



**ERRENERIAKO UDALEAN
HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERA
NORMALIZATZEKO PLANA**

VI. Plangintzaldia (2018-2022)

**PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES EN
EL AYUNTAMIENTO DE ERRENERIA
VI. Periodo de Planificación (2018-2022)**



2018.12.18an onartua

ERRETERIAKO UDALA
Udal Hizkuntza Politika



AYUNTAMIENTO DE ERRETERIA
Política Lingüística Municipal

ERRETERIAKO UDALA
Udal Hizkuntza Politika



AYUNTAMIENTO DE ERRETERIA
Política Lingüística Municipal

*«Baina nik, hizkuntza larrekoa,
nahi haunat ere noranahikoa:
jakite hegoak igoa,
soina zahar, berri gogoa,
azal horizta, muin betirakoa»*

LIZARDI



AURKIBIDEA	Orr.	ÍNDICE
1. Sarrera	7	1. Introducción
2. Testuinguru juridikoa	9	2. Contexto jurídico
3. Eragin epea eta eta eragin eremua	12	3. Periodo de vigencia y ámbito de aplicación
4. Derrigorrez bete beharreko indizea	13	4. Índice de obligado cumplimiento
5. Metodologia. Planaren diseinua, jarraipena eta ebaluazioa	14	5. Metodología. Diseño, seguimiento y evaluación del Plan
6. Normalizazioan egindako bidearen ebaluazioa eta VI. Plangintzaldirako diagnosia. Udalaren argazki linguistikoa (DIAGNOSIAREN EMAITZA OROKORRAK)	16	6. Evaluación del proceso de normalización y diagnóstico para el VI. Periodo. Imagen lingüística del Ayuntamiento
A) BIKAIN: 2015eko ebaluazioaren emaitzak	16	A) BIKAIN: resultados de la evaluación de 2015
B) 2017an Erakundeak aurkeztutako ebaluazioa:	18	B) Evaluación presentada por el Ayuntamiento de 2017:
<ul style="list-style-type: none"> • Zerbitzu-hizkuntza • Lan-hizkuntza 		<ul style="list-style-type: none"> • Lengua de servicio • Lengua de trabajo
C) Datu kualitatiboak (langile eta politikoen iritzia) euskararen erabilerak Udalean duen bilakaerari buruz	22	C) Datos cualitativos (opinión del personal y los y las políticas) referentes a la evolución del uso en el Ayuntamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Erabileraren bilakaera • Balorazio orokorra 		<ul style="list-style-type: none"> • Evolución del uso • Valoración general
D) Indarguneak eta zer hobetuak	26	D) Puntos fuertes y aspectos de mejora
7. Planaren xedea	28	7. Objeto del Plan
8. Plan estrategikoa	28	8. Plan estratégico
9. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	39	9. Criterios de uso de las lenguas oficiales
1. <u>ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA</u>	39	<u>EJE 1: LENGUA DE SERVICIO</u>
1. Erakundearen irudia	40	1. Imagen corporativa
1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak		1.1 Rotulación y audiovisuales
1.2 Marketina, publicitatea eta jendaurreko ekitaldiak		1.2 Marketing, publicidad y actos públicos



1.3 Ingurune digitala		1.3 Entorno digital	
2. Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak	48	2. Relaciones con las personas usuarias (personas físicas) y la ciudadanía	
2.1 Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan		2.1 Relación escrita con las personas usuarias (personas físicas) y la ciudadanía a la hora de ofrecer servicios y productos	
2.2 Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan		2.2 Relación verbal con las personas usuarias (personas físicas) y la ciudadanía a la hora de ofrecer servicios y productos	
2. <u>ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA</u>	51	<u>EJE 2: LENGUA DE TRABAJO</u>	
3. Barne komunikazioa eta lan tresnak	51	3. Comunicación interna y herramientas de trabajo	
3.1 Lanari lotutako hizkuntza paisaia		3.1 Paisaje lingüístico ligado al trabajo	
3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala		3.2 Comunicación escrita vertical y horizontal	
3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala		3.3 Comunicación oral vertical y horizontal	
3.4 Baliabide informatikoak		3.4 Recursos informáticos	
4. Pertsonen kudeaketa	57	4. Gestión de personas	
4.1 Pertsonen kudeaketa		4.1 Gestión de personas	
4.2 Laneko prestakuntza		4.2 Formación laboral	
5. Kanpo harremanak	58	5. Relaciones externas	
5.1 Administrazioa		5.1 Administraciones	
5.2 Erakunde pribatuak (pertsona juridikoak) finantza-entitateak, produktu eta zerbitzu- hornitzaileak		5.2 Entidades privadas: entidades financieras, proveedores/as e productos y servicios, etc	
5.3 Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak eta abar		5.3 Otras relaciones: entidades aliadas, empresas del grupo, instituciones colaboradoras, etc	
6. Kudeaketa sistema	61	6. Sistema de gestión	
6.1 ESTRATEGIA: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	61	6.1 ESTRATEGIA: integración de la gestión de lenguas en el sistema de gestión general	
6.2 BEZEROAK edo HERRITARRAK	64	6.2. CLIENTELA O CIUDADANÍA y	



eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA. Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea		PRODUCTO o SERVICIO. Integración de la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la ciudadanía y en el desarrollo de los servicios
6.3 PERTSONAK: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	69	6.3 PERSONAS: integrar la gestión de las lenguas en la gestión del personal
10. Administrazio atalen izaera: euskarazko atalak eta atal elebidunak	72	10. Unidades administrativas: áreas en euskera y unidades bilingües
10.1 Administrazio atalen izaera	72	10.1 Definición de las áreas municipales
10.2 Berariazko jarraibideak euskarazko atalenzat	73	10.2 Directrices específicas para las unidades administrativas de euskera
ERANSKINAK	75	ANEXOS
I Euskara nabarmentzeko bideak Errenteriako Udalaren hizkuntza ofizialen erabilera normalizatzeko planaren eraginpeko komunikazioetan: ahozko komunikazioak, argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak eta gainerako euskarriak	76	I Medidas para destacar el euskera en las comunicaciones en el ámbito de aplicación del plan de euskera del Ayuntamiento de Errenteria: comunicaciones orales, publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y demás soportes comunicativos
II Errotulazio finkoa, tresneria eta papertegia	79	II Rotulación permanente, aparatos, máquinas y papelería
III Lanpostuei hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun-datak ezartzeko prozedura eta jarraibideak	80	III Procedimiento y criterios de asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad a los puestos de trabajo
IV Toponimoen erabilera	83	IV Uso de los topónimos
V Itzulpenak eskatzeko jarraibideak	85	V Criterios de traducción
VI Kontratazioak	90	VI Contrataciones



SARRERA

1

INTRODUCCIÓN

Errenterriak azkeneko urteotan aurrerapauso handiak eman ditu euskararen normalizazioan. Esate baterako, ikastetxe eta euskaltegiek egindako ahaleginaren ondorioz gero eta gehiago dira belaunaldi euskaldunak, kale erabilera handiagoa da eta euskarak gero eta presentzia handiagoa du herrian hainbat alorretan, hala nola, kirolean, aisian eta abarretan.

Ibilbide horretan Errenterriako Udalak langileak euskalduntzeko baliabide ugari jarri ditu eta bere funtzionamenduan euskararen erabilera sustatzeko ahaleginetan dabil azkeneko urteotan. Hori dela eta, barruko zein kanpoko lana eta herritar zein erakunde, enpresa eta beste erakunde publikoekin dituen harremanak euskaraz izan daitezten bultzatzen ahalegintzen da.

Une honetan Errenterriako Udaleko langileen %71k dute eskuratua betetzen duten lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna, baita derrigortasun-datarik gabeko lanpostuetan ere. Ordezkaritza politikoen artean ere gaitasuna altua da, inoizko korporaziorik euskaldunena dugu: zinegotzien %67 dira euskaraz hitz egiteko edo ulertzeko gai.

Horiek horrela izanik ere, erabilera ez dator bat ezagutzarekin. Euskara zerbitzu-hizkuntza da herritarrekiko harremanetan eta Udal barruan ere gehiago erabiltzen da, baina askoz neurri txikiagoan da ohiko lan-hizkuntza edota gainerako erakunde, enpresa edo elkarteekiko harremanetarako hizkuntza (%10 inguru), eta gaztelania askoz zabaldago dago alor horietan.

Errenteria ha azkendu a grandes pasos en materia de normalización lingüística. Por ejemplo, gracias al esfuerzo realizado por los centros escolares y los euskaltegis, cada vez hay más generaciones de euskaldunes, el uso del euskera en la calle ha aumentado y es mayor su presencia en ámbitos como el deporte, el ocio etc

El Ayuntamiento de Errenteria no sólo ha habilitado los recursos necesarios para la euskaldunización de sus trabajadores y trabajadoras, sino que, estos últimos años, está realizando un gran esfuerzo para promover el uso del euskera en su funcionamiento habitual, fomentando el uso del euskera tanto en el trabajo interno como el externo, así como en sus relaciones con otras instituciones, empresas o entidades públicas.

En este momento, en el Ayuntamiento de Errenteria aproximadamente el 71% del personal ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto, incluso en puestos que no tienen fecha de preceptividad. También entre los y las representantes políticos la capacidad lingüística es mayor que nunca; de hecho, en esta legislatura el 67% de la corporación entiende o habla euskera.

Pero hay que decir que el conocimiento y el uso del euskera no se sitúan en el mismo nivel. Aunque durante los últimos años ha aumentado su uso tanto en la relación con la ciudadanía como dentro del Ayuntamiento, no es lengua habitual de trabajo o de relación con otras administraciones, empresas o asociaciones en la misma medida (10%) y el castellano está mucho más extendido en esos ámbitos.



VI. Plangintzaldi honetan udal langile eta ordezkari politikoen gaitasunaz baliatu nahi dugu, ezagutzatik erabilerarako jauzia egiteko, lanaren esparru guztietan erabilera eraginkor eta erreala izan dezagun.

Udalak hasiera-hasieratik euskararen erabilera normalizatu eta sustatzea izan du helburu nagusi, normaltasun osoz entzun, idatz eta erabil dadin, eta helburu hori lortzeko ezinbestekoa da Udalean lanean ari garen guztiok horretan saiatzea. Horregatik, langile zein ordezkari politikoen lan-jarduna euskaraz bideratzeko plana onartzea nahi dugu, euskaraz gogoz eta borondatez lan egin dezagun, hizkuntza ofizialak erabiltzeari buruzko araudiek ere horretara bultzatzen gaituztela ahaztu gabe.

Txosten honek VI. Plangintzaldian ezarritako helburuak betetzera bideratutako jarraibideak biltzen ditu.

Queremos valernos de la competencia lingüística del personal y representación política para realizar un salto cualitativo para pasar en este periodo de planificación del conocimiento al uso efectivo y real en todos los ámbitos de trabajo.

Desde el principio nuestro objetivo principal ha sido el de normalizar y fomentar el uso del euskera, es decir, que el euskera sea utilizado habitualmente y con total normalidad. Para ello, es imprescindible el esfuerzo de todas y todos los trabajadores municipales, con buena voluntad e ilusión, sin olvidar que debemos cumplir la normativa vigente sobre el uso de los idiomas oficiales.

Este documento recoge las directrices encaminadas a la consecución de los objetivos señalados para el VI. Periodo de Planificación.



2.1 ARAU OROKORRAK

- Azaroaren 24ko 10/1982ko Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko Oinarriko Legeak herritarren hizkuntz eskubideak aitortu eta herri-aginteei hizkuntzaren alorrean dituzten betebeharrak ezartzen ditu¹. Lege horrek markatu zuen gizartearen euskararen erabilera sustatzeko politiken abiapuntua.
- Euskal Autonomi Erkidegoko Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legea².
- Horri loturik, herri administrazioek hizkuntza ofizialen erabilera normalizatzeko prozesua plangintzaldika kudeatzen dute, 86/1997 Dekretuak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartu beharra ezarri zuten euskal herri-administrazioei³. Dekretuak gaur egun indarrean jarraitzen du.
- Apirilaren 6ko 2/2016 Toki Erakundeei buruzko Legeak 6 eta 7 artikuluetan xedatutakoari jarraiki, euskara tokiko erakundeen jardueretarako erabilera normal eta orokorreko zerbitzu- eta lan-hizkuntza izango da, betiere herritarrek

2.1 NORMATIVA GENERAL

- LA ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera establece el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse con la administración pública en la lengua oficial de su elección y las obligaciones que atañen a los poderes públicos para garantizar el ejercicio de tal derecho.
- La Ley 6/1989 de, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.
- En desarrollo de las citadas leyes, las administraciones públicas gestionan el proceso de normalización en planes quinquenales, en base al 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. Dicho decreto continua en vigor.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. De acuerdo con los art. 6 y 7 de la citada Ley, el euskera será lengua de servicio y lengua de trabajo de uso normal y general en las actividades de las

¹ Legearen 14. atalak herritarrei administrazioarekiko harremanetan aitortutako hizkuntza eskubideak bermatzeko, administrazioaren zerbitzupeko pertsonala arian-arian euskalduntzea aurreikusten du, eta baita administrazioetako plantilletan bi hizkuntza ofizialak jakitea derrigorrezkoa duten lanpostuak finkatu beharra ere. Ondorioz, herri aginteen betebeharra xedatzen du, herritarren eskubidea muga eta jtrabarik gabe betetzen dela ziurtatua izan dadin.

² V. titulua eta hau garatzeko Eusko Jaurlaritzak herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko onartutako erreglamenduzko arauak euskararen ofizialtasunak funtzio publikoaren eremuan izan beharreko isla ez ezik herri administrazioetako euskararen erabilerearen normalkuntza prozesuaren oinarri ere badira

³ 18. atalak jasotzen du 17. artikuluan ezarritako normalizazio helburuak betetzeko erabiliko duen hizkuntza politikaren nondik norakoak eta jarraibide nagusiak jasotzeko euskararen erabilera planak onartu behar direla



erakundeekin nahi duten hizkuntzan harremanak izateko duten eskubidea bermatuta⁴.

- Zehazki, 7.2 artikulua hau dio
“Era berean, udalei izendatzen zaie, eskumen propio gisa, hartatik eratortzen diren ahalmen eta funtzioekin, beren lurralde-eremuan euskararen ezagutza sustatzeko eta erabilera dinamizatzeko eskumena, horretarako zerbitzuak eta jarduerak zuzenean antolatuz, edo beste pertsona edo erakunde batzuek euskara sustatu eta dinamizatzeko aldera burutzen dituzten jardueren finantzaketan lagunduz.”
- 2003ko abenduaren 22ko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legeak eta 2008ko uztailaren 1eko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuak ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea aitortzen die kontsumitzaile eta erabiltzaileei. Ondorioz, erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzea bermatuko dute.

2.2 ERRETERIAKO UDALAK BERE ESKUMENEN BAITAN HARTUTAKO ERABAKIAK

entidades locales, garantizando en todo caso el ejercicio efectivo del derecho de la ciudadanía a escoger la lengua oficial en la que se relacionan con los entes locales.

- En concreto el artículo 7.2 dice:
“Asimismo, se atribuye a los municipios, como propia, la competencia, con las facultades y funciones que de ella se derivan, para fomentar el conocimiento y dinamizar el uso del euskera en su ámbito territorial, ya sea mediante la prestación de actividades y servicios a estos fines o mediante la colaboración en la financiación de actividades de fomento y dinamización del euskera realizadas por otras personas o entidades.”
- La Ley 6/2003, de 22 de diciembre de 2003, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, así como el Decreto 123/2008, de 1 de julio de 2008, sobre derechos lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarias reconocen a dichas personas el derecho a recibir la información relativa a bienes y servicios indistintamente en euskera o en castellano. En consecuencia, los organismos públicos garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias.

2.2 ACUERDOS ADOPTADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE ERRETERIA EN EL EJERCICIO DE SUS COMPETENCIAS

⁴ Legeak garbi jasotzen du herritarren eskubidea dela hizkuntza hautua egitea eta administrazioek bermatu egin behar dutela eskubide hori, haiei dagokiela eskubide horiek bete daitezzen neurriak hartzea eta betetzen direla bermatzea



- Errenteriako Udalean Euskararen Erabilera Normalizatu eta Sustatzeko Udal Ordenantza, 1997ko martxoaren 18an Udalak gehiengoz onartua
- 2011ko urriaren 26an Udalbatzak Euskararen Erabilera Biziberritzeko Plan Nagusia (EBPN) "2011-2014 Plangintza Estrategikoa" onartu zuen
- 2013ko azaroaren 14an, 2012-2025 Plan Estrategikoa onartu zen Alkatetza Dekretuz. Bertan euskarak Errenterian bizi duen egoeraren AMIA (Aukerak, Mehatxuak, Indarguneak eta Ahuleziak) diagnostikoa egin eta indargune eta aukerak eta ahulezia eta mehatxuak identifikatu ziren
- "Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak", 2013ko abenduaren 18an Alkatetza Dekretuz onartuak
- 2015eko urriaren 21ean Gobernu Batzordeak "Errenteriako Udalean Euskara Sustatzeko Ekintza Plana (ESEP) onartu zuen
- Ordenanza Municipal para la Normalización y el Fomento del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Errenteria, aprobada por mayoría en pleno de marzo de 1997
- "Plan General de Promoción del Uso del Euskera (PGPUE). Plan Estratégico 2011-2014." aprobado en el Pleno de 26 de octubre de 2011
- Plan Estratégico 2012-2025, aprobado el 14 de noviembre de 2013 por Decreto de Alcaldía. Se realizó un diagnóstico del uso de las lenguas e identificaron los puntos fuertes y oportunidades y los puntos débiles y amenazas, mediante la matriz DAFO
- "Criterios de uso de las lenguas oficiales", aprobados por Decreto de Alcaldía el 18 de diciembre de 2013
- Plan de Acción para la Promoción del Euskera en el Ayuntamiento de Errenteria, aprobado por la Comisión de Gobierno el 21 de octubre de 2015

Araudi horri jarraiki, Errenteriako Udalak euskararen erabilera normalizatzeko prozesua era planifikatuan gauzatu du, Eusko Jaurlaritzak antolatutako plangintzaldien arabera. Hauek dira orain arteko plangintzaldiak:

- I. Plangintzaldia (1990-1995): giza baliabideak arian-arian euskaraz ere jarduteko gaitzea izan zuen helburu nagusi. Lanpostu bakoitzari zegokion HE ezarri eta hori lortzeko langileei eskolak eskaini zitzaizkien
- II. Plangintzaldia (1997-2002): euskararen erabilera areagotzeko ardura eta erabilera normalizatzeko
- El Ayuntamiento ha desarrollado el proceso de normalización de manera planificada, en función de los periodos de planificación dictados por los decretos del Gobierno Vasco:
- I. Periodo (1990-1995): su objetivo principal fue la progresiva capacitación lingüística del personal en el desempeño de sus funciones. Se asignó el PL correspondiente a cada puesto y se escolarizó a las y los trabajadores que lo precisaron
- II. Periodo (1997-2002): se dictó la obligatoriedad de fomentar el uso del euskera y de aprobar planes de normalización en las administraciones



planak onartzeko beharra ezarri zien herri-administrazio guztiei

- III. Plangintzaldia (2003-2007): indarrean zegoen arautegia eta ordenantzak betez, Errenteriako Udaleko Udalbatzak 2003ko martxoaren 28an lehenengo erabilera plana onartu zuen, gehiengoz
- IV. Plangintzaldia (2008-2012): 2011ko urriaren 26an Udalbatzak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartu zuen aho batez
- V. Plangintzaldia (2013-2017). Epe honetarako ezarritako erronka nagusia erabilera indartzea izan da, eta euskara zerbitzu-hizkuntza izateaz gain lan- eta harremanetarako hizkuntza izan dadin neurriak hartuta

públicas

- III. Periodo (2003-2007). en cumplimiento de las leyes y ordenanzas vigentes, el 28 de marzo de 2003 el Pleno del Ayuntamiento aprobó por mayoría el primer plan de uso
- IV. Periodo (2008-2012): el 26 de octubre de 2011 el Pleno aprobó por mayoría el Plan de Normalización
- V. Periodo (2013-2017). El objetivo y reto principal de este periodo ha sido reforzar el uso del euskera, para que además de lengua de servicio lo sea también de trabajo y de relación

ERAGIN EPEA eta ERAGIN EREMUA

3

PERIODO DE VIGENCIA Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2018an VI. Plangintzaldia hasi da eta 2022ko abenduan amaituko da. Helburua izan behar du orain arteko bideari jarraituz erronka berriak ezartzea, euskara zerbitzu-hizkuntza izateaz gain lanerako eta harremanetarako hizkuntza ere izan dadin, era horretan euskara ohiko lan-hizkuntza bilakatu dadin.

1. ERAGIN EPEA

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 5. artikulua ezarri bezala, hizkuntza normalizaziorako plangintzaldiak bost urtekoak izaten dira, eta Dekretu beraren 19.1 atalak ezarritakoari jarraiki, Errenteriako Udalak plangintzaldi bakoitzaren lehen urtean onartu edo egokitu behar du euskararen erabilera normalizatzeko plana.

Horrenbestez, Errenteriako Udaleko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren denbora-mugak

El VI Periodo de Planificación ha comenzado en 2018 y finalizará en diciembre de 2022. El objetivo deber ser el establecimiento de nuevos retos, dando continuidad al trabajo realizado hasta la fecha, al objeto de que el euskera además de lengua de servicio sea también lengua habitual de trabajo y relación.

1. PERIODO DE VIGENCIA

El artículo 5 del Decreto 86/1997 dicta que los periodos de planificación lingüística son de cinco años, y en cumplimiento del artículo 19.1, el Ayuntamiento de Errenteria debe aprobar o adecuar el plan de normalización del uso del euskera dentro del primer año del periodo de planificación en curso.

El periodo de vigencia del Plan de Normalización del Uso del Euskera es el



2018-2022 epealdia hartzen du, dagokion udal organoak onartzen duenetik 2022ko abenduaren 31ra artekoa hain zuzen ere.

2. ERAGIN EREMUA

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 4. artikulua jasotakoaren arabera, Errenteriako Udala eta Errenteria Musical Musika Patronatua hartzen ditu bere baitan.

Hizkuntza ofizialean erabilera normalizatzeko planeko parte-hartzaile izango dira funtzio komunikatiboak (idatziz nahiz ahoz) dituzten langile eta ordezkari politikoak, hizkuntzen erabilerarako helburuak betetzeko:

- Zerbitzu-hizkuntza: herritarrekin harremana dutenak
- Lan-hizkuntza: erakunde barruko zereginak betetzen dituztenak
- Harremanetarako hizkuntza: hainbat interes taldeekin lan egiten dutenak: herri administrazioak, erakundeak, elkarteak, hornitzaileak, finantza erakundeak, aliatuak,...

comprendido en el periodo 2018-2022, desde su aprobación por el órgano competente hasta diciembre de 2022.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En base al artículo 4 del Decreto 86/1997 el plan comprende al Ayuntamiento de Errenteria y el Patronato de Música Errenteria Musical.

Participarán en el plan de normalización el personal y los y las políticas que desempeñen funciones comunicativas (escritas y orales) al objeto de cumplir los objetivos lingüísticos correspondientes:

- Lengua de servicio: quienes se relacionan con la ciudadanía
- Lengua de trabajo: quienes desempeñan relaciones internas
- Lengua de relación: quienes trabajan con los diferentes grupos de interés: administraciones, instituciones, sociedades, empresas proveedoras y financieras y aliadas,...

DERRIGORREZ BETE BEHARREKO INDIZEA

4

ÍNDICE DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

86/1997ko Dekretuaren 11.2 artikulua erakundeak nahitaez bete beharreko derrigorrezko hizkuntza eskakizunen indizea ezartzen du, indarrean dagoen Erroldan eta Biztanleria eta Etxebizitza Estatistikan jasotako azken datu soziolinguistikoak oinarri hartuta⁵.

El artículo 11.2 del Decreto 86/1997 establece el índice de obligado cumplimiento de preceptividad lingüística, tomando como base los datos socio-lingüísticos recogidos en el Censo y Estadística de Población en vigor.

⁵ DD kalkulatzeko formula: $\text{euskaldunak} + \text{ia euskaldunak} / 2$. 2016ko errolda datuak (EUSTAT). Errenteriako biztanleak (2 urtetik gora) guztira: 38.949. Euskaldunak: 16.714; ia euskaldunak: 7.749; erdaldunak 14.486



2016. urteko datu soziolinguistikoen arabera, VI. Plangintzaldian Erreterriako Udalak nahitaez bete beharreko indizea %52,8 da.

Según los datos socio-lingüísticos del Censo de 2016, el índice de obligado cumplimiento es de 52,8%.

METODOLOGIA

PLANAREN DISEINUA, JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

5

METODOLOGÍA

DISEÑO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

VI. Plangintzaldian sail bakoitzarekin landuko ditugu Plan Estrategikoan jasotako helburuak, kudeaketa plana prestatzeari begira.

Bikaineko adierazle sistemaren arabera diseinatua dagoenez (Erreferentzia Marko Estandarra, EME), aukera emango digu adierazle sorta bera erabilita Udalak helburuen betetze mailan izandako bilakaeraren jarraipena egin eta ebaluatzeko.

2018-2022 plangintza prestatzeko, 2017ko irailean erakundeak aurkeztutako galdetegiaz gain, galdetegia egin diegu langileei.

Erakundearen hizkuntza egoera aztertzeo unibertsoa langile eta ordezkari politikoek osatzen dute. Langile kopuru handia dugunez, zaila da langile horien guztien datuak eskuratzea, eta, hortaz, lagina atera beharra dago. Lagungarri, *Siadecok* V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa erabilitako metodologia erabili dugu. Hori horrela, erakunde bakoitzeko langile kopuruaren arabera egin beharreko inkesta kopurua jasotzen duen taulari jarraiki eta Erreterriako Udalak 300-350 langile bitarte dituela kontuan izanda, 169 langileri egin beharko genieke galdetegia.

Jarraitu dugun prozedura:

- Langileak ausaz aukeratu ditugu, Calc aplikazioko laginketa aukera erabiliz

En el VI. Periodo de Planificación trabajaremos los objetivos recogidos en el Plan Estratégico y realizaremos el plan de gestión correspondiente.

Debemos tener en cuenta que hemos confeccionado el Plan Estratégico siguiendo el modelo de Bikain (Marco Estándar de Referencia), por lo cual utilizaremos los mismos indicadores para el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos marcados.

Hemos confeccionado el plan 2018-2022 con los datos recabados en la evaluación presentada por el Ayuntamiento en el V. Periodo y en el cuestionario realizado al personal y representación política.

El universo para realizar el estudio de la situación lingüística del Ayuntamiento lo constituyen el personal y la representación política. Dado que el número de personas trabajadoras es elevado es complicado recabar información de todas ellas, por lo que hemos realizado un muestreo con ayuda de la metodología utilizado por *Siadeco* en la evaluación del V. Periodo. Erreterria tiene un número de personal comprendido en el tramo 300-350, por lo que le correspondería encuestar a 169 personas.

Procedimiento:

- Las personas encuestadas han sido seleccionadas al azar, utilizando el



- 200 galdetegi inguru bidali ditugu, posta elektronikoz zein eskura paperean emanda
- Gobernu taldeko ordezkariak ere galdetegia bete dute
- Guztira 153 galdetegiren erantzunak jaso ditugu (aurten 141+iazko 12 langileek emandakoak):
 - Euskaraz: 141
 - Gaztelaniaz 12
 - Emakumezkoak: 85
 - Gizonezkoak: 68

Plangintzaldi berriari begira, behin Plan estrategikoa prestatuta, euskara zehar-lerro gisa kudeatzea da helburua, ordezkari politikoen eta langileen inplikazio handiagoa lortzeko. Lana hizkuntza normalizaziorako teknikariak koordinatuko du eta behar duten laguntza teknikoak emango die ataletako arduradunei.

Ebaluaziorako Bikain sistema erabiliko dugu: VI. Plangintzaldirako Bikain kalitate ziurtagiriaren sistema inplementatu du Eusko Jaurlaritzak. HIZKETA aplikazioan helburuak sartu eta adierazle kuantitatiboak erabiliko dira bilakaera jasotzeko.

Plan Estrategikoan Errenteriako Udalak jasotako helburu estrategikoak kontuan hartuta, sail bakoitzaren egoeraren diagnostiko zehatzagoa egin ondoren kudeaketa planean jasoko ditugu sail bakoitzaren helburuak.

VI. Plangintzaldiaren amaieran, sail bakoitzak bere ebaluazio txostena prestatuko du, Udal Hizkuntza Politikarekin batera eta arduradun teknikoak arduradun politikoari horren berri

muestreo de Cal

- Hemos enviado 200 cuestionarios, en formato electrónico o papel
- Las y los representantes del Equipo de Gobierno han cumplimentado el cuestionario
- Hemos recabado información de 153 personas (este año 141+las que se realizaron el año pasado)
 - En euskera: 141
 - Castellano: 12
 - Mujeres: 85
 - Hombres: 68

En este periodo, una vez preparado el Plan Estratégico, el objetivo es gestionar transversalmente el uso del euskera, para de esa manera conseguir una mayor implicación laboral y política. El trabajo será coordinado por la técnica de normalización lingüística, quien ofrecerá ayuda técnica a las y los responsables de los departamentos.

Utilizaremos el marco de evaluación de Bikain, ya que ese es el sistema adoptado por el Gobierno Vasco para ese periodo y consideramos que es adecuado. Nos ofrece la posibilidad de introducir los objetivos en la aplicación HIZKETA. Utilizaremos datos cuantitativos para conocer la evolución.

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos generales, y tras realizar un diagnóstico más completo de cada departamento, recogeremos en el correspondiente plan de gestión los objetivos de cada uno de ellos.

Al finalizar el VI Periodo de Planificación cada departamento realizará su informe de evaluación junto con Política Lingüística Municipal y el o la responsable de



emango dio. Errenteriako Udal Hizkuntza Politika sailaren eginkizuna izango da sail guztietako ebaluazio txostenak abiapuntu hartuta Udalaren ebaluazio orokorra egitea.

departamento informará a su política o político. Política Lingüística Municipal realizará la evaluación general del Ayuntamiento tomando como base las evaluaciones particulares de cada departamento.

NORMALIZAZIOAN EGINDAKO
BIDEAREN EBALUAZIOA ETA VI.
PLANGINTZALDIRAKO DIAGNOSIA
UDALAREN ARGAZKI LINGUISTIKOA

6

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE
NORMALIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO
PARA EL VI. PERIODO
IMAGEN LINGÜÍSTICA DEL
AYUNTAMIENTO

1997an Ordenantza onartu zuenetik Errenteriako Udalak aurrerapauso handiak eman ditu euskararen erabilera normalizatzeko bidean, baina adierazleek erakusten dute batez ere azkeneko urteetan eman duela jauzi kualitatibo handiena. Plangintzaldiari hasiera emateko datu kuantitatiboak eta kualitatiboak jaso ditugu.

Desde que en 1997 se aprobó la Ordenanza el Ayuntamiento de Errenteria ha avanzado a grandes pasos en materia de normalización lingüística, pero los indicadores nos muestran que sobre todo los últimos años se ha dado el mayor avance cualitativo. En este inicio del periodo hemos recabado datos cualitativos y cuantitativos.

Ebaluazioa

Evaluación

A) BIKAIN AZTERKETA: **2015eko
EBALUAZIOAREN EMAITZAK**

A) EVALUACIÓN BIKAIN: **RESULTADOS DE LA
EVALUACIÓN DE BIKAIN**

2015ean Bikain euskararen kalitate ziurtagiria eskuratzeko prozesuan sartu zen Udala, kanpoko talde aditu batek ebaluazioa egiteko helburuarekin. Bikainek euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketarako jarraibideak eta horien hedadura neurtu zituen, lau ardatzetan banatuta: komunikazio eta irudi korporatiboa, kanpo harremanak, barne harremanak eta hizkuntza kudeaketa⁶.

En 2015 el Ayuntamiento se presentó a la evaluación Bikain. Un grupo de personas expertas realizó la evaluación. Bikain mide la presencia, el uso y la gestión y el alcance de los criterios lingüísticos en cuatro ejes de actuación: comunicación e imagen corporativa, relaciones externas, relaciones internas y gestión lingüística.

Adierazleetan maila gorena aitortu zion Udalari ebaluazioa egitera etorri zen taldea: gehienez 1000 puntu eskuratu daitezke, eta Udala 800-849 puntuko tartean kokatu zuen.

El grupo de evaluación otorgó el nivel más alto en los indicadores: de los 1000 puntos que se pueden conseguir a través de Bikain, situaron al Ayuntamiento en el tramo 800-849.

6 2016an Bikaineko markoa aldatu egin zen, eta txosten honetan zehar ikusiko den bezala, egun Udalaren jarduna neurtzeko 2 ardatz hartu behar ditugu kontuan (zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza)



Talde ebaluatzaileak txostena aurkeztu zuen, alde batetik, Errenteriako Udalarari ordura arte egindako lana aitortzeko, eta bestetik, aurrera begirako jarraibide/orientabideak eskaintzeko.

Bikain prozesuan eskuratutako informazioa aztertu ondoren, aditu taldeak ondorioztatu zuen Errenteriako **3 indargunerik** garrantzitsuenak hauek direla:

1. Erabilera normalizatzeko plana eta hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak indarrean ditu Udalak. 1997an euskararen erabilera normalizatu eta sustatzeko udal ordenantza onartu zuenetik, hainbat izan dira planak eta planei egindako ebaluazioen ondoren ezarritako hobekuntzak eta inplementatutako neurriak.

2. Handia da lanpostuan eskatzen den hizkuntza gaitasuna eskuratuta duten langile kopurua, eta horri esker posible da zerbitzu eta jarduera guztiak euskaraz ere ematea.

3. Nabarmentzekoa da **ordezkari politiko eta tekniko** batzuek planarekiko duten atxikimendu **handia**; lidergoa hartu dute eta erreferente dira gainontzeko ordezkari politikoentzat eta langileentzat oro har.

Bestetik, hauek izan daitezke erakundeari **aurrera egiten gehien lagun diezaioketen palankak**, erakundearen beraren lehentasunak, errendimendua (eragin biderkatzailea) eta egingarritasuna aintzat hartuta:

1. Erakundea osatzen duten pertsonen euskara gaitasuna handia bada ere, **erabilera ezagutzaren azpitik dago**. Erabilera sustatze aldera talde ebaluatzaileak gomendatu zuen, alde batetik, gaitasuna lantzen jarraitzea eta, bestetik, hizkuntza portaeretan eragiteko motibazio eta sentsibilizazio saioak burutzea.

El grupo evaluador en su informe además del reconocimiento por el trabajo realizado hasta la fecha recogió una serie de criterios de orientación de cara a realizar mejoras en la gestión del uso de las lenguas.

En su informe concluyeron que **los 3 puntos más fuertes** del Ayuntamiento de Errenteria son:

1. Están en vigor el plan de normalización del uso de las lenguas y los criterios lingüísticos. Desde que en 1997 se aprobó la Ordenanza se han realizado mejoras y se han implementado medidas de normalización como consecuencia de las evaluaciones realizadas.

2. El número de personas trabajadoras que han acreditado el PL correspondiente a su puesto de trabajo es elevado, y ello ha conllevado la posibilidad de ofertar los servicios y actividades también en euskera.

3. Hay que reseñar **la adhesión de los y las representantes políticos y técnicas al plan**; han asumido el liderazgo y son referentes para el resto de la representación política y personal.

Por otro lado, las siguientes **“palancas” pueden ayudar al Ayuntamiento a avanzar** en la normalización, teniendo en cuenta las prioridades que establezca, el rendimiento (efecto multiplicador) y la eficiencia en el trabajo:

1. Aunque la capacidad lingüística de las personas que componen la institución es elevada, **el nivel de uso está por debajo del de conocimiento**. Recomendaron seguir trabajando las capacidades lingüísticas y realizar sesiones de motivación y sensibilización para cambiar hábitos lingüísticos.



2. Herritarren hizkuntza eskubideak bermatuta daude, baina idatzizkoari dagokionez neurri handi batean itzulpena erabiliz egiten da. Euskararen erabilera normalizatzeko gako garrantzitsua da sortze hizkuntzan aurrerapausoak ematea. Horretan lagungarria litzateke langileek eskura dauden baliabideei (informatikoak, trebakuntza, estandarizatutako dokumentuak) etekin handiagoa ateratzea.

3. Kanpo harremanen arloa indartzeko, lagungarria litzateke erakundearen hizkuntza politikaren berri era esplizituan jakinaraztea hornitzaile, bezero, eta erakundeei. Halaber, gomendatu zuten dagoeneko ezarrita dauden protokoloetan (kontratazioetan, diru-laguntzetan eta espazio publiko zein udal materialak erabiltzeko baimen eskaeretan sartzen diren hizkuntza irizpideak) betetze mailaren jarraipena sistematizatzea.

2. Los derechos lingüísticos de la ciudadanía están garantizados, pero con respecto al uso escrito esa garantía viene dada por el uso del servicio de traducción. Un punto clave es la definición de la lengua de creación de los documentos, y para ello sería de ayuda poner a disposición del personal los recursos que permiten sacar un mayor provecho al trabajo: informáticos, sesiones de capacitación, estandarización de documentos.

3. En cuanto a las relaciones externas del Ayuntamiento, convendría que se diera a conocer de manera explícita la política lingüística de la entidad a empresas proveedoras, clientes e instituciones. Además, recomendaron realizar un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de los protocolos recientemente adoptados: criterios lingüísticos de las contrataciones, subvenciones y solicitudes de utilización de espacios públicos y material municipal.

B) 2017an ERAKUNDEAK AURKEZTUTAKO EBALUAZIOA

ZERBITZU-HIZKUNTZA

1. HIZKUNTZA PAISAIA ETA ERAKUNDEAREN IRUDI LINGUISTIKOA

Hizkuntza paisaia. Euskara hutsezko erabilera badago ere, ele bitan jartzen da gehiena

- Eraikinetako errotulazio orokorra

Euskara hutsean	%20
Ele bitan	%80

- Erakundearen irudi korporatiboko elementuen hizkuntza egoera

Euskara hutsean	%70
Ele bitan	%30

- Paper edizioko argitalpenak

B) EVALUACIÓN PRESENTADA POR EL AYUNTAMIENTO EN 2017

LENGUA DE SERVICIO

1. PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN DEL AYUNTAMIENTO

Paisaje lingüístico. Se da un mayor uso bilingüe de los elementos, pero también se usa el euskera en solitario.

- Rotulación general de los edificios

- Elementos de la imagen corporativa

- Publicaciones en soporte papel



Ele bitan

%100

- Ehunekoak kalkulatzeko aurkeztutako bost argitalpenak

- Errenteria udal aldizkaria
- Kultur agenda
- Atlantikaldia laburpena eta programa
- Ongi etorri gida
- Kultura buletin elektronikoa

- Publicaciones presentadas para calcular los tantos por ciento

- Revista municipal Errenteria
- Agenda cultural
- Atlantikaldia: resumen y programa
- Guía de bienvenida
- Boletín electrónico de Cultura

- Hedabideen bitartez zabalduko iragarki eta publizitatea

- Anuncios y publicidad en los medios

Euskara hutsean

%70

Ele bitan

%30

Ehunekoak kalkulatzeko hedabideak:

Medios utilizados para el cálculo:

- Herri Bizia
- Diario Vasco
- Hitza
- Noticias de Gipuzkoa
- Euskal Irratia

- Ingurune digitala

- Entorno digital

Ele bitan

%100

2 HERRITARREKIKO HARREMANAK ETA
ERAKUNDEAK ERABILITAKO ZERBITZU-
HIZKUNTZA

2. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA E IDIOMA
DE RELACIÓN UTILIZADO POR LA ENTIDAD

Errenteriako Udalak ez du azken 12 hilabeteetan herritarrek erakundeari idatziz egindako eskaeretan erabilitako hizkuntza sistematikoki jasotzeko prozedurarik, ezta herritarrek erakundean euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza jasotzeko ere.

El Ayuntamiento no tiene un procedimiento sistemático para recabar información sobre el idioma utilizado por la ciudadanía en las solicitudes realizadas en los últimos 12 meses. Tampoco para hacer el seguimiento del idioma utilizado para responder a las misma.

- Herritarrek erakundeari idatziz egindako

- Idioma utilizado por la ciudadanía en las



eskaeretan erabilitako hizkuntza

Gaztelania hutsean	%75
Euskara hutsean	%12
Ele bitan	%13

solicitudes

- Herritarrek erakundearen euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza

- Idioma utilizado para responder a las solicitudes en euskera de la ciudadanía

Euskara hutsean	%2
Ele bitan	%98

LAN-HIZKUNTZA

3 BARNE HARREMANAK ETA ERAKUNDEAREN LAN-HIZKUNTZA

- Erakundeak ez du prozedura administratiboak kudeatzeko erabilitako hizkuntza sistematikoki jasotzen (*langileei ere galdetu zaie galdetegian eta haiek emandako iritzi subjektibotik eskuratutako datua jaso dugu*)

- Baliabide informatikoak:

- Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten lanpostuen kopurua: 308

LENGUA DE TRABAJO

3. RELACIONES INTERNAS Y LENGUA DE TRABAJO DE LA INSTITUCIÓN

- El Ayuntamiento no recoge de forma sistemática el idioma utilizado en la gestión de los procedimientos administrativos (*el personal contestó esta pregunta y se ha recogido como dato subjetivo*)

- Recursos informáticos

- Puestos de trabajos que utilizan ordenador: 308

• Euskaraz	• %14
• Gaztelaniaz	• %86

4 KANPO HARREMANAK

A) Erakundearen eta EAEko beste herri erakundearen arteko idatzizko harremanak

- Erakundeak badu hizkuntza irizpidea EAEko beste herri erakundeetara bidali beharreko dokumentuen hizkuntzari buruz, baina ez dugu datu horren kudeaketa sistematikoki egiten.

4 RELACIONES EXTERNAS

A) Relaciones escritas entre el Ayuntamiento y el resto de administraciones públicas de la CAV

- Hay un criterio lingüístico para las relaciones entre el Ayuntamiento y el resto de administraciones públicas de la CAV, pero no lo gestionamos de forma sistemática.



Irteera datuetatik lortutako emaitza hau da:

Datos del registro de salida:

Euskara hutsean	%10
Ele bitan	%90

(langileei ere galdetu zaie galdetegian eta haiek emandako iritzi subjektibotik eskuratutako datua jaso dugu)

(el personal contestó esta pregunta y se ha recogido como dato subjetivo)

- Enpresa hornitzaileei zuzendutako komunikazio idatziak

- Comunicaciones escritas a empresas proveedoras

Ele bitan	%100
-----------	------

(langileei ere galdetu zaie galdetegian eta haiek emandako iritzi subjektibotik eskuratutako datua jaso dugu)

(el personal contestó esta pregunta y se ha recogido como dato subjetivo)

- Enpresa hornitzaileek bidalitako dokumentazioa zein hizkuntzatan jasotzen den kalkulatzeko adierazlerik ez dugu *(datua langileei galdetu zaie galdetegian eta haiek emandako iritzi subjektibotik eskuratutako datua jaso dugu)*

- No disponemos de un indicador que recoja el idioma de la documentación enviada por las empresas proveedoras *(el personal contestó esta pregunta y se ha recogido como dato subjetivo)*

5 HIZKUNTZA KUDEAKETA

5 GESTIÓN DE LAS LENGUAS

- Errenteriako Udalarri dagokion derrigortasun-indizea: %52,08

- Índice de preceptividad: 52,08%

- Lanpostuen hizkuntza eskakizunak:

	HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK / KOPURUA
1 HE	30
2 HE	151
3 HE	136
4 HE	37

- Dagokien hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak:

- Puestos que han acreditado el PL correspondiente o el superior

- 1 HE eskakizunekoetan egiaztatua: %50
- 2 HE eskakizunekoetan egiaztatua: %72
- 3 HE eskakizunekoetan egiaztatua: %72

- Acreditado el PL1: 50%
- Acreditado el PL2: 72%
- Acreditado el PL3: %72



- 4 HE eskakizunekoetan egiaztatua: %81
- Dagokiena edo altuagoa egiaztatutakoak: %71
- DD dutenetatik lanpostuaren HE betetzen dute: %66
- DD igarota eduki eta hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe dauden lanpostuak: %14

- Erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna (21):

- Euskaraz hitz egiteko gai dira: 14
- Euskaraz ulertzeko gai dira: 14

- HIZKUNTZA IRIZPIDEAK:

- Erakundeak baditu hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak
- Maila ertainean betetzen dira

C) DATU KUALITATIBOAK (LANGILE ETA ORDEZKARI POLITIKOEN IRITZIA) EUSKARAREN ERABILERA UDALAN DUEN BILAKAERARI BURUZ DUTEN IRITZIA
ERABILERAREN BILAKAERA

Oro har balorazio positiboa edo oso positiboa egiten dute langile zein ordezkari politikoei, euskararen erabilera bilakaera ona izan duela uste dute. Gehienetan iritzi azken urteotan areagotu egin da erabilera, ahoz zein idatziz. Aurrerapausoak eman direla eta lan handia egiten ari dela nabarmendu dute askok:

- *Erabilera: euskararen erabilera handitu da, bai lanean bai harremanetan. Bultzatu egiten da euskara erabiltzea (Beti euskaraz egin dezaket; harremanetan erabiltzen den hizkuntza printzipala da; gero eta gehiago entzuten da euskara sailetan)*
- *Euskaraz lan egiteko ahalegina eta baliabideak jarri dira. Euskara ikasteko*

- Acreditado el PL4: %81
- Acreditado el PL o superior: %71
- De los que tienen fecha de preceptividad: %66
- Puestos con fecha de preceptividad vencida y no han acreditado: 14%

- Capacidad lingüística de las y los políticos (21):

- Capacidad oral: 14
- Comprensión: 14

- CRITERIOS LINGÜÍSTICOS:

- La entidad tiene los criterios lingüísticos aprobados
- Se cumplen en un nivel medio

C) DATOS CUALITATIVOS (OPINIÓN DEL PERSONAL Y LOS Y LAS POLÍTICAS) REFERENTES A LA EVOLUCIÓN DEL USO EN EL AYUNTAMIENTO
EVOLUCIÓN DEL USO

En general realizan una valoración positiva o muy positiva. En opinión de la mayoría durante los últimos años se ha acentuado el uso, tanto de manera oral como escrita. Un gran número remarca que se ha avanzado y se está trabajando bien:

- *Uso: el uso ha aumentado, en el trabajo y las relaciones (siempre puedo hablar en euskera; es la lengua principal de relación; se oye cada vez más en los departamentos)*
- *Se ha hecho un esfuerzo por trabajar en euskera y hay recursos para ello. Hay*



erraztasunak daude

- Lan-hizkuntza izan dadin aurrerapausoak ematen hasiak gara. Gaztelania hutsez lan egitetik ele bitan lan egitera pasa gara eta gaur egun euskara hutsean ere lan egiten da.
- Udala saiatzen da gaur egungo gizarteak nahi eta behar duena betetzen. Langileak gero eta gehiago saiatzen dira harremanak euskaraz edukitzen eta herritarren nahiak errespetatzen
- Langileen gaitasuna: langile gehienek euskaraz dakite. Lanpostu guztietan euskaraz jakitea eskatzen da. Euskaraz ez zekiten langile batzuk jubilatuta dira eta langile berriak hizkuntza eskakizunaren jabe direla sartzen dira (Urte asko daraman jende dezente dago eta garai haietan ez zen euskara maila zehatz bat eskatzen lanpostua lortzeko)
- Prozedura: hizkuntzari ematen zaion trataera eta informazioa egokia da. Normalizazioa lortzeko beharrezkoa zen lana egiten ari da
- Euskaraz hitz egiteak aberastu egiten gaitu
- Langile berri samarrak:
 - Bilakaera ezin dut baloratu, ez daramadalako denbora askorik lan honetan, baina inguruan ikusten dudaren arabera, oso erakunde euskalduna dela esango nuke, nire lan erlazio gehienak euskaraz izaten dira.
 - Denbora gutxi daramat lanpostuan, 17 hilabete, eta espero baina euskaldunagoa da ingurunea
 - Beste erakundeekin konparatuta antzekoa da

Balorazio negatiboak ere jaso dira:

- Ez da aurrerapen edo aldaketarik ikusten. Erakundearen aldetik

facilidades para estudiar euskera

- Hemos empezado a dar pasos para que sea lengua de trabajo. Hemos pasado de trabajar en castellano a trabajar en los dos idiomas y hoy en día se trabaja también en euskera
- El Ayuntamiento se esfuerza en cumplir lo que la sociedad quiere y de demanda. El personal cada vez se esfuerza más en relacionarse en euskera y respetar los deseos de la ciudadanía
- Capacidad del personal: la mayoría del personal sabe euskera. Se pide saber euskera en todos los puestos. Personal que no sabía euskera se ha jubilado y el nuevo personal se incorpora con el PL acreditado (hay mucha gente que lleva muchos años trabajando y entonces no se pedía un nivel para trabajar)
- Procedimiento: se da un tratamiento adecuado al idioma y se informa. Se está haciendo el trabajo necesario para la normalización
- Hablar en euskera nos enriquece
- Personal recientemente incorporado:
 - No puedo valorar la evolución porque llevo poco tiempo, pero por lo que veo a mi alrededor, diría que es una entidad muy euskaldun, mis relaciones son en euskera en su mayoría
 - Llevo poco tiempo, 17 meses, y mi entorno es más euskaldun que lo que esperaba
 - Es similar a otras instituciones

Valoraciones negativas:

- No se ven avances o cambios. Por parte de la institución no se impulsa



aldaketarik ez, ez da bereziki bultzatzen euskararen erabilera.

- *Elebiduntasunaren gatibuak gara, elebakarren erosotasuna bermatzeko*
- *Behartuta gaude*
- *Tartean erdaldunen bat dagoenean euskaldunok gaztelaniaz hitz egiten dugu*
- *Gehiago dezakegu; gehiago behar dugu*

Iritzirik ez duenik edo eman nahi ez duenik ere bada.

especialmente el uso

- *Esclavos del bilingüismo para garantizar la comodidad de las personas monolingües*
- *Estamos obligados/as*
- *Entre euskaldunes hablamos en castellano cuando hay alguien que no sabe euskera*
- *Podemos más; debemos hacer más*

Algunas personas no han dado su opinión al respecto

ERABILERARI BURUZKO BALORAZIO OROKORRA

VALORACIÓN GENERAL SOBRE EL USO

Oro har, langileek euskararen erabilerari buruz duten balorazioa positiboa edo oso positiboa da. Laburbiltzeko, hauek azpimarratuko ditugu:

- Hizkuntza irizpideak: Balorazio orokor honetan gehiegi aipatu ez bada ere, 14.1 Zenbateraino ezagutzen dituzu hizkuntza irizpideak galderan kopuru handi batek (141etik 37k) diote ez dituztela ezagutzen edo gutxi ezagutzen dituztela hizkuntza irizpideak
- Erabilera:
 - *Azken urteotan euskararen erabilerak gora egin du nabarmen*
 - *Sartzen diren langile berriek badakite euskaraz eta horrek aldaketa ekarri du*
 - *Langileen artean euskara bultzatzeko kanpaina egin behar dugu*
- Jarrerak
 - *Animo!*
 - *Inkesta hauek onak dira gai honen inguruan kontzientziatzeko*
 - *Gehiago dezakegu; gehiago behar dugu. Demokrazia kontua da*

La opinión general es positiva o muy positiva:

- Criterios lingüísticos. Aunque no en demasiados casos, en la pregunta 14.1 En qué medida conoces los criterios lingüísticos un número algo elevado (37 de 141) dicen que no los conocen o los conocen poco
- Uso:
 - *El uso es significativamente mayoritariamente que antes*
 - *El personal de nueva incorporación sabe euskera y eso ha traído un cambio*
 - *Tenemos que impulsar el uso del euskera entre el personal*
- Actitudes
 - *¡Ánimo!*
 - *Estas encuestas están bien para concienciar sobre el tema*
 - *Podemos más; tenemos que hacer más. Es cuestión de democracia*



- Herritarren zerbitzura gaude:
 - Herritarrek euskaraz jakiteak ala ez baldintzatu egiten du langileen jarduna, eta hori zenbait kolektibotan bereziki nabarmendu beharrekoa da: etorkinak, bazterketa egoeran dauden pertsonak,...
 - Herriko eragileon hizkuntzaren aldeko jarrera eragin beharra. Aniztasun eta berdintasun irizpideak gehiago ari dira barneratzen, modu positiboan bizitzen dituzte eta hizkuntzaren zama arintzeko beharra ikusten dut.
- Estamos al servicio de la ciudadanía:
 - Que la ciudadanía sepa o no euskera condiciona nuestro trabajo, especialmente en algunos colectivos: personas emigrantes, personas en situación de exclusión social,...
 - Hay que crear actitud positiva hacia el euskera en los agente sociales. Los criterios de diversidad e igualdad se asumen más, los viven de manera positiva y el tema del idioma les supone una carga

Dokumentazioa ele bitan:

- Euskara hutsez idatzitako dokumentu batzuk gaztelaniara itzuli behar izaten dira zenbaitetan jasotzailearen gaitasuna dela-eta
- Barne mailako dokumentuak euskara hutsez egitea proposatuko nuke. Baita prozedura administratibo batzuk ere
- Inertziaz bi hizkuntzatan aritzen gara behar baino gehiagotan
- Prestakuntza/HE
 - Euskara eguneratzeko ikastaroak beharrezkoak dira
 - Lanpostuan euskara gehiago erabiltzeko formazioa beharko genuke, hiztegi tekniko landu
 - Lanposturen baten hizkuntza eskakizuna igo beharko litzateke (4HE)
 - Hitz egiteko ikastaroak antolatu
- Galdetegia luzea da eta batek erantzun du ez zaiola bere lanpostuari egokitzen
- Oraindik ere lanean jarraitu beharra

Documentación bilingüe:

- Algunos documentos redactados en euskera hay que traducirlos en algunas ocasiones debido a la capacidad lingüística de la persona receptora
- Propondría que la documentación interna se redacte en euskera, así como también algunos procedimientos administrativos
- Trabajamos por inercia en los dos idiomas más de lo necesario
- Formación/PL
 - Necesitamos cursos para actualizar el nivel de euskera
 - Necesitaríamos formación para trabajar en euskera, trabajar vocabulario técnico
 - A algunos puestos habría que asignarles el PL4
 - Cursos para hablar euskera
- El cuestionario es demasiado largo, y 1 persona ha mencionado que no se adecua a su puesto
- Debemos seguir trabajando en la



dago euskararen erabilera normalizatzeko. Beti dago zer hobetua

normalización del uso de euskera. Siempre se puede mejorar

(*Txosten honetan informazio orokorra baino ez dago jasota. Txostenek informazio zehatza ematen dute)

(*Este documento recoge la información de forma resumida. Se puede consultar con más concreción en los informes)

D) INDARGUNEA ETA ZER HOBETUAK

D) PUNTOS FUERTES Y ASPECTOS DE MEJORA

INDARGUNEA

PUNTOS FUERTES

- Herritarren aurreko hizkuntza paisaia euskara da nagusi
- Euskara zerbitzu-hizkuntza da. Jendaurreko jardunean hizkuntza irizpideak betetzen dira eta horrek Udalaren irudi euskalduna ematen du
- Hizkuntza irizpideak argiak dira, eta euskararen aldeko jarrera proaktiboa sustatzen dute
- Herritarrei harremanak zein hizkuntzatan izan nahi dituzten galdetzen hasi gara
- Kanpo harremanak:
 - departamentu guztietan bermatua dago harremanetarako pertsona euskal hiztuna izatea
 - idatziz: gero eta presentzia handiagoa hartzen ari da euskara kanpo harreman motan guztietan
- Pertsonen kudeaketa: dokumentazio orokorra ele bitan dago, eta langile askok euskaraz betetzen dituzte inprimakiak (baimen eta opor eskaerak, ...), komunikazio orokor batzuk euskara hutsez bidaltzen dira
- Ahozko lan-hizkuntza: egun bilerak euskaraz egiten dira portzentaje handi batean
- Baliabide informatikoak: 3HE egiaztatua

- En el paisaje de cara al público prevalece el uso del euskera
- Es lengua de servicio. En las relaciones con el público los criterios se cumplen, lo que da una imagen euskaldun del Ayuntamiento
- Los criterios son claros y fomentan el uso del euskera
- Hemos empezado a preguntar a la ciudadanía sobre su opción lingüística
- Relaciones externas:
 - en todos los departamentos está garantizado que la persona que se relaciona sea euskaldun
 - la presencia escrita es cada vez mayor en todas las relaciones externas
- Gestión del personal: la documentación general está en los dos idiomas y el personal la cumplimenta cada vez más en euskera (vacaciones, permisos,...). Algunas comunicaciones generales se envían en euskera
- Lengua de trabajo: las reuniones se hacen en euskera en un porcentaje elevado
- Recursos informáticos: al nuevo personal con PL3 acreditado se le

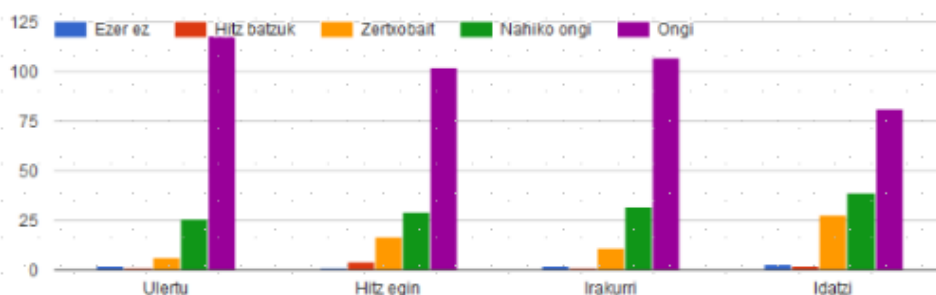


duen langile berriei ordenagailua euskaraz instalatzen zaie

- Komunikazio horizontal eta bertikala: euskaldunen artean gero eta euskara gehiago entzuten da. Ordezkeri politikoei euskaraz egiteak sustatzen du langileen artean euskaraz egitea
- Langile eta ordezkari politikoei hizkuntza gaitasun handia aitortzen diote beren buruari, galdetegian erantzundakoaren arabera;
 - Hitz egiteko gai: %86,2
 - Idazteko gai: %79
 - Ulertzeko gai: 94,7
 - Irakurtzeko gai: 91,5

instala el ordenador en euskera

- Comunicación horizontal y vertical: se oye cada vez más euskera. Que los y las políticas hablen en euskera fomenta su uso
- El personal y representación política se reconoce capacidad lingüística elevada, según los datos recogidos en el cuestionario:
 - Hablar: 86,2%
 - Escribir: 79%
 - Entender: 94,7
 - Leer: 91,5



ZER HOBETUAK

- Herritarrei zein hizkuntzatan nahi dituzten harremanak galdetu arren, egun defektuz ele bitan erantzuten zaie oro har
- Prozedura guztien jarraipena egin behar da. Azpikontratatuak zerbitzu guztietan hizkuntza baldintzak sartzeko prozedura landu eta jarraipena egin. Diru-laguntzak. Euskaraz sartutako eskaerak. Euskaraz erantzundakoak. Datu-base baten beharra dugu
- Herri administrazioekin ele bitan jarduteko ohitura dago

ASPECTOS DE MEJORA

- Preguntamos a la ciudadanía sobre su opción lingüística, pero en general respondemos en los dos idiomas por defecto
- Seguimiento de los procedimientos: introducción de criterios lingüísticos en los servicios subcontratados y seguimiento del grado de cumplimiento. Subvenciones. Solicitudes en euskera. Respuesta a las solicitudes en euskera. Necesitamos una base de datos
- Relación en los dos idiomas con las administraciones públicas



- Kanpo harremanak: Udalarekin harremana duten erakunde pribatu eta publikoei Udalaren hizkuntza politikaren berri eman behar zaie
- Dokumentazioa euskaraz idazteko oztopoak:
 - langile batzuek ez dute gaitasun bera euskaraz eta gaztelaniaz
 - terminologia espezifiko landu behar da
- Prestakuntza plan orokorra: euskaraz egin dadin urratsak eman
- Ahozko harreman informalak: langile batzuek gaztelaniaz aritzeko ohitura dute
- Relaciones externas: dar a conocer la política lingüística a las entidades públicas y privadas
- Obstáculos para trabajar en euskera:
 - distinta capacidad en euskera y castellano
 - terminología específica
- Formación general: avanzar para que sea más en euskera
- Relaciones orales informales: costumbre de relacionarse en castellano

Hori guztia kontuan izanik, V. plangintzaldiaren ebaluazioa eginda, 2018-2022 eperako plana prestatzeko abiapuntua dugu.

Todos estos datos nos dan la información necesaria para preparar el plan 2018-2022.

PLANAREN XEDEA

7

OBJETO DEL PLAN

Defektuz Administrazio elebiduna izatetik administrazio euskalduna izateko bidea urratzea, hau da, defektuz bi hizkuntzetan lan egitetik aukera duen guztietan euskara hutsezko jarduna gauzatzea.

Pasar de ser una administración bilingüe por defecto a dar pasos para se una Administración que trabaje más en euskera, pasando de trabajar por defecto en los idiomas a hacerlo tan solo en euskera siempre que sea posible.

PLAN ESTRATEGIKOA

8

PLAN ESTRATÉGICO

HELBURU NAGUSIA da euskaraz bizi nahi duten herritarrei horretarako aukerak bermatzeko behar diren hizkuntza-politikako neurriak erabakitzea eta bultzatzea. Euskal Herrian, maila pertsonalean, sozialean eta ofizialean, euskararen berreskurapen osoa lortzeko

El OBJETIVO PRINCIPAL es aprobar y promover medidas de política lingüística tendentes a garantizar la opción lingüística de quienes quieren comunicarse en euskera. Avanzar en la recuperación del uso del euskera a nivel personal, social y oficial, de modo que el



euskararen aldeko urratsak areagotzea. Euskara herritarrentzako zerbitzu-hizkuntza izateaz gain, administrazioaren lan-hizkuntza eta administrazioen eta entitateen arteko harremanetarako hizkuntza izan dadin bermatzea.

Herritarrekiko zerbitzu-hizkuntza %100 bermatua dagoenez, lan-hizkuntza neurtzeko adierazleetan aurrera egin beharko genuke: gutxienez 10 puntu gora egitea plangintzaldiaren amaierarako.

VI. Plangintzaldirako Plan Estrategikoa Hizkuntza Politika Sailburuordetzak Bikain ziurtagiriaren eredian oinarritutako sistemaren arabera dago diseinatua. Era berean, hizkuntza irizpideak ere modu horretara egokitu dira; izan ere, Bikain ziurtagiriak erabiltzen dituen adierazleak erraztu egiten dute gerora eginbeharreko jarraipen eta ebaluazioak egitea.

Plan Estrategikoan jasotako helburu orokorrez gain, Plangintzaldi honetan Udalak dituen gabezia nagusienak identifikatu eta neurri zuzentzaileak jarriko ditugu. Hauek:

- ZERBITZU-HIZKUNTZA: euskaraz egindako eskaerak euskaraz erantzutea
- LAN-HIZKUNTZA eta SORTZE-HIZKUNTZA: euskara ahozko lan-hizkuntza gisa erabiltzea bultzatu beharra dago, egoera formaletan, baina, batez ere, egoera informaletan ere gehiago erabil dadin; izan ere, horrek lan giro euskaldunagoa ekarriko du eta ahalbidetu egingo du idatzizkoan ere gehiago erabiltzea
- EUSKARAZKO ATALAK. Une honetan 5 ataletan ari gara euskara lan-hizkuntza gisa lantzen (Berdintasuna, Hezkuntza eta Gazteria, Aholkularitza, Informazio Gizartea eta Herritarren parte-hartzea eta Udal Hizkuntza Politika). Gainerako

euskera sea lengua de servicio, lengua de trabajo para la Administración y lengua de relación con otras administraciones, empresas y entidades.

Está garantizado en un 100% que sea lengua de servicio, por lo que hay que incidir en su uso como lengua de trabajo y para el fin del periodo incrementar en 10 puntos el índice correspondiente.

El Plan Estratégico está diseñado según el modelo de Bikain diseñado por la Viceconsejería de Política Lingüística. Los criterios lingüísticos están adaptados al mismo modelo, lo cual nos facilitará su seguimiento y posterior evaluación.

Hemos identificado las principales carencias y se adoptarán medidas correctoras:

- LENGUA DE SERVICIO: respuesta en euskera a las solicitudes en euskera
- LENGUA DE TRABAJO Y LENGUA DE CREACIÓN DE DOCUMENTOS: impulso del uso oral del euskera en las relaciones formales y, sobre todo, en las informales, lo que conllevará un ambiente de trabajo más propicio para su uso también en el aspecto escrito
- DEPARTAMENTOS EN EUSKERA. En estos momentos son 5 los departamentos que trabajan en euskera (Igualdad, Educación y Juventud, Asesoría, Sociedad de la Información y Participación Ciudadana y Política



atalak elebidunak dira. Plangintzaldia aurrera doan neurrian, euskarazko atal gehiago izendatu beharko genituzke, horretarako baldintzak ematen badira

- **ITZULPEN POLITIKA:** itzulpen kopurua murriztera bideratutako protokoloa onartu nahi da, murrizte hori normalizazioaren adierazle nagusienetako bat delakoan
 - **ETENGABEKO PRESTAKUNTZA:** harreman handia du prestakuntza ze hizkuntzatan jaso eta lan giroan zein hizkuntza erabiltzen den. Prestakuntza neurri handiago batean euskaraz ematea da helburua, normalizazioari begira hizkuntza eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra baita lanerako prestakuntza orokorra euskaraz jasotzea
 - **APLIKAZIO INFORMATIKOAK** euskaraz instalatu eta erabiltzea
 - **PROZEDURAK OROKORTZEA:** kontratazio irizpideak zehaztuta ditugun arren, zailtasunak ditugu egunerokoan inplementatzeko eta jarraipena egin eta, behar izanez gero, neurri zuzentzaileak jartzeko garaian.
 - **KOMUNIKAZIOA** interes taldeei: herritarrak, administrazioak, erakunde pribatuak (finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak) aliatuak, erakunde kolaboratzaileak
- Lingüística Municipal). El resto de departamentos son bilingües. Según avance el periodo de planificación deberíamos designar más departamentos en euskera si se dan las condiciones propicias
- **POLÍTICA DE TRADUCCIÓN:** aprobación de un protocolo de traducción encaminado a disminuir el número de traducciones, ya que es un indicador de normalización del uso del euskera
 - **FORMACIÓN GENERAL:** el idioma en el que se recibe la formación condiciona en gran manera el ambiente de trabajo. El objetivo es aumentar la formación, ya que desde el punto de vista de la normalización es tan efectivo acreditar el perfil lingüístico como recibir la formación general en euskera
 - Instalación y uso en euskera de las APLICACIONES INFORMÁTICAS
 - **PROCEDIMIENTOS:** los criterios para las contrataciones están definidos, pero en el día a día tenemos dificultades para implementarlos y hacer su seguimiento y posteriormente, si es preciso, adoptar medidas correctoras.
 - **COMUNICACIÓN** a los principales grupos de interés: ciudadanía, administraciones, entidades privadas, aliadas y colaboradoras.

				HASIERAN			AURREIKUSITAKOA		AMAIERAN	
ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK				EUSKARA	ELE BITAN	GAZTELANIA	EUSKARA	ELE BITAN	EUSKARA	ELE BITAN
1- ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA				Helburua: Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko udalak aurrez aurre, telefono bidez zein telematikoki gauzatzen dituen jarduera eta ekimen guztietan. Jarrera proaktiboa erakustea, zerbitzuak euskaraz eskaintzeak euskarazko demanda sustatuko baitu herritarren aldetik						
1. ERAKUNDEAREN IRUDIA				Helburua: Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (identifikagarriak erabilia...).						
1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak				Helburua: Jendaurreko errotulazioan eta ikus-entzunezkoetan euskararen erabilera gehitzea eta gaztelaniazko errotulazioarekin batera erabiltzen denean euskarazkoari lehentasuna ematea						
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak				20	80		20	80		
1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak				Helburua: Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera bermatzeaz haratago joatea eta euskara hutsaren erabilera gehitzea, hartzaile mota identifikatuta (lehentasuna duten hartzaileak: haur eta gazteak). Bi hizkuntza ofizialak batera erabiltzen direnean, lehentasuna euskarari ematea						
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak					100			100		
Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, erakusketak					100		10	90		
1.3 Ingurune digitala				Helburua: webgune, sare sozial eta aplikazio digitaletan euskararen presentzia eta erabilera bermatzeaz haratago joatea eta euskara hutsaren erabilera gehitzea. Defektuz euskarazko sarbidea prestatzea eta herritarrek hizkuntza aukeratzea						
Webguneen edukia					100			100		
Sare sozialak eta aplikazio digitalak					100			100		
Intraneta				20	40	40	20	80		
2. HERRITARREKIKO HARREMANAK				Helburua: zerbitzuetan herritarren hizkuntza aukera bermatzea eta euskararen erabilera gehitzea, komunikazioaren kalitatea zainduta euskarri guztietan: idatzizko harremanetan (paper bidezkoetan eta telematikoen) zein ahozkoetan (telefonoz eta aurrez aurre)						
2.1 Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan				Helburua: Herritarrekiko harremanetan hizkuntza aukera bermatu eta euskarazko eskaerei euskaraz erantzutea. ZU! Zure Udala Arreta Zerbitzuan erabiltzen diren ele bitako inprimaki eta idatziez gain, euskara hutsezkoak sortzea eta herritarrei eskaintzea, euskarazko demanda sustatzeko: paperezko aleetan eta tramitazio telematikoen						
Idatzizko harremanak: herritarrengandik jasotako idatziak				10		90	20	80		
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak				5	95		100			
2.2 Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan				Helburua: Herritarrekiko ahozko harremanetan herritarren hizkuntza aukera bermatu eta euskarazko arreta gehitzea. Jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskaraz egitera gonbidatzeko, lehen hitzaz gain elkarrizketa euskaraz jarraituz, aurrez aurreko zein telefono bidezko komunikazioetan						
Telefono bidezko harrera zerbitzuan langileek erabilitako hasierako hizkuntza				80	10	10	100			
Aurrez aurreko harrera zerbitzuan langileek erabilitako hasierako hizkuntza				78	10	12	100			
Elkarrizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko telefono bidezko komunikazioetako hizkuntza				20	40	40	30			
Elkarrizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza				18	43	39	30			
Ahozko harremana euskaraz nahi duten herritarrekin erabiltzen den hizkuntza				88	6	6	100			

<p align="center">2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA</p>	<p>Helburua: Lan harremanetan euskararen erabilera areagotzea, ahoz eta idatziz, harreman formaletan eta ez-formaletan. Euskarazko atalak izendatzea. Euskarari funtzio esklusiboak ematea eta euskaraz egin daitekeen guztia euskaraz egitea. Euskara hutsezko sortze lana areagotzea, itzulpen beharrak gutxiagotuta, itzulpena beharrezko kasuetan baino ez eginda (gaitasun) eta itzulpena ez diren modu alternatiboak bilatuta Itzulpen politika berria</p>					
<p>3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK</p>	<p>Helburua: Komunikazioan eta lan-tresnetan euskara ohikotasunez erabiltzea.</p>					
<p>3.1 Lanari lotutako hizkuntza-paisaia</p>	<p>Helburua: Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe-makinak etab. euskaraz egotea.</p>					
<p>Lanari lotutako barne errotulazio finko eta aldakorra</p>	50	50		60	40	
<p>Tresnak (kafe makina, fotokopiagailuak,...)</p>	25		75	35	65	
<p>3.2 Barne harremanak idatziz</p>	<p>Helburua: Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea. Euskara lan-hizkuntza izatea horretarako baldintza egokiak betetzen dituzten departamentuetan, langileen eskura beharrezko baliabideak jarrita.</p>					
<p>Informaziorako edota komunikaziorako tresnak (oharrak, iragarki taulak, posta elektronikoko bidezko jakinarazpenak, zirkularrak</p>	20	80		30	70	
<p>Lan-bileretako idatziak (ordezkari politikoak)</p>		100			100	
<p>Lan-bileretako idatziak (lantaldeak)</p>	20	60	20	100		
<p>Erakundearen barne harremanetarako idatziak</p>	10	90		50	50	
<p>3.3 Barne harremanak ahoz</p>	<p>Helburua: udalean hitz egiten den hizkuntza udalaren irudia denez, ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea, langile eta zinegotzien artean, barne harremanak euskalduntzeko eta udalera datozen herritarrei ere euskararen aldeko jarrera proaktiboa erakusteko</p>					
<p>Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak (ordezkari politikoak)</p>	85		15	85		
<p>Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak (lantaldeak)</p>	60		40	100		
<p>Erakundearen barruko telefonozko harremanak</p>	50		50	60		
<p>Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak</p>	50		50	60		
<p>Langile eta ordezkari politikoaren arteko ahozko harremanetako hizkuntza</p>	77	11	12	80		
<p>3.4 Baliabide informatikoak</p>	<p>Helburua: Udalaren barruan sortzen diren aplikazio edo programak bi hizkuntza ofizialetan sortzea hasieratik, gaztelaniatik euskararako moldaketak edo itzulpenak egitea saihestuz. Merkatuan dauden programa orokorrak euskarazko bertsioa ere baduten aztertu, eta hala bada horiek instalatu gutxienezko gaitasuna duten langileei. Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa erabiltzea sustatzea. Herritarren eskura jartzen diren ordenagailu partekatuetan euskaraz eta gaztelaniako aukera ematea (proportzioa: herriak duen euskaldun + euskaldun hartzaile kopurua)</p>					
<p>Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua</p>	16		84	30		

4. PERTSONEN KUDEAKETA	Helburua: Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea						
4.1 Pertsonen kudeaketa	Helburua: Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.						
Pertsonen kudeaketa	5	90	5	15	85		
4.2 Laneko prestakuntza	Helburua: Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea						
Erakundeak bultzatuta urtebeteko epean euskaraz egiteko eskainitako prestakuntza saioak	43			100			
Urtebeteko epean euskarazko prestakuntza saioetan parte hartu duten langileak	25						
Ikastaroen kudeaketa (deialdiak, izen-emateak, inkestak,...)		100		100			
5. KANPO HARREMANAK	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea erakundeekiko harremanetan. Euskara hutsezko harremanak izatea erakunde publikoekin eta elkarrekiko harremanak euskaraz izatea nahi duten erakunde pribatuekin. Euskarazko harremanak kudeatzeko moduak (aplikazioa, erregistroa???) inplementatzea						
5.1 Administrazioa	Helburua: Herri administrazioekin euskara hutsezko harremanak izatea eta modu proaktiboan jokatzeko haiek ere gurekiko harremanak euskaraz gauzatu ditzaten.						
Administrazioekiko idatzizko harremanak: beste administrazioetara bidalitako idatziak	10	90		100			
Administrazioekiko idatzizko harremanak: beste administrazioetatik jasotako idatziak	10	80	10	100			
Administrazioekiko ahozko harremanak	72	13	15	100			
5.2 Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, eta abar	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea finantza-entitate, hornitzaile eta abarrekin eta modu proaktiboan jokatzeko haiek ere gurekiko harremanak euskaraz gauzatu ditzaten						
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak: finantza-entitateak	10	90		100			
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak: produktu eta zerbitzu hornitzaileak	10	80	10	20	80		
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	52	28	20	65			
5.3 Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, eta abar	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea aliatu, erakunde kolaboratzaile eta abarrekin eta modu proaktiboan jokatzeko haiek ere gurekiko harremanak euskaraz gauzatu ditzaten						
Beste entitateekiko idatzizko harremanak	10	90		20	80		
Beste entitateekiko ahozko harremanak	70	10	20	80			

6. KUDEAKETA SISTEMA						
6.1 ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea		Helburua: Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea eta ordezkariak izendatzea planaren arduradun Erakundeko zuzendaritza batzordeetan erabilera-planaren eta hizkuntza-politikaren jarraipena egin. Hizkuntzen erabileraren jarraipena egiteko prozedura sistematizatu (datu-basea sortu kudeatu beharreko harreman mota guztietan: herritarrak, elkarte eta talde pribatuak, erakundeak, hornitzaileak)				
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-100%)	50		100			
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-100%)	50		100			
Euskara sortze hizkuntza (0-100%)	31	34	35	40		
Dokumentuen estandarizazioa (0-100%)	100		100			
6.2 HERRITARRAK eta ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea		Helburua: Erakundearen zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea. Herritarren beharrak identifikatzea eta kontuan izatea ohiko komunikazioetan. Egiten diren kontratazio guztietan hizkuntza irizpideak txertatzea eta betetze mailaren jarraipena egitea.				
Hizkuntza irizpideen ezagutza	33	40	27	100		
Hizkuntza irizpideen betetze maila	53	29	18	100		
6.3 PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea		Helburua: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea. Langileei hizkuntza politikaren berri ematea nola eragiten dien jakin dezaten				
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	71					
Erakundeko langileen euskara gaitasuna (4 trebetasunak kontuan izanda)	79					
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna (euskaraz ulertzeko eta hitz egiteko gai direnak)	67					
Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko	Positiboa	Ez positiboa ez negatiboa	Negatiboa			
	77,6	18,4	3,9			
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	Gero eta gehiago	Berdin	Gero eta gutxiago			
	50	39,5	10,5			
*** KOMUNIKAZIOA: Interes talde guztiei Plan estrategikoaren berri ematea		Helburua: Plan Estrategikoaren berri ematea: herritarrak, administrazioak, erakunde pribatuak (finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak) aliatuak, erakunde kolaboratzaileak				
Euskaraz lan egiten duten zerbitzuak (edota eskaini daitezkeenak) identifikatu eta kanpoko harremanei horren berri eman.		Normalizazio planaren berri ematea				

EJE 1: LENGUA DE SERVICIO		Objetivo: Reforzar la presencia y el uso del euskera en las comunicaciones verbales y escritas con la ciudadanía, para garantizar los derechos lingüísticos en todas las actividades y programas que lleve a cabo el Ayuntamiento presencialmente, por teléfono o telemáticamente. Mostrar una actitud proactiva, dado que la oferta de servicios en euskera fomentará una demanda en euskera por parte de la ciudadanía.					
1. IMAGEN CORPORATIVA		Objetivo: Mostrar una actitud proactiva en los puntos de atención al público para invitar a la ciudadanía a utilizar el euskera (utilizar identificativos...).					
1.1 Rotulación y audiovisuales		Objetivo: Aumentar el uso del euskera en rotulación y audiovisuales públicos, y en los casos en los que se utilicen junto con la rotulación en castellano dar prioridad al de euskera.					
Rotulación y audiovisuales	20	80		20	80		
1.2 Marketing, publicidad y actos públicos		Objetivo: Ir más allá de garantizar la presencia y el uso del euskera en marketin, publicidad y todo tipo de actos públicos y aumentar el uso del euskera como idioma único identificando el tipo de persona receptora (personas receptoras prioritarias: niños, niñas y jóvenes). En los casos en los que se utilizan ambos idiomas oficiales a la vez, priorizar el euskera					
Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería		100			100		
Actos públicos, ruedas de prensa y exposiciones		100		10	90		
1.3 Entorno digital		Objetivo: ir más allá de garantizar la presencia y el uso del euskera en páginas web, redes sociales y aplicaciones digitales y aumentar el uso del euskera como único idioma. Que el acceso por defeco se haga en euskera y sea la persona usuaria la que elija el idioma.					
Contenido del sitio web		100			100		
Redes sociales y aplicaciones digitales		100			100		
Intranet	20	40	40	20	80		
2. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA		Objetivo: Garantizar la opción de idioma de la ciudadanía y aumentar el uso del euskera, cuidando la calidad de la comunicación de todo tipo de soportes: tanto en comunicaciones escritas (en papel y telemáticos) como verbales (por teléfono y presencialmente)					
2.1 Comunicación escrita con la ciudadanía al ofrecer un servicio o producto		Objetivo: Garantizar la opción de idioma en las relaciones con la ciudadanía y responder en euskera a las solicitudes en euskera. Además de los impresos y escritos bilingües utilizados en el servicio de atención a la ciudadanía ZUI, crearlos sólo en euskera y ofrecérselos a la ciudadanía, para fomentar la demanda en euskera: en ejemplares en papel y en tramitación telemática					
Relaciones escritas: escritos presentados por la ciudadanía	10		90	20	80		
Respuesta en euskara a la demanda en euskera	5	95		100			
2.2 Comunicación oral con la ciudadanía al ofrecer un servicio o producto		relaciones orales. Mostrar una actitud proactiva para invitar a la ciudadanía a hablar en euskera, continuando en euskera tras decir la primera palabra en euskera, tanto en las comunicaciones presenciales como telefónicas					
Idioma inicial de atención telefónica	80	10	10	100			
Idioma inicial en la atención presencial	78	10	12	100			
Conversación: idioma de las comunicaciones telefónicas desde el principio hasta el final	20	40	40	30			
Conversación: idioma de las comunicaciones presenciales desde el principio hasta el final	18	43	39	30			
Respuesta en euskera a la demanda en euskera	88	6	6	100			

<p align="center">EJE 2: LENGUA DE TRABAJO</p>	<p>Objetivo: Aumentar el uso del euskara en las relaciones laborales, tanto verbales como escritas, en relaciones formales y no formales. Señalar las áreas de euskera. Asignar funciones exclusivas al euskera y realizar en euskera todo lo que así se pueda realizar. Aumentar la cantidad de trabajo que se saca adelante únicamente en euskera, reduciendo las necesidades de traducción, limitando la traducción a los casos estrictamente necesarios (capacidad) y buscando medios alternativos a la traducción Nueva política de traducción</p>					
<p>3. RELACIONES INTERNAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</p>	<p>Objetivo: Utilizar habitualmente el euskera en las comunicaciones y en las herramientas de trabajo.</p>					
<p>3.1 Paisaje lingüístico asociado al trabajo</p>	<p>Objetivo: Que material de oficina, papelería, máquinas de café, etc. estén en euskera.</p>					
<p>Rotulación fija y variable</p>	50	50		60	40	
<p>Herramientas (máquina de café, fotocopidora,...)</p>	25		75	35	65	
<p>3.2 Relaciones internas escritas</p>	<p>Objetivo: Aumentar el uso del euskera en las comunicaciones escritas. Que el euskera sea idioma de trabajo en los departamentos en los que se den las condiciones para ello necesarias, poniendo a disposición del personal las herramientas necesarias.</p>					
<p>Herramientas de información y/comunicación (avisos, tabloneros de anuncios, comunicaciones electrónicas, circulares)</p>	20	80		30	70	
<p>Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo (representación política)</p>		100			100	
<p>Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo (grupos de trabajo)</p>	20	60	20	100		
<p>Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad</p>	10	90		50	50	
<p>3.3 Relaciones internas orales</p>	<p>Objetivo: dado que el idioma que se habla en el ayuntamiento es la imagen del ayuntamiento, aumentar el uso del euskera en las comunicaciones orales entre plantilla y concejales, para euskaldunizar las relaciones internas y mostrar una actitud proactiva hacia el euskera a la ciudadanía que viene al ayuntamiento</p>					
<p>Reuniones de trabajo (representación política)</p>	85		15	85		
<p>Reuniones de trabajo (grupos de trabajo)</p>	60		40	100		
<p>Relaciones telefónicas internas</p>	50		50	60		
<p>Relaciones presenciales internas</p>	50		50	60		
<p>Relaciones entre el personal y las representación política</p>	77	11	12	80		
<p>3.4 Recursos informáticos</p>	<p>Objetivo: crear las aplicaciones o programas que se crean en el ayuntamiento en euskera desde un principio, evitando que se hagan adaptaciones o traducciones desde el castellano. Analizar si los programas generales del mercado disponen de versión en euskera, y en caso de que así sea, instalárselas como mínimo al personal que tenga capacidad. Fomentar el uso de soportes informáticos en su versión en euskera. En los ordenadores compartidos que se ponen a disposición de la ciudadanía ofrecer la opción en euskera y castellano (proporción: datos del Censo de 2016)</p>					

4. GESTIÓN DE PERSONAS	Objetivo: reforzar el uso del euskera en la gestión y formación de personas						
4.1 Gestión de personas	Objetivo: aumentar el uso oral y escrito del euskera en la gestión de recursos humanos.						
Gestión de personas	5	90	5	15	85		
4.2 Formación laboral	Objetivo: aumentar la oferta de formación en euskera y fomentar el euskera						
Sesiones formativas ofrecidas en euskera por el Ayuntamiento en el plazo de un año	43			100			
Personal que ha tomado parte en las sesiones formativas en euskera	25						
Gestión de los cursos (convocatorias, inscripciones, encuestas,...)		100		100			
5. RELACIONES EXTERNAS	Objetivo: Aumentar el uso del euskera en las relaciones con las entidades. Mantener las relaciones con las entidades públicas íntegramente en euskera, así como con las entidades privadas que así lo manifiesten. Implementar maneras de gestionar relaciones en euskera (aplicación, registro)						
5.1 Administración	Objetivo: Mantener relaciones íntegramente en euskera con administraciones públicas, y actuar de manera proactiva para que ellas se dirijan a nuestra entidad también en euskera.						
Relaciones escritas con otras administraciones: escritos enviados	10	90		100			
Relaciones escritas con otras administraciones: escritos recibidos	10	80	10	100			
Relaciones orales con otras administraciones	72	13	15	100			
5.2 Entidades privadas (personas jurídicas), entidades financieras, entidades proveedoras de productos y servicios	Objetivo: Aumentar el uso del euskera con entidades financieras, proveedores, etc., y actuar de manera proactiva para que ellas se dirijan a nuestra entidad en euskera						
Relaciones escritas: entidades financieras	10	90		100			
Relaciones escritas: entidades proveedoras de productos y servicios	10	80	10	20	80		
Relaciones orales con las entidades privadas	52	28	20	65			
5.3 Otras relaciones: aliados, entidades colaboradoras, etc	Objetivo: Aumentar el uso del euskera con aliados, entidades colaboradoras, etc., y actuar de manera proactiva para que ellas se dirijan a nuestra entidad en euskera						
Relaciones escritas	10	90		20	80		
Relaciones orales	70	10	20	80			

6. SISTEMA DE GESTIÓN							
6.1 ESTRATEGIA: integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión				Objetivo: Integrar la gestión del euskera en la gestión general de la entidad, y designar responsables del plan Realizar el seguimiento del plan de uso y de la política lingüística en las comisiones de dirección de la entidad. Sistematizar el procedimiento para realizar el seguimiento del uso de idiomas (crear base de datos para todo tipo de relaciones: ciudadanía, asociaciones y grupos privados, entidades, proveedores)			
Seguimiento del Plan de Gestión desde el Comité de Dirección (0-100%)				50		100	
Nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad (0-100%)				50		100	
Índice de creación en euskera (0-100%)				31	34	35	40
Estandarización de documentos (0-100%)				100		100	
6.2 CIUDADANÍA Y SERVICIO: integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la ciudadanía y en el desarrollo de los servicios				Objetivo: Integrar el idioma en los procesos de servicios de la entidad. Identificar las necesidades de la ciudadanía y tenerlas en cuenta en las comunicaciones habituales. Incluir los criterios lingüísticos en todas las contrataciones que se realicen, y hacer el seguimiento del grado de cumplimiento.			
Nivel de conocimiento de los criterios para el uso de las lenguas oficiales				33	40	27	100
Nivel de cumplimiento de los criterios para el uso de las lenguas oficiales				53	29	18	100
6.3 PERSONAS: integrar la gestión lingüística en la gestión del personal				Objetivo: Integrar la gestión de idiomas en la gestión de la plantilla. Comunicar la política lingüística a la plantilla, para que sean conscientes de cómo les afecta.			
Nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos				71			
Capacidad lingüística del personal (teniendo en cuenta las cuatro competencias)				79			
Capacidad lingüística de la representación política (oral y comprensión)				67			
Porcentaje de valoración del personal y representación política sobre el plan de normalización				Positivo	Ni positivo ni negativo	Negativo	
				77,6	18,4	3,9	
Participación activa del personal y representación política en las iniciativas del plan de				Cada vez mayor	Igual	Cada vez menor	
				50	39,5	10,5	
*** COMUNICACIÓN del Plan estratégico a todos los grupos de interés				Objetivo: comunicación del plan estratégico: ciudadanía, administraciones, entidades privadas (entidades financieras, proveedores de productos y servicios), aliados, entidades colaboradoras			
Identificar los servicios que trabajan en euskera (o los que se puedan ofrecer en euskera) y comunicárselo a las relaciones externas.				Comunicar el plan de normalización			



Errenteriako Udalak hiru komunikazio harreman mota ditu eguneroko zereginak gauzatzeko: herritarrak, beste administrazio eta erakunde batzuk eta Errenteriako Udal barruan langile eta ordezkari politikoen artekoak. Harreman horiek ahoz zein idatziz gauzatzen dira.

1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

Euskara eta gaztelania herritarrei zerbitzua emateko hizkuntzak dira, ahoz zein idatziz, jarduera, ekimen eta bulego fisiko eta birtual guztietan. Nolanahi ere, euskararen aldeko ekintza positiboak sustatuko ditu Udalak, euskararen erabilera areagotzeko asmoz. Errenteriako Udalak herritarrekin dituen harreman mota guztietan bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatuko du, herritarrek egiten duten hizkuntza hautua errespetatuz.

Hortaz,, hartzaile edo artatutakoen hizkuntza eskubideak bermatuta badaude, komunikazioetan euskara soilik erabiliko da.

Era berean, emakume eta gizonen berdintasunerako 4/2005 Legean oinarrituz eta Udalbatzak 2013ko maiatzaren 28an onartutako Errenteriako emakume eta gizonen arteko II. Berdintasunerako Planarekin bat eginez, dokumentazio, publizitate, irudi edo material orotan, eta bi hizkuntza ofizialetan, ahoz zein idatziz, hizkera ez sexista erabiliko, ezta emakumeen diskriminazioa edo estereotipo sexistak erakusten duen irudirik ere. Halaber, balio hauek sustatu behar dira emakumeen irudiari dagokionez: berdintasuna, partaidetza

El Ayuntamiento de Errenteria mantiene tres tipos fundamentales de relación en el desempeño de sus tareas diarias: ciudadanía, otras administraciones e instituciones y las que se dan dentro del mismo Ayuntamiento entre el personal y las y los representantes políticos. Todas esas relaciones se desarrollan tanto de manera oral como escrita.

EJE 1: LENGUA DE SERVICIO

El euskera, así como el castellano, tiene que ser una lengua de servicio para la ciudadanía, tanto por escrito como verbalmente, en todas aquellas actividades y acciones que desarrolla en las oficinas físicas o virtuales. La administración debe garantizar el uso del euskera en todo tipo de relación con la ciudadanía.

Cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de la ciudadanía se utilizará únicamente el euskera.

Asimismo, en base a la Ley 4/2005 para la igualdad entre mujeres y hombres y en consonancia con el II. Plan de Igualdad aprobado en Pleno de 28 de mayo de 2013, en toda la documentación, publicidad, imágenes y material, en los dos idiomas oficiales, tanto oralmente como por escrito, se utilizará un lenguaje no sexista, y no figurarán imágenes que muestren discriminación hacia las mujeres o fomenten estereotipos sexistas. Se fomentarán estas actitudes hacia las mujeres: igualdad, participación igualitaria, diversidad,



orekatua, aniztasuna, baterako erantzukizuna eta genero rolen eta identitateen aniztasuna.

1. Erakundearen irudia

1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Hizkuntza paisaia, Udalaren irudia osatzen duten elementuek, balio sinboliko nahiz informatiboa dutenek, osatzen dute.

Helburua Udalaren irudian, oro har, euskararen presentzia bermatzea da; batez ere, begi bistakoak izanik, eragin nabarmena duten elementuei inportantzia handiagoa emanez, bai barrura bai kanpora begira: bulegoetako errotulu nagusiak, etiketak, barruko informazioa, zigilu, fax orri, udal eraikuntzen izenak, web orriak eta abar. Euskaraz dagoen testua lehenetsi egingo da, eta nabarmentzeko estrategiak erabiliko dira, herritarrek Udalarekin euskaraz jarduteko gonbidapena jaso dezaten.

1.1.1 Errotulazioa eta jendearentzako informazio osagarria

Udalaren eraikin eta bulego guztietako kanpoaldean nahiz barrualdean jartzen diren errotulu finkoak zein noiz behinka jartzen diren oharak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz jarriko dira, irizpide hauei jarraiki:

- Hitzen grafia euskaraz eta gaztelaniaz antzekoa denean, euskaraz
- Hitzek piktograma batez lagunduta edonorentzat ulergarri direnean, euskaraz
- Gainerako errotulazio elementuak euskaraz eta gaztelaniaz

Euskarri berean bi hizkuntzak aldi berean jasotzen direnean, euskarari lehentasuna emango zaio, konposizioari (hurrenkeran

corresponsabilidad y diversidad de roles de género e identidades.

1. Imagen corporativa

1.1 Rotulación y audiovisuales

El paisaje lingüístico lo componen los elementos que dan la imagen del Ayuntamiento, tanto los que tienen valor simbólico como los informativos.

El objetivo es garantizar la presencia del euskera en la imagen del Ayuntamiento, dando importancia, sobre todo, a los elementos que por estar más de cara al público tienen más importancia: rótulos de oficinas, etiquetas, información interior, sellos, hoja de fax, nombres de calles, nombres de edificios municipales, páginas web etc. El texto redactado en euskera tendrá prioridad y se utilizarán diversas estrategias para resaltarlo, de tal manera que invite al público a comunicarse en euskera con el Ayuntamiento.

1.1.1 Rotulación y elementos de información a la ciudadanía

Los rótulos fijos y los avisos ocasionales, tanto interior como exterior de los edificios y oficinas municipales estará en euskera o en euskera y castellano, en base a estos criterios:

- Cuando la grafía del texto sea similar en euskera y castellano, se redactará en euskera
- Cuando la rotulación sea comprensible para cualquier persona por ir acompañada de un pictograma, en euskera.
- Cuando no pueda utilizarse un pictograma, los mensajes se redactarán en los dos idiomas.

Cuando las dos lenguas oficiales coexistan en el mismo soporte informativo, se priorizará el euskera tanto en la composición (figurará en



lehenengo lekua) zein tipografiari dagokionez.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntzaren bat erabili behar denean, euskara eta gaztelania erabiliko dira lehenik, hurrenkera horretan.

1.1.2 Eguneroko euskarri idatzia

Euskaraz edo ele bitan sortuko da errotulaziorako emandako irizpideei jarraiki: inprimakiak, zigiluak, kartazalak, menbredun orriak...

- b) Katalogo, gidak, foiletoak, mapak eta abar
- g) Itxaron geletan eta pasabideetan jartzen diren aldizkariak eta liburuxkak.
- k) Udal langileen jantzietan txertatutako idazkun serigrafiatuak
- l) Udalaren ibilgailu, garraio eta makineriako idazkunak

1.1.3 Toponimia-Kale izendegia

Errenteriako auzo, kale, plaza eta abarren izendegi ofizialak toponimia eta euskal grafia errespetatuko du. Horretarako, Euskaltzaindiaren toponimia lantaldeak emandako irizpideak erabiliko dira.

Horretaz gain, hirigintza proiektuen ondorioz herrian sortzen diren egoitza gunek berriak, kaleak, plazak eta antzekoak izendatzeko garaian, izendapena egin aurretik, Udal Hizkuntza Politikari kontsulta egingo zaio, izen berriari buruzko txostena eman dezan.

1.1.4 Ikus-entzunezkoak

Oro har, hartzaile jakinik ez duen ahozko mezu eta komunikazioak ikus-entzunezkoen bidez egiterakoan lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dituzte Udalak eta bere menpeko instituzioek egiten dituen deklarazio ofizialetan.

primer lugar) como en la tipografía utilizada.

En el caso de que haya que utilizar otras lenguas además de las dos oficiales, el euskera y el castellano ocuparán el orden de preferencia, en ese orden.

1.1.2 Soporte escrito de uso cotidiano

Se realizará en euskera o en castellano y siguiendo los mismos criterios empleados en la rotulación: impresos, sellos, sobres, hojas con membrete...

- b) Catálogos, guías, folletos, mapas, etc.
- g) Folletos informativos o revistas disponibles en lugares de espera.
- k) Inscripciones serigrafiadas en la vestimenta del personal municipal
- l) Inscripciones de los vehículos, transportes y maquinaria municipal

1.1.3 Toponimia-Nomenclatura de las calles

La nomenclatura de los barrios, calles, plazas etc. de Errenteria deberá respetar la toponimia y grafía vascas, utilizando para ello los criterios aportados por el grupo de trabajo de toponimia de Euskaltzaindia.

A la hora de poner nombre a nuevos núcleos de residencia, calles, plazas y similares creados en función de nuevos proyectos urbanísticos, antes de aprobar la nueva denominación se consultará al departamento de Política Lingüística Municipal al objeto de que informe sobre la idoneidad del nuevo nombre oficial.

1.1.4 Audiovisuales

El Ayuntamiento y las instituciones que de él dependen realizarán primeramente en euskera y después en castellano todas las comunicaciones y mensajes de las manifestaciones orales de declaraciones oficiales que no tienen una persona destinataria



- Bando, mezu eta abisuak
- Megafoniaz emandako mezuak
- Erantzungailu automatikoetan grabatutako mezuak

1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1 Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak

Argitalpenak

Errenteriako Udalak euskarri fisikoan eta birtualean (aldizkari eta liburuak nahiz web orriko plano, mapak eta abar) egiten dituen argitalpenetan bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira modu orekatuan, euskarari lehentasunezko lekua emanez konposizio zein tipografiari dagokionez. Gutxienezko proportzioa %52,8 da (2016ko Erroldaren datu soziolinguistikoak)

Argitalpenaren berezko ezaugarriak eta jasotzaileenak (adina, hizkuntza gaitasuna, eskatzaileek berek eskatuta, arloa,...) hala eskatzen dutenean, argitalpena euskaraz egingo da, betiere baldintza horiek betetzen direla bermatzen bada.

Bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan argitaratu beharreko euskarrietan, euskara eta gaztelania erabiliko dira lehenik, hurrenkera horretan, eta ondoren gainerakoak.

Testuen hizkuntza egokitasuna bermatzea argitalpena egiten duen sailarena izango da. Horretarako, Udal Hizkuntza Politika sailari aholkularitza eskatzeko aukera izango du.

1.2.1.2 Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak

Udalaren iragarki ofizialak eta publizitate ekintzak kanpainak euskaraz edo ele bitan, euskarari lehentasuna emanda, egingo dira.

determinada.

- Bandos, mensajes y avisos
- Mensajes emitidos por megafonía
- Mensajes grabados en contestadores automáticos

1.2 Marketing, publicidad y actos públicos

1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería

Publicaciones

En todas las publicaciones que haga el Ayuntamiento de Errenteria en soporte físico o digital (revistas, libros en soporte papel y mapas, planos etc en las páginas web) se utilizarán los dos idiomas de manera equilibrada, otorgando al euskera prioridad en cuanto a la composición y grafía utilizadas. La proporción mínima será del 52,8% (datos sociolingüísticos del Censo de 2016)

Cuando las características específicas de las publicaciones y de las personas receptoras (edad, competencia lingüística, sector...) así lo requieran, las publicaciones se harán en euskera, siempre que se cumplan los términos indicados.

En el caso de que los soportes se publiquen además en otras lenguas, el euskera y el castellano ocuparán ese orden de preferencia.

La corrección lingüística de los textos será responsabilidad del área que realice la publicación. Para ello podrá contar con el asesoramiento de Política Lingüística Municipal.

Anuncios, publicidad y campañas

Los anuncios oficiales y actos publicitarios del Ayuntamiento se realizarán en euskera o en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.



Haur eta nerabeei zuzendutakoak oro har euskaraz egingo dira, baita gaiaren edo hartzaileen ezaugarriak hala eskatzen dutenean ere (adina, hizkuntza gaitasuna, eskatzaileek berek eskatuta, arloa,...), argitalpenen kasuan bezalaxe, betiere hartzaileen hizkuntza eskubideak bermatzen badira.

Bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan argitaratu beharreko euskarrietan, euskara eta gaztelania erabiliko dira lehenik, hurrenkera horretan, eta ondoren gainerakoak.

Euskal hedabideetara bideratu beharreko iragarkiak eta publizitatea euskaraz egingo dira.

1.2.2 Jendaurreko ekitaldiak

Udalak antolatutako ekitaldi publikoetan (prentsurrekoak, aurkezpenak, agerraldiak, jardunaldiak, erakusketak, sari banaketak, hitzaldiak, jaietako pregoia,...) Udalaren izenean aritzen dena -kargu politikoa zein langilea- edota Udalaren izenean aritzeko izendatzen dena hizkuntza gaitasun egokiduna izan dadin zainduko da. Horrelako ekitaldietan euskara izango da lehentasunez erabili beharreko hizkuntza, betiere herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz. Galdera-erantzunetan, galdera egin den hizkuntza berean erantzungo da. Ordezkeri politikoak edo langileak euskaraz aritzeko beharrezko mailarik ez duenean, ekitaldiaren nondik norakoen berri emango duen beste pertsona bat izendatuko da, eta jarraian dagokion pertsonak hartuko du hitza. Ekitaldietan bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatzeko formulak bilatuko dira.

Jardueretan euskara sustatzeko neurriak hartuko dira:

- Haur, nerabe eta gazteei zuzendutako

Cuando se dirijan a niñas y niños o a adolescentes o cuando así lo requieran las características de las personas destinatarias (edad, capacitación lingüística, ámbito...) o los contenidos de los anuncios se realizarán como norma general en euskera, siempre que se garantice el cumplimiento de los derechos de las personas destinatarias.

En el caso de que los soportes se publiquen además en otras lenguas, el euskera y el castellano ocuparán ese orden de preferencia.

Los anuncios y publicidad se publicarán en euskera en los medios de comunicación en dicha lengua.

1.2.2 Actos públicos

El Ayuntamiento velará por que las personas encargadas de conducir los actos públicos (ruedas de prensa, presentaciones, comparencias, jornadas, exposiciones, repartos de premios, conferencias, pregón de fiestas,...) en representación del Ayuntamiento tengan la capacidad lingüística necesaria, tanto cargos políticos como personal municipal. En este tipo de actos el euskera será la lengua que prioritariamente se utilizará, respetando siempre los derechos lingüísticos de la ciudadanía. En los turnos de preguntas la respuesta a las mismas se dará en el idioma utilizado en la pregunta. En los casos en los que el o la representante político o el personal no sepa euskera, se nombrará una persona que pueda hacer la presentación del acto, y a continuación tomará la palabra la persona que deba realizarlo. Se buscarán fórmulas para garantizar que el acto sea bilingüe.

En las actividades se adoptarán medidas para la promoción del uso del euskera:

- Se organizarán habitualmente en euskera las



jarduerak oro har euskaraz antolatuko dira. Nolanahi ere, jardueraren helburuak, gaiak edo hartzaileak aintzat harturik gaztelaniaz, edo jatorrizko hizkuntzan, ere antolatu ahal izango dira, betiere hartzaileen hizkuntza eskubideak betez gero

- Ekitaldi publikoetan bi hizkuntza ofizialak erabili behar direnean, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz jardungo da

- Ele bitan egiten diren ekitaldietan hizkuntzen arteko oreka bermatuko da. Aukera dagoenean, sistematikoki eduki bertsuak hizkuntza batean eta bestean ez errepikatzeko saiakera egingo da, betiere hartzaileen eskubideak bermatuta badaude

Komunikaziorako teknologiek ematen dituzten aukerak baliatuko dira euskararen erabilera bermatzeko; esaterako, ahozko zuzeneko komunikazioan hizkuntza bat erabiltzea eta euskarri informatikoan bestea. Banatu beharreko dokumentazioa euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan banatuko da, komunikazio ekintzaren hartzaileen edo izaeraren arabera

- Gaztelaniaz eskaintzen diren jardueretan, aurkezpena euskaraz eta gaztelaniaz egingo da, eta euskarazko sarrera egingo zaio ekitaldiaren atal bakoitzari. Ele bitan egingo dira jardueraren publizitatea eta jardueran banatzen diren dokumentu idatziak.

Jarduerak iragartzeko publizitate eta komunikazioetan ekitaldia zein hizkuntzatan egingo den jakinaraziko da.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beharrezkoa denean beste hizkuntza batzuk erabiltzea, lehenik euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenkera horretan,

actividades dirigidas a niños y niñas, a adolescentes y jóvenes. No obstante, atendiendo a los objetivos, los temas o los receptores de la actividad, se podrán realizar en castellano, o en el idioma original, garantizando en todo caso el cumplimiento de los derechos lingüísticos de los mismos

- Cuando haya que utilizar las dos lenguas oficiales en los actos públicos, se hará primero en euskera y después en castellano

- En los actos bilingües, se garantizará el equilibrio entre ambas lenguas. Cuando sea posible se utilizarán estrategias como no repetir los mismos contenidos de forma sistemática en los dos idiomas, garantizando siempre los derechos lingüísticos de las personas receptoras

Se aprovecharán las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la comunicación para garantizar el uso del euskera; por ejemplo, combinar una comunicación oral realizada en una lengua con una exposición en soporte informático realizada en la otra lengua. En caso de que se distribuya alguna documentación, estará redactada en euskera o en las dos lenguas oficiales

- En las actividades que se ofrezcan en castellano, se realizará la presentación en euskera y castellano y se hará una breve introducción en euskera en cada apartado del acto. La publicidad del acto y los documentos distribuidos en el mismo se realizarán en bilingüe

En la publicidad y comunicaciones de las actividades se dará a conocer el idioma en que se realizarán los actos.

Cuando además de las dos lenguas oficiales también sea necesario utilizar otras lenguas, se hará en euskera y castellano, en ese orden, y se



eta ondoren gainerako hizkuntzak erabiliko dira.

a) Pentsaurreko eta agerraldiak: euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez. Kazetariren batek gaztelaniaz galdetuz gero gaztelaniaz erantzungo zaio. Mahai gaineko identifikazioa eta oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz erabiliko dira.

b) Udaletxera bisita gidatuak: gehienbat ikastetxeei zuzendutako zerbitzua denez, euskaraz egingo dira. Zerbait dela-eta gaztelaniaz egin behar bada (ikastetxeak hala eskatu duelako) beti euskararen presentzia bermatuko da.

c) Harrerak:

- Euskal herritar edo taldeei egiten zaienean, bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez.

- Euskal herritik kanpoko pertsona eta taldeen kasuan agurra eta hasierako hitzak euskaraz egingo dira, bi hizkuntza ofizial daudela adierazteko. Ahal izanez gero, hartzen diren pertsonen hizkuntzan ere egingo da.

d) Sari emateak eta ekitaldiak aurkeztea: harrerak egiteko prozedura bera jarraituko da.

e) Ezkontzak: alkateak edo zinegotziak ezkontideek aukeratzen duten hizkuntzan ezkontuko dituzte. Aldez aurretik bi hizkuntzetan ezkontzeko aukera dutela adieraziko zaie.

f) Batzarrak eta bilerak: Udala bilera euskaraz izan dadin saiaturiko da, betiere solaskidearen

continuará en el resto de idiomas.

a) Ruedas de prensa y comparencias: las ruedas de prensa se realizarán en los dos idiomas oficiales, dando prioridad al euskera. Si alguna persona de la prensa se dirige en castellano a las personas intervinientes se le responderá en castellano. Las placas identificativas y demás notas se realizarán en euskera o en los dos idiomas oficiales.

b) Visitas guiadas al Ayuntamiento: es un servicio principalmente dirigido a los centros escolares, por lo que se harán en euskera. Si por alguna circunstancia hay que hacerlas en castellano (a petición del centro escolar) siempre se garantizará la presencia del euskera.

c) Recepciones:

- La ciudadanía o colectivos de la Comunidad Autónoma serán recibidos en los dos idiomas oficiales, dándole prioridad al uso del euskera.

- En el caso de personas y colectivos de fuera de la Comunidad Autónoma, el saludo y palabras iniciales se harán en euskera, a modo de indicación de la existencia de los dos idiomas oficiales. Si es posible se hará también en el idioma de las personas a las que se recibe.

d) Entregas de premios y presentación de actos: se aplicará el mismo criterio que en los actos de bienvenida.

e) Bodas: el alcalde y las y los concejales celebrarán los matrimonios en el idioma elegido por las personas contrayentes. De antemano se les dará a conocer la posibilidad de casarse en los dos idiomas.

f) Asambleas y reuniones: el Ayuntamiento procurará que las reuniones se realicen en



hizkuntza aukera errespetatuta.

1.3 Ingurune digitala

1.3.1 Webgune eta sare sozialen edukia

Webgune, sare sozial eta Intranetaren edukiak euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko eta izapideak egiteko moduan egongo dira. Sail bakoitza arduratuko da edukiak bi hizkuntzetan prestaturik egoteko prozeduraz.

Errenteriako Udalak bi hizkuntza ofizialen bertsioak ditu. Web guneetan edukiak jartzeko garaian aldi berean jarriko dira euskarazko zein gaztelaniazko testuak.

Webguneak

Webgunea euskaraz irekiko da beti, eta euskaraz nabigatzen ari denari eduki guztia euskaraz bistaratuko zaio. Gaztelaniazko bertsioa hautatzeko aukera emango du. Aukera dagoen guztietan, euskarazko orrietan beste web gune batzuetarako sarbidea ematen dutenean, estekek euskarazko atarietara bideratuko dute erabiltzailea.

Gaztelaniaz nabigatzen duenari, lehenengo konexioan adieraziko dio nabigatzailea euskaraz jarriz gero euskarazko edukietara sartzeko aukera duela.

Internet bidez lortu daitekeen idatzi eta informazio oro euskaraz eta gaztelaniaz eskuratzeko moduan egongo da, baita on-line bidezko izapidetzeak ere.

Sare sozialak

Sare sozialetako edukia ele bitan argitaratuko da, lehenengo gaztelaniaz eta ondoren euskaraz idatziko da, gainean mezuaren euskarazko

euskeraz, respetando siempre la elección de idioma de las personas participantes.

1.3 Entorno digital

1.3.1 Contenidos de las páginas web y redes sociales

Los contenidos de las páginas web y redes sociales, así como los trámites que puedan realizarse por esos canales, estarán a disposición de las personas usuarias en euskera y castellano. Corresponde a cada departamento velar por el cumplimiento de esta norma.

El Ayuntamiento de Errenteria dispone de versiones en los dos idiomas oficiales. A la hora de publicar los contenidos en las páginas web deberán publicarse al mismo tiempo las versiones en euskera y castellano.

Páginas web

La página web del Ayuntamiento se abrirá inicialmente en euskera y ofrecerá los contenidos en dicha lengua. Dispondrá de la opción de cambio de lengua al castellano. Siempre que sea posible los enlaces insertados en las páginas en euskera redirigirán a páginas en euskera.

En la primera conexión que realice, se informará a la persona usuaria de la instalación del navegador en euskera le permitirá acceder a los contenidos en dicha lengua.

Los escritos e información que puedan recabarse por Internet o los trámites que se pueden llevar a cabo telemáticamente deberán poder realizarse en euskera y castellano.

Redes sociales

El contenido de las redes sociales se publicará en los dos idiomas oficiales, primero en castellano y a continuación en euskera, de



bertsioa gera dadin.

Kanpoko gaztelaniazko sare sozialetako mezu bat gure sare sozialetan sartuz gero, hasieran laburpen hitz batzuk gehituko dira.

Intranet sarea

Defektuz euskarazko bertsioan irekiko da.

Sartzen diren edukiak bi hizkuntza ofizialetan sartuko dira aldi berean.

Helbide elektronikoak

Sortzen diren banakako helbide elektronikoak eta taldeak (langileak, politikoak) euskaraz izendatuko dira. Lehendik erabiltzen den helbideren bat aldatu behar izanez gero, gaztelaniaz dauden kasuetan euskaraz sortuko dira.

2. Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

Derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duten langileei bi hizkuntza ofizialetan jarduteko gaitasuna aitortzen zaie. Hori dela-eta, hizkuntza batean zein bestean erantzungo diote lanari, kasu bakoitzean bete behar dituzten funtzioen eta ezartzen diren erabilera irizpideen arabera.

2.1 Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.1.1 Idatzizko harremanak

Herritarren zerbitzurako elementuetan, informazioa eta dokumentazio estandarizatu orokorra euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egongo da, euskarari lehentasuna emanda.

Idatzia euskaraz bideratuko da:

manera que el texto en euskera quede escrito en la parte superior del mensaje.

Cuando se inserte un mensaje en castellano de redes sociales ajenas a la del Ayuntamiento se añadirán unas palabras de introducción en euskera

Red Intranet

Se abrirá por defecto en su versión en euskera.

Se incluirán los contenidos al mismo tiempo en los dos idiomas oficiales.

Direcciones de correo electrónico

Se asignarán nombres en euskera a las nuevas direcciones de correo electrónico y a los grupos de correos electrónicos (personal, políticos)., En aquellos casos en que se modifique alguna dirección de correo electrónico ya existente en castellano, la nueva se creará en euskera.

2. Relaciones con las personas usuarias (personas físicas) y la ciudadanía

Se considera que el personal que ha acreditado el perfil correspondiente a su puesto de trabajo está capacitado para trabajar en los dos idiomas oficiales. Por ello, deberán desempeñar sus funciones indistintamente en las dos lenguas, dependiendo en cada caso de los criterios de uso establecidos.

2.1 Relación escrita con las personas usuarias (personas físicas) y la ciudadanía a la hora de ofrecer servicios o productos

2.1.1 Relaciones escritas

En los elementos de servicio a la ciudadanía la información y la documentación estándar general será ofrecida en los dos idiomas oficiales, dando prioridad al euskera.

Los documentos se canalizarán en euskera cuando:



- euskarazko idatzi baten erantzuna denean
- hartzaileak Udalarekiko harremanak euskara hutsez gauzatu nahi dituela adierazi duenean
- hartzailea 14 urtetik beherakoa denean, euskararen erabilera sustatuko da

Behar den guztietan, inprimaki eta agiri estandarrek egokituko dira helburu horri begira.

Herritarrek idatzia ele bitan edo gaztelaniaz aurkeztuz gero, bi hizkuntzatan bideratuko da.

Irizpide orokor horiek, besteak beste, honako komunikazioetan aplikatuko dira:

- Iragarki oholetan jartzen diren ebazpenak, jakinarazpenak, iragarkiak eta abar.
- Tresna elektronikoa, informatikoa zein telematikoen bidezkoak (Internet, fax, posta elektronikoa eta abarretan)
- Oro har, hartzaile jakinik ez duen mezu eta komunikazio oro: lehiaketetako oinarriak, araudiak, ...
- Kartelak, katalogoak, gonbidapenak, eskuorriak eta antzekoak.
- Herritarren etxetara bidaltzen diren agiriak (jakinarazpenak, baimenak, mezu elektronikoa, gutunak eta abar)

Jendaurrean agertu beharreko idatzia denean bi bertsioak egongo dira herritarren eskura baldintza beretan. Era berean, langileek herritarrei banatu beharreko idatzizko informazioak (lehiaketetako oinarriak, araudiak, baldintza-agiriak eta abar) bi hizkuntzetan daudela bermatuko da.

Departamentuek, herritarrekin harremanetan jartzean, beren zerbitzuak euskaraz erabiltzeko aukera dagoela adieraziko diete, zerbitzu bakoitzaren ezaugarrien arabera.

- sean la respuesta a un escrito en euskera
- la persona receptora ha manifestado su deseo de relacionarse en euskera con el Ayuntamiento
- la persona receptora sea menor de 14 años: se priorizará el uso del euskera

A tal fin, cuando sea necesario, se adaptarán los impresos y escritos estandarizados.

Cuando se trate de escritos presentados en castellano o en los dos idiomas oficiales, se utilizarán ambas lenguas.

Esos criterios generales se aplicarán, entre otras, a las siguientes comunicaciones:

- Resoluciones, comunicaciones, anuncios etc. expuestos en los tableros de anuncios.
- Las emitidas por medios electrónicos e informáticos (Internet, fax, correo electrónico etc.)
- En general todas las comunicaciones y mensajes que no tienen una persona destinataria determinada: bases de concursos, reglamentos, ...
- Carteles, catálogos, invitaciones, folletos y similares.
- Documentación enviada a los domicilios de las y los administrados (notificaciones, licencias, mensajes electrónicos, cartas, etc)

Cuando se trate de un documento de difusión pública se expondrán las versiones en los dos idiomas en las mismas condiciones. Asimismo, se garantizará que la información escrita puesta a disposición de la ciudadanía esté en las dos lenguas (bases de concursos, reglamentos, pliegos de condiciones,...)

Los departamentos darán a conocer a la ciudadanía la posibilidad de utilizar sus servicios en euskera, conforme a las características propias de cada servicio.



2.1.2 Euskarazko eskaerei euskaraz erantzutea

Herritarrak Udalean agiria euskaraz aurkezten badu euskaraz erantzungo zaio.

Erregistroa

Udal Erregistroan erabiltzen den aplikazio informatikoan dokumentazioa zein hizkuntzatan sartzen den jasotzeko eremua dagoenez, langileek, orain arte bezala, eremu hori beteko dute agiria euskaraz, ele bitan edo gaztelaniaz dagoen adierazita.

Udaletxera sartzen edo Udaletxetik ateratzen diren agiriak jatorriz idatzita dauden hizkuntzan edo hizkuntzetan inskribatuko dira. Ele bitan aurkeztutakoak euskaraz erregistratuko dira.

Inskripzioa hizkuntza batean zein bestean egon, erregistroa kontsultatu nahi duten herritarren hizkuntza hautua errespetatzeko, behar denean itzulpena egingo dela ziurtatuko da.

2.2 Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.2.1 Harrera

Errenteriako Udalean euskara eta gaztelania herritarrei zerbitzua emateko hizkuntzak dira, jarduera, ekimen eta bulego fisiko eta birtual guztietan. Errenteriako Udalak herritarrekin dituen harreman mota guztietan bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatuko du, betiere solaskidearen/zerbitzu hartzailearen hizkuntza hautua errespetatuz.

2.1.2 Respuesta en euskera a las solicitudes en euskera

Los escritos presentados en euskera por la ciudadanía se responderán en euskera.

Registro

Dado que en la aplicación informática que se utiliza en el Registro Municipal existe un campo en el que consta el idioma de los escritos, el personal, tal y como lo ha hecho hasta la fecha, rellenará dicho campo señalando si el documento está en euskera, en los dos idiomas o en castellano.

Los documentos de entrada al Ayuntamiento o salida del mismo se inscribirán en el idioma o idiomas en que estén redactados originariamente. Los redactados en bilingüe se registrarán en euskera.

Independientemente de la lengua en que conste la inscripción, se garantizará su traducción siempre que resulte necesaria para salvaguardar la opción lingüística de quienes deseen consultar el registro.

2.1 Relación verbal con las personas usuarias (personas físicas) y la ciudadanía a la hora de ofrecer servicios o productos

2.2.1. Atención

El euskera, así como el castellano, tiene que ser una lengua de servicio para la ciudadanía, en aquellas actividades y acciones que desarrolla en todas las oficinas físicas o virtuales. La administración debe garantizar el uso de los dos idiomas oficiales en todo tipo de relación con la ciudadanía, garantizando siempre la opción lingüística de la persona interlocutora/receptora.



2.2.2 Arreta telefonoz eta aurrez aurre: lehen hitza eta ondorengo jarduna

Aurrez-aurre zein telefonoz Udalaren izenean hizketan ari denak lehen hitza euskaraz egingo du eta hortik aurrerako jarduna herritarrak hautatutako hizkuntza ofizialean jarraituko du, herritarrak Administrazioarekiko harreman-hizkuntza aukeratzeko daukan eskubidea zainduz.

Nolanahi ere, langileek ezin izango diete herritarrei eskatu hizkuntza batean edo bestean jarduteko, eta herritarrak aukeratutako hizkuntzan emango dute zerbitzua. Harrera egiten dion langileak beharrezko hizkuntza gaitasunik ez badu, lankide elebidun batengana bideratuko du herritarra. Horretarako, sail guztietan herritarrei harrera egiten dieten langileen artean uneoro langile elebidunak egotea bermatuko da.

Herritarrekin egiten diren bilerak

Herritarrekin bilerak egiten diren ohiko bileretan (aholku batzordeak,...) nahiz bilera puntualetan bi hizkuntzen arteko oreka bilatuko da. Euskararen presentzia bermatuko da: aurkezpen agurrak, amaierako laburpena eta agur hitzak gutxienez euskaraz egingo dira. Ekitaldiaren gainerako tarteak bi hizkuntza ofizialetan garatuko dira.

Herritarrekiko komunikazioan euskara hutsez jardungo da jardueraren izaerak edo gaiak eta hartzailearen berezitasunek euskaraz egitea eskatzen dutenean.

2.2.3 Euskarazko eskaerei euskaraz erantzutea

Udalarekin euskaraz komunikatzen den herritarrari euskaraz erantzungo zaio, aurrez aurre zein telefonoz

2.2.2 Atención telefónica y presencial: saludo inicial y conversación posterior

El personal que atiende al público tanto en atención directa como telefónica se dirigirá a éste en euskera en primer lugar y continuará en el idioma oficial elegido por la persona interlocutora, garantizándole en todo momento el derecho a utilizar la lengua de relación con la Administración.

El personal del Ayuntamiento de Errenteria no puede solicitar al ciudadano o ciudadana que se exprese en una determinada lengua, y realizará el servicio en la lengua escogida por las y los administrados. Si no tiene la capacidad lingüística suficiente, derivará la consulta a personal trabajador bilingüe. Para ello, en todos los departamentos se deberá garantizar que en los puestos de atención directa al público haya en todo momento trabajadoras y trabajadores bilingües.

Reuniones con la ciudadanía

En las reuniones con la ciudadanía se hará un uso equilibrado de los dos idiomas oficiales, tanto en las habituales (consejos asesores) como en las puntuales. Se garantizará la presencia del euskera: como mínimo se harán en euskera los saludos iniciales y finales, y el resumen final. El resto del acto se desarrollará en los dos idiomas oficiales.

Cuando las características del servicio o de las personas receptoras del mismo así lo requieran, las comunicaciones se desarrollarán únicamente en euskera.

2.2.3 Respuesta en euskera a las solicitudes en euskera

El Ayuntamiento se comunicará en euskera con todas aquellas personas que se dirijan en euskera, presencial o telefónicamente.



2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

Errenteriako Udalaren lan-hizkuntza ofizialak euskara eta gaztelania dira. Baliabideak optimizatzearen, euskaraz egin daitekeen guttia euskaraz soilik egin behar da.

Hori kontuan izanda, euskara lan-hizkuntza izan dadin, Normalizazio planean euskarazko atal gisa izendatutako sailetan euskara izango da lan-hizkuntza nagusia, ahoz nahiz idatziz. Gainerako departamentuetan ere, derrigorrezko HE egiaztatu duten langileei bi hizkuntza ofizialetan jarduteko gaitasuna aitortzen zaienez, hizkuntza batean zein bestean jardungo dute, kasu bakoitzean hizkuntza bakar batean, zerbitzuaren beharren arabera, eta dokumentuak itzultzeko edo zuzentzeko baliabidea izango dute eskura.

Lan-hizkuntzaren inguruko jarraibideak, batez ere, kanpora begira egiten diren memoria, azterketa, txosten eta zirriborroei buruzkoak dira, baita hizkuntza ofiziala aukeratzeko dauden legezko xedapenek ukitu gabeko bestelako gaiei buruzkoak ere, baina barruko eremuan gelditzen diren zereginei ere eragiten diete.

Barruko komunikazio administratiboak lehentasunez euskaraz bideratuko dira. Euskaraz bideratzeko aukerarik ez dagoenean, bi hizkuntza ofizialetan bideratu behar dira.

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

3.1.1 Barne komunikazioa eta lan tresnak

Lanari lotutako errotulazio finkoa (armairu eta apaletan jarritako etiketak, karpetak, artxiboak eta abar), horma-irudiak eta noizbehinkako oharra euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, oro har, errotulaziorako emandako irizpideei jarraiki (1.1.1 atala)

EJE 2: LENGUA DE TRABAJO

Las lenguas de trabajo oficiales del Ayuntamiento son el euskera y el castellano. A fin de optimizar recursos, todo lo que pueda hacerse tan solo en euskera se hará de dicha manera.

Por ello, y al objeto de que el euskera sea lengua de trabajo, el personal que ha acreditado el PL correspondiente a su puesto de trabajo trabajará en los dos idiomas oficiales al amparo del Plan de Normalización, en cumplimiento de los criterios establecidos para cada tarea y función. En función de las necesidades del servicio dispondrán del servicio de traducción o corrección de textos.

Las pautas sobre la lengua de trabajo van dirigidas sobre todo a la confección de memorias, análisis, informes y otros temas que tienen proyección exterior y no quedan regulados por las disposiciones legales, pero afectan también a las tareas que quedan en el ámbito interno de la Administración.

Tendrá prioridad la difusión de la documentación interna en euskera. Cuando no sea posible se hará en los dos idiomas.

3.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo

3.1.1. Paisaje lingüístico ligado al trabajo

Los rótulos fijos (etiquetas colocadas en armarios y estanterías, carpetas, archivadores, etc,...) carteles y avisos puntuales ligados al trabajo se escribirán generalmente en euskera o en euskera y castellano, siguiendo los criterios recogidos en el apartado 1.1.1 para la rotulación.



3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Udalak kudeatutako komunikazio tresnetan (ohar eta iragarki taulak, zirkularrak, intranet...) bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira euskarari lehentasuna emanaz.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideetan (aplikazioak, inprimakiak...) izapide horiek euskaraz eta gaztelaniaz egiteko modua egongo da.

- Batzorde informatibo eta Udalbatzarreko agiriak: sail bakoitzak batzordeetara zein Udalbatzara igortzen duen dokumentazio guztia ele bitan egon dadin bermatuko du.

Udal Hizkuntza Politika sailak bultzatu egingo du euskaraz lan egiteko garaian departamentuek gero eta autonomia handiagoa lor dezaten. Hori horrela, lehendik neurri handi batean eginak dauden idatziak egokitzea departamentuen ardurara izango da, betiere Udal Hizkuntza Politikaren aholkularitzarekin

3.2.2. Lan bileretako idatziak

Udaleko lan bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira.

- a) Udal atalek antolatzen dituzten bileretan, hizkuntza nola kudeatuko den aldeaz aurretik aztertuko da. Bilera zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da bilera deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.

3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal

3.2.1. Instrumentos para la información o la comunicación

En los instrumentos de comunicación gestionados por el Ayuntamiento (tablonos de anuncios y avisos, circulares, Intranet...) se utilizarán las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

En los recursos que el personal tiene a su disposición para llevar a cabo los trámites internos (aplicaciones, impresos...) existirá la posibilidad de hacer dichos trámites en euskera y castellano.

- Documentación de las comisiones informativas y del Pleno: cada departamento garantizará que la documentación que se envía tanto a las comisiones como al Pleno sea bilingüe

Política Lingüística Municipal impulsará a los departamentos para que sean más autónomos a la hora de trabajar en euskera. Será responsabilidad de los departamentos adecuar la documentación ya traducida de antemano, para lo cual contarán con la colaboración de Política Lingüística Municipal.

3.2.2. Los documentos escritos de las reuniones de trabajo

En las reuniones de trabajo del Ayuntamiento se seguirán los siguientes criterios a la hora de gestionar los idiomas:

- a) En las reuniones organizadas por las unidades municipales se estudiará de antemano cómo gestionar los idiomas. Una vez se haya decidido en qué lengua se llevará a cabo la reunión, se decidirá en qué lengua se distribuirán la convocatoria, los soportes y la documentación



b) Bilera egindako hizkuntzan edo hizkuntzetan jasoko da bileraren akta. Bertan esandako hitzak jaso behar izanez gero, parte hartzaile bakoitzak erabilitako hizkuntzan transkribatuko dira

c) Batzorde informatibo eta Udalbatzarreko agiriak: sail bakoitzak batzordeetara zein Udalbatzara igortzen duen dokumentazio guztia ele bitan egon dadin bermatuko du

3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Barne harremanetarako idatziak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, eta laneko dokumentuen sortze hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko da.

Hori horrela, sustatu egingo da atalen arteko harremanetan euskarazko komunikazioak egin daitezen.

Progresiboki Udal barruko dokumentuak, komunikazioak eta egintza administratiboak euskaraz idatziko dira hartzailearen edo hartzaileen ulermen maila bermatuta dagoenean hargatik eragotzi gabe interesdunei jakinarazpenak eta komunikazioak egiteari buruzko hizkuntza jarraibideak geroago aplikatzea.

Udal langile guztiei bideratzen zaizkien komunikazioak (hartzaile jakinik gabeak)

Udal langile guztiei bideratzen zaizkien dokumentuak, mezuak, abisuak, jakinarazpenak, gutunak... bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarazkoari lehentasuna emanaz.

de la reunión

b) El acta de la reunión se escribirá en la lengua o lenguas en que se lleve a cabo la reunión. En el supuesto de que haya que recoger lo dicho en la reunión, se transcribirá en la lengua utilizada por cada participante

c) Documentación de las comisiones informativas y del Pleno: cada departamento garantizará que la documentación que se envía tanto a las comisiones como al Pleno sea bilingüe

3.2.3. Los escritos de las relaciones internas

Se elaborará en euskera o en castellano la documentación escrita destinada a las relaciones internas, y se trabajará para que el euskera sea la lengua de creación de los documentos de trabajo.

Se promocionarán las comunicaciones en euskera en las relaciones entre las áreas municipales.

Los documentos, comunicaciones y actos administrativos municipales internos, se escribirán en euskera cuando esté garantizada la comprensión de la persona o personas receptoras; sin perjuicio de la aplicación posterior de los criterios lingüísticos relativos a las comunicaciones y notificaciones a los y las interesadas.

Comunicaciones enviadas al conjunto del personal municipal (sin persona destinataria determinada)

Los documentos, avisos, mensajes, comunicaciones, cartas... enviados al conjunto del personal municipal (sin persona destinataria determinada), se redactarán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.



Mezu pertsonalizatuak, hartzailearen ulermena bermatua dagoenean, euskaraz idatziko dira.

Euskarazko atalak

Euskarazko ataletan euskara izango da laneko hizkuntza nagusia, erakunde barrurako idatziak egiteko eta bideratzeko garaian.

Euskarazko ataletara zuzendutako mezuak eta dokumentazioa euskaraz idatziko dira.

Euskarazko atal batetik euskaraz sortutako dokumenturen bat jasotzen denean, hartzailearen ardura izango da hura itzultzera bidaltzea eta, behar denean, erantzuna euskaraz bidaltzeko bitartekoak jartzea. Edonola ere, ezin izango dio igorleari itzulpena eskatu.

3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozko harremanak

Bermatu egingo da Udal organoetan parte hartzen dutenek beren aukerako hizkuntza erabili ahal izan dezaten. Bi hizkuntza ofizialetan egingo dira:

- Udalbatzaren Osoko bilkura
- Tokiko Gobernu Batzarra
- Informazio batzordeak

Euskaraz ulertzen ez duten kideen eskura (ordezkari politikoak zein organo horietara publiko gisa bertaratzen direnak) Udal Hizkuntza Politika sailak interpretaritza zerbitzua jarriko du.

- Zinegotzi eta langileen eta langileen arteko bilerak: departamentuko edo zerbitzuko lankideen arteko bileretan edo departamentuen

Los mensajes personalizados, siempre que esté garantizada la comprensión por parte de la persona receptora, se escribirán en euskera.

Departamentos en euskera

En las unidades administrativas en euskera, el euskera será la lengua principal a la hora de elaborar y dar curso a los escritos administrativos internos.

Se redactarán en euskera los mensajes y la documentación dirigida a las unidades administrativas en euskera.

Cuando se reciba un documento creado en euskera de una unidad en euskera, será responsabilidad de la persona receptora enviarlo a traducir y, cuando sea preciso, poner los medios necesarios para enviar la respuesta en euskera. En ningún caso podrá solicitar la traducción a la persona remitente.

3.3. Comunicación oral vertical y horizontal

3.3.1. Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas

Se garantizará que en los órganos del Ayuntamiento las y los intervinientes puedan expresarse en el idioma de su elección. Se harán en los dos idiomas oficiales:

- El Pleno de la Corporación
- La Junta de Gobierno
- Comisiones informativas

Política Lingüística Municipal ofrecerá servicio de interpretación a quienes no comprendan el euskera, tanto la representación política como personas que acudan a dichos órganos como público.

- Reuniones entre concejales, concejales y personal y reuniones entre personal: se estudiará de antemano cómo gestionar el uso



artekoetan hizkuntza nola kudeatuko den aldeaz aurretik aztertuko da: bilera zein hizkuntzatan egin adostuko da, eta horren arabera bideratuko dira bilera-deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa. Hori horrela:

- bileran parte hartuko duten guztiak euskaldunak direnean, euskaraz egingo da bilera.
- bileran parte hartuko duten kideen ulermen maila bermatua dagoenean, nagusiki euskaraz egingo da:
- bilera kudeatzen duen pertsonak euskaraz egingo du

3.3.2. eta 3.3.3 Erakundearen barruko telefonozko zein aurrez aurreko harremanak

Normalizazio planen babespean, euskara lan-hizkuntza izan dadin langileekin adostasuna bilatuko da haien arteko ahozko harreman eta lan zereginetan euskaraz jardun dezaten.

Hori dela-eta, Udalean gero euskara eta gehiago entzun dadin, garrantzia emango zaio lan ordutegiaren barruan langileek eta ordezkari politikoek haien artean euskaraz jarduteari, Udalean entzuten den hizkuntza Udalaren irudia ere badelako.

Bide berriak jorratuko dira (mintza-tratuak) euskarazko gaitasuna duten langileen eta hitz egiteko gaitasunik ez baina ulertzekoa bai duten langileen arteko harremanak euskarazkoak izan daitezzen.

3.4. Baliabide informatikoak

3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua

Softwarea hornitzeko baldintza-agirietan programa eta aplikazio informatikoek bi hizkuntzen bertsioak izatea kontenplatu da

de los idiomas oficiales en las reuniones de departamento o interdepartamentales: lengua o lenguas en las que se desarrollará la reunión, y en función de ello se realizarán la convocatoria y los soportes documentales. Se fomentará que

- cuando todas las personas que intervengan sean euskaldunes, la reunión se haga en euskera
- cuando esté garantizado que todas las personas tengan el nivel de comprensión necesario, se haga mayoritariamente en euskera
- la persona que coordina la reunión lo haga en euskera

3.3.2. y 3.3.3 Comunicación oral interna telefónica y presencial

Al amparo de los planes de Normalización, se consensuará con el personal para que se relaciones en euskera en el desempeño de sus tareas laborales.

Por ello, y con el objetivo de que en el Ayuntamiento se utilice más el euskera en las relaciones verbales, se dará una mayor importancia a su uso tanto entre el personal como entre las y los representantes políticos, ya que el idioma que se escucha en el Ayuntamiento es de alguna manera la imagen del mismo.

Se trabajarán nuevas vías (mintza-tratuak) para que el personal que tiene la capacidad necesaria para hablarlo y el que a pesar de entenderlo no disponga de dicha capacidad puedan relacionarse en euskera.

3.4. Recursos informáticos

3.4.1. Número de instalaciones de las versiones en euskera

En los pliegos de condiciones de suministro de software se contemplará que los programas y aplicaciones informáticas deberán tener



eta euskarazko bertsioa instalatzea hobetsiko da, baita erabilera partekatuko ordenagailuetan ere.

Normalizazio plana oinarri hartuta, Udalean bertan sortzen diren aplikazioetan irizpide hau beteko da, hau da, sortzen diren aplikazioak bi hizkuntza ofizialetan prestatu eta jarriko dira erabilgarri, programak eta aplikazioak gazteleraz egin eta amaitu ondoren euskarazko bertsioa sortzea saihestuta. Langileei instalatzen dizkienean, horren berri emango die Informatika sailak.

Informatika sailak beharrezko baliabideak instalatuko ditu ordenagailu guztietan, langile zein ordezkari politikoek euskaraz lan egin dezaten: Xuxen, on-line hiztegiak (euskalbar),...

3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

Gaitasun maila altuko lanpostu berrietan (3HE edo 4HE) aplikazio eta programak euskaraz instalatuko die Informatikak. Udal Hizkuntza Politikak prestakuntza eta aholkularitza eskainiko die ordenagailua instalatua duten langile guztiei.

4. Pertsonen kudeaketa

4.1 Pertsonen kudeaketa

4.1.1. Pertsonen kudeaketa

Udalera datozen langile berriei harrera protokoloa egingo zaie: sail bakoitzaren harrera espezifikoak zein zehar-lerroko sailek ematen dutena euskaraz egingo da.

Udalaren hizkuntza politikaren berri emango zaie, hain zuzen ere beteko duten lanpostuak dituen hizkuntza beharkizunak ezagutu ditzaten.

Praktikak egitera datozen ikasleen hizkuntza gaitasuna

Ikasleek beren jardura euskaraz nahiz gaztelaniaz gauzatzeko gaitasuna izan behar dute. Hain zuzen ere, jardungo duten lanpostu

versiones en los dos idiomas, y se priorizará la instalación en euskera, incluso en los de uso compartido.

Este criterio se cumplirá también en las aplicaciones que se creen en el Ayuntamiento, es decir, se realizarán versiones en los dos idiomas de las aplicaciones para ponerlas en uso, evitando de esa manera tener que traducirlas una vez puestas en marcha. Cuando se instalen en los equipos del personal municipal el departamento de Informática dará conocimiento de la existencia de ambas versiones.

El departamento de Informática instalará los recursos necesarios en todos los ordenadores del personal y los y las representantes políticas: Xuxen, diccionarios on-line (Euskalbar)

3.4.2. Uso de las versiones en euskera

El área de Informática instalará los programas y aplicaciones en euskera en los puestos de nueva creación ocupados por personal con un alto nivel de competencia (PL3 o superior). El área de Política Lingüística Municipal ofrecerá ayuda a quienes instalen el ordenador en euskera.

4. Gestión de personas

4.1 Gestión de personas

4.1.1 Gestión de personas

Protocolo de acogida en euskera al personal que se incorpora al trabajo, tanto la específica dentro del departamento como la ofrecida por los servicios transversales.

Recibirán información sobre la política lingüística municipal, de manera que conozcan sus obligaciones en materia de idioma.

Competencia lingüística del alumnado en prácticas

El alumnado que realice sus prácticas debe tener la capacidad lingüística necesaria para desempeñar sus labores en euskera y



edo zereginen behar duten hizkuntza eskakizunaren pareko gaitasun maila eskatuko zaie, ahoz zein idatziz. Euskaraz ez dakien ikaslerik hartuz gero, ezin izango dira jendaurrean jarri, ezta euskarazko ataletan ere.

4.2. Laneko prestakuntza

Errenteriako Udaleko langileek etengabeko prestakuntza orokorra bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko eskubidea dute. Hori horrela, etengabeko prestakuntza ikastaroen eskaintza bi hizkuntza ofizialetan izateko, Udalak urratsak emango ditu progresiboki, ikastaroen hizkuntza aukeratzeko modua izan dadin. Eskaintza egiterakoan, ikastaroak zein hizkuntzatan izango diren zehaztuko da.

Udalaren baliabideak arrazionalizatze aldera, parte-hartzaileek beharrezko hizkuntza gaitasuna egiaztatu dutenean (3HE eta 4HE) lehenetsiko da ikastaroak euskaraz egitea. Hori horrela izango da prestakuntza orokorreko ikastaroetan zein plan orokorretik kanpo departamentuek behar espezifikotarako antolatzen dituztenetan.

Udalak jasotzen dituen prestakuntza eskaintzetan hizkuntza gainerako baldintzekin batera hartuko da kontuan ikastaroa egin ala ez erabakitzerakoan. Jasotzen diren gaztelaniazko eskaintzen aurrean, Udalak ikastaroa euskaraz eskaini nahi duela jakinaraziko dio erakunde antolatzaileari.

Langile berrien edo lanpostua aldatzen duten langileen hasierako prestakuntza: euskara lan-hizkuntza izan dadila ahalbidetzeko, langile berriei edo lanpostua aldatzen duten langileei hasierako prestakuntza euskaraz emango die dagokion departamentuko langile batek.

castellano. A tal fin, deberá tener un nivel de conocimiento lingüístico similar al necesario en el puesto o tareas que desempeñará, tanto en las competencias orales como las escritas. Las personas que no sepan euskera no podrán estar ni en atención al público ni en las unidades en euskera.

4.2 Formación laboral

El personal municipal tiene el derecho de recibir en los dos idiomas oficiales la formación general necesaria para el desempeño de sus tareas. Por ello, para que la oferta de los cursos correspondientes a la formación continua sea bilingüe y el personal pueda elegir el idioma del curso, el Ayuntamiento paulatinamente irá ofertando los cursos en las dos lenguas oficiales. En la oferta de los cursos se especificará en qué idioma se van realizar.

Con el fin de racionalizar los recursos del Ayuntamiento, cuando el personal tenga la capacidad lingüística necesaria (empleadas y empleados que tienen acreditado el PL3 y PL4) se priorizará la formación en euskera, tanto en los cursos de formación general como aquellos cursos de formación específica organizados por los departamentos fuera del plan de formación general.

Cuando se reciban ofertas de cursos de formación, a la hora de decidir si se impartirán, junto con el resto de características se tendrá en cuenta si se ofertan en los dos idiomas. En el caso de oferta de cursos en castellano se comunicará a la empresa organizadora la necesidad de ofertarlos en los dos idiomas oficiales.

Preparación inicial al personal de nueva incorporación o al personal que cambia de puesto de trabajo: al objeto de posibilitar que el euskera sea lengua de trabajo, una persona del departamento al que se incorpora le ofrecerá la prestación inicial en euskera.



4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Prestakuntza ikastaroak egiteko era guztietako tresnak (deialdiak, izen-emateak, assetasun-inkestak eta abar) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira eta ikastaroaren hizkuntza aukeratzeko eremua izango dute.

Ikastaroetan erabiliko den materiala:

Idatzizko materiala (aurkezpenak, eskuliburua,...) zein ahozko azalpenak (aurkezpena, ikasleekiko harremana) euskaraz edo ele bitan izango dira.

5. Kanpo harremanak

Udalak eta bere organismo autonomoek EAEko erakunde publikoekiko harremanak euskara hutsezkoak izan daitezzen lan egingo dute.

5.1. Administrazioa

Harremanak Euskal Autonomia Erkidegoko beste erakundeekin

5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Euskara ofiziala den EAEn lurralde esparruan kokatuta dauden herri administrazio eta erakunde ofizialekin eredugarri jokatu du Udalak eta elkarrekiko harremanak euskaraz izatea bultzatu du.

EAEko lurralde esparruan kokatutako Estatuko eta horren menpeko komunikazio administratiboetan, Errenteriako Udala euskararen erabileran eredugarri izatea eta erakunde horiekiko harremanak euskaraz ere izan daitezzen bultzatu du.

5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Udalaren eta beste erakunde publikoen arteko harremanak euskara hutsez izan daitezzen sustatu da, bai telefonoz bai aurrez aurreko

4.2.2. Gestión de los cursos

Las herramientas de todo tipo cuyo fin sea realizar cursos de formación (convocatorias, inscripciones, encuestas de satisfacción etc) estarán en euskera o en las dos lenguas oficiales y contendrán un apartado para optar por el idioma del curso.

Material de los cursos:

Tanto el material escrito (presentaciones, manuales,...) como las explicaciones orales (presentación, relación con el alumnado) deberán desarrollarse en euskera o en los dos idiomas oficiales.

5. Relaciones externas

El Ayuntamiento y sus organismos autónomos trabajarán para que sus relaciones con las instituciones públicas de la CAV se desarrollen en euskera.

5.1. Administración

Relaciones con otras instituciones de la Comunidad Autónoma Vasca

5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones

El Ayuntamiento impulsará que sus relaciones con el resto de administraciones públicas e instituciones oficiales se desarrollen en euskera, actuando a modo de ejemplo para otras instituciones.

Se relacionará de la misma manera con las instituciones estatales radicadas en la CAV, y solicitará a las mismas que se comunique como mínimo en los dos idiomas oficiales.

5.1.2. Relaciones orales con las administraciones

Se impulsará que las relaciones orales con otras administraciones públicas se desarrollen en euskera, tanto por teléfono como las



harreman eta bileretan. Horretarako, Udalak hitzarmenak sinatzea sustatuko du, beharrezkoa bada.

Beste administrazio batzuekin aurrez-aurre zein telefonoz Udalaren izenean hizketan ari direnek lehen hitza euskaraz egingo dute eta ahaleginduko dira hortik aurrerako jarduna ere euskaraz bideratzen, solaskidearen ulermena bermatua dagoenean. Solaskidea euskalduna izan ezean, harremanetarako pertsona euskalduna izan dadin eskatuko dte..

5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu eta zerbitzu-hornitzaileak, eta abar

5.2.1. Idatzizko harremanak erakunde pribatuekin

Harremanak zerbitzu-enpresa eta hornitzaileekin

Udalak zerbitzu-enpresa guztiekin harremana euskaraz izatea bultzatuko du, eta kontratatzen dituen enpresei eskatuko die herritarrekiko zerbitzuetan izango dituzten ahozko zein idatzizko harremanetan euskara erabiliko dutela bermatzea.

Harremanak finantza erakunde eta elkarteekin

Udalak eredugarri jokatuko du eta elkarrekiko harremanak euskaraz izatea bultzatuko du, eta, hitzarmenak sinatuta hala adosten dutenean, euskara hutsezko harremanak izango dituzte

Haiengandik jasotako idatziak erantzuteko garaian, euskaraz idatzitako agiriei euskaraz erantzungo zaie. Idatzia ele bitan edo gaztelaniaz jaso bada, elkarrekiko harremanak euskaraz izatea nahi duten galdetuko die.

5.2.2. Ahozko harremanak erakunde pribatuekin

presenciales, mediante la firma de convenios o acuerdos si fuera necesario.

Las persona que se relacionen en representación del Ayuntamiento con otras administraciones, tanto presencialmente como por teléfono, hablarán inicialmente en euskera e intentarán seguir en ese idioma cuando la comprensión por parte de la persona interlocutora está asegurada. En caso de que la persona interlocutora no sea vasco parlante solicitarán que la persona interlocutora sea euskaldun.

5.2. Entidades privadas: entidades financieras, proveedores/as de productos y servicios, etc.

5.2.1. Relaciones escritas con entidades privadas

Relaciones con empresas de servicios y proveedoras

El Ayuntamiento promoverá la relación en euskera con las empresa de servicios y proveedoras y exigirá a las empresas contratadas que en los servicios que ofrezcan a la ciudadanía garanticen el uso del euskera por escrito y verbalmente.

Relaciones con entidades financieras y asociaciones

El Ayuntamiento actuará de manera ejemplar y cuando exista acuerdo para ello se relacionará en euskera con estas entidades.

En lo referente a las respuestas a los escritos remitidos por las entidades los escritos recibidos en euskera se responderán en euskera. Cuando se reciban en castellano o en los dos idiomas, se les consultará si quieren relacionarse únicamente en euskera.

5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas



Udalaren eta erakunde pribatuen arteko harremanak euskara hutsez izan daitezen sustatuko da, bai telefonoz bai aurrez aurreko harreman eta bileretan. Horretarako, Udalak hitzarmenak sinatzea sustatuko du, beharrezkoa bada.

Erakunde pribatuekin aurrez-aurre zein telefonoz Udalaren izenean hizketan ari direnek lehen hitza euskaraz egingo dute eta ahaleginduko dira hortik aurrerako jarduna ere euskaraz bideratzen, solaskidearen ulermena bermatua dagoenean. Solaskidea euskalduna izan ezean, harremanetarako pertsona euskalduna izan dadin eskatuko dute.

5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, eta abar

5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Udala idatzizko harremanak euskaraz izan daitezen saiatuko da, hartzaileen ulermena bermatuta dagoenean.

Hori horrela izan dadin, adostasuna lortzeko, Udalak hitzarmenak sinatzea sustatuko du.

5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Udala ahozko harremanak euskaraz izan daitezen saiatuko da, hartzaileen ulermena bermatuta dagoenean.

Hori horrela izan dadin, adostasuna lortzeko, Udalak hitzarmenak sinatzea sustatuko du.

6. Kudeaketa sistema

6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa

Se impulsará que las relaciones orales con las entidades privadas se desarrollen en euskera, tanto por teléfono como las presenciales, mediante la firma de convenios o acuerdos si fuera necesario.

La personas que se relacionen en representación del Ayuntamiento con otras administraciones, tanto presencialmente como por teléfono, hablarán inicialmente en euskera e intentarán seguir en ese idioma cuando la comprensión por parte de la persona interlocutora está asegurada. En caso de que la persona interlocutora no sea vasco parlante solicitarán que la persona interlocutora sea euskaldun.

5.3. Otras relaciones: entidades aliadas, empresas del grupo, instituciones colaboradoras, etc.

5.3.1. Relaciones escritas con otras entidades

Las relaciones escritas con las entidades serán en euskera cuando la comprensión por parte de las personas interlocutoras esté garantizada.

Se impulsará la firma de convenios para conseguir el acuerdo necesario para ello.

5.3.2. Las relaciones orales con otras entidades

Las relaciones verbales con las entidades serán en euskera cuando la comprensión por parte de las personas interlocutoras esté garantizada.

Se impulsará la firma de convenios para conseguir el acuerdo necesario para ello.

6. Sistema de gestión

6.1. ESTRATEGIA: Integración de la gestión de lenguas en el sistema de gestión general

6.1.1. El planteamiento de la gestión de las lenguas, con la visión a largo plazo y los objetivos a corto y medio plazo, y su evaluación



Helburu orokorrak

Normalizazio Planaren helburu nagusia da langileek eta ordezkari politikoek duten hizkuntza gaitasunaz baliatuta, euskararen ezagutzatik erabilerara jauzi egitea Udalaren egintza eta esparru guztietan.

V. Plangintzaldiaren diagnostikoak erakutsi duenez, salbuespenak salbuespen **euskara zerbitzu-hizkuntza** da Udal departamentu eta patronatu guztietan. VI. Plangintzaldian ere lanean jarraituko da Errenteriako herritarrek Udalarekin dituzten ahozko zein idatzizko harremanak beraien hautuko hizkuntzan izateko eskubidea bermatuta egon dadin. Hori horrela, udal departamentu guztiek bermatuko dute jendaurreko zerbitzuak dauden langileek behar izan diren hori bete dezaten.

Lan-hizkuntzari dagokionez, berriz, progresiboki urratsak emango dira euskarazko atal izendatutakoez gain gainerako ataletan ere euskara ohiko lan-hizkuntza izan dadin.

Helburu horri eraginkortasunez erantzuteko, Udalak barneko kudeaketaren funtzionamendurako egituretan zeharka landuko du hizkuntza ofizialen erabileraren gaia.

Derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duten langileei bi hizkuntza ofizialetan jarduteko gaitasuna aitortzen zaienez, hizkuntza batean zein bestean erantzungo diote lanari, kasu bakoitzean bete behar dituzten funtzioen eta ezartzen diren erabilera irizpideen arabera.

Harremanetarako hizkuntzari dagokionez, Udalak sustatu egingo du bideragarria den kasu guztietan kanpora begira dituen harreman guztiak euskaraz izan daitezen.

Metodologia: VI. Plangintzaldirako metodologia Normalizazio Plan honen 5. atalean, diagnostikoarekin batera, dagozazalduta.

Objetivos generales

El objetivo principal de este plan es pasar del conocimiento al uso del euskera en todos los ámbitos de actuación del Ayuntamiento, aprovechando para ello la competencia lingüística del personal y los y las políticas.

El diagnóstico realizado al finalizar el V. Periodo de Planificación ha dado como resultado la constatación de que salvo raras excepciones el euskera es **lengua de servicio** en todos los departamentos y patronatos municipales. En el VI Periodo de Planificación se dará continuidad a dicho trabajo, garantizando en todo momento el derecho de la ciudadanía a relacionarse en ambas lenguas oficiales. Por ello, todos departamentos con personal de atención al público garantizarán que el personal cumpla ese requisito lingüístico.

En lo concerniente a la **lengua de trabajo**, se darán pasos para que progresivamente además de en los departamentos clasificados como departamentos en euskera el euskera lo sea también en el resto.

Con el fin de responder con eficacia a ese objetivos el Ayuntamiento trabajará la gestión de las lenguas oficiales como línea transversal en todas las herramientas de gestión interna.

Se considera que el personal que ha acreditado el perfil correspondiente a su puesto de trabajo está capacitado para trabajar en los dos idiomas oficiales, por lo que deberá desempeñar sus funciones indistintamente en las dos lenguas, dependiendo en cada caso de los criterios de uso establecidos.

Siempre que sea viable, el euskera será la lengua de relación en las relaciones que el Ayuntamiento mantiene con otras administraciones y entidades privadas.

Metodología: este aspecto ha sido desarrollado en el apartado 5 de este Plan de Normalización, junto con la explicación del diagnóstico llevado



Jarraipena eta ebaluazioa, 5. atalean adierazi den bezalaxe, EME Europako Markoko adierazleak erabiliz egingo da.

6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak

Udalak Normalizazio Plana gauzatzeko giza baliabideak eta baliabide materialak izendatuta dauzka.

Giza Baliabideak

Udal Hizkuntza Politikako hizkuntza normalizazio eta itzulpen eta interpretaritza lana egiten duten teknikariak arituko dira, aurreko plangintzaldietan egindako lanari jarraipena emanez.

Plana egiteko ardura duen hizkuntza normalizazio teknikariak Plan Estrategikoaren diseinua, jarraipena eta ebaluazioa egiteko metodologia landu du eta departamentu bakoitzarekin adostuko du helburuak betetzeko prozedura eta dinamizazio lanak egingo ditu. Normalizazio Planaren helburuak lortzeko, beharrezko dela irizten denean, langileei trebakuntza edota tutoretza saioak eskainiko dizkie edo langileak kanpoko zerbitzuren bat hartzera (ikastaroak) bideratuko ditu.

Normalizazio ekintzak

Departamentu bakoitzaren diagnostikoa egin ondoren, aurrera eraman beharreko normalizazio ekintzak zehaztuko dira. Hauek dira aurreikus litezkeen horietako batzuk:

A) Prestakuntzaren alorrekoak:

- Hizkuntza prestakuntza:

- derrigortasun-data izan eta dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatu ez duten langileen egoera aztertu eta haien euskalduntzea bideratzeko proposamena lantzea, *Euskara*

a cabo.

Seguimientu y evaluación, se harán utilizando los indicadores del Marco Europeo de Referencia.

6.1.2. Recursos necesarios para llevar a término el planteamiento de la gestión de las lenguas

El Ayuntamiento cuenta con los recursos humanos y materiales para llevar a cabo la ejecución del Plan de Normalización.

Recursos humanos

Las técnicas que realizan labores de normalización, traducción e interpretación serán las encargadas de continuar con la labor desempeñada en los planes anteriores.

La técnica de normalización responsable del Plan ha trabajado la metodología para el diseño, seguimiento y evaluación y acordará con cada departamento el procedimiento de trabajo para el cumplimiento de los objetivos y dinamizará la implantación del Plan. Cuando se considere que es necesario, se ofrecerá al personal sesiones de capacitación o tutoría o les orientará a servicios externos (cursos)

Acciones normalizadoras

Se desarrollarán en los departamentos en función de las necesidades detectadas en el diagnóstico:

A) Formación

- Formación lingüística:

- Estudio de la situación del personal con fecha de preceptividad que no ha acreditado su PL y propuesta de escolarización, en las condiciones especificadas en los *Criterios de*



ikastaroetarako arautegiarekin bat etorritik

- Prestakuntza orokorra:
 - Etengabeko prestakuntzaren barruan egiten diren prestakuntza ikastaroak euskaraz egitea
- Trebakuntza saioak, lanean euskaraz aritzeko
- Aholkularitza zerbitzua zuzenketak egiteko edota zalantzak argitzeko
- B) Itzulpenak egitea, itzulpen irizpideei jarraiki
- C) Komunikazioaren alorrekoak:
 - Hizkuntza irizpideak eta Normalizazio Plana
- D) Baliabide materialak
 - Teknologia berriak: euskarazko bertsioak, hiztegiak, zuzentzaile ortografikoak instalatzea
 - Agiriak egokitzea, eredu normalizatuak sortuta
 - Lanerako euskarazko terminologia eta hiztegiak, lexiko berezituak

escolarización en el euskaltegi.

- Formación general:
 - Cursos en euskera en el ámbito de la formación general
- Capacitación
- Tutoría: correcciones o aclaración de dudas
- B) Traducciones, dentro de los criterios aprobados
- C) Comunicación:
 - Criterios lingüísticos y Plan de Normalización
- D) Recursos materiales
 - Nuevas tecnologías: versiones en euskera, diccionarios, corrector ortográfico
 - Adecuación de documentos, modelos normalizados
 - Terminología en euskera, léxico específico de cada departamento

6.2. BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA. Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

Udal ordenantzak

Udalak onartzen dituen ordenantzetan hizkuntzen erabilerarako jarraibideak txertatuko dira. Horretarako, ordenantzen erredakzioaren ardura duten departamentuek Udal Hizkuntza Politikari txostena eman dezaten eskatuko diote, derrigorrez, onartzeko prozesua hasi baino

6.2. CLIENTELA o CIUDADANÍA y PRODUCTO o SERVICIO. Integración de la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la ciudadanía y en el desarrollo de los servicios

6.2.1. Clientela o ciudadanía, servicios o productos y gestión de empresas proveedoras

Ordenanzas municipales

En las ordenanzas municipales aprobadas por el Ayuntamiento, se insertarán criterios de uso de las lenguas. Para ello, los departamentos encargados de su redacción solicitarán al área de Política Lingüística Municipal que haga el informe correspondiente antes de comenzar el



lehen.

Administrazioaren kontratuak

Apirilaren 6ko 2/2016 Toki Erakundeei buruzko Legearen 7.8 artikulua eta apirilaren 15eko 86/97 Dekretuaren 18.d) artikuluetan jasotakoari jarraiki, Errenteriako Udalak herritarrei aitortzen die kontratu bidez ematen dituen jarduerak edo zerbitzuak Udalak berak emango balitu bezala jasotzeko eskubidea.

Errenteriako Udalak bere kontratuetan hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betearaziko du. Hori dela-eta, indarrean dauden legeak betetzeko zein herritarren eskubideak bermatzeko, kontratazioak egiteko baldintza teknikoak eta administratiboen agirietan zerbitzuak zein hizkuntzatan emango diren jasoko da.

Hizkuntza ofizialtasun bikoitza betearazteko betebeharrak kontratu bakoitzaren gauzatze-baldintzei loturik daude eta kontratuaren funtsezko betebeharrak izatera dute, Sektore Publikoko Kontratuak buruzko azaroaren 30eko 9/2017 Legearen ondorioetarako, eta hortaz, kontratuaren gainerako funtsezko betebeharrak ez betetzeak dituen ondorio berdinak izango ditu: zigor sistema aplikatzea edo kontratua suntsiaraztea.

Kontratazioa sustatzen duen Udal sailaren betebeharrak

- Kontratazioa sustatzen duen Udal sailaren ardura da prozedura guztietako baldintza teknikoak eta administratiboen agirietan hizkuntza baldintzak txertatzea eta horien betetze mailaren jarraipena egitea, Udal Hizkuntza Politika azpisailaren laguntzarekin. Horretarako, Udal Hizkuntza Politikarekin harremanetan jarriko da txostena eman dezan.
- Hizkuntza baldintzak kontratu modu (prozedura negoziatua, irekia eta kontratu

proceso de aprobación.

Contratos administrativos

El Ayuntamiento de Errenteria reconoce a la ciudadanía el derecho de recibir los servicios o actividades en las mismas condiciones que si los recibiera de la Administración, según lo dispuesto en el art. 7.8 de la ley 2/2016 (LILE) y por en el artículo 18. d) del Decreto 86/1997.

El Ayuntamiento hará cumplir en sus contratos el régimen de doble oficialidad lingüística. Por ello, en cumplimiento del orden jurídico y al objeto de garantizar los derechos de la ciudadanía, en los pliegos de condiciones técnicas y administrativas se especificará en qué lenguas oficiales se prestarán los servicios.

Los requerimientos relacionados con la doble oficialidad lingüística están vinculados a las condiciones de ejecución de cada contrato, y tienen calificación de condición esencial, a efectos de lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 30 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que su incumplimiento tendrá las mismas consecuencias que la infracción del resto de las condiciones esenciales del contrato: la aplicación de penalidades o la resolución del contrato

Obligaciones del departamento que promueva la contratación

- Será responsabilidad del departamento que promueva la contratación, incluir los criterios lingüísticos en todos sus procedimientos de contratación y realizar el seguimiento de su cumplimiento. Para ello contará con la ayuda de la subárea de Política Lingüística Municipal. Para ello, deberá ponerse en contacto con el área de Política Lingüística Municipal, quien realizará el informe preceptivo.

Los condicionantes lingüísticos se aplicarán en todos los tipos de contrataciones



txikiak) eta mota guztietan (obra kontratu, herri-lanen emakida, zerbitzu kontratu, zerbitzu publikoak kudeatzeko kontratu eta hornidura kontratuak) aplikatuko dira.

- Kontratazioa arautzeko dokumentazioa bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko du: besteak beste, lizitaziorako iragarkiak eta baldintza administratiboen eta teknikoen agiriak.

- Kontrataua adjudikatu aurretik eta ondoren departamentuek neurriak hartuko dituzte, Udal Hizkuntza Politikarekin elkarlanean, kontrataua administrazio kontratatzaileak berak bete behar lituzkeen pareko baldintzetan ematen dela egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialen erabileraren zuzentasuna zaintzeko.

Hizkuntza baldintzak bi bidetatik jorratuko dira: "euskaraz jarduteko baldintzak" eta "euskaraz eta gaztelaniaz jarduteko baldintzak".

- Euskaraz jarduteko baldintzak: kontratuaren xede den prestazioaren berezko ezaugarriek kontrataua ezinbestean euskaraz gauzatzea eskatzen dutenean. Berezko ezaugarri horiek kontratuaren baldintza-agirian zehaztuko dira. Besteak beste, hauek izan daitezke berezko ezaugarriak: zerbitzuaren jardueraren gaia, xede taldea eta administrazioaren hizkuntza araudia.

- Euskaraz eta gaztelaniaz jarduteko baldintzak: kontratu guztiek nahitaez bete behar dute hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, zerbitzuaren ezaugarriak kontuan izanda.

Kontratatutako enpresaren betebeharrak

- Baldintza-agirietan ezarritako hizkuntza baldintzak betetzea
- Kontrataua gauzatzeko erabiltzen diren euskarazko testuak zuzenak eta egokiak izan

(procedimiento negociado, abierto y contratos menores) y contratos (de obra, concesiones de obras públicas, servicios públicos, gestión de servicios públicos y suministros.

- Redactar en las dos lenguas oficiales la documentación que registrará la contratación: entre otros los anuncios de licitación y los pliegos de cláusulas administrativas y técnicas.

- Los departamentos municipales adoptarán, en colaboración con Política Lingüística Municipal, las medidas necesarias tendentes a verificar que el contrato se cumplen en condiciones similares a las que de hecho se exigen a la administración contratante y a velar por el buen uso de las lenguas oficiales.

Los condicionantes lingüísticos se desarrollarán en dos modalidades: "condicionantes de servicio en euskera" y "condicionantes de servicio en las dos lenguas oficiales".

- Condicionantes de servicio en euskera: cuando las características específicas de la prestación objeto del contrato requieren que el mismo se ejecute necesariamente en euskera. Dichas características se especificarán en los pliegos, pudiendo ser, entre otras: el objeto del servicio que se contrata, el colectivo al que se dirige y la normativa lingüística de la Administración.

- Condicionantes de servicio en euskera y castellano: todos los contratos deben cumplir el régimen jurídico que recoge la oficialidad del euskera, teniendo en cuenta para ello las características del servicio.

Obligaciones de la empresa licitadora

- Cumplir las cláusulas lingüísticas requeridas en los pliegos de condiciones
- Garantizar que los textos utilizados para la ejecución del contrato sean correctos y



daitezen bermatzea. Hizkuntzaren kalitatearen aldetik, gutxieneko baldintzak ez dituztela betetzen ikusiz gero, zuzentzea eskatu ahal izango zaio, inolako gainkosturik eragin gabe.

Diru-laguntzak

Udalak berari dagokion ekintza esparruan hurrengo neurriak hartu eta betearazi egingo ditu:

Kultura, kirola edo solas izaera duten elkartei diru-laguntzak emateko, diru-laguntza bidez egindako ekintzen komunikazioetan euskara sustatzeko neurriak aurreikustea eskatuko zaie, diru-laguntzaren xede den ekintzan euskara erabiliko dutela bermatzeko.

a) idatzizkoari dagokionez:

- Hizkuntza paisaia: 5.A) *Errotulazioa* atalean ezarritakoa beteko dute
- Diruz lagundutako ekintzan argitaratu eta herritarren eskura jartzen diren eskuorriak, iragarkiak, oharrak eta abar gutxienez bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, euskarari lehentasuna emanda.
- Harremanak Administrazioarekin: diru-laguntza eskatzeko tramitazioan idatzizko eta ahozko harremanak euskaraz egiteko saiakera egiteko eskatuko zaie, betiere kontuan izanda azaroaren 24ko 10/1982 Legeak herritarrei administrazioan eskaerak bi hizkuntza ofizialetan egiteko eskubidea aitortzen diela.

b) ahozkoari dagokionez:

Bozgorailuz egiten diren propaganda, abisuak, publizitatea eta abar bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, azken kasu horretan euskarari lehentasuna emanda. Nolanahi ere, ekintzaren izaerak edo hartzaileen izaerak eskatzen duenean-euskara hutsez egingo dira euskararen

adecuados. En caso de que se considere que no tienen la suficiente calidad lingüística, se podrá exigir a la empresa que adopte las medidas necesarias para su corrección sin que ello suponga ningún coste adicional.

Subvenciones

El Ayuntamiento, en el ámbito de sus competencias, adoptará y hará cumplir las siguientes medidas:

En la concesión de subvenciones a asociaciones de carácter cultural, deportivo o recreativo, exigirá que las comunicaciones de tales actos subvencionados contemplen medidas de promoción del euskera, para garantizar de esa manera que en las actividades objeto de la subvención se utilice el euskera.

a) comunicaciones escritas:

- Paisaje lingüístico apartado 5.A) *Rotulación*
- Los programas, anuncios, y avisos de las actividades objeto de la subvención que se publiquen y pongan a disposición de la ciudadanía se redactarán como mínimo en los dos idiomas oficiales, dando prioridad al euskera.
- Relación con la Administración: en el momento de la tramitación de la solicitud de subvención se les solicitará que hagan el esfuerzo de mantener en euskera la relación oral y escrita con el Ayuntamiento, sin olvidar que la Ley 10/1982 de 24 de noviembre reconoce a la ciudadanía el derecho de comunicarse con la administración en los dos idiomas oficiales.

b) comunicaciones orales:

La propaganda, avisos, publicidad etc. que se realicen por altavoces se harán en los dos idiomas oficiales, dando en ese caso prioridad al euskera. Cuando las características de la actividad o de las personas que participen en ella así lo requieran se priorizará el uso del



erabilera sustatuko da.

Elkartek antolatutako ekintza konkretuetan megafonia bidez emandako mezuek eta musika edo abestiek aurreko baldintza bera bete beharko dute.

Jendaurreko hitzaldi edo antzekorik antolatzen denean eta hizlaria euskalduna ez bada, laguntzaile euskaldun bat jartzeko eskatuko da, euskaldunen hizkuntza eskubideak errespetatzeko.

- Saltoki eta enpresei errotulaziorako zein web orriak sortu eta teknologia berriekin zerikusia duten jarduerak burutzeko diru-laguntza emango zaie. Horrelakoak jartzeko baimen eskaera egiten dutenean, horren berri emango zaie interesdunei diru-laguntza eskaera egiteko aukera izan dezaten (lizentzia Hirigintza departamentuan eskuratzen denez, informazioa bertan emango zaio interesatuari).

Hizkuntza irizpideak betetzea diru-laguntza eskuratzeko baldintzetako bat denez, derrigorrez bete beharrekoa da. Ezarritako hizkuntza irizpideak bete ezean, ez da diru-laguntzarik emango.

Udal baimenak

Udal instalazio, eta materialak

Udal instalazioak eta materiala erabili nahi dituen eskatzaileak (erakunde, enpresa pribatu zein norbanakoak) euskara edo bi hizkuntza ofizialak erabili beharko ditu jarduerak iragartzeko orduan zein gauzatzen dituen bitartean. Hori horrela, herritarrei zuzenduta argitaratzen dituen idatzizko komunikazio guztiak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan idatziko ditu (eskuko programak, iragarkiak, oharra eta abar), eta modu berean jardungo du ahozko zein idatzizko propagandari dagokionez. Era berean, megafonia bidez ematen dituen mezuak, ekitaldien aurkezpenak eta abar euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan emango

euskera.

Los mensajes emitidos mediante megafonía durante los actos concretos, así como la música y canciones, deberán cumplir esa condición.

Cuando se organice alguna conferencia o similar y la persona ponente no sepa euskera, se solicitará la presencia de una persona ayudante vasco parlante, al objeto de que se respeten los derechos de las personas que deseen utilizar el euskera.

- Se concederán subvenciones a los comercios y empresas para rotulación y creación de páginas web y realización de actividades que tengan relación con nuevas tecnologías. Cuando se solicite licencia para uno de estos casos, se dará a conocer a las personas interesadas que tienen la opción de solicitar estas ayudas (dado que la licencia la concede Urbanismo, la información será facilitada en dicho departamento).

Teniendo en cuenta que el cumplimiento de los criterios lingüísticos es un condicionante para obtener la subvención, es de obligado cumplimiento. En caso de incumplimiento no se concederá subvención.

Licencias municipales

Instalaciones y material municipal

La asociación, empresa privada o persona física que desee utilizar instalaciones o material municipal deberá utilizar el euskera o los dos idiomas oficiales tanto en las actividades de publicación de la actividad como durante el desarrollo de las mismas. Por ello, toda aquella comunicación escrita (programas de mano, anuncios, avisos etc.) que publique dirigida a la ciudadanía estará redactada en euskera o en los dos idiomas oficiales, y actuará de la misma forma en lo concerniente a la propaganda oral y escrita. Así mismo, los mensajes emitidos por megafonía, presentaciones de actos etc. serán en los dos idiomas oficiales, y se dará prioridad



ditu, eta euskarari lehentasuna emango dio.

Instalazioak eta materialak erabiltzeko baimena ematerakoan Udalak baldintza honen berri emango dio interesdunari, eta bermea itzuli baino lehen bete egin dela egiaztatuko du.

Jarduerak herri jabarian. Herri jaietako barrakak eta postuak

Herri jabarian elementuak (hesi, harmailak, oholtzak, karpak, barraka, postuak eta abar) jarri nahi dituen elkarte edo norbanakoak errotulaziorako ezarritako irizpideak bete behar ditu herritarrei begira jartzen duen errotulazio eta ohar orotan. Hortaz, idatzi, iragarki eta txartelak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egotea, azken kasu horretan euskarari lehentasuna emanda.

Udalak beharrezko laguntza emango die, euskarazko testua zuzen idatzita dagoela bermatzeko.

Jarduerarik egiten badute iragartzeko publizitatea, edo jardueran bertan megafonia bidezko mezurik ematen badute, euskaraz eta gaztelaniaz egingo dituzte, edo euskaraz, hartzaileen eskubideak bermatuta daudela egiaztatzen badute.

Udal instalazioetan (kiroldegia, gaztelekuak, ludotekak, barrakak eta postuak) edo herri jabarian haurrei eta nerabeei zuzendutako musika, ikus-entzunezkoak eta megafonia bidezko mezuak oro har euskaraz jarriko dira. Gainerako erabiltzaileei zuzendutakoetan euskara eta gaztelaniaren erabilera orekatua bermatuko da.

Lizentzia ematen duen Udal departamentuak jarraipena egingo du hizkuntza baldintzak betetzen direla egiaztatzeko. Bete ezean, Udalak bere esku dituen kasuan kasuko neurriak hartuko ditu (baimena kendu,

al euskera.

Al conceder la licencia para la utilización de instalaciones y material municipales se dará conocimiento de esta condición, y la persona interesada deberá acreditar su cumplimiento antes de solicitar la devolución de la fianza depositada.

Actividades en la vía pública. Barracas y puestos durante las fiestas patronales

Para la instalación de elementos (vallas, gradas, tablados, carpas, barracas, puestos etc) en la vía pública, las entidades o personas solicitantes deberán cumplir los requisitos señalados para la rotulación, de tal manera que los anuncios, carteles y demás escritos colocados deberán estar redactados en euskera o en castellano, en el último caso dando prioridad al euskera.

El Ayuntamiento ofrecerá la ayuda necesaria para garantizar que los textos estén correctamente escritos.

La publicidad para anunciar la celebración de alguna actividad en la vía pública o los mensajes transmitidos por megafonía durante la misma se emitirán en euskera y castellano, o en euskera cuando existan garantías del cumplimiento de los derechos de las personas receptoras.

La música, los elementos audiovisuales y los mensajes a través de megafonía dirigidos a niños y niñas y adolescentes que reproduzcan en las instalaciones municipales o en la vía pública (polideportivos, gaztelekuak, ludotekas, barracas o puestos) se emitirán por norma general en euskera, y cuando se dirijan al resto de personas usuarias se hará un uso equilibrado de los dos idiomas oficiales.

El departamento municipal que otorgue la licencia será el encargado de realizar el seguimiento del cumplimiento de esta condición. En los casos en que no se cumpla el Ayuntamiento podrá adoptar medidas (retirada



isuna,...).

6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena

Langileen hizkuntza gaitasuna

Udal langileen batez besteko adina altua da eta VI. Plangintzaldiaren barruan hainbat langilek hartuko dute erretiroa. Horrek aldaketa ekarriko du langile plantillan, gaitasunari dagokionez; izan ere, egun lanean ari diren horietako batzuek ez dute egiaztatuta lanpostuak ezarria duen hizkuntza eskakizuna (ez dute egiaztatu edota salbuetsita daude) eta sartzen diren langile berriei hasieratik eskatuko zaie egiaztatzea. Aukera emango digu Plangintza honetan sustatu nahi dugun helburuari begirako aurrerapausoak egiteko, euskara gehiago erabiltzea zerbitzua emateko, baina, batez ere, lan- eta harreman hizkuntza ere izan dadin egun aukerarik ez dagoen eremu batzuetan.

Lanpostuen hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun-datak

Lanpostu zerrendan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun-datak aldatzeko edo berriak ezartzeko, 86/1997 Dekretuak 19. artikuluan xedatutakoari jarraituko zaio.

Lanpostu zerrendan sortzen diren lanpostuak betetzeko langileak kontratazeko edo funtzionarioak izendatzeko garaian, Udal Hizkuntza Politika sailari txostena eskatuko zaio lanpostuari dagokion derrigorrezko HE zein den ezarri dezan.

Lanpostuetako hizkuntza eskakizunak edo derrigortasun-datak aldatu behar direnean, Udal Hizkuntza Politikak proposamena egingo du. 86/97 Dekretuan jasotakoari jarraiki.

de la licencia, multas,...)

6.3. PERSONAS: Integrar la gestión de lenguas en la gestión del personal

6.3.1. Contratación del personal y promoción interna

Capacidad lingüística del personal

La media de edad del personal es relativamente alta por lo que se prevé que las jubilaciones que se produzcan dentro del VI. Periodo de Planificación conllevarán cambios en lo concerniente a la capacidad lingüística de la plantilla, ya que en la actualidad el personal que se incorpora tiene acreditado el perfil del puesto que ocupará y sustituya a personas que en algunos casos no lo habían hecho o estaban exentas de su cumplimiento. Este hecho nos permitirá avanzar en la consecución de algunos objetivos, un mayor uso del euskera y, sobre todo, que el euskera sea lengua de trabajo y relación en algunos ámbitos en los que en la actualidad no puede serlo.

Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad de los puestos de trabajo

Los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad de los puestos de trabajo se asignarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Decreto 86/1997.

En los casos de contratación de personal o nombramiento de personal funcionario para ocupar nuevos puestos que se creen en la relación de puestos de trabajo, se requerirá informe al departamento de Política Lingüística al objeto de que determine cuál es el perfil correspondiente al puesto, que será de obligado cumplimiento.

Cuando sea necesario modificar el perfil lingüístico o la fecha de preceptividad de algún puesto de trabajo, el área de Política Lingüística actuará siguiendo los preceptos del Decreto 86/97.



Bete behar diren lanpostuak dagoeneko lanpostu zerrendan daudenean, lanpostuari ezarritako hizkuntza eskakizuna betetzeko eskatuko da. GGBB sailak bermatuko du hori horrela izatea.

6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Errenteriako Udalaren VI. Plangintzaldiaren helburu nagusia da euskaraz bizi nahi duten herritarrei horretarako aukerak bermatzeko behar diren hizkuntza-politikako neurriak erabakitzea eta bultzatzea. Euskal Herrian, maila pertsonalean, sozialean eta ofizialean, euskararen berreskurapen osoa lortzeko euskararen aldeko urratsak areagotzea. Euskara herritarrentzako zerbitzu-hizkuntza izateaz gain, administrazioaren lan-hizkuntza eta administrazioen arteko harremanetarako hizkuntza izan dadin bermatzea.

Nahitaezkoa da gero eta elebidunagoa den gizarte honek erakunde publikoei egiten dien eskaerari erantzutea eta horren aurrean eredugarri jokatzeko. Baita legeak betetzea eta bere izenean jarduerak betetzen dituztenei betearaztea ere.

Administrazioak kalitatezko zerbitzua eman behar du, eta kalitatearen barruan bete-betean sartzen da hizkuntzen tratamendua. Zerbitzua euskaraz eta gaztelaniaz, bietan, eskaintzean zerbitzu ona emateaz gain gizartearekiko gertutasun eta atxikimendu estuagoa lortzen baitu Administrazioak, errealitate berrietara egokitzeko dinamismoa, eta aldatzeko gaitasuna.

Administrazioak eraginkorra izan behar du: euskaldundu eta alfabetatu diren langileak eta, hortaz, hizkuntza batean zein bestean lan egiteko gai diren langileak asko badira ere, neurri handi batean gaztelania dute oraindik lan-hizkuntza. Administrazioaren egitekoa da langileak gaitzeko egin duen ahaleginari etekina ateratzea eta langile horien euskara gaitasuna eguneroko lanean baliatzea.

Cuando se trate de cubrir puestos existentes en la relación de puestos, se exigirá el cumplimiento del perfil asignado al puesto. El departamento de RRHH velará porque eso sea así.

6.3.2. Liderazgo y participación

El objetivo principal del VI. Periodo de Planificación es OBJETIVO PRINCIPAL es aprobar y promover medidas de política lingüística tendentes a garantizar la opción lingüística de quienes quieren comunicarse en euskera. Avanzar en la recuperación del uso del euskera a nivel personal, social y oficial, de modo que el euskera sea lengua de servicio, lengua de trabajo para la Administración y lengua de relación con otras administraciones, empresas y entidades.

Es indispensable responder a la demanda que una sociedad cada vez más bilingüe realiza a las entidades públicas, y actuar de manera ejemplar ante ella, así como cumplir los mandatos legales y hacerlos cumplir a quienes prestan servicios en su nombre.

La Administración debe ofrecer un servicio de calidad y el tratamiento lingüístico es uno de los parámetros de calidad. Al ofrecer los servicios en euskera, en los dos idiomas, además de ofrecer un buen servicio la Administración muestra una mayor cercanía y adhesión hacia la sociedad, su dinamismo para adecuarse a las nuevas realidades y su capacidad de cambio.

La Administración debe ser eficiente: el personal se ha euskaldunizado y alfabetizado y, por lo tanto, está preparado para trabajar en los dos idiomas pero todavía en gran medida la lengua de trabajo sigue siendo el castellano. Es tarea de la Administración sacar rendimiento del esfuerzo realizado y utilizar la capacidad lingüística en las tareas diarias.



Era berean, hizkuntza ekologiaren printzipioei jarraiki, hizkuntza indartsuagoz inguratuta dagoen hizkuntzari funtzio eskusibo eta eraginkorrak ematea behar-beharrezkoa da hizkuntza hori biziberrituko bada. Hizkuntza txikian egin daitekeena hizkuntza txikian egin behar da, horrek ez baitio hizkuntza handiari galerarik ekartzen eta txikiari, berriz, onura handia eskaintzen baitio. Euskara baino erabiltzen ez deneko gune eta funtzio babestuak lirake horiek, edo, beste hitz batzuetan esateko, arnaguneak.

Horiek horrela, Errenteriako departamentuen eta patronatuen arduradun politiko eta teknikoen erantzukizuna da Udalaren hizkuntza ofizialen erabilerarako irizpideak ezagutu eta beren eskumen esparruan bete eta betearaztea.

Asimismo, en cumplimiento de los preceptos de la ecología lingüística, es indispensable otorgar funciones exclusivas a las lenguas que están rodeadas por lenguas más fuertes, para que puedan desarrollarse y lograr un equilibrio lingüístico. Lo que puede realizarse en la lengua minorizada debe realizarse en ella, teniendo en cuenta que con ello no se causa ningún perjuicio a la lengua mayoritaria.

Es responsabilidad de las responsables políticos y técnicos de los departamentos y patronatos municipales conocer, cumplir y hacer cumplir en su ámbito de competencia estos criterios lingüísticos adoptados por el Ayuntamiento de Errenteria.

**ADMINISTRAZIO ATALEN IZAERA:
EUSKARAZKO ATALAK ETA ATAL
ELEBIDUNAK**

10

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS: ÁREAS
EN EUSKERA Y UNIDADES BILINGÜES**

10.1 ADMINISTRAZIO ATALEN IZAERA

86/1997 Dekretuak ematen duen definizioari jarraituz, beren zereginak Euskal Autonomia Elkarteke bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan, batean zein bestean, betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira administrazio-atal elebidunak. Beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira euskarazko administrazio-atalak.

Lehentasunak finkatzeko orduan, atalak, bere osotasunean, baldintzak betetzen ez dituenean, planifikatzeko garaian azpiatalak egiteko aukera izango da.

Euskarazko atal izendatzeko irizpide hauek hartuko ditugu kontuan:

a) Atalburuak eta atala osatzen duten lanpostu

10.1 DEFINICIÓN DE LAS ÁREAS MUNICIPALES

El Decreto 86/1997 define como unidades bilingües aquellas que desempeñan sus tareas en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca indistintamente, y como unidades en euskera aquellas que trabajan principalmente en euskera.

A la hora de fijar prioridades, cuando la unidad en su totalidad no cumple los requisitos necesarios, se contempla la posibilidad de crear subunidades se planificación.

Los criterios para la creación de unidades en euskera son:

a) El o la responsable del departamento y todos



guztiek edo ia guztiek (%80) euren lanpostuetan derrigortasun-data izatea.

b) Atalburu den langileak eta gainontzeko langile guztiek edo ia guztiek (%80), salbuetsiak barne, dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatua izatea.

c) Atalak duen zereginaren izaera eta hizkuntza erabilera aldetik izan dezakeen eragina

d) Aurrez euskararen erabilera sustatzeko programak antolatu eta gauzaturik izatea.

Irizpide horiei jarraiki, VI Plangintzaldian, departamentuak honela sailkatuko ditugu:

- Euskarazko atalak

- Zerbitzu juridikoak
- Berdintasuna
- Hezkuntza eta Gazteria
- Informazioaren Gizartea eta Herritarren Parte-hartzea
- Hizkuntza Politika

- Atal elebidunak

- Idazkaritza
- Kontratazioa eta Ondarea
- Informatika
- Ogasuna eta Garapen Ekonomikoa
- Artxiboa
- Hirigintza
- Ingurumena
- Udaltzaingoa. Trafikoa eta Garraioak, Babes Zibila
- Gizarte Zerbitzuak
- Kultur Aniztasuna
- Kultura
- Giza Baliabideak
- Jesusen Bihotza Adinduen Egoitza
- Hiri Mantenimendua

- Mikroplana:

o casi todos los puestos (80%) tienen asignada fecha de preceptividad.

b) El o la responsable del departamento y el resto de personal (80%), incluidas las personas exentas, tienen acreditado el PL del puesto del que son titulares.

c) Carácter de la unidad y la influencia que puede tener el uso del idioma

d) Que hayan organizado o participado en programas de fomento del uso del euskera.

En este VI. Periodo de Planificación los departamentos se clasifican:

- Departamentos en euskera

- Servicio jurídico
- Igualdad
- Educación y Juventud
- Sociedad de la Información y Participación Ciudadana
- Política Lingüística

- Departamentos bilingües:

- Secretaría
- Contratación y Patrimonio
- Informática
- Hacienda y Desarrollo Económico
- Archivo
- Urbanismo
- Medio Ambiente
- Policía Local. Tráfico y Transportes. Protección Civil
- Servicios Sociales
- Diversidad Cultural
- Cultural
- Recursos Humanos
- Residencia de Ancianos
- Mantenimiento Urbano

- Microplan:



- Kirolak
- Errenteria Musical

Plangintzaldia aurrera doan neurrian, euskarazko atal gehiago izendatzeko aukera izango da horretarako bete beharreko baldintzak ematen badira.

10.2 BERARIAZKO JARRAIBIDEAK EUSKARAZKO ATALENTZAT

1. Harrera eta informazioa.

a) Departamentuko arduradunak langileei berariaz jakinaraziko die zein den atalaren zerbitzu- eta lan-hizkuntza. Prozedura bera jarraituko da lanean hasten diren langile berrieekin.

b) Herritarren harrera egiteko ardura duten lanpostuak zehazki zein diren identifikatu behar dituzte, eta ziurtatu zerbitzua euskaraz era egokian ematen dutela.

2. Harreman hizkuntza. Harremanetan diren gainerako herri administrazioei jakinarazi behar diete ahozko zein idatzizko harremanak euskaraz izan nahi dituztela, eta solaskide euskalduna izendatzeko eskatuko diete.

3. Lan-hizkuntza.

a) Euskara izango da lan- hizkuntza nagusia, bai laneko eginkizun idatzietan, bai ahozkoetan

b) Euskara izango da atal hauetako laneko bileren hizkuntza. Bileren akta euskaraz jasoko da, eta soilik itzuliko da gaztelaniara itzulpenetarako jarraibideetan berariaz jasotako kasuetan.

c) Euskarazko atal batetik beste atal batera bideratzen den dokumentazioa euskaraz sortu eta bidaliko da. Atal jasotzailearen ardura da bitartekoak behar bezala antolatzea agiri horiek euskaraz tramitatu ahal izateko, eta, ahal denean edota hala dagokionean erantzuna

- Deportes
- Errenteria Musical

En el transcurso del Periodo de Planificación se estudiará la posibilidad de designación de nuevos departamentos en euskera si se cumplen las condiciones necesarias.

10.2 DIRECTRICES ESPECÍFICAS PARA LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE EUSKERA

1. Atención e información

a) El la responsable de departamento comunicará expresamente al personal a su cargo los criterios sobre lenguas de servicio y de trabajo.

b) Deberán identificar, de entre sus puestos de trabajo, aquellos encargados de la atención directa al público, y asegurar que el servicio se presta en euskera de manera apropiada.

2. Lengua de relación. Deberán comunicar a las administraciones públicas con las que mantengan relación su opción por el uso del euskera en las relaciones tanto orales como escritas, y solicitarán la designación de una persona interlocutora bilingüe.

3. Lengua de trabajo

a) El euskera será la lengua principal de trabajo, tanto verbalmente como por escrito

b) El euskera será la lengua habitual de las reuniones de trabajo. El acta de las reuniones se redactará en euskera, y sólo será traducida al castellano en los casos recogidos expresamente en los criterios de traducción.

c) La documentación que deba remitirse al resto de áreas del Ayuntamiento se redactará y tramitará en euskera. Será responsabilidad de cada servicio receptor la disposición de los medios oportunos para la tramitación de tales documentos en euskera y, cuando resulte



euskaraz sortu eta bidaltzeko.

4. Aplikazio informatikoak

Aplikazio berriak euskaraz sortuko dira hastapenetik. Besteak beste, erabiltzaile liburuak euskaraz egon behar dira idatzita. Aplikazio berri guztiak prestatuta egongo dira emaitza dokumentalak euskaraz sortzeko.

Euskarazko administrazio atal hauetan, aplikazio bereziak eta orokorrak euskaraz erabiliko dira.

preciso, la redacción y envío de su respuesta también en dicha lengua.

4. Aplicaciones informáticas

Las aplicaciones nuevas se crearán en euskera desde su inicio. Entre otros aspectos, los manuales de uso deberán estar redactados en dicha lengua. Toda nueva aplicación deberá estar preparada para producir resultados documentales en euskera.

En las unidades administrativas de euskera, se utilizarán en lengua vasca las aplicaciones informáticas tanto generales como específicas.

ERRETERIAKO UDALA
Udal Hizkuntza Politika



AYUNTAMIENTO DE ERRETERIA
Política Lingüística Municipal

ERANSKINAK
ANEXOS



I ERANSKINA

EUSKARA NABARMENTZEKO BIDEAK
ERRENERIAKO UDALAREN HIZKUNTZA
OFIZIALEN ERABILERA NORMALIZATZEKO
PLANAREN ERAGINPEKO KOMUNIKAZIOETAN:
AHOZKO KOMUNIKAZIOAK, ARGITALPENAK,
IRAGARKIAK, PUBLIZITATE KANPAINAK ETA
GAINERAKO EUSKARRIAK

ANEXO I

MEDIDAS PARA DESTACAR EL EUSKERA EN LAS
COMUNICACIONES EN EL ÁMBITO DE
APLICACIÓN DEL PLAN DE EUSKERA DEL
AYUNTAMIENTO DE ERRENERIA:
COMUNICACIONES ORALES, PUBLICACIONES,
ANUNCIOS, CAMPAÑAS PUBLICITARIAS Y
DEMÁS SOPORTES COMUNICATIVOS

Ahozko komunikazioetan zein idatzizko testuetan neurriak hartuko dira euskarazko mezuari lehentasuna emateko. Horretarako, honako estrategiak erabiliko ditugu:

Tanto en las comunicaciones orales como en los textos escritos se tomarán las medidas necesarias para resaltar el euskera. Para ello utilizaremos las siguientes estrategias:

AHOZKO KOMUNIKAZIOAK

- Lehen hitza euskaraz egingo da, herritarrari hizkuntza hautua egiteko aukera emanez

- Bilerak: edukiak bi hizkuntzetan, ahoz zein idatziz, euskarari lehentasuna emanda, jardueraren ezaugarriak edo hartzaileenak kontuan hartuta, euskaraz gauzatu behar diren kasuetan izan ezik.

- Ikus-entzunezkoak eta ahozko publizitatea

Eduki berberak adierazi behar badira, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dira.

Eduki ezberdinak adierazi behar badira, euskarazkoak, gutxienez, erdiak izango dira eta hizkuntzak hurrenkera honetan erabiliko dira: lehenik, euskaraz eta, ondoren, gaztelaniaz.

COMUNICACIONES ORALES

- La atención inicial será en euskera, dando a las y los ciudadanos la opción de elegir el idioma de comunicación

- Reuniones: contenidos en ambos idiomas, tanto de forma oral como escrita, dando prioridad al euskera, salvo en aquellos casos en los que por las características de la actividad o las personas receptoras de la misma se deban realizar en euskera.

- Audiovisuales y publicidad oral

Si los contenidos a transmitir son los mismos, primero se hará en euskera y después en castellano.

Si los contenidos a transmitir son diferentes, al menos la mitad serán en euskera, e irán en este orden: primero en euskera y después en castellano.

IDATZIZKO TESTUAK

IDATZIAK, LIBURUXKAK, ARGITALPENAK ETA
ERROTULUAK

1. Testua nabarmentzeko neurriak:

1.1.- Testuaren kokapena:

- Euskaraz idatzitako testua eta gaztelaniazkoa orrialde berean:

TEXTOS ESCRITOS

TEXTOS, FOLLETOS, PUBLICACIONES Y RÓTULOS

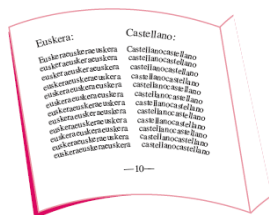
1. Medidas para resaltar el texto en euskera:

1.1 Ubicación del texto:

- Texto en euskera y castellano en una misma página:



- zutabetan idazten direnean euskarzkoa ezkerraldean eta gaztelaniazkoa eskuinean
- cuando esté escrito en columnas la de la izquierda será en euskera y la de la derecha en castellano

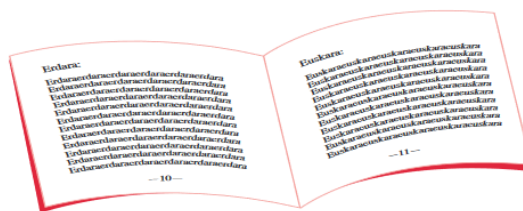


- euskarzkoa goian eta erdarazkoa azpian, euskarzkoa nabarmenduta
- el texto en euskera resaltado y encima del texto en castellano



- Liburuxka moduan, bi testuak orri banatan idatzi behar badira, eskuineko orria euskarzko testuarentzat utziko da.

- Cuando el texto esté escrito a modo de folleto, en páginas separadas, se reservará la página de la derecha para el texto en euskera.



- Ale erdia euskaraz eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz

- Medio ejemplar en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano

Eredu eleaniztunak egiten direnean, ondoko bideak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

Cuando se hagan modelos multilingües, se utilizarán las siguientes medidas para destacar el euskera:

1. Hizkuntza guztiak alde berean agertuko dira eta euskarari lehentasuna emango zaio
2. Salbuespenez, bi ale berezituta argitaratzen badira, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz, aleak neurri berekoak eta kopuruz gutxienez erdia euskaraz izango dira; hizkuntza gehiagotan

1. Todas las lenguas figurarán en la misma cara y se dará prioridad al euskera
2. Con carácter excepcional, en caso de que se publiquen dos ejemplares, uno por cada lengua, serán del mismo tamaño y al menos la mitad de los mismos serán en euskera; si se utilizan más



eginez gero, proportzio berean argitaratuko dira. Kokapenari dagokionez, espazio ikusgarriena euskarazkoari eskainiko zaio

3. Hizkuntzen antolaketa edozein dela ere, euskararen bertsioa bistan utzita tolestuko da

1.2 Tipografia

- Tamaina: euskaraz handiagoa

- Lodia: euskaraz letra lodia eta gaztelaniaz arrunta. Testua luzea denean hobe da, hala ere, letra lodia ez erabiltzea, testu normala baino nekagarriagoa delako hau irakurtzea. Kasu honetan berriz ere letra tipo desberdinak edota neurri desberdinak erabil daitezke.

- Etzana: euskarazko testua tipografia arruntean eta gaztelaniazkoa letra etzanarekin

- Kolorea (liburuxkak, eskuorriak,...)

- Testua koloretan badago, euskarazkoa kolore ilunarekin eta gaztelaniazkoa kolore argiagoarekin

- Testua zuri-beltzean bada, euskarazkoa beltzarekin eta gaztelaniazkoa grisarekin

- Testua koloretan badago, kolore desberdinetako fondoak ere erabil daitezke, betiere euskara nabarmenduz

1.3 Beste era batzuk:

1. Osagai komunak (izen-abizenak, helbideak, karguak, data, ...) euskara hutsean idatziko dira.

2. Datak, helbideak eta sinadurak euskaraz idatziko dira, bi hizkuntza ofizialetan bidali beharreko kasuan ere.

Helbideak kaleen euskarazko izendegi ofizialean egiazta daiteke.

lenguas, se publicarán en la misma proporción. En cuanto a su ubicación, los espacios más visibles se reservarán para los de euskera

3. Independientemente de la ubicación de las lenguas, se plegará de manera que quede a la vista la versión en euskera

1.2 Tipografía

- Tamaño: mayor en euskera.

- Negrita: el texto en euskera resaltado en negrita y el de castellano en tipografía normal. Cuando el texto sea extenso es conveniente no utilizar la negrilla, ya que resulta más cansada a la hora de leer. En ese caso pueden utilizarse diferentes tipos o tamaño de letra.

- Cursiva: el texto en euskera en tipografía normal y el de castellano en cursiva.

- Colores (folletos, programas,...)

- Cuando el texto está escrito en colores, el de euskera en color oscuro y el de castellano en color más claro

- Cuando el texto está escrito en blanco y negro, el de euskera en negro y el de castellano en color gris.

- Si el texto está escrito en colores, pueden utilizarse fondos de diferente color, pero siempre resaltando el texto en euskera

1.3 Otras fórmulas:

1. Los elementos comunes a los dos textos (nombre y apellidos, dirección, cargos, fecha,...) se escribirán en euskera.

2. Las fechas, direcciones y firmas se redactarán en euskera, incluso en los documentos que deben ser emitidos en bilingüe.

Para las direcciones, se puede comprobar el nombre oficial en euskera en el callejero oficial.

A) ERROTULAZIO FINKOAK

Errotulazio finkotzat jotzen dira, besteak beste, honako elementu hauek:

1. Betiko edo aldi luze baterako jartzen diren errotuluak, barrukoak zein kanpokoak, udal bulego eta instalazioetan (kiroldegia, aparkalekuak, autobus geltokiak, hondartzetako tabernak...), Udalak zuzenean nahiz kontratazio bidez kudeatutakoak.
2. Udal zerbitzuetako langileen jantzietan, ibilgailuetan eta seinaleztapen elementuetan idatzitako errotuluak, kontratazio bidez ematen diren zerbitzuenak barne (kale garbiketa, zabor bilketa, bide publikoen mantentze lanak, autobus turistikoak...).
3. Bide publikoko seinaleak, kale izenen plakak, informazio panelak eta mapak, jolas parkeetako errotuluak, hiriko natura guneetako errotuluak, mendi ibilbideei buruzkoak...

B) TRESNERIA

Tresneriatzat jotzen dira, besteak beste, elementu hauek: txanda hartzeko edo ordaintzeko makinak, ordaintzeko makinak, igogailuak, kafe makinak, fotokopiagailuak, su itzalgailuak, esku lehorgailuak eta hizkuntza edukiak dituzten antzeko tresnak (parkeetako gimnastika makinak, bizikleta publikoak alokatzeko makinak...)

C) PAPERTEGIA

Papertegikotzat jotzen dira, besteak beste, elementu hauek: paperen idazpuruak edo menbreteak, logotipoak, dokumentuen txantiloak, gutun azalak, zigiluak, agendak, mahai takoak, aurkezpen txartelak, poltsak eta antzekoak.

A) ROTULACIÓN PERMANENTE

Se considera rotulación permanente, entre otras, la presente en:

1. Rótulos colocados permanentemente o para un largo periodo de tiempo en el interior y exterior de oficinas e instalaciones municipales (polideportivos, parkings, estaciones de autobús, bares de playa...), tanto si son gestionadas directamente por el Ayuntamiento como por contratación.
2. Rótulos fijados en los uniformes del personal, vehículos y elementos de señalización de servicios públicos, incluidos los prestados por empresas contratadas por el ayuntamiento (limpieza viaria, recogida de residuos, mantenimiento de vías públicas, autobuses turísticos...).
3. Señales de la vía pública, placas de denominación de calles, paneles informativos y mapas, rótulos de parques infantiles, espacios naturales del municipio, señalización de itinerarios de senderismo...

B) MÁQUINAS

Se consideran aparatos y máquinas, entre otros, los siguientes: máquinas de tickets de turno o para efectuar pagos, ascensores, máquinas de café, fotocopadoras, extintores, secamanos y aparatos similares con contenido lingüístico (máquinas de gimnasia en parques, máquinas de alquiler de bicicletas públicas...).

C) PAPELERÍA

Se consideran papelería, entre otros, los siguientes:

Membretes de plantillas en papel, logotipos, plantillas de documentos, sobres, sellos, agendas, tacos de mesa, tarjetas de presentación, bolsas y similares.



III. ERANSKINA

LANPOSTUEI HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK EZARTZEKO PROZEDURA ETA JARRAIBIDEAK

A) LANPOSTUEN HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK EZARTZEKO PROZEDURA

1. Udal Hizkuntza Politikaren txostena

Udal departamentu batek zuzendaritzaren beraren berregituraketari ekiten dionean (lanpostu berriak sortu, lanpostuak atal batetik bestera aldatu, funtzio aldaketak lanpostuetan,...), berregituraketaren ondorioz lanpostuen hizkuntza eskakizunetan edota derrigortasun-datetan eraginik sortzen ote den aztertu beharko da. Azterketa lan hori Udal Hizkuntza Politika sailak egingo du ondorengo puntuetan zehazten diren irizpideetan oinarrituta.

Horretarako, erabakia Udalbatzarraren onespenera bideratu aurretik, Udal Giza Baliabideak sailak idatziz igorriko dio berregituraketa proposamena Udal Hizkuntza Politikari, dagokion txostena eman dezan.

2. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren txostena

Udal Hizkuntza Politikak txostena eskatuko dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari, Euskal Funtzio Publikoari buruzko Legearen 97.5 atalari jarraituz.

3. Udalbatzaren erabakia

Txostena jaso ondoren, Udalbatzak hizkuntza eskakizunak eta, hala badagokio, derrigortasun-datak ezartzeko erabakia hartuko du. Era berean, horren arabera lanpostu zerrendan egin beharreko aldaketak egitea onartuko du.

B) LANPOSTUEN HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA

ANEXO III

PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE PERFILES LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD A LOS PUESTOS DE TRABAJO

A) PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PERFILES LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD DE LOS PUESTOS

1. Informe de Política Lingüística Municipal

Cuando se efectúe la reestructuración de una determinada área municipal (creación de nuevos puestos, traslación de puestos de una unidad a otra, variación de funciones en un puesto de trabajo, etc.), se deberá analizar si la reestructuración tiene consecuencias en los perfiles lingüísticos y/o en las fechas de preceptividad. Dicho análisis será realizado por el área de Política Lingüística tomando como base los criterios expuestos en los puntos siguientes.

Para ello, previamente a la adopción del acuerdo por parte del Pleno de la Corporación, el área de Recursos Humanos enviará la propuesta de reestructuración a Política Lingüística Municipal por escrito, quien realizará el informe correspondiente.

2. Informe de la Viceconsejería de Política Lingüística

Política Lingüística Municipal remitirá la propuesta de asignación de perfiles a la Viceconsejería de Política Lingüística, en cumplimiento del artículo 97.5 de la Ley de Función Pública Vasca

3. Acuerdo del Pleno

Una vez recibido el informe, el Pleno adoptará el acuerdo relativo a la asignación de perfiles lingüísticos y, en su caso, determinará las fechas de preceptividad, y aprobará la incorporación de las correspondientes modificaciones en la Relación de Puestos de Trabajo.

B) CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE PERFILES



**DERRIGORTASUN-DATAK
JARRAIBIDEAK**

Errenteriako Udalaren lanpostuen hizkuntza eskakizunak apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak xedatutakoaren arabera ezartzen dira.

VI. Plangintzaldian zehar, lanpostuei derrigortasun-datak ezartzerakoan honako jarraibide hauek hartuko dira kontuan:

1. Sortzen diren lanpostuak

Udalean sortzen diren lanpostu berri guztiei igarotako derrigortasun-data ezarriko zaie, 2008ko martxoaren 31n Udalbatzak hartutako akordioaren arabera.

2. Lanpostu hutsak

Jaberik gabeko lanpostuei igarotako derrigortasun-data ezarriko zaie hutsik geratutako dataz titularrak erretiroa hartu duelako, jabetzan beste lanpostu bat eskuratu duelako edo bestelako arrazoiengatik lanpostu bat hutsik geratzen bada. Horiek horrela, lanpostuak betetzeko deialdietan eskaintzen diren lanpostu guztiek igarotako derrigortasun-data izango dute ezarria.

3. Dotazio anitzeko lanpostuak

Dotazio bat baino gehiagoko lanpostu batean derrigortasun-datak jartzerakoan apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak bere 21. artikuluan arautzen duena hartuko da kontuan.

4. Kontratazioak lanpostuak sortu gabe

Lan pilaketei aurre egiteko, programa jakinetarako edo enplegu sustapen bidez kontratazio bat egin aurretik, Udal Hizkuntza Politikak proposatuko du zein hizkuntza gaitasun eskatuko den, lanpostuen izaeraren eta eginkizunen arabera.

5. Lan poltsak

a) Bete beharreko lanpostuak edo lanpostuaren

EZARTZEKO

**LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD A
LOS PUESTOS DE TRABAJO**

Los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Errenteria se asignan de acuerdo con lo establecido por el Decreto 86/1997 de 15 de abril.

A lo largo del 6º período de planificación, se tendrán en cuenta los siguientes criterios a la hora de asignar fechas de preceptividad:

1. Puestos de nueva creación

Se asignarán fechas de preceptividad vencidas a todos los puestos de nueva creación en el Ayuntamiento, según acuerdo adoptado en Pleno de 31 de marzo de 2008.

2. Puestos no ocupados

Se asignarán fechas de preceptividad vencidas a todos los puestos vacantes con la fecha en la que queden desocupados, porque la persona titular se ha jubilado, ha conseguido otro puesto en propiedad, o por cualquier otra razón. Por lo tanto, los puestos ofertados en las distintas convocatorias tendrán asignado fecha de preceptividad vencida.

3. Puestos con más de una dotación

Si existieran diferentes dotaciones de un mismo puesto de trabajo, se seguirán los criterios establecidos en el art. 21 del Decreto 86/1997 a la hora de asignar las fechas de preceptividad

4. Contrataciones sin creación de puestos

Antes de proceder a una contratación por acumulación de tareas, para programas específicos o para fomento de empleo, se propondrá por parte del el área de Política Lingüística el nivel lingüístico que se va a requerir, conforme al carácter y funciones del puesto.

5. Bolsas de trabajo

a) Cuando el puesto a cubrir o todas sus



dotazio guztiek derrigortasun-data igarota baldin badute, lan poltsa eratzeko deialdian lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzea eskatuko da.

b) Bete beharreko lanpostuak eta lanpostuaren dotazio guztiek derrigortasun-datarik ez badute, lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta dutenak nahiz ez dutenak sartu ahal izango dira lan poltsan. Edonola ere, behin hura osatu ondoren, bete beharreko lanpostuak (edo dotazioak) derrigortasun-data igarota badu, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatua duen hautagaiari eskainiko zaio.

c) Udalak onartutako lan poltsak sortu eta kudeatzeko irizpideekin bat etorritz, lan poltsa osatu ondoren, hautagaiaren batek dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzen badu, lanbide profila eguneratzeko aukera izango du. Lan poltsan duen hurrenkera ez da aldatuko, baina kontuan izango da derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duen lanpostu bat betetzeko orduan

6. Salbuespena

Jarraibide hauek betetzeak administrazioaren antolamenduan edo zerbitzu publikoa eskaintzerakoan ondorio larriren bat eragingo balu, salbuespenez, bestelako irizpiderik ezarri ahal izango da Udal Hizkuntza Politikaren aldeko txostenarekin.

dotaciones tengan fecha de preceptividad vencida, se exigirá acreditar el perfil lingüístico en la convocatoria para crear la bolsa de trabajo.

b) En el caso de que el puesto a cubrir o todas sus dotaciones no tengan fecha de preceptividad vencida, podrá incluirse en la bolsa de trabajo tanto a quienes tengan acreditado el perfil lingüístico del puesto acreditado como a quienes no lo posean. En cualquier caso, una vez creada la bolsa, si el puesto o dotación que se vaya a cubrir tiene la fecha de preceptividad vencida, se ofertará, dentro de la bolsa, a quien tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente

c) Conforme a los criterios aprobados por el Ayuntamiento para crear y gestionar las bolsas de trabajo, si, una vez creada la bolsa, alguna persona candidata acredita el perfil lingüístico correspondiente, tendrá la oportunidad de actualizar su perfil profesional. No cambiará el orden de prelación en la lista, pero se le tendrá en cuenta a la hora de cubrir un puesto con perfil lingüístico preceptivo.

6. Excepcionalidad

Si el cumplimiento de estos criterios pudiera originar alguna consecuencia grave en la organización de la administración o en el cumplimiento del servicio público, con carácter excepcional, se podría utilizar otro criterio con el informe favorable de Política Lingüística.



IV. ERANSKINA
TOPONIMOEN ERABILERA

1. TOPONIMIA EZARTZEKO PROZEDURA

Euskaltzaindiak Errenteriako toponimo normalizatuari buruz emandako gomendio txostenean jasotako formak hartuko dira oinarri, baita gai horri buruz etorkizunean egin dezakeen besteren bat ere.

Toponimoak jasotzen dituzten udal espedienteak tramitatzekoan, kasuan kasuko udal sailak Udal Hizkuntza Politikoari eskatu beharko dio toponimo horiei buruzko txostena eman dezala, besteak beste, honako espediente hauen kasuan:

- Kale izendegia
- Udal titulartasuneko eraikinak sortu edo izendatzea: aparkalekuak, azokak, udal bulegoak, kirol instalazioak, kultur etxeak...
- Hiri Antolamendurako Plan Orokorra eta hari egindako aldaketa guztiak
- Hiri barruko autobus ibilbide eta geralekuak, kale eta parkeetako informazio panelak, errotulu, gidaliburu eta turistentzako planoak...

2. TOPONIMOEN ERABILERA UDAL ESPEDIENTEETAN

1. Eraikuntza berriren bat (etxea, eraikina, auzunea eta abar) egiten denean, hura izendatzeko bertako toponimoa erabili nahi bada, Hirigintza azpisailak gomendatuko du toponimoaren grafia ofiziala erabiltzea edo, halakorik ez badago, forma normalizatu behintzat.

ANEXO IV
USO DE TOPÓNIMOS

1. PROCEDIMIENTO DE FIJACIÓN DE LA TOPONIMIA

Se tomará como base el informe realizado en por la Real Academia de la Lengua Vasca Euskaltzaindia, sobre las formas normalizadas de los topónimos de la ciudad, así como cualquier otro informe que dicha entidad emita en el futuro sobre el tema.

Para la tramitación de expedientes municipales que incluyan topónimos, la dirección municipal responsable del expediente en tramitación deberá solicitar al área de Política Lingüística Municipal que emita un informe sobre los topónimos incluidos en dichos expedientes, que serán, entre otros, los relativos a:

- Callejero municipal
- Construcción y/o denominación de edificios de titularidad municipal: aparcamientos, mercados, oficinas municipales, instalaciones deportivas, centros culturales...
- Plan General de Ordenación Urbana y todas las modificaciones que se hagan del mismo
- Líneas y paradas de autobuses urbanos, paneles informativos en calles y parques, señalización, guías y planos turísticos...

2. USO DE TOPÓNIMOS EN EXPEDIENTES MUNICIPALES

1. Cuando se realice una obra nueva (casa, edificio, barriada, etc.) y se quiera utilizar el topónimo de la zona para su denominación, el área de Urbanismo recomendará la utilización de la grafía oficial de dicho topónimo, o de la forma normalizada, en caso de no existir grafía oficial.



2. Udalaren espedienteak hizkuntza bakarrean, euskaraz nahiz gaztelaniaz, tramitatzen direnean, bertan agertzen diren leku erreferentzien izenek eta toponimoek (auzoak, auzuneak, hirigintza esparruak eta abar) bi forma dituztenean, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz agertuko dira espediente horietan. Era horretan, euskarazko izenek benetako erabilera izango dute prozesu guztian zehar.

3. Halere, toponimoek idazkera bikoitza izanik bi izenak oso antzekoak direnean, euskarazkoa erabiliko da txosten horietan, arau orokorrari jarraituz.

Erabilera hori Udalaren esparru guztietara zabalduko da: udalerriko mapak, kale izenen seinaleztapena, hirigintza antolatzeko plan orokorreko esparruak, autobus ibilbideetako geralekuen izenak, kiroldegi eta kultur etxeak...

2. Cuando los expedientes municipales se tramiten únicamente en una lengua, euskera o castellano, las referencias a nombres de lugares (barrios, barriadas, ámbitos urbanísticos etc.) así como los topónimos que tengan dos formas, una en euskera y otra en castellano, se utilizarán en euskera o en euskera y castellano en dichos expedientes, a fin de que las denominaciones en euskera tengan un uso real durante todo el proceso.

3. No obstante, cuando el topónimo tenga una forma doble y ambas denominaciones sean muy parecidas, se utilizará la denominación en euskera, de acuerdo con la norma general.

Dicho uso se extenderá a todos los ámbitos del Ayuntamiento: mapas del municipio, señalización de calles, ámbitos del Plan General de Ordenación Urbana, nombres de paradas de las líneas de autobús, polideportivos y casas de cultura...



V. ERANSKINA
ITZULPENAK ESKATZEKO JARRAIBIDEAK

ANEXO V
CRITERIOS DE TRADUCCIÓN

Hizkuntza ofizialak erabiltzeko emandako jarraibideek itzulpen irizpide osagarriak behar dituzte. Itzulpen behar horiei nola erantzungo zaien zehazteko, antolaketa neurriak hartuko dira, langileen alorrekoak nahiz ekonomikoak.

Euskararen erabilera normalizatzeko planaren helburu nagusienetako bat itzulpen beharrak murriztea izan behar du. Errenteriako Udalak neurriak inplementatuko ditu langileak lana bi hizkuntzetan lan egiten trebatu daitezzen, Udalak onartutako irizpideen arabera herritarrekin zein erakundeekin mantentzen dituen harremanetan bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatu behar baita.

Bi hizkuntzen tratamendua orekatua izan dadin, itzulpen zerbitzura sistematikoki jo ordez lehentasuna emango zaio ahal den neurrian atal bakoitzean dauden bitartekoak erabilita eta Normalizazio Planean jarritako irizpideen arabera euskaraz edo ele bitan sortzeari (hizkuntza eskakizuna egiaztatu duten langileak, agiri normalizatuak, trebakuntza eta tutoretza saioak, ...)

Helburu hori lortzeko, lanjardun bakoitzari jarritako irizpidea kontuan hartuta (euskaraz edo ele bitan), itzultzera bidali aurretik langileek dokumentua euskaraz sortzea lehenetsiko da, beharrezkoa duten laguntza emanaz. Planen baitan erabaki diren euskara hutsezko testuak ez dira sistematikoki itzuliko. Egiaztatzen bada agiria jaso eta bideratu behar duen langileak beharrezko hizkuntza gaitasuna duela, eta langilearekin adostu denean bere lan-hizkuntza

Las pautas para el uso de las lenguas oficiales requieren unos criterios complementarios de traducción. Para concretar cómo se efectuarán esas traducciones se adoptarán una serie de medidas de organización, a nivel de personas trabajadoras y económicas.

Uno de los objetivos principales de los planes de normalización debe ser la disminución de las necesidades de traducción, por lo que se implementarán medidas para la capacitación del personal de forma que trabaje en los dos idiomas, según los criterios adoptados por el Ayuntamiento, y se garantice de esa manera que las relaciones que se mantienen tanto con la ciudadanía como con las instituciones se desarrollan en los dos idiomas oficiales indistintamente.

Al objeto de que el tratamiento de los idiomas sea equilibrado, en lugar de recurrir de forma sistemática al servicio de traducción, en la medida de lo posible se priorizará la creación de documentos en euskera o en los dos idiomas oficiales en función de los criterios adoptados en el Plan de Normalización, utilizando par ello los medios disponibles en el propio departamento (personal que ha acreditado el perfil lingüístico, documentos normalizados, sesiones de capacitación y tutoría,...)

Para conseguir ese objetivo, y teniendo en cuenta el criterio adoptado para cada tarea administrativa (en euskera o en los dos idiomas), se priorizará que el personal cree el documento en euskera, sin enviarlo al servicio de traducción, para lo que contarán con la ayuda necesaria. Los textos que se creen en euskera al amparo de los planes no se traducirán de modo sistemático. Cuando se acredite que el personal que recibe o tramita un



euskara izango dela, edo herritarra den kasuetan euskara hutsezko eskaera egin duela, testua euskaraz bideratuko da. Jaso behar duen langileak beharrezko hizkuntza gaitasunik ez badu, hitzez hitzeko itzulpenak ez diren beste bide batzuk erabiliko dira (ahoz zein idatzizko laburpena) uler dezan bermatzeko. Langileek euskaraz sortutako testuak ezinbesteko kasuetan baino ez dira itzuliko.

Testua jaso behar duenak ulertzeko gaitasuna badu euskaraz sortutako testuak euskaraz bideratuko dira. Hortaz ez dira defektuz itzuliko:

- Arduradun politikoarentzako agiriak
- Sail barruan gainerako langileei zuzentzen zaizkienak (informazio oharrak, kontsultarako agiriak,...)
- Lantaldeetan erabiltzen direnak
- Gainerako departamentuetara bideratzen direnak
- Harremanak euskaraz gauzatzen dituen departamentua edo langilea denean

Jasoko duenak ulertzeko gaitasunik ez badu hitzez hitzeko itzulpena ez diren beste bide batzuk erabiliko dira, ahozko edo idatzizko laburpena, esaterako.

Agiria bi hizkuntzetan bideratzekoa bada, hau da, hartzaille jakinik gabeko agiri eta Udalbatzara eta batzorde informatiboetara doazen agirietan, irizpide hauek jarraituko ditugu:

- Sistematikoki itzulpen zerbitzura jo ordez, lehenetsuna izango du atal barruko baliabideak erabiltzea dokumentuak bi hizkuntzetan prestatzeko. Behin eta berriro errepikatzen diren agiriak direnean,

documento posee la competencia lingüística necesaria y su lengua de trabajo sea el euskera, o en el caso de la ciudadanía cuando ha realizado su solicitud en euskera, el texto se tramitará en euskera. Si el personal que recibe el documento no tiene la capacidad lingüística precisa se utilizarán otras vías (resumen oral o escrito) para garantizar que comprenda el documento. Los textos creados en euskera se traducirán solamente en los casos en que sea indispensable.

Si la persona receptora tiene la capacidad lingüística necesaria para comprender el texto, los textos creados en euskera no se traducirán por defecto si van dirigidos a:

- Al o la responsable política del departamento
- Al resto del personal dentro del mismo departamento
- Grupos de trabajo
- Al resto de departamentos
- A los departamentos o personal que ha manifestado que trabajará en euskera

Si la persona receptora no tiene la capacidad lingüística necesaria para comprender el texto, se buscarán otras alternativas como hacer un resumen oral o escrito.

Si el escrito debe canalizarse en las dos lenguas por no tener una persona destinataria concreta o ser la documentación que se lleva a las comisiones informativas y al Pleno, se seguirán estos criterios:

- En lugar de acudir sistemáticamente al servicio de traducción, se priorizará la preparación de los documentos en las dos versiones utilizando los recursos internos del departamento. Cuando se trate de documentos repetitivos el



departamentuak berak txantiloiak prestatuko ditu Udal Hizkuntza Politikaren laguntzarekin

- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko planaren barruan, lanjardun eta tramite bakoitzari jarritako irizpidea kontuan hartuta, itzultzera bidali aurretik langileek lana euskaraz egitea hobetsiko da
- Planaren baitan sortzen diren euskara hutsezko testuak ez dira sistematikoki itzuliko
- Normalizatutako agiriak (aktak eta txantiloia dutenak) ez dira defektuz itzuliko. Idatzi behar dituenak lanpostuari dagokion HE eskuratua baldin bada Udal Hizkuntza Politika departamentuak trebakuntza edo tutoretza eskainiko dio, beharraren arabera
- Ez dira itzuliko lehendik itzulita dauden dokumentuak nahiz dokumentu zatiak. Dagokion sailaren ardura da lehendik itzulita dagoena errekeratzea, luzea nahiz laburra izan
- Euskaratik gaztelaniara itzultzeko, ulertzeko gaitasunik ez duenak itzulpen zerbitzua erabili ahal izango du beti, dokumentua udal barruan sortu nahiz beste administrazio batetik jaso izan. Nolanahi ere, hitzez hitzeko itzulpena eskatzen denean, arrazoitu egin beharko da eta arduradun politikoaren oniritzia beharko da itzulpen zerbitzura bidaltzeko
- Dokumentuaren konplexutasunagatik, bi bertsioen artean kontraesanik egon daitekeela aurreikusten bada, jarraian dagoen esaldia txertatuko da euskaraz eta gaztelaniaz: "Euskarazko eta

mismo departamento preparará plantillas con la ayuda de Política Lingüística

- Dentro del plan de uso de las lenguas oficiales, se dará prioridad al trabajo en el mismo departamento, teniendo en cuenta los criterios establecidos para cada tarea o trámite
- Los documentos que se creen en euskera al amparo del plan de normalización no se traducirán de forma sistemática
- No se traducirán por defecto los documentos normalizados (actas y plantillas). Si quien debe redactarlos tiene acreditado el PL del puesto Política Lingüística Municipal le ofrecerá servicio de capacitación o tutoría, según sus necesidades
- No se traducirán documentos o partes de documentos ya traducidos con anterioridad. Cada área debe responsabilizarse de utilizar los textos ya traducidos
- Quienes no tengan la capacidad lingüística para entender un texto en euskera podrán solicitar su traducción, tanto si son documentos internos como si se reciben de otras administraciones. Cuando se solicite una traducción literal, deberá razonarse la solicitud y será necesario el visto bueno del o la representante política
- Si debido a la complejidad del texto se prevé que las versiones puedan ser contradictorias, se redactará la siguiente frase en euskera y castellano: "Si el texto en euskera y castellano



gaztelaniazko testuaren artean kontraesanik edo inkoherentziarik antzeman ez gero, euskarazko testuak izango du balioa”

- Idatzia euskaraz sortu eta kanpora bideratzean jasotzailearen batek (epaitegiek, aseguru etxeek, abokatu bulegoek...) itzultzeko eskatzen badu:
 1. Agiria erakunde publiko batera bideratzeko bada, ez da itzuliko
 2. Itzulpena egin behar denean, Udal Hizkuntza Politikak egingo du
 3. Sinadura jatorrizko testuak eramango du
 4. itzulpenarekin batera bidaltzen den idatzian adieraziko da jatorrizkoa euskarazkoa dela eta udal itzulpen zerbitzuak egin duela itzulpena haiek eskatu dutelako

Itzulpen zerbitzua erabili behar denerako jarraibideak:

- Agiriak bi zutabetan idatzi behar dira, ezkerreko zutabean euskarazko bertsioa eta eskuinekoan gaztelaniazkoa. Departamentuek bi zutabetan moldatuta bidaliko dituzte itzuli beharreko testuak: Udal Hizkuntza Politikak ez ditu testuak bi zutabetan moldatuko
- Itzulpen-lanak itzulpen-zerbitzura bidaltzen direnean horiek egiteko behar den denbora aurreikusiko da, noizko behar den kontuan hartuta, itzulpena egin behar duenari zentzuzko epea eman behar baita. Beraz, alde aurretik planifikatu behar da noizko behar den eta epe hori itzultzaileari adierazi behar zaio, berak egingarria den ala ez esan dezan.

resultan contradictorios o se producen incoherencias, el texto válido será el de euskera”

- Cuando alguna persona receptora (juzgado, aseguradoras, despachos de abogadas y abogados) de un texto escrito en euskera solicita su traducción:
 1. Si está dirigido a una institución pública no se traducirá
 2. En caso de ser necesaria su traducción será Política Lingüística quien se encargue de ello
 3. Se firmará el texto original
 4. En el texto adjunto a la traducción se indicará que la versión original es la de euskera y que se ha traducido a solicitud de la persona receptora

Pautas para solicitar el servicio de traducción:

- Los documentos deben redactarse a dos columnas, la de la izquierda en euskera y la de la derecha en castellano. Los departamentos enviarán los documentos en dos columnas: Política Lingüística Municipal no adaptará los textos a dos columnas
- Los documentos se enviarán al servicio de traducción con la debida antelación, teniendo en cuenta la fecha en la que se necesita disponer del texto traducido, ya que hay que dar a la traductora un plazo razonable para ello. Se planificará el trabajo y se consultará a la traductora si es posible la realización del trabajo en el plazo solicitado.



- Itzulgaiari lotutako material, erreferentzia eta informazio iturriak, behar diren guztiak, itzultzailearen esku jarri behar dira. Testuak prestatzeko beste erakunde batek sortutako testua (baldintza-agiria, legea eta abar) erabiltzen denean, gaztelaniazko zein euskarazko bertsiok berreskuratuko dituzte departamentuek.
- Erdizka itzulita dauden dokumentuetan, itzulpenaren zutabearen beltzez dagoena joko da behin betikoa dela eta ez da ukituko; osatu edo gainbegiratu behar bada, kolorez nabarmenduko da
- Aurreko bertsioren gaineko aldaketak bidaltzen direnean itzultzera, aldaketa-kontrolarekin markatuta (Editatu – Aldaketen segimendua – ✓ Grabatu - ✓ Erakutsi) edo kolorez nabarmenduta bidaliko dira, bestela ez dira itzuliko
- Deben ponerse a disposición de la traductora todo el material, referencias y fuentes de información relacionadas con el texto que se envía a traducir. Cuando se utilicen textos creados por otras instituciones (pliegos de condiciones, leyes etc.) deberán recuperarse las versiones de las dos lenguas oficiales
- En los documentos no totalmente traducidos se tomará como versión definitiva el texto escrito en color negro y no se modificará; si es necesario completarlo o revisarlo, se resaltará con otro color
- Cuando se envíe a traducir alguna modificación de textos ya traducidos, se hará mediante el sistema de control de cambios (Editar – Control de cambios – ✓ Guardar – ✓ Mostrar) o resaltados en color. En caso contrario no se traducirán

Interpretaritzaz zerbitzua

Interpretaritzaz zerbitzua eman behar den bileretan, dagokion departamentuaren edo organoaren arduradunaren erantzukizuna izango da:

- euskara gaitasuna duenak hizkuntza horretan hitz egin dezala bultzatzea/gogoraraztea
- itzulgaiari lotutako material, erreferentzia eta informazio iturriak, behar diren guztiak, interpretearen esku jartzea garaiz

Bilera deialdia egin aurretik interpretearekin jarri beharko du harremanetan, zerbitzua behar bezala eskaintzeko dauden beharrak zehaztu eta adosteko.

Servicio de interpretación

En las reuniones en las que se debe ofrecerse el servicio de interpretación, la persona responsable del departamento u órgano correspondiente se responsabilizará de:

- impulsar/recordar a quienes dominen el euskera que hablen en esa lengua.
- facilitar con la debida antelación a la persona intérprete todo el material, referencias y fuentes de información necesarias

Antes de realizar la convocatoria de la reunión, la persona responsable se pondrá en contacto con la intérprete para detallar y acordar las necesidades para garantizar el servicio.



VI. ERANSKINA
KONTRATAZIOAK

ANEXO VI
CONTRATACIONES

BALDINTZAK ETA BETE BEHARRAK

CONDICIONES Y OBLIGACIONES

Kontratua exekutatzekoan bete beharreko hizkuntza-baldintzak

Condicionantes lingüísticos que deberán cumplirse durante la ejecución del contrato

Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarria, Euskadiko Toki Erakundearen apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 6. eta 7. artikuluetan eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta hori garatzen duten arauetan erregulatua, besteak beste Errenteriako Udalak bere eskumenen baitan onartutakoak: Errenteriako Udalean Euskararen Erabilera normalizatu eta Sustatzeko Udal Ordenantza (1997-03-18) eta Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak (2013-12-18).

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi en sus arts. 6 y 7 y por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de normalización del uso del euskera, así como por la normativa desarrollada por el Ayuntamiento de Errenteria en el ejercicio de sus competencias: Ordenanza Municipal para la Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Errenteria (18-03-1997) y Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales (18-12-2013).

Hori horrela, Udal araudia beteko da, Udal Hizkuntza Politika sailaren txostenean jasotakoaren arabera.

A estos efectos, deberá darse cumplimiento a la normativa municipal, conforme a lo señalado en el informe del área de Política Lingüística Municipal del Ayuntamiento.

Kasu guztietan herritarren hizkuntza irizpideak bermatuko dira.

En todo caso, siempre se respetarán los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

ZERBITZUAK

SERVICIOS

KONTRATAZIOAK ELE BITAN

CONTRATACIONES BILINGÜES

HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERAREN INGURUKO EXEKUZIO BALDINTZAK

CONDICIONES DE EJECUCIÓN EN RELACIÓN AL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

Baldintza-agiri honetan ezarritako betebeharrak exekuzio baldintza moduan ezarri dira, eta kontratua gauzatzean egiaztatu behar dira.

Las obligaciones impuestas en este pliego se establecen como condiciones especiales de ejecución y deben ser acreditadas en el marco de ejecución del contrato.



Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea. Hori horrela, zerbitzu honetako zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

a) Hizkuntza gaitasuna:

Kontratuaren indarraldi osoan enpresa adjudikazio hartzaileak erabiltzaileekin zuzeneko harremanean lana burutzeko izendatzen dituen langileek beren eginkizunak bi hizkuntza ofizialetan gauzatzeko gaitasuna izan behar dute.

Enpresak hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betetzeko konpromiso-orria (eranskina) sinatuko du baldintza-agirian zehaztutako hizkuntza gaitasun maila duten langileak kontratatuko dituela adierazteko, une oro herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.

Lehiatzaileak lana egingo duten pertsonen zerrenda aurkeztuko du bere eskaintzan, horien guztien euskararen ezagutza adierazita.

Nolanahi ere, eskaintza egiteko unean lehiatzaileak ez badu lana garatuko duten pertsonen zerrenda zehazterik, adjudikazio-hartzaile suertatzen bada, adjudikazioa egin aurretik bermea jartzeko ematen zaion epean eskatutako euskara gaitasuna duten langileak izendatu beharko ditu. Adjudikazio-hartzaileak Errenteriako Udalari aditzera emango dio pertsona horien zerrenda.

Enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk hartu edo kideren bat aldatuko balitz, adjudikazio-hartzaileak aurretiaz emango dio administrazio kontratatzaileari horren berri. Langile horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna izan

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística. Es por ello que las lenguas de servicio serán el euskera y el castellano.

a) Competencia lingüística:

Durante todo el periodo contractual, las personas trabajadoras que la empresa adjudicataria designe para llevar a cabo su trabajo de relación directa con las personas usuarias del servicio deberán estar capacitadas para trabajar en las dos lenguas oficiales.

La empresa adjudicataria firmará una hoja de compromiso (anexo) al objeto de declarar que contratará personal con la capacidad lingüística señalada en el pliego de condiciones técnicas, y garantizar de esa manera los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Las empresas presentarán en sus ofertas la relación de personas que emplearán e indicarán el conocimiento de euskera de las mismas.

Si en el momento de realizar la oferta las empresas no están en disposición de precisar la relación de personas que emplearán, tras la adjudicación del servicio aquella que resulte adjudicataria deberá designar el personal con la capacidad lingüística en el plazo concedido para depositar la fianza. Deberá, asimismo, presentar la relación de dichas personas al Ayuntamiento de Errenteria.

Una vez realizada la contratación, en el caso de que alguna nueva persona se incorpore al servicio o alguna de las personas trabajadoras sea sustituida, la empresa adjudicataria deberá comunicárselo a la administración contratante. Quien realice la sustitución o quien se



beharko dute. Beste horrenbeste egin beharko du subrogazio bidez kontraturiko langilerik balego horiek ordezteko kasuan ere.

▪ Kontratu honetan zehazki:

Kontratuaren helburu den zerbitzua emateak herritarrekin zuzeneko harremanean lan egitea eskatzen du, eta bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskaintzeko, kontratuari atxikitako langileek Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako gaitasun mailen pareko gaitasunaren jabe izan behar dute (Eranskina). C1 gaitasuna izatea hobetsiko da, eta gutxienez B2 gaitasuna eskatuko da, ahozkoari dagokionez.

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonak C1 gaitasunaren mailaren pareko maila izango dute.

- Ahozkoan: informazioa eman eta eskatzeko gaitasuna izan behar dute, zuzentasun osoz eta jariotasunez, aurrez aurreko elkarrizketetan zein telefono bidezkoetan.
- Idatzizkoan: gai izan behar dute eskutitzak, laburpenak, espedienteen barruko agiriak, eta abar gramatika zuzentasun osoz idazteko.

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonak B2 gaitasunaren mailaren pareko maila izango dute.

incorpore deberá disponer de la capacidad lingüística solicitada. Habrá de cumplir ese mismo requisito en los casos de sustitución de personal contratado mediante subrogación, si lo hubiera.

En este contrato, en concreto:

La prestación del servicio objeto del contrato exige una relación directa con la ciudadanía, por lo que al objeto de ofrecerlo con total garantía es necesario que en función de las tareas que desempeñen las personas trabajadoras durante la duración del contrato tengan una competencia lingüística similar a la recogida en el Marco Europeo de Referencia para las Lenguas (anexo). Se dará prioridad al nivel de competencia C1, y se exigirá como mínimo el nivel de competencia oral del nivel B2.

Las personas encargadas de la ejecución de las tareas del contrato en contacto con la ciudadanía tendrán un nivel de competencia lingüística similar al C1

- Competencia oral: tendrán capacidad lingüística para solicitar y ofrecer información, con total corrección y fluidez, tanto en las relaciones presenciales como telefónicas.
- Competencia escrita: tendrán capacidad para redactar cartas, resúmenes y documentos extensos etc. con absoluta corrección gramatical.

Las personas encargadas de la ejecución de las tareas del contrato en contacto con la ciudadanía tendrán un nivel de competencia lingüística similar al B2



- Ahozkoan: Hizkuntza eskakizun honen jabeak gai izan behar du informazioa eman eta eskatzeko, aurrez aurre zein telefonoz, eta elkarrizketak aietasun nahikoarekin egiteko.
- Idatzizkoan: gai izan behar dute agiri errazak idatzeko (inprimakiak, oharrak, abisuak, ordutegiak)
- Competencia oral: tendrán capacidad lingüística para solicitar y ofrecer información, tanto en las relaciones presenciales como telefónicas, y para mantener una conversación de manera fluida.
- Competencia escrita: tendrán capacidad para redactar documentos sencillos (impresos, notas, avisos, horarios)

b) Zerbitzuan erabiliko den hizkuntza

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emango du Errenteriako Udalak emango lukeen baldintza bertsuetan. Kontratuaren xedea osatzen duten zereginak bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, betiere zerbitzuaren berezko ezaugarriek beste hizkuntza batean edo batzuetan ere egitea eskatzen ez badu. Horiek horrela, erabiltzailearekiko

- Ahozko harremana: lehen hitza (telefonoz, erantzungailuan, aurrez aurrekoan, bozgorailutik, bileretan,...) euskaraz izango da. Erabiltzaileak edozein unetan erabili ahal izango du hizkuntza aukeratzeko eskubidea.
- Idatzizko harremana: era guztietako jakinarazpen eta komunikazioak (inprimakiak, oharrak, abisuak, ordutegiak, ...) bi hizkuntza ofizialetan egingo dira.

d) Hizkuntza paisaia

b) Idioma que se utilizará en la prestación del servicio

La empresa adjudicataria realizará el servicio en unas condiciones similares a las que de hecho se exigen al Ayuntamiento de Errenteria. Las tareas que constituyen objeto del contrato se realizarán en ambas lenguas oficiales, salvo que de las características intrínsecas de la prestación se derive que exigen además su realización en otra u otras lenguas. Es por ello que

- La atención verbal inicial de la empresa adjudicataria a las personas usuarias del servicio (telefónica, contestadores, presencial, megafonía, reuniones,...) será en euskera. La persona usuaria podrá ejercitar en cualquier momento su derecho a la elección de lengua.
- Relación escrita con la ciudadanía: se harán en los dos idiomas oficiales todas las notificaciones y comunicaciones dirigidas a las personas usuarias (impresos, notas, avisos, horarios,...).

d) Paisaje lingüístico



Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua ematean herritarrei begira jartzen dituen errotulu, seinale, ohar, kartel eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, lehentasun hurrenkera honen arabera:

- Mezuak piktograma bidez egingo dira
- Piktograma bidez egin ezin direnean, euskaraz egingo dira euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia duten hitzetan, edota oso zabaldua daudenetan (udaletxea, kultur etxea,...)
- Aurreko kasuak ezinezkoak direnean, ele bitan egongo dira, euskarari lehentasuna emanez, betiere Udalarekin adostuta.

e) Administrazioari aurkeztu beharreko dokumentazioa

Kontratuan zehar eratu eta Udalari entregatzen zaizkion agiriak (azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, softwarearen ahozko eta idatzizko interfazeak barne.

f) Hizkuntza baldintzen jarraipena

Udalak enpresa adjudikazio-hartzaileak ematen duen zerbitzuaren jarraipena egingo du kontratua gauzatzen den epe osoan, indarrean dagoen araudia bete eta herritarren eskubideak bermatzeko.

XXXXXXXXX sailak harremanetan jarriko ditu enpresa adjudikazio-hartzailea eta Udal Hizkuntza Politika saila, jendaurrean arituko

Los rótulos, señalización, avisos, carteles y resto de comunicaciones de carácter general que instale la empresa adjudicataria al prestar el servicio, se harán en euskera o en los dos idiomas oficiales, siguiendo el siguiente orden de preferencia:

- Los mensajes se realizarán mediante pictogramas.
- Cuando no pueda utilizarse un pictograma, se realizarán en euskera cuando la grafía de las palabras sea similar en euskera y en castellano o se trate de palabras de uso extendido (udaletxea, kultur etxea...)
- Si los casos anteriores no son posibles, se harán de forma bilingüe, dando prioridad al euskera, previa conformidad del Ayuntamiento.

e) Presentación de documentos a la Administración

Los documentos producto de la prestación del servicio (estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas u otros documentos) se realizarán en euskera o en los dos idiomas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes softwares.

f) Seguimiento de los criterios lingüísticos

El Ayuntamiento realizará el seguimiento del servicio ofrecido por la empresa adjudicataria durante toda la fase de ejecución del contrato, con el fin de cumplir la legislación vigente y garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

El área de XXXXXXXXX pondrá en contacto a la empresa adjudicataria con el departamento de Política Lingüística Municipal al objeto de que



diren langileei euskara gaitasuna egiaztatzeko elkarrizketa egin diezaien, zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskain dezaketen egiaztatzeko asmoz. Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako titulazioen bat aurkeztuz gero, berriz, ez dute elkarrizketa egin beharrik izango. Era berean, apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira euskar-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatetik salbuetsitako kasuak.

Elkarrizketa eguna eta ordua Udal Hizkuntza Politikak adostuko du zerbitzua jendurrean emango duten langileekin, eta gehenez ere zerbitzua ematen hasi eta hamabost egunera egingo da.

Udal Hizkuntza Politika sailak elkarrizketa egin duten langile guztien euskara gaitasunaren inguruko txostena emango du. Zerbitzua jendurrean ematen jarraitzeko ezinbestekoa da Udal Hizkuntza Politikaren aldeko txostena eskuratzea. Elkarrizketan jendurreko funtzioak bi hizkuntzetan betetzeko beharrezko gaitasuna egiaztatu ezean, langilea ordeztzeko eskatuko zaio enpresari.

Zerbitzua ematen den bitartean, eta hizkuntzari dagokionez zerbitzuari egindako jarraipenean oinarrituta, Udalak uste badu baldintza teknikoan agerian jarritako hizkuntza betebeharrak ez direla bete, arau-hausteen ondoriozko prozedura jarriko du martxan (kontratua amaitu edo penalizazioak

realice una entrevista a las personas designadas para la prestación del servicio de atención directa al público, en la que se verifique que tienen la capacidad lingüística necesaria para trabajar con total garantía en los dos idiomas oficiales. Quienes presenten alguna de las titulaciones recogidas en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas no tendrán que realizar la entrevista. Asimismo, en base al Decreto 47/2012 de 3 de abril, se reconocerán los estudios oficiales realizados en euskera y serán considerados los casos de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

El día y hora de la entrevista serán consensuadas entre el departamento de Política Lingüística Municipal y las y los profesionales, y se realizará como máximo dentro del plazo de quince días desde el comienzo de la prestación del servicio.

El departamento de Política Lingüística Municipal emitirá informe sobre cada persona que realice la entrevista. Para prestar servicio de cara a la ciudadanía es imprescindible el informe favorable del departamento de Política Lingüística Municipal, por lo que se exigirá a la empresa que sustituya a las personas que en la entrevista no acrediten la capacidad lingüística necesaria para desempeñar sus funciones de atención al público en los dos idiomas oficiales.

Si durante la prestación del servicio el Ayuntamiento considera que no se han cumplido las obligaciones lingüísticas establecidas en el pliego de condiciones técnicas, pondrá en marcha el procedimiento derivado de las infracciones cometidas (finalización del contrato o imposición de



ezarri, kasuan-kasuan).

penalidades, según corresponda)

ZERBITZUAK EUSKARAZ

SERVICIOS EN EUSKERA

HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERAREN INGURUKO EXEKUZIO BALDINTZAK

Baldintza-agiri honetan ezarritako betebeharrak exekuzio baldintza moduan ezarri dira, eta kontratua gauzatzean egiaztatu beharko dira.

Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea. Hori horrela, zerbitzu honetako zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

a) Hizkuntza gaitasuna:

Kontratuaren indarraldi osoan enpresa adjudikazio hartzaileak erabiltzaileekin zuzeneko harremanean lana burutzeko izendatzen dituen langileek beren eginkizunak bi hizkuntza ofizialetan gauzatzeko gaitasuna izan behar dute.

Enpresak hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betetzeko konpromiso-orrria (eranskina) sinatuko du baldintza-agirian zehaztutako hizkuntza gaitasun maila duten langileak kontratatuko dituela adierazteko, une oro herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.

Lehiatzaileak lana egingo duten pertsonen zerrenda aurkeztuko du bere eskaintzan, horien guztien euskararen ezagutza adierazita.

Nolanahi ere, eskaintza egiteko unean lehiatzaileak ez badu lana garatuko duten

CONDICIONES DE EJECUCIÓN EN RELACIÓN AL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

Las obligaciones impuestas en en este pliego se establecen como condiciones especiales de ejecución y deberán ser acreditadas en el marco de ejecución del contrato.

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística. Es por ello que las lenguas de servicio serán el euskera y el castellano.

a) Competencia lingüística:

Durante todo el periodo contractual, las personas trabajadoras que la empresa adjudicataria designe para llevar a cabo su trabajo de relación directa con las personas usuarias del servicio deberán estar capacitadas para trabajar en las dos lenguas oficiales.

La empresa adjudicataria firmará una hoja de compromiso (anexo) al objeto de declarar que contratará personal con la capacidad lingüística señalada en el pliego de condiciones técnicas, y garantizar de esa manera los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Las empresas presentarán en sus ofertas la relación de personas que emplearán e indicarán el conocimiento de euskera de las mismas.

Si en el momento de realizar la oferta las empresas no están en disposición de precisar



pertsonen zerrenda zehazterik, adjudikazio-hartzaile suertatzen bada, adjudikazioa egin aurretik bermea jartzeko ematen zaion epean eskatutako euskara gaitasuna duten langileak izendatu beharko ditu. Adjudikazio-hartzaileak Errenteriako Udalari aditzera emango dio pertsona horien zerrenda.

Enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk hartu edo kideren bat aldatuko balitz, adjudikazio-hartzaileak aurretiaz emango dio administrazio kontratatzaileari horren berri. Langile horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna izan beharko dute. Beste horrenbeste egin beharko du subrogazio bidez kontraturiko langilerik balego horiek ordeztzeko kasuan ere.

Kontratu honetan zehazki:

Kontratuaren helburu den zerbitzua emateak herritarrekin zuzeneko harremanean lan egitea eskatzen du, eta bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskaintzeko, kontratuari atxikitako langileek Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako gaitasun mailen pareko gaitasunaren jabe izan behar dute (X eranskina). C1 gaitasuna izatea hobetsiko da, eta gutxienez B2 gaitasuna eskatuko da, ahozkoari dagokionez.

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonak C1 gaitasunaren mailaren pareko maila izango dute.

la relación de personas que emplearán, tras la adjudicación del servicio aquella que resulte adjudicataria deberá designar el personal con la capacidad lingüística en el plazo concedido para depositar la fianza. Deberá, asimismo, presentar la relación de dichas personas al Ayuntamiento de Errenteria.

Una vez realizada la contratación, en el caso de que alguna nueva persona se incorpore al servicio o alguna de las personas trabajadoras sea sustituida, la empresa adjudicataria deberá comunicárselo a la administración contratante. Quien realice la sustitución o quien se incorpore deberá disponer de la capacidad lingüística solicitada. Habrá de cumplir ese mismo requisito en los casos de sustitución de personal contratado mediante subrogación, si lo hubiera.

En este contrato, en concreto:

La prestación del servicio objeto del contrato exige una relación directa con la ciudadanía, por lo que al objeto de ofrecerlo con total garantía es necesario que en función de las tareas que desempeñen las personas trabajadoras durante la duración del contrato tengan una competencia lingüística similar a la recogida en el Marco Europeo de Referencia para las Lenguas (anexo X). Se dará prioridad al nivel de competencia C1, y se exigirá como mínimo el nivel de competencia oral del nivel B2.

Las personas encargadas de la ejecución de las tareas del contrato en contacto con la ciudadanía tendrán un nivel de competencia lingüística similar al C1.



- Ahozkoan: informazioa eman eta eskatzeko gaitasuna izan behar dute, zuzentasun osoz eta jarioz, aurrez aurreko elkarrizketetan zein telefono bidezkoetan.
- Idatzizkoan: gai izan behar dute eskutitzak, laburpenak, espedienteen barruko agiriak, eta abar gramatika zuzentasun osoz idazteko.
- Competencia oral: tendrán capacidad lingüística para solicitar y ofrecer información, con total corrección y fluidez, tanto en las relaciones presenciales como telefónicas.
- Competencia escrita: tendrán capacidad para redactar cartas, resúmenes y documentos extensos etc. con absoluta corrección gramatical.

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonak B2 gaitasunaren mailaren pareko maila izango dute.

Las personas encargadas de la ejecución de las tareas del contrato en contacto con la ciudadanía tendrán un nivel de competencia lingüística similar al B2.

- Ahozkoan: Hizkuntza eskakizun honen jabeak gai izan behar du informazioa eman eta eskatzeko, aurrez aurre zein telefonoz, eta elkarrizketak aisetasun nahikoarekin egiteko.
- Idatzizkoan: gai izan behar dute agiri errazak idazteko (inprimakiak, oharra, abisuak, ordutegiak)
- Competencia oral: tendrán capacidad lingüística para solicitar y ofrecer información, tanto en las relaciones presenciales como telefónicas, y para mantener una conversación de manera fluida.
- Competencia escrita: tendrán capacidad para redactar documentos sencillos (notas, avisos)

b) Zerbitzuan erabiliko den hizkuntza

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emango du Errenteriako Udalak emango lukeen baldintza bertsuetan. Kontratuaren berezko ezaugarriek kontratua ezinbestean euskaraz gauzatzea eskatzen dute (zerbitzuaren jardueraren gaia, xede taldea, administrazioaren lan-hizkuntza). Enpresa adjudikazio-hartzaileak pertsona fisiko eta juridikoei egien dizkien ahozko (telefonoz,

b) Idioma que se utilizará en la prestación del servicio

La empresa adjudicataria realizará el servicio en unas condiciones similares a las que de hecho se exigen al Ayuntamiento de Errenteria. Las tareas que constituyen objeto del contrato exigen que el servicio se realice en euskera (tema o materia de la actividad, público objetivo del servicio, lengua de trabajo de la administración). La empresa adjudicataria realizará en euskera las notificaciones y



erantzungailuan, aurrez aurrekoan, bozgorailutik, bileretan,...) zein idatzizko nolanhiko jakinarazpen eta komunikazioak (inprimakiak, oharrak, abisuak, ordutegiak, ...) euskaraz egingo ditu.

d) Hizkuntza paisaia

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua ematean herritarrei begira jartzen dituen errotulu, seinale, ohar, kartel eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, lehentasun hurrenkera honen arabera:

- Mezuak piktograma bidez egingo dira
- Piktograma bidez egin ezin direnean, euskaraz egingo dira euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia duten hitzetan, edota oso zabaldua daudenetan (udaletxea, kultur etxea,...)
- Aurreko kasuak ezinezkoak direnean, ele bitan egongo dira, euskarari lehentasuna emanaz, betiere Udalarekin adostuta.

e) Administrazioari aurkeztu beharreko dokumentazioa

Kontratuan zehar eratu eta Udalarri entregatzen zaizkion agiriak (azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, softwarearen ahozko eta idatzizko interfazeak barne.

f) Hizkuntza baldintzen jarraipena

comunicaciones de todo tipo dirigidas a personas físicas y jurídicas, tanto de forma oral (telefónicamente, contestador automático, atención presencial, megafonía, reuniones,...) como escrita (impresos, notas, avisos, horarios,...)

d) Paisaje lingüístico

Los rótulos, señalización, avisos, carteles y resto de comunicaciones de carácter general que instale la empresa adjudicataria al prestar el servicio, se harán en euskera o en los dos idiomas oficiales, siguiendo el siguiente orden de preferencia:

- Los mensajes se realizarán mediante pictogramas.
- Cuando no pueda utilizarse un pictograma, se realizarán en euskera cuando la grafía de las palabras sea similar en euskera y en castellano o se trate de palabras de uso extendido (udaletxea, kultur etxea...)
- Si los casos anteriores no son posibles, se harán de forma bilingüe, dando prioridad al euskera, previa conformidad del Ayuntamiento.

e) Presentación de documentos a la Administración

Los documentos producto de la prestación del servicio (estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas u otros documentos) se realizarán en euskera o en los dos idiomas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes softwares.

f) Seguimiento de los criterios lingüísticos



Udalak enpresa adjudikazio-hartzaileak ematen duen zerbitzuaren jarraipena egingo du kontratua gauzaten den epe osoan, indarrean dagoen araudia bete eta herritarren eskubideak bermatzeko.

XXXXXXXXX sailak harremanetan jarriko ditu enpresa adjudikazio-hartzailea eta Udal Hizkuntza Politika saila, jendaurrean arituko diren langileei euskara gaitasuna egiaztatzeke elkarrizketa egin diezaien, zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskain dezaketen egiaztatzeke asmoz. Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako titulazioen bat aurkeztuz gero, berriz, ez dute elkarrizketa egin beharrik izango. Era berean, uztailaren 4ko 187/2017 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira euskar-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatzeke salbuetsitako kasuak.

Elkarrizketa eguna eta ordua Udal Hizkuntza Politikak adostuko du zerbitzua jendaurrean emango duten langileekin, eta gehienez ere zerbitzua ematen hasi eta hamabost egunera egingo da.

Udal Hizkuntza Politika sailak elkarrizketa egin duen langile guztien euskara gaitasunaren inguruko txostena emango du. Zerbitzua jendaurrean ematen jarraitzeke ezinbestekoa da Udal Hizkuntza Politikaren aldeko txostena eskuratzea. Elkarrizketan jendurreko funtzioak bi hizkuntzetan betetzeke beharrezke gaitasuna egiaztatu ezean, langilea

El Ayuntamiento realizará el seguimiento del servicio ofrecido por la empresa adjudicataria durante toda la fase de ejecución del contrato, con el fin de cumplir la legislación vigente y garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

El área de XXXXXXXX pondrá en contacto a la empresa adjudicataria con el departamento de Política Lingüística Municipal al objeto de que realice una entrevista a las personas designadas para la prestación del servicio de atención directa al público, en la que se verifique que tienen la capacidad lingüística necesaria para trabajar con total garantía en los dos idiomas oficiales. Quienes presenten alguna de las titulaciones recogidas en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas no tendrán que realizar la entrevista. Asimismo, en base al Decreto 187/2017 de 4 de julio, se reconocerán los estudios oficiales realizados en euskera y serán considerados los casos de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

La hora y día de la entrevista será consensuada entre el departamento de Política Lingüística Municipal y las y los profesionales, y se realizará como máximo dentro del plazo de quince días desde el comienzo de la prestación del servicio.

El departamento de Política Lingüística Municipal emitirá informe sobre cada persona que realice la entrevista. Para prestar servicio de cara a la ciudadanía es imprescindible el informe favorable del departamento de Política Lingüística Municipal, por lo que se exigirá a la empresa que sustituya a las personas que en la entrevista no acrediten la



ordezteko exijituko zaio enpresari.

Zerbitzua ematen den bitartean, eta hizkuntzari dagokionez zerbitzuari egindako jarraipenean oinarrituta, Udalak uste badu baldintza teknikoen agirietan jarritako hizkuntza betebeharrak ez direla bete, arau-hausteen ondoriozko prozedura jarriko du martxan (kontratua amaitu edo penalizazioak ezarri, kasuan kasu).

capacidad lingüística necesaria para desempeñar sus funciones de atención al público en los dos idiomas oficiales.

Si durante la prestación del servicio el Ayuntamiento considera que no se han cumplido las obligaciones lingüísticas establecidas en el pliego de condiciones técnicas, pondrá en marcha el procedimiento derivado de las infracciones cometidas (finalización del contrato o imposición de penalidades, según corresponda)

OBRA ETA HORNIDURAK

OBRAS Y SUMINISTROS

HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERAREN INGURUKO EXEKUZIO BALDINTZAK

Baldintza-agiri honetan ezarritako betebeharrak exekuzio baldintza moduan ezarri dira, eta kontratua gauzatzean egiaztatu beharko dira.

Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea. Hori horrela, zerbitzu honetako zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

a) Hizkuntza paisaia

Enpresa adjudikazio-hartzaileak xxxxxx lanak egiteko/hornidura egiteko garaian herritarrei begira jartzen dituen errotulu, seinale, ohar, kartel eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, hurrenkera honen arabera:

- Mezuak piktograma bidez egingo dira
- Piktograma bidez egin ezin direnean,

CONDICIONES DE EJECUCIÓN EN RELACIÓN AL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

Las obligaciones impuestas en en este pliego se establecen como condiciones especiales de ejecución y deberán ser acreditadas en el marco de ejecución del contrato.

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística. Es por ello que las lenguas de servicio serán el euskera y el castellano.

a) Paisaje lingüístico

Los rótulos, señalización, avisos, carteles y resto de comunicaciones de carácter general que instale la empresa adjudicataria al realizar las obras dexxxxxxxx/el suministro del producto, se harán en euskera o en los dos idiomas oficiales, siguiendo el siguiente orden de preferencia:

- Los mensajes se realizarán mediante pictogramas
- Cuando no pueda utilizarse un



euskaraz egingo dira euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia duten hitzetan, edota oso zabaldua daudenetan (udaletxea, kultur etxea,...)

- Aurreko kasuak ezinezkoak direnean, ele bitan egongo dira, euskarari lehentasuna emanaz, betiere Udalarekin adostuta.

b) Administrazioari aurkeztu beharreko dokumentazioa

Kontratuan zehar eratu eta Udalari entregatzen zaizkion agiriak (azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, softwarearen ahozko eta idatzizko interfazeak barne.

c) Hizkuntza baldintzen jarraipena

Udalak enpresa adjudikazio-hartzaileak ematen duen zerbitzuaren jarraipena egingo du kontratua gauzatzen den epe osoan, indarrean dagoen araudia bete eta herritarren eskubideak bermatzeko.

Zerbitzua ematen den bitartean, eta hizkuntzari dagokionez zerbitzuari egindako jarraipenean oinarrituta, Udalak uste badu baldintza teknikoan agiritan jarritako hizkuntza betebeharrak ez direla bete, arau-hausteen ondoriozko prozedura jarriko du martxan (kontratua amaitu edo penalizazioak ezarri, kasuan kasu)

pictograma, se realizarán en euskera cuando la grafía de las palabras sea similar en euskera y en castellano o se trate de palabras de uso extendido (udaletxea, kultur etxea...)

- Si los casos anteriores no son posibles, se harán de forma bilingüe, dando prioridad al euskera, previa conformidad del Ayuntamiento.

b) Presentación de documentos a la Administración

Los documentos producto de la prestación del servicio (estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas u otros documentos) se realizarán en euskera o en los dos idiomas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes softwares.

c) Seguimiento de los criterios lingüísticos

El Ayuntamiento realizará el seguimiento del servicio ofrecido por la empresa adjudicataria durante toda la fase de ejecución del contrato, con el fin de cumplir la legislación vigente y garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Si durante la prestación del servicio el Ayuntamiento considera que no se han cumplido las obligaciones lingüísticas establecidas en el pliego de condiciones técnicas, pondrá en marcha el procedimiento derivado de las infracciones cometidas (finalización del contrato o imposición de penalidades, según corresponda)