada por aquélla, es decir, si la comunicación se ha iniciado en euskera, se responderá en euskera, y si se ha iniciado en castellano, en castellano.

### Comunicaciones escritas con el Sector Público Vasco

Se impulsarán las comunicaciones en euskera dentro del Sector Público. Las comunicaciones en euskera tienen validez jurídica plena, por lo que el organismo receptor no podrá exigir al organismo o unidad emisora la traducción del documento original. En caso de que la traducción sea necesaria, ésta correrá a cargo del organismo receptor.

La documentación producida por el Sector Público de la CAE, o sus copias, dirigida a otras entidades del sector público radicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi y demás territorios donde el euskera sea lengua

oficial, o su utilización produzca efectos jurídicos, se cursará, al menos, en euskera.

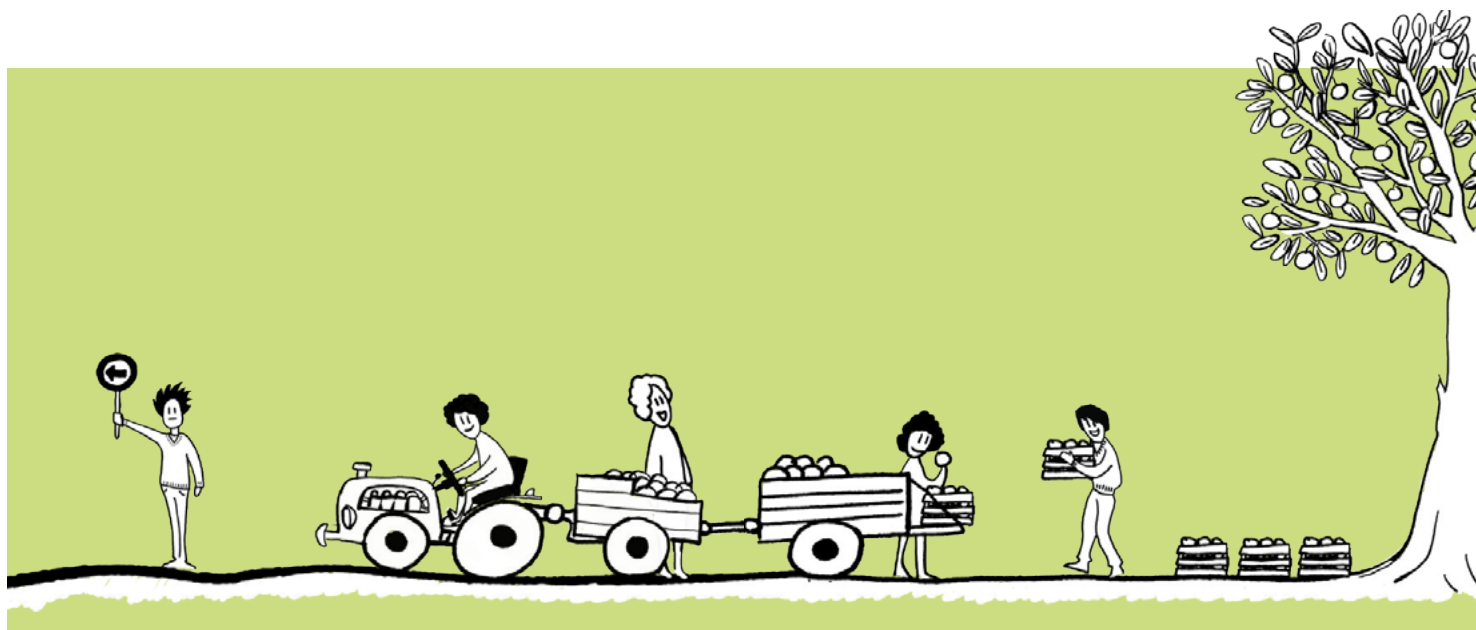
Los documentos y copias remitidas a entidades del sector público que hayan manifestado su voluntad de relacionarse en lengua vasca se cursarán en dicha lengua.

