

CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES DEL AYUNTAMIENTO DE ANDOAIN

Mayo de 2024

ÍNDICE

1. Introducción	4
1.1. Misión	4
1.2. Objetivos generales de los criterios lingüísticos	5
1.3. Área de influencia	5
1.4. Validez jurídica de las actuaciones realizadas en una lengua oficial.....	6
1.5. Comunicación de calidad	6
2. Gestión	8
2.1. Gestión general del euskera	8
2.2. Liderazgo.....	8
2.3. Personal	9
2.4. Competencