OTRAS DISPOSICIONES

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

2543

RESOLUCIÓN 22/2021, de 19 de abril, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se aprueban los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en el resto de entidades que conforman el sector público adscrito a la misma.

Habiéndose aprobado por el Consejo de Gobierno, en su sesión celebrada el día 13 de abril de 2021, el Acuerdo por el que se aprueban los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en el resto de entidades que conforman el sector público adscrito a la misma, y a los efectos de darle la publicidad debida,

RESUELVO:

Artículo único.– Publicar en el Boletín Oficial del País Vasco el texto del Acuerdo por el que se aprueban los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en el resto de entidades que conforman el sector público adscrito a la misma, que figura como anexo a la presente.

En Vitoria-Gasteiz, a 19 de abril de 2021.

El Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento,
JON IÑAKI URBINA GARCÍA DE VICUÑA.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN 22/2021, DE 19 DE ABRIL, DEL DIRECTOR DE LA SECRETARÍA DEL GOBIERNO Y DE RELACIONES CON EL PARLAMENTO

ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE 13 DE ABRIL DE 2021 POR EL QUE SE APRUEBAN LOS CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI Y EN EL RESTO DE ENTIDADES QUE CONFORMAN EL SECTOR PÚBLICO ADSCRITO A LA MISMA

La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera, en su artículo 5, dice textualmente:

1.– Toda la ciudadanía del País Vasco tiene derecho a conocer y usar las lenguas oficiales, tanto oralmente como por escrito.

2.– Se reconoce a la ciudadanía del País Vasco los siguientes derechos lingüísticos fundamentales:

– Derecho a relacionarse en euskera o en castellano oralmente y/o por escrito con la Administración y con cualquier Organismo o Entidad radicado en la Comunidad Autónoma.

La Viceconsejería de Política Lingüística aprobó el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.

La presente Propuesta de Acuerdo afecta a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y al resto de entidades de derecho público o privado que conforman el Sector Público adscrito a la misma, debiendo cumplir los criterios lingüísticos contenidos en la misma. La expresión «Sector Público» en el resto de los contenidos de este documento se entenderá referida al Sector Público definido en este ámbito de influencia.

En el caso de entidades participadas por el Sector Público, se entenderá que forman parte del Sector Público adscrito a la Administración General de la CAE cuando se cumplan los tres requisitos siguientes:

– Que la participación del Sector Público sea superior al 50 %;

– Que la mayor parte de esta participación pública pertenezca al Sector Público de la CAE;

– Dentro de la participación del Sector Público de la CAE, la mayor parte pertenece al Sector Público dependiente de la Administración General de la CAE.

En consecuencia, siendo la materia competencia del Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco y correspondiendo al mismo la gestión e instrucción del correspondiente expediente administrativo, una vez recabado el preceptivo dictamen de la Oficina de Control Económico del Departamento de Economía y Hacienda, el Consejo de Gobierno ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Primero.– Aprobar los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en todas las demás entidades que conforman el Sector Público adscrito a la misma, mediante Anexo que se acompaña a la presente.

Segunda.– La Dirección de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento publicará en nombre del Gobierno Vasco los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en todas las demás entidades que conforman el Sector Público adscrito a la misma.

Criterios Lingüísticos de la Administración General de la CAE y Sector Público adscrito a la misma

Índice

INTRODUCCIÓN 5
¿Qué son los criterios lingüísticos? 5
Objetivos generales 5
Ámbito de aplicación 5
Uso normalizado y general 6
Validez jurídica de las actuaciones realizadas en una lengua oficial 6
Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones de la Administración 6
Comunicación de calidad 6
Comunicación telemática 7
Lenguaje no discriminatorio 7
1. IMAGEN INSTITUCIONAL 9
1.1 Rotulación y audiovisuales 9
1.1.1 Rotulación 9
1.1.2 Audiovisuales 9
1.2 Marketing, publicidad y actos públicos 9
1.2.1 Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería 9
1.2.2 Actos públicos 10
1.3 Entorno digital 11
1.3.1 Página web y contenido de las redes sociales 11
2 COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA 12
2.1 Comunicación escrita con la ciudadanía a la hora de prestar un servicio u ofrecer un producto 12
2.1.1 Comunicaciones escritas 12
2.1.2 Lengua de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía 13
2.2 Comunicación verbal con la ciudadanía a la hora de prestar un servicio u ofrecer un producto 13
2.2.1 Recepción 13
2.2.2 Comunicaciones verbales telefónicas, en línea y presenciales 13
3 COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO 16
3.1 Paisaje lingüístico vinculado al trabajo 16
3.2 Comunicación escrita vertical y horizontal 16
3.2.1 Herramientas de información o de comunicación 16
3.2.2 Textos escritos de las reuniones de trabajo 16

3.2.3 Textos escritos en las comunicaciones internas de la entidad 17
3.2.4 Registro 17
3.2.5 Idioma de los procedimientos y expedientes administrativos 17
3.3 Comunicación oral vertical y horizontal 18
3.3.1 Comunicaciones orales en las reuniones internas de trabajo 18
3.3.2 Comunicaciones telefónicas y presenciales entre entidades 18
3.4 Recursos informáticos 18
3.4.1 Instalación de versiones en euskera 18
3.4.2 Uso de versiones en euskera 19
4 GESTIÓN DE PERSONAL 19
4.1 Gestión de personal 19
4.2 Formación laboral 19
4.3 Gestión de los cursos 20
5 COMUNICACIONES EXTERNAS 20
5.1 Administración 20
5.1.1 Comunicaciones escritas con las administraciones 20
5.1.2 Comunicaciones verbales con las administraciones 20
5.2 Organismos privados: clientes (personas jurídicas), entidades financieras, proveedores de productos y servicios, etc. 21
5.2.1 Comunicaciones escritas con entidades privadas 21
5.2.2 Comunicaciones verbales con entidades privadas 21
5.3 Otras Comunicaciones: alianzas, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc. 21
5.3.1 Comunicaciones escritas con otras entidades 21
5.3.2 Comunicaciones verbales con otras entidades 21
6 SISTEMA DE GESTIÓN 22
6.1 ESTRATEGIA: Integración de la gestión lingüística en el sistema general de gestión 22
6.1.1 Gestión lingüística, objetivos y evaluación 22
6.1.2 Recursos necesarios para llevar a cabo el planteamiento de la gestión lingüística. 22
6.2 Personas usuarias o ciudadanía, y producto o servicio 24
6.2.1 Personas usuarias o ciudadanía, productos o servicios y gestión de proveedores 24
6.3 LAS PERSONAS: Integración de la gestión lingüística en la gestión del personal .26
6.3.1 Contratación de personal y promoción interna 26

6.3.2 Liderazgo y participación 26

INTRODUCCIÓN

¿Qué son los criterios lingüísticos?

Este documento recoge las directrices generales para el uso de las dos lenguas oficiales de la CAE y pretende fijar una serie de normas lingüísticas para su aplicación en todos los departamentos del Gobierno Vasco, así como en los entes públicos de derecho privado, sociedades públicas y organismos autónomos dependientes de los mismos.

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

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

Objetivos generales

El establecimiento de estos criterios lingüísticos persigue tres objetivos principales:

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

b. Normalizar y fomentar el uso del euskera en la administración general de la CAPV, de forma que el euskera sea también lengua de servicio y lengua de trabajo.

c. Lograr que la actuación del Gobierno Vasco en este ámbito se convierta en una referencia en la normalización del uso del euskera.

Ámbito de aplicación

El presente documento afecta, desde su aprobación, a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y a todas las demás entidades de derecho público o privado que conforman el Sector Público adscrito a la misma, y deberán cumplir los criterios lingüísticos contenidos en el mismo. La expresión "Sector Público" en el resto de los contenidos de este documento se entenderá referida al Sector Público definido en este ámbito de influencia.

En el caso de entidades participadas por el Sector Público, se entenderá que forman parte del Sector Público adscrito a la Administración General de la CAE cuando se cumplan los tres requisitos siguientes:

— Que la participación del Sector Público sea superior al 50%;

— Que la mayor parte de esta participación pública sea del Sector Público de la CAE;

— Dentro de la participación del Sector Público de la CAE, la mayor parte pertenece al Sector Público dependiente de la Administración General de la CAE.

Uso normalizado y general

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

Validez jurídica de las actuaciones realizadas en una lengua oficial

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

Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones de la Administración

Todos los ciudadanos y ciudadanas del País Vasco tienen derecho a conocer y usar el euskera y el castellano, y los poderes públicos deben garantizar el ejercicio de estos derechos. De este principio fundamental se deriva que es la ciudadanía la depositaria de los derechos lingüísticos, y no los poderes públicos, a quienes corresponde respetarlos y garantizar su cumplimiento. El Sector Público tiene la obligación de garantizar el ejercicio de este derecho, que se materializa mediante el servicio que las y los trabajadores públicos ofrecen a la ciudadanía. Para ello el personal público dependiente del Sector Público, en sus comunicaciones con las y los ciudadanos, utilizará la lengua oficial que éstos elijan en cada caso. En las comunicaciones institucionales internas, o en aquellas que mantengan con otras administraciones, el uso de las lenguas se ajustará a lo establecido en estos criterios lingüísticos, tanto oralmente como por escrito.

Comunicación de calidad

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

Comunicación telemática

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

Lenguaje no discriminatorio

El lenguaje utilizado por el Sector Público no podrá dar lugar a ningún tipo de discriminación por razón de género, raza o cualquier otro motivo.

EJE I:

LENGUA DE SERVICIO

1. IMAGEN INSTITUCIONAL

1.1 Rotulación y audiovisuales

1.1.1 Rotulación

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

Los rótulos interiores y exteriores de oficinas y otras infraestructuras se redactarán en las dos lenguas oficiales, sea cual sea su soporte. Si fuera necesario, los rótulos aparecerán también en otros idiomas, dando prioridad al euskera. El rótulo podrá ir solo en euskera en los siguientes casos:

a) Cuando la grafía del texto sea muy similar tanto en euskera como en castellano.

b) Cuando el rótulo en euskera no dé lugar a confusión.

c) Cuando el mensaje venga acompañado por un pictograma que haga inequívoca su comprensión.

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

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

1.1.2 Audiovisuales

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

1.2 Marketing, publicidad y actos públicos

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

1.2.1.1 Publicaciones

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

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

1.2.1.2 Publicidad

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

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

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

1.2.1.3 Notas de prensa

Las notas de prensa se emitirán en las dos lenguas oficiales. En el correo electrónico, aparecerá en primer lugar la referencia en euskera y a continuación en castellano. Si se adjuntan documentos, aparecerán primero los documentos en euskera; para ello, se adjuntarán en último lugar.

1.2.2 Actos públicos

En los eventos externos organizados por el Sector Público, el criterio de uso de las lenguas deberá ser tenido en cuenta sistemáticamente desde la fase de diseño. El uso del euskera será definido en cada acto, de acuerdo con las características del evento y de la realidad lingüística de la audiencia destinataria.

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

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

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

La persona encargada de presentar o moderar el evento hará la presentación de los ponentes tanto en euskera como en castellano, dando prioridad al euskera.

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

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

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

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

1.2.2.1 Ruedas de prensa

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

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

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

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

1.3 Entorno digital

1.3.1 Página web y contenido de las redes sociales

1.3.1.1 Página web

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

Los documentos sujetos a la responsabilidad del Sector Público que hayan sido elaborados para difundir información a la ciudadanía en general y puedan ser consultados en Internet, deberán ofrecerse tanto en euskera como en castellano. Las dos versiones de estos documentos deberán publicarse de forma simultánea, es decir, no se podrá publicar la versión en castellano hasta que la versión en euskera esté lista, y viceversa. Cuando dicha información esté relacionada con el objetivo de fomentar el uso del euskera, se podrá difundir solo en euskera.

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

Las direcciones URL de las páginas web deberán contener palabras en euskera. En el caso de que se ofrezca la posibilidad de realizar trámites a través de Internet o la intranet, deberá garantizarse la posibilidad efectiva de hacerlo tanto en euskera como en castellano.

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

1.3.1.2 Contenido de las redes sociales

Los mensajes institucionales o de servicio público deberán publicarse también en euskera. Cuando se publiquen mensajes en ambas lenguas, el mensaje en euskera aparecerá situado de tal forma, que se priorice su visualización; para ello, se publicará primero en castellano e inmediatamente después en euskera. En caso de abrir un hilo, será al revés, primero en euskera y posteriormente en castellano, para que la primera visualización del hilo se mantenga en euskera.

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

1.3.1.3 Aplicaciones para teléfonos móviles

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

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

2 COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA

2.1 Comunicación escrita con la ciudadanía a la hora de prestar un servicio u ofrecer un producto

2.1.1 Comunicaciones escritas

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

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

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

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

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

En lo que respecta a la **comunicación telemática**, se garantizará la posibilidad de utilizar la opción lingüística elegida por la persona interesada (solicitudes, inscripciones, citas, quejas, subvenciones, etc.). El Sector Público garantizará que los documentos estandarizados ofrecidos por las aplicaciones gubernamentales puedan obtenerse en la lengua elegida por la persona interesada o en las dos lenguas oficiales.

2.1.2 Lengua de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía

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

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

2.2 Comunicación verbal con la ciudadanía a la hora de prestar un servicio u ofrecer un producto

2.2.1 Recepción

En la atención telefónica o presencial a la ciudadanía, se garantizará la recepción en euskera. Las trabajadoras y los trabajadores del Sector Público utilizarán el euskera en su primera comunicación verbal con la persona atendida, y deberán seguir en la lengua oficial que esta elija.

2.2.2 Comunicaciones verbales telefónicas, en línea y presenciales

En primera instancia el personal del Sector Público se dirigirá a la persona atendida, tanto de forma presencial como telefónica, en euskera. La comunicación continuará en la lengua que la persona atendida elija, debiéndose garantizar en todo momento el derecho de la ciudadanía a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales.

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

El personal público en ningún caso solicitará a la persona atendida que se exprese en una u otra lengua, y deberá ofrecer su servicio en la lengua elegida por la ciudadanía. Para ello, el Sector Público garantizará la presencia de personal con la suficiente competencia lingüística en los dos idiomas oficiales en los servicios de atención directa, así como la atención en euskera a quien así lo decida.

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

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

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

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

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

EJE II:

LENGUA DE TRABAJO

3 COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Con el fin de asegurar que también el euskera sea usado como lengua de trabajo, el Sector Público elaborará una planificación para su uso general y normalizado en todos sus procedimientos y actuaciones propias. Las entidades habilitarán y establecerán los recursos y procedimientos necesarios para que los documentos de trabajo se puedan generar también en euskera y evitar así el recurso generalizado al servicio de traducción.

3.1 Paisaje lingüístico vinculado al trabajo

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

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

3.2 Comunicación escrita vertical y horizontal

3.2.1 Herramientas de información o de comunicación

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

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

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

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

3.2.2 Textos escritos de las reuniones de trabajo

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

a) En las reuniones que organicen las distintas áreas, se deberá analizar previamente la manera de asegurar el uso del euskera, de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico de la entidad correspondiente y/o en el plan anual de gestión.

b) Se deberá garantizar que la convocatoria y el acta de la reunión, al menos, estén redactados en euskera. Se impulsará que el resto de documentos se elaboren también en euskera.

3.2.3 Textos escritos en las comunicaciones internas de la entidad

Se deberá avanzar, de manera general y normalizada, en el uso del euskera en las comunicaciones internas dentro del Sector Público.

El Sector Público adoptará las medidas necesarias para que los documentos de trabajo puedan ser generados en euskera sin necesidad de recurrir al servicio de traducción, para lo que deberán facilitarse los recursos necesarios.

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

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

Se fomentará el uso del euskera en las comunicaciones de trabajo de formato sencillo entre el personal (correos electrónicos, WhatsApp, oficios, cartas, notificaciones).

Se promoverá el uso del euskera en los documentos que las direcciones de un departamento envíen a las direcciones de servicios u órganos que ejerzan la misma función en otras entidades (memorias justificativas de la necesidad de los contratos menores, solicitudes de autorización, etc.).

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

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

3.2.4 Registro

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

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

3.2.5 Idioma de los procedimientos y expedientes administrativos

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

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

Cuando en un mismo procedimiento concurran varias personas interesadas y no alcanzaran estas un acuerdo sobre el idioma a utilizar, el procedimiento se tramitará en euskera o en

castellano, en base a lo establecido en la normativa aprobada por el propio Sector Público. No obstante, los documentos y testimonios se remitirán a las personas interesadas en la lengua que estas hayan elegido.

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

3.3 Comunicación oral vertical y horizontal

3.3.1 Comunicaciones orales en las reuniones internas de trabajo

En las reuniones de trabajo, se seguirán los siguientes criterios en relación con la gestión de las lenguas:

a) Con respecto a las reuniones que organicen las distintas áreas, se elaborará un análisis previo sobre la manera de impulsar el uso del euskera, de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico de la entidad y/o en el plan anual de gestión.

b) Cuando todas las personas participantes cuenten con la suficiente competencia lingüística en euskera, la reunión se celebrará en esta lengua.

c) Cuando no todas las personas participantes en la reunión sean capaces de expresarse en euskera, pero tengan la capacidad suficiente como para comprender los mensajes en esta lengua, la reunión se celebrará principalmente en euskera.

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

3.3.2 Comunicaciones telefónicas y presenciales entre entidades

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

3.4 Recursos informáticos

3.4.1 Instalación de versiones en euskera

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

Cuando se desarrolle un nuevo software, se exigirá a la empresa proveedora que lo haga en las dos lenguas. Los pliegos de contratación incluirán la condición de que el proveedor tenga capacidad para crear sus productos en ambas lenguas.

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

Se instalará la versión en euskera de los programas, aplicaciones, bases de datos o herramientas al personal que haya certificado un nivel de euskera de PL2 o superior. Se

aprovechará cada migración de los sistemas operativos para instalar a todo el personal las versiones en euskera que correspondan. Cuando existan solicitudes de instalación de software estándar, se analizará la disponibilidad de sus correspondientes versiones en euskera, y en tal caso, se instalarán esas últimas.

3.4.2 Uso de versiones en euskera

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

4 GESTIÓN DE PERSONAL

4.1 Gestión de personal

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

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

4.2 Formación laboral

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

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

Cuando exista la posibilidad de organizar cursos de formación laboral general en euskera, el personal con perfil lingüístico acreditado de nivel PL3 y PL4 cursará dicha formación preferentemente en euskera. Se promoverá que el personal que haya acreditado el perfil lingüístico de PL1 o PL2 curse la formación en euskera, en función de las características del curso.

Además de las horas anuales dedicadas por el Gobierno Vasco a la formación, si las personas trabajadoras optan por cursos para mejorar el nivel de euskera, se actuará con flexibilidad a la hora de contabilizar dichos cursos.

4.3 Gestión de los cursos

Las herramientas informáticas y demás recursos disponibles para la inscripción en los cursos se ofrecerán en las dos lenguas oficiales.

La formación impartida en euskera se gestionará en euskera (inscripciones, valoraciones, etc.).

5 COMUNICACIONES EXTERNAS

5.1 Administración

5.1.1 Comunicaciones escritas con las administraciones

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

Como norma general, cuando el Sector Público sea el órgano emisor, la comunicación escrita con el resto de administraciones de la CAPV podrá ser en euskera o en las dos lenguas oficiales. Las comunicaciones escritas del Sector Público con las entidades que hayan solicitado que dichas comunicaciones sean en euskera se realizarán en esta lengua oficial.

Las respuestas a las comunicaciones realizadas por otra administración de la CAE se redactarán en euskera o en ambas lenguas, independientemente de que la comunicación se haya recibido en una u otra lengua oficial, y sin perjuicio de que los departamentos u organismos autónomos o sociedades públicas dependientes de los mismos puedan responder a otra administración exclusivamente en euskera, si así lo han determinado en sus planes de uso.

En las comunicaciones en euskera con la Administración Civil y Militar y con la Administración de Justicia del Estado situadas en la CAE se seguirán los mismos criterios lingüísticos.

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

5.1.2 Comunicaciones verbales con las administraciones

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

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

5.2 Organismos privados: clientes (personas jurídicas), entidades financieras, proveedores de productos y servicios, etc.

5.2.1 Comunicaciones escritas con entidades privadas

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

Las comunicaciones entre el Sector Público y las entidades privadas se realizarán en euskera cuando así lo acuerden entre ellas. Cuando estas entidades redacten sus documentos en euskera se les responderá en euskera. Si el escrito se ha recibido en ambas lenguas o en castellano, se responderá en ambas lenguas o en castellano respectivamente.

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

5.2.2 Comunicaciones verbales con entidades privadas

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

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

5.3 Otras Comunicaciones: alianzas, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc.

5.3.1 Comunicaciones escritas con otras entidades

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

5.3.2 Comunicaciones verbales con otras entidades

Las Comunicaciones verbales con el resto de las entidades (organismos públicos, sociedades públicas, etc.) serán en euskera cuando esté garantizada su comprensión.

6 SISTEMA DE GESTIÓN

6.1 ESTRATEGIA: Integración de la gestión lingüística en el sistema general de gestión

6.1.1 Gestión lingüística, objetivos y evaluación

6.1.1.1 Estrategia y gestión

El Sector Público garantizará que:

- Se han establecido los criterios lingüísticos y estos se encuentran vigentes.
- El planteamiento de gestión abarca a toda la entidad, y la gestión lingüística se encuentra integrada en el sistema de gestión general.
- Se han tenido en cuenta las necesidades lingüísticas de los distintos grupos de interés internos y externos de la entidad (proveedores, alianzas, entidades administrativas, agentes sociales, etc.); dichas necesidades se gestionan a través de los órganos centrales, y se promueve la proactividad (elementos para la comunicación en euskera) de las personas y demás grupos de interés y se recoge su nivel de satisfacción.
- Cada departamento o área cuenta con convenios o alianzas con otras entidades a fin de fomentar las comunicaciones en euskera, obtener recursos en euskera (aplicaciones informáticas, formación en euskera, etc.) y responder a las necesidades que puedan surgir en la sociedad.
- La planificación lingüística está alineada con las otras planificaciones y enfoques del Sector Público
- Se lleva a cabo un seguimiento y evaluación sistemático del grado de progreso. Se ponen en marcha acciones de mejora y se adoptan medidas para evitar el retroceso en los resultados obtenidos.

6.1.1.2 Evaluación del impacto lingüístico

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

6.1.1.3 Proyectos estadísticos

En los proyectos estadísticos dependientes del Sector Público se incluirá la variable del euskera desde la fase de diseño, para medir el conocimiento y uso del euskera en el ámbito de investigación pertinente.

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

6.1.2.1 Recursos humanos

El Gobierno Vasco cuenta con las siguientes estructuras organizativas ordinarias para la puesta en marcha de los planes de uso de los departamentos:

a) **Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco**: Es el órgano máximo de seguimiento a nivel de Gobierno, y responsable del proceso de normalización en

su conjunto. Esta Comisión está compuesta por la VPL, el IVAP y las y los directores de servicios de los departamentos.

b) **Comisión Sectorial de Seguimiento de la Normalización**: La Comisión Sectorial de Seguimiento de la Normalización está compuesta por la Viceconsejería de Política Lingüística y las y los representantes de todos los sindicatos.

c) **Comisión Técnica de Normalización Lingüística**: Es una comisión técnica a nivel de Gobierno Vasco cuyo cometido es intercambiar buenas prácticas y poner en marcha proyectos conjuntos. Esta Comisión está compuesta por el personal técnico de normalización de todos los departamentos, la VPL y el IVAP.

6.1.2.2 Recursos para la gestión del uso de las lenguas oficiales

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

6.1.2.3 Criterios de traducción

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

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

En adelante, solo se traducirán los documentos que el IZO haya incluido en sus criterios de traducción.

Por lo tanto, siempre que se tenga que traducir un texto de ese tipo en el Sector Público deberá ser remitido al IZO

El resto de la documentación generada en el Sector Público es responsabilidad de este y, por tanto, corresponde a ellas proporcionarla en ambas lenguas, sin necesidad de recurrir al IZO. Para facilitar esta labor, todo el personal tendrá acceso a las herramientas de traducción automática neuronal.

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

No obstante, en los casos en que las entidades deban traducir textos que sean realmente estratégicos por su relevancia o difusión, podrán enviarlos al IZO para su traducción.

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

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

6.2 Personas usuarias o ciudadanía, y producto o servicio

6.2.1 Personas usuarias o ciudadanía, productos o servicios y gestión de proveedores

6.2.1.1 Subvenciones

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

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

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

Las bases de las subvenciones y los criterios para fijar la cuantía de estas tendrán en cuenta el uso de las lenguas oficiales, siempre que el uso de la lengua tenga una incidencia significativa en el objeto de la subvención.

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

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

6.2.1.2 Contratos públicos

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

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

El Sector Público ejecutará el régimen de doble oficialidad lingüística en los contratos públicos. En consecuencia, establecerán en los pliegos de cláusulas administrativas particulares los requisitos lingüísticos en función del objeto del contrato de que se trate.

El Sector Público garantizará que el objeto del contrato cumple con la legislación lingüística que le sea aplicable por su propia naturaleza y por las características de la entidad titular del servicio.

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

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

En las prescripciones técnicas del contrato se preverá la regulación relativa a la lengua que se utilizará en las relaciones entre la entidad contratante y el contratista.

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

a) La empresa contratista deberá cumplir en la prestación del servicio la normativa lingüística del Sector Público y los criterios de uso de la lengua establecidos por la misma, en la ejecución de la actividad o prestación de que se trate. En particular, deberá ser capaz de emitir el resultado de la prestación en ambas lenguas oficiales. Este extremo se hará constar en los pliegos de cláusulas administrativas particulares del contrato. La empresa deberá acreditar que dispone del personal necesario al servicio de la Administración para el desarrollo de su actividad.
b) En la prestación del servicio, la empresa contratista procurará que las relaciones orales con la ciudadanía se realicen en euskera. Para ello, la persona que presta el servicio en la empresa contratista iniciará la entrevista en euskera y, posteriormente, continuará en la lengua elegida por la persona usuaria. La empresa contratista redactará en la lengua elegida por la persona usuaria del servicio los certificados, tarjetas, notas y otros escritos necesarios para la prestación del servicio.

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

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

6.2.1.3 Convenios

El Sector Público podrán suscribir convenios con otras entidades públicas o privadas para el fomento del aprendizaje y uso del euskera.

Los convenios que se suscriban con personas físicas y jurídicas se redactarán, al menos, en euskera.

En función del contenido del convenio, se podrán incluir cláusulas lingüísticas destinadas a la promoción del euskera y a la defensa de los derechos lingüísticos.

6.3 LAS PERSONAS: Integración de la gestión lingüística en la gestión del personal

6.3.1 Contratación de personal y promoción interna

6.3.1.1 Perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo

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

1) Asegurar la adecuada asignación de los perfiles lingüísticos.
2) Garantizar que las fechas de preceptividad estén establecidas de acuerdo con las prioridades recogidas en el Decreto que regula la normalización (puestos de atención al público, etc.).
3) Consolidar los logros alcanzados en la normalización del euskera y obtener el máximo rendimiento posible del esfuerzo realizado por las y los responsables y el personal.

6.3.2 Liderazgo y participación

El impulso a la política lingüística en el Sector Público es una responsabilidad que deben liderar las responsables y los responsables políticos de cada órgano administrativo.

Los órganos de dirección impulsarán la gestión de las lenguas (junto con el personal técnico de normalización), y las jefaturas de servicio serán las responsables de ejecutar dicha gestión y de comunicarla a sus colaboradoras y colaboradores.

Las personas con responsabilidades políticas deberán participar activamente en el desarrollo de las iniciativas recogidas en los planes de uso, tales como comisiones, reuniones de seguimiento y demás órganos relacionados.