Asimismo, se utilizará el euskera cuando se trate de una respuesta dada a un escrito o requerimiento redactado en esta lengua.

Si el escrito se ha recibido en ambas lenguas o en castellano, se podrá responder indistintamente.

En las comunicaciones con las Administraciones del Estado (Civil, Militar y Justicia) situadas en la CAE se seguirán los mismos criterios lingüísticos.

Las comunicaciones dirigidas a administraciones de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco se realizarán en el idioma oficial correspondiente, según sea cada caso (castellano, francés, inglés...), y también en euskera, con el fin de visibilizar la presencia de nuestra lengua propia.





## Comunicaciones orales con entidades privadas

El personal del Sector Público de la CAE se dirigirá siempre, en primera instancia, en euskera, y si se garantiza que la persona interlocutora tiene competencia en esta lengua, se continuará la conversación en euskera.

Se impulsará el uso del euskera en las reuniones externas del Sector Público de la CAE. Las convocatorias y actas se publicarán, al menos, en euskera. Al inicio de la reunión se definirá el tratamiento de las lenguas que se vayan a emplear, y se dará importancia a la capacidad de comprensión del euskera a fin de ampliar los contextos para su uso.

## Comunicaciones escritas con entidades privadas

Se promoverá el uso del euskera en las comunicaciones con las entidades privadas.

Como norma general, las comunicaciones entre el Sector Público de la CAE y las

entidades privadas se realizarán en las dos lenguas oficiales; dichas comunicaciones se harán únicamente en euskera cuando así lo acuerden entre ellas. Cuando estas entidades redacten sus documentos en euskera se les responderá en euskera. Si el escrito se ha recibido en ambas lenguas o en castellano, se responderá en ambas lenguas o en castellano respectivamente.

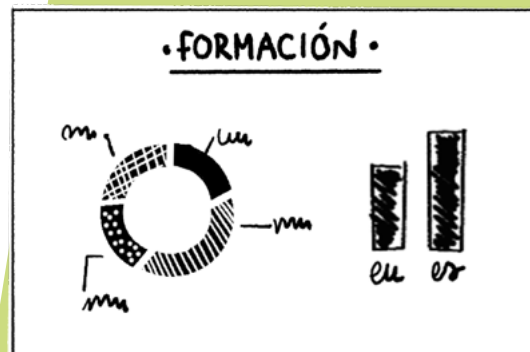
Se promoverá que las comunicaciones con las y los proveedores sean también en euskera. Para ello, se les informará sobre el plan de uso y se velará por que las comunicaciones escritas y verbales se hagan en euskera siempre que sea posible. Se solicitará a todos los proveedores y proveedoras que emitan sus facturas, al menos, en euskera.

## Comunicaciones con otras entidades

Las comunicaciones con el resto de las entidades (organismos públicos, sociedades públicas...) serán en euskera cuando esté garantizada su comprensión y así se haya acordado previamente.

## 2.2.3. Formación

El Sector Público de la CAE deberá facilitar la formación adecuada al personal que trabaje en euskera: capacitación lingüística, formación, servicio de corrección, documentos estándar, glosarios terminológicos, etc. En todos los casos se deberá asegurar que existe una correspondencia entre las comunicaciones que, según el plan de uso, elabora el personal, y los cursos específicos organizados al efecto.



### Formación general

Con vistas a la normalización del uso del euskera, la participación en una actividad formativa de carácter general en euskera resulta tan eficaz como la propia acreditación del perfil lingüístico correspondiente. Así pues, los cursos organizados por el Sector Público de la CAE se desarrollarán en euskera siempre que sea posible. Además, la oferta formativa especificará el idioma en el que se impartirán los cursos.

Se reconoce a todo el personal el derecho a recibir formación en euskera. El área responsable de la formación de personal adoptará las medidas oportunas para garantizarlo.

Cuando exista la posibilidad de organizar cursos de formación laboral general en euskera, el personal cuyo puesto de trabajo tenga asignado un perfil lingüístico C1 o C2 con fecha de preceptividad vencida, y

lo haya acreditado, recibirá en euskera los cursos del plan de formación de la entidad, de acuerdo con la planificación lingüística.

Asimismo, se promoverá que el personal que haya acreditado el perfil lingüístico B1 o B2 curse la formación en euskera, en función de las características del curso.

Además de las horas anuales ofrecidas por el Sector Público de la CAE a la formación, si las

personas trabajadoras optan por cursos para mejorar el nivel de euskera, se actuará con flexibilidad a la hora de contabilizar dichos cursos.

La formación impartida en euskera se gestionará en ese idioma (inscripciones, valoraciones, etc.). Las herramientas informáticas y demás recursos disponibles para la inscripción en los cursos se ofrecerán en las dos lenguas oficiales.

## 2.2.4. Recursos informáticos

El software que se cree específicamente para su uso en el Sector Público de la CAE deberá estar disponible en euskera, sin perjuicio de que pueda utilizarse también en castellano.

Cuando se desarrolle un nuevo software, se exigirá a la empresa proveedora que lo haga en las dos lenguas oficiales.

El idioma predeterminado de las aplicaciones y sitios web del Sector Público de la CAE será el euskera, con la opción de elegir el castellano y demás idiomas, según sea el caso. Se aplicará el mismo



criterio en la intranet, en las páginas web y aplicaciones.

Se instalará la versión en euskera de los programas, aplicaciones, bases de datos o herramientas al personal que haya certificado un nivel de euskera de B2 o superior. Se aprovechará cada migración de los sistemas operativos para instalar a todo el personal las versiones en euskera

que correspondan. Cuando haya solicitudes para la instalación de software estándar, se analizará la disponibilidad de sus correspondientes versiones en euskera, y en tal caso, se instalarán esas últimas.

Se fomentará asimismo que el personal utilice los sistemas operativos y el software estándar en sus versiones en euskera, y que su uso se mantenga en el tiempo.

## 2.2.5. Lengua de creación

Como norma general, se impulsará la generación de documentos internos en euskera, no sólo en castellano. En los casos en que sea necesario, se elaborará un plan para el fomento del uso del euskera. Todo ello sin perjuicio del respeto de los criterios lingüísticos generales establecidos para las notificaciones y comunicaciones con las personas interesadas. Para ello, se pondrán a su disposición los recursos necesarios.



## Criterios de traducción

El Sector Público de la CAE hará un uso racional de los servicios de traducción e interpretación en sus actuaciones internas.

El Sector Público de la CAE no recurrirá sistemáticamente al Servicio Oficial de Traducción (IZO) cada vez que tengan que redactar un escrito en las dos lenguas oficiales.

En adelante, solo se traducirán los documentos que el IZO haya incluido en sus criterios de traducción, por lo tanto, siempre que se tenga que traducir un texto de ese tipo en el Sector Público de la CAE deberá ser remitido al IZO.

El resto de la documentación generada en el Sector Público de la CAE es responsabilidad



de este y, por tanto, le corresponde a él proporcionarla en ambas lenguas sin necesidad de recurrir al IZO. Para facilitar esta labor, todo el personal tendrá acceso a los traductores neuronales.

El nivel de calidad de las traducciones realizadas por traductores neuronales es alto, pero presentan algunas limitaciones, por lo que es fundamental revisar los textos y hacer las correcciones pertinentes cuando sea necesario. Las personas usuarias de los traductores neuronales serán las responsables directas de los textos que hayan generado y de las consecuencias que puedan derivarse de su difusión.

No obstante, en los casos en que las entidades deban traducir textos que sean

realmente estratégicos por su relevancia o difusión, podrán enviarlos al IZO para su traducción.

Cuando el personal del Sector Público de la CAE tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto de trabajo los documentos originalmente redactados en euskera no se traducirán al castellano. En caso contrario, o en el supuesto de que la complejidad del texto así lo exija, el personal deberá recibir apoyo adicional.

El personal podrá utilizar, en sustitución de las traducciones, los documentos previamente estandarizados por el servicio de traducción o por el personal técnico de normalización lingüística.