



## **CRITERIOS LINGÜÍSTICOS**

# **DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y JUSTICIA**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS**

**ÁREA DE EUSKARA**    **09-03-2018**

# ÍNDICE

## **BASE LEGAL DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS**

1.1 FUNCIÓN	3
1.2 BASE LEGAL	3
2. NECESIDAD DE IMPLANTAR LOS CRÍTERIOS LINGÜÍSTICOS	6

## **CRITERIOS LINGÜÍSTICOS/TRABAJO Y JUSTICIA**

OBJETIVOS	7
1-COMUNICACIÓN VERBAL	8
2-COMUNICACIÓN ESCRITA	9
3-MEDIDAS PARA VISIBILIZAR EL EUSKERA	10
4-CRITERIOS DE TRADUCCIÓN	10
5-REGISTRO	12
6-FORMACIÓN CONTINUA GENERAL	12
7-REUNIONES	12
8-EVENTOS PÚBLICOS	13
9-RUEDAS DE PRENSA	13
10-REDES SOCIALES	14
11-HERRAMIENTAS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS	14
12-INTERNET/INTRANET	14
13-ROTULACIÓN-AVISOS	15
14-SOPORTES IMPRESOS/PAPELERÍA	15
15-PUBLICACIONES	15
16-ANUNCIOS/PUBLICIDAD	15
17-SUBVENCIONES	15
18-CONTRATACIONES ADMINISTRATIVAS	16

## BASE LEGAL DE CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DEPARTAMENTALES

### **1. Función**

\_Son una herramienta clave para regularizar y dirigir la política lingüística de cada Departamento y sirven como guía para los planes quinquenales entorno a la normalización del euskara.

### **1.2. Base legal**

***- 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.***

Artículos 18.c) y 18.d)

*“Artículo 18.– Los Planes de Normalización del Uso del Euskara constituyen la formulación de la política lingüística de la entidad en orden al cumplimiento de los objetivos de normalización establecidos en el Artículo 17 y deberán recoger al menos las siguientes determinaciones:*

*18.c) medidas contempladas para el funcionamiento de las unidades administrativas bilingües y las unidades administrativas en euskera, en particular, tratamiento del euskera en las relaciones orales y escritas con los administrados y con otras instituciones, en los actos públicos, en materia de publicaciones, en materia de paisaje lingüístico y en aquellos campos de actuación que cada entidad determine para el cumplimiento de los objetivos establecidos.*

*18.d) medidas contempladas en materia de contratación, en particular, las tendentes a garantizar que aquellos servicios públicos que conlleven una relación directa con el usuario y se ejecuten por terceros sean prestados a los ciudadanos en condiciones lingüísticas similares a las que sean exigibles para la administración correspondiente.*

***-Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco. IV Periodo de planificación (2008-2012).***

Artículo 3.6 (paginas 19-20) y Anexo A.

*“Artículo 3.6 Podemos considerar a los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales como el primer pilar de este plan. Los puntos c) y d) del artículo 18 del Decreto 86/1997 establecen que se determinará detalladamente en los planes de uso cómo se utilizará y tratará el euskera en ciertos ámbitos. Se ha elaborado un régimen general para este IV Periodo de planificación, con el objetivo de establecer los criterios lingüísticos de referencia para todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco. Los criterios básicos o de referencia muestran cuál es el objetivo, pero, 20 IV Periodo de planificación (2008-2012) lógicamente, los departamentos del Gobierno Vasco podrán adecuar los mismos a su situación, y concretarlos y plasmarlos en planes de uso, Los departamentos tendrán siempre en cuenta estos criterios, los irán cumplimentando paulatinamente y avanzarán de manera progresiva. En este sentido, disponer de los mismos Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en la Administración General, además de cohesionar nuestra Administración, ofrece una imagen unificada y de calidad de la misma.*

*Los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales se desarrollan individualmente en el Anexo A. e incluyen algunas novedades respecto a las redacciones anteriores. He aquí algunas de las novedades mencionadas:*

*-La Administración mostrará una actitud proactiva, y, en un primer contacto, posibilitará que la comunicación pueda establecerse en euskera, tanto oralmente como por escrito.*

*-Debe exponerse claramente qué lengua hay que usar en cada caso, tanto oralmente como por escrito; ya sea con la ciudadanía, con otras administraciones o dentro del propio Gobierno Vasco.*

*-Se primará la labor de creación; es decir, que la persona que pueda realice su trabajo en euskera, sin tener que recurrir a traducciones.*

*-Se fomenta la redacción bilingüe, la corrección y las comunicaciones de calidad”.*

***-RESOLUCIÓN 1/2014, de 3 de enero, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan General de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco para el V periodo de planificación (2013-2017).***

En dicho Plan se tratan los criterios lingüísticos como disposiciones orientativas en el apartado III.2 Criterios para el uso de las lenguas oficiales.

*III.2. Criterios para el uso de las lenguas oficiales : Las presentes disposiciones son orientaciones sobre el uso de las dos lenguas oficiales. Es un régimen general, que marca los objetivos del proceso y pretende establecer los criterios lingüísticos para todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco. Serán los planes de uso de los departamentos y organismos autónomos los que desarrollen y concreten esos criterios generales, describiendo con detalle las prescripciones generales del presente régimen. Así pues, en dichos planes de uso se materializarán y ejecutarán los criterios principales del mencionado régimen, y cada vez que se evalúe el plan se analizará el grado su cumplimiento.*

**- Criterios Generales y Plan General de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco. VI periodo de planificación (2018-2022).**

Dentro del apartado *Directrices para el nuevo periodo de planificación* de dicho documento, concretamente en el punto 10, se declaran fundamentales los criterios lingüísticos de cada Departamento:

*“10: Las administraciones públicas aprobarán los planes de normalización del uso del euskera durante el primer año del VI Período de Planificación, y los departamentos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos harán lo propio. Los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales serán una guía imprescindible para esa labor, ya que en ellos se especifican las metas y los pasos del plan (véase el documento HOEI de 2007 [http://www.euskara.euskadi.eus/r59-738/es/contenidos/informacion/argitalpenak/es\\_6092/adjuntos/Irizpideakgazt.pdf](http://www.euskara.euskadi.eus/r59-738/es/contenidos/informacion/argitalpenak/es_6092/adjuntos/Irizpideakgazt.pdf)); a fin de cuentas, para que la Administración trabaje en ambas lenguas, es imprescindible que cada empleada o empleado, área o departamento sepa en qué situaciones ha de utilizar ambas lenguas oficiales, es decir, qué, cuándo y con quién ha de tratar en euskera o en castellano.*

*Por consiguiente, cada organismo detallará, basándose en los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales aprobados en el IV Período de Planificación, cuál ha de ser la utilización de ambas lenguas en su ámbito. En ellos se especificará, entre otros aspectos, el uso de las lenguas oficiales en las relaciones orales y escritas y en las comunicaciones telemáticas; se concretarán asimismo los criterios de traducción, así como el tratamiento que se ha de dar a ambas lenguas oficiales en los registros, las subvenciones, las contrataciones o en las publicaciones que gestiona el organismo. Todo ello, sin dejar de lado los criterios que se han de seguir en la rotulación, la publicidad o los actos públicos. Para ello, cada departamento deberá ajustar dichos criterios a su realidad lingüística, y asegurar, de manera sistemática, su cumplimiento.”.*

## **2. Necesidad de implantar los Criterios Lingüísticos en el Departamento**

Como queda reflejado en el andamiaje legal, los Criterios Lingüísticos Departamentales son una herramienta para poder desarrollar en condiciones los periodos quinquenales de planificación. Por lo tanto, **es necesario implantar dichos criterios**, basándose en la experiencia de otros Departamentos del Gobierno Vasco y en el Anexo A del IV. Periodo de planificación, **antes de desarrollar el plan Departamental y divulgarlos oportunamente.**

## CRITERIOS LINGÜÍSTICOS- TRABAJO Y JUSTICIA

### OBJETIVOS

La finalidad y los objetivos principales en materia de euskara del Departamento de Trabajo y Justicia son los fijados por el documento *Criterios Generales y Plan General de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco. VI periodo de planificación (2018-2022)*, aprobado por el Consejo de Gobierno el 28-02-2018:

*“3. Finalidad del plan: Avanzar decididamente hacia la consecución el logro de una Administración bilingüe, es decir, que trabaje con normalidad en ambas lenguas oficiales, y garantizar así los derechos lingüísticos de toda la ciudadanía.*

*4. Objetivo principal: El objetivo principal del Plan consiste en que, tomando como punto de partida los datos del diagnóstico inicial del período de planificación, todos los departamentos del Gobierno Vasco, además de respetar al 100 % los derechos lingüísticos en sus relaciones con la ciudadanía, logren para el final del período un avance en la lengua de trabajo de, al menos, 15 puntos en cada uno de los indicadores de uso del euskera....”*

Por lo tanto, el objetivo **es doble: garantizar completamente los derechos lingüísticos de la ciudadanía y avanzar en el uso del euskara como lengua de trabajo.**

-Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, principalmente en las relaciones de atención directa al público.

**Es insuficiente responder en euskera** a las personas que se dirigen a nuestro departamento en este idioma. **Invitaremos a la ciudadanía a hablar en euskera**, así como a los demás departamentos del Gobierno Vasco y a la administración pública en general.

Destacaremos el euskera en las comunicaciones bilingües.

-Debemos dar pasos para **convertir el euskera en idioma de trabajo.**

Uno de nuestros principales objetivos consiste en promocionar el euskera en las relaciones con la administración, impulsando el proceso de euskaldunización. El objetivo fundamental es que el euskara sea una lengua normal en la Administración, por lo que emplearemos el **euskera también con los demás departamentos del Gobierno Vasco, así como con sus organismos autónomos y con la administración pública en general.**

-**Reconoceremos la capacidad de comunicarse en ambos idiomas al personal del Departamento de Trabajo y Justicia que tengan acreditado el perfil lingüístico obligatorio asignado.**

En este sentido, la Sección de Euskera pretende ofrecer formación y ayuda, organizando cursos de reciclaje y quedando a disposición de todos aquellos que pretendan profundizar en una habilidad en particular.

**-Nos esforzaremos en garantizar una comunicación de calidad.**

## **1- COMUNICACIÓN VERBAL**

### **CON LA CIUDADANÍA**

**-La primera palabra** por parte del personal de Administración siempre será en **euskera**.

En cuanto a la **conversación**, continuaremos **en el idioma seleccionado por el ciudadano** o por la ciudadana.

**-GARANTIZAREMOS EL SERVICIO EN EUSKERA.** El personal del departamento no podrá solicitar a la ciudadanía que se le dirija en un determinado idioma.

Si el personal de recepción se ve incapaz de mantener la conversación en euskera, **se aplicará el PROTOCOLO** y requerirá otra persona que lo hable para continuar atendiendo a la ciudadana o al ciudadano euskaldun: ESTA MEDIDA TIENE QUE APLICARSE TANTO DE MANERA PRESENCIAL COMO POR TELÉFONO.

En cuanto al personal que sabe euskera pero que no lo emplea con frecuencia, se comprometerá a seguir la conversación en euskera, y el seguimiento de esa medida se efectuará por cada Dirección.

-Los mensajes sin destinatario definido estarán en euskera y en castellano.

### **CON EL GOBIERNO VASCO Y LOS DEMÁS ORGANISMOS**

-La primera palabra siempre será en euskera.

-Intentaremos continuar la conversación en euskera, si el interlocutor o la interlocutora es euskaldun.



## **2- COMUNICACIÓN ESCRITA**

### **CUANDO ES EL DEPARTAMENTO QUIEN COMIENZA**

**EN EUSKERA:** Para quien haya especificado que desea que la relación se mantenga en este idioma (independientemente de que sea un ciudadano o una ciudadana, personal de otra administración o del Gobierno Vasco).

**EN BILINGÜE:** en todos los demás casos, si bien la persona receptora tendrá la oportunidad de seleccionar el euskera en cualquier momento.

### **RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN**

**EN EUSKERA:** en el caso de los escritos recibidos en euskera.

**EN BILINGÜE:** en el caso de los documentos estandarizados (impresos, certificados de asistencia, comprobantes) y de los escritos bilingües.

**EN CASTELLANO:** en el caso de los escritos recibidos en castellano. En cualquier caso, la persona receptora tendrá la oportunidad de seleccionar el euskera en las siguientes comunicaciones en cualquier momento.

### **TRABAJAR EN AMBOS IDIOMAS**

-En el caso de los escritos bilingües, ambas versiones serán redactadas a la vez por un trabajador o dos, de manera coordinada. Para ello, se tendrán en cuenta las directrices recogidas en el libro de estilo del IVAP.

### **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

-Se redactarán en el idioma seleccionado por la persona que ha impulsado el expediente o el procedimiento. En todo caso, se deberán respetar los derechos lingüísticos de las demás partes, disponiendo los recursos necesarios para ello.

### **COMUNICACIÓN TELEMÁTICA** (*tramitación electrónica, informática o telemática*)

-Se empleará el idioma escogido por la ciudadanía.

-Brindaremos la oportunidad de recibir la información en ambos idiomas cuando la comunicación final de la tramitación sea un texto estandarizado.

### **3- MEDIDAS PARA VISIBILIZAR EL EUSKERA**

#### **UBICACIÓN**

En el caso de palabras, el euskera estará posicionado en un lugar preferente (parte frontal o superior).

Cuando se trate de un documento bilingüe organizado en columnas, el euskera ocupará la columna izquierda.

Cuando se trate de un documento bilingüe distribuido por páginas, el euskera estará en la página derecha.

Los elementos comunes independientes del texto estarán en euskera.

#### **TIPOGRAFÍA**

La versión en euskera contará con una fuente mayor y más gruesa.

### **4- CRITERIOS DE TRADUCCIÓN**

#### **CRITERIOS GENERALES**

-El objetivo consiste en adquirir la capacidad de crear los documentos en euskera, y no adquirir la capacidad de traducirlos.

**La traducción debe ser un mero recurso**, no un paso imprescindible para finalizar el documento.

-Los criterios generales para traducir la documentación se recogen en la **Circular 1/2017, del director de servicios del Departamento de Trabajo y Justicia, de traducciones euskera-castellano**.

#### **ASPECTOS QUE HAY QUE TENER EN CUENTA**

-Las comunicaciones preferenciales (oficios, cartas...) no se podrán traducir si la persona encargada de producirlas ha recibido la correspondiente formación (es decir, si ha acreditado el PL2, PL3 o el PL4).

-En el caso del personal que ha recibido la correspondiente formación, detallamos a continuación el número de palabras que deben crear/traducir en euskera:

PL2: Textos simples y cortos (emails, oficios cortos), fecha-lugares, etc...

PL3, textos hasta de 500 palabras;

PL4, textos hasta de 1500 palabras.

El trabajador o la trabajadora no podrá remitir al servicio de traducción los documentos inferiores al citado número de palabras.

Si el personal que ha recibido la correspondiente formación **redacta el documento íntegramente en euskera (superior a 500 palabras en el caso del PL3, y superior a 1500 palabras en el caso del PL4), se le ofrecerá la oportunidad de traducir el texto a castellano.**

-Los documentos recibidos de otros servicios o administraciones no se traducirán, a no ser que resulte necesario. En líneas generales, será realizado un resumen del contenido (tanto de manera oral como escrita) por parte de un trabajador o de una trabajadora con suficiente competencia en euskera, o, en última instancia, por el/la responsable de la Sección de Euskera.

Si el documento presenta dificultades de carácter técnico (dictamen, informe...) se realizará una traducción resumida de la parte determinante de su contenido, para que la persona que proceda a su tramitación lo pueda comprender.

-Es responsabilidad de las personas responsables o del personal en general tomar conciencia del tiempo que supone trabajar en ambos idiomas, así como prever los plazos necesarios.

### **CORRECCIONES/REVISIONES**

Se seguirá el siguiente orden:

- 1.Un trabajador o una trabajadora del servicio.
- 2.El servicio Idazlagun (IVAP).
- 3.La Sección de Euskera.

## **5- REGISTRO**

-Control de documentación: la aplicación del registro recogerá el idioma de entrada o de salida de la documentación.

-Los documentos serán registrados en el idioma en el que estén redactados.

## **6- FORMACIÓN CONTINUA GENERAL**

-Para conseguir una comunicación de calidad tanto en castellano como en euskera, el trabajador o la trabajadora recibirá la ayuda de formación y reciclaje necesaria. Intentaremos proporcionar la formación del personal de departamento en ambos idiomas, junto con el IVAP.

-El departamento podrá decidir si imparte algunas de las actividades previstas en el marco de la formación al personal con un nivel elevado de euskera.

--Por regla general, se aplicará la *Circular 2/2018 de 27 de enero de 2018, de la Dirección de Servicios del Departamento de Trabajo y Justicia, sobre la realización de estudios y otras actividades*. Dicha circular especifica lo siguiente en su 4º apartado: *“Quedan excluidos de éste cómputo –de carácter general, 40 horas al año-, debiendo ser autorizados, en su caso, puntualmente por la Dirección de Servicios: Los cursos, jornadas y seminarios en materia de igualdad de mujeres y hombres... Igualmente, los cursos específicos de Formación Lingüística en euskera organizados por el IVAP, esto es, los destinados al reciclaje del personal incluido en el plan de uso del euskera o los destinados a impulsar la creación de textos en euskera”*.

-Con el fin de trabajar la comunicación oral del personal del departamento, la Sección de Euskera creará y dinamizará grupos de conversación entre los trabajadores y las trabajadoras.

-La Sección de Euskera organizará breves cursos de formación en recursos informáticos en euskera, dirigidos al personal del departamento.

## **7- REUNIONES**

### **Internas**

El Departamento de Trabajo y Justicia se esforzará en aumentar paulatinamente la presencia del euskera en las reuniones de trabajo.

### **Externas**

-Siempre buscando un acuerdo, el Departamento de Trabajo y Justicia realizará un esfuerzo para celebrar en euskera todas las reuniones posibles.

-Cuando resulte imposible garantizar la comunicación en euskera, se realizarán una serie de mínimos:

- saludo,
- presentación de temas y asistentes,
- resumen final.

## **8- EVENTOS PÚBLICOS**

-El Departamento de Trabajo y Justicia se esforzará en aumentar paulatinamente la presencia del euskera en los eventos públicos.

-Los eventos públicos se programarán de manera adecuada en lo que a la presencia de ambas lenguas oficiales se refiere:

- Se garantizará el correcto uso del euskera en los eventos públicos;
- Incluso aquellas personas que muestren dificultades con el euskera le harán un guiño en sus apariciones públicas;
- Toda la documentación con fines divulgativos estará en bilingüe.

## **9- RUEDAS DE PRENSA**

-Convocatorias escritas de ruedas de prensa, en bilingüe.

-Documentación escrita para divulgar en ruedas de prensa, en bilingüe.

-En todas las apariciones ante los medios de comunicación se garantizará la presencia del euskera; cuando resulte imposible asegurar su presencia, se cumplirán una serie de mínimos en euskera:

- Saludo.
- Resúmenes.

## **10- REDES SOCIALES**

- Los mensajes serán publicados en ambos idiomas.
- El euskera precederá al castellano.
- Las respuestas se darán en el idioma empleado por la ciudadanía.

## **11- HERRAMIENTAS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS**

- La versión en euskera deberá ser clara y útil, y no podrá ser una mera adaptación de la versión en castellano.
- La Sección de Euskera realizará campañas para fomentar el uso de las aplicaciones informáticas en euskera.
- El personal que tiene acreditado el PL3 y el PL4 accederá a la versi preferentemente en euskera. En cualquier caso, ofreceremos ayuda hasta que dominen el entorno.
- Junto con la reinstalación que se realiza cada tres años, invitaremos al personal que tenga acreditado su correspondiente perfil lingüístico a usar la versión en euskera.

## **12- INTERNET/INTRANET**

- Los contenidos estarán disponibles tanto en euskera como en castellano.
- El euskera será el idioma predeterminado al acceder al sitio, y podremos cambiarlo al castellano.
- En el caso de tener que realizar un trámite, lo podremos hacer tanto en euskera como en castellano.
- Cuando insertamos contenidos ajenos al departamento en el sitio web o en intranet, emplearemos las dos lenguas oficiales de manera equilibrada en la medida de lo posible.
- Cuidaremos de la calidad de ambos idiomas.

### **13- ROTULACIÓN/AVISOS**

- En líneas generales, primero en euskera y después en castellano.
- Deben ser bilingües en todas las sedes y locales, tanto en el interior como en el exterior.
- Todos los rótulos deben ser bilingües, tanto los fijos como los temporales.

### **14- SOPORTES IMPRESOS/PAPELERÍA**

- Los soportes de divulgación impresos deben ser bilingües.
- Todos los elementos de papelería del departamento han de ser bilingües: tarjetas de visita, sellos, carátulas de fax, sobres...

### **15- PUBLICACIONES**

- En bilingüe. El euskera deberá ocupar como mínimo un 50 %.

### **16- ANUNCIOS/PUBLICIDAD**

- En euskera en los medios de comunicación en este idioma.
- En el resto, en euskera y en castellano.
- Los dos idiomas pueden aparecer en el mismo soporte, o cada lengua puede tener el suyo.
- A la hora de contratar campañas de publicidad, los mensajes deben ser creados en los dos idiomas, con el objetivo de que el mensaje que funciona en un idioma no flaquee en el otro.

### **17- SUBVENCIONES**

- La normativa de las subvenciones debe tener en cuenta el uso de las lenguas, en el caso de que influya su uso en el objeto de la subvención.
- En los criterios de adjudicación se tomarán en cuenta paulatinamente los criterios lingüísticos, y se garantizará, asimismo, que las personas beneficiarias cumplen con los requisitos. En caso de que no sea así, se tomarán medidas correctivas.

## **18- CONTRATACIONES ADMINISTRATIVAS**

-Se dará cumplimiento al acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno de 26 de abril de 2016.

-Para la contratación de servicios de cara al público, el departamento establecerá una serie de requisitos lingüísticos para formalizar el contrato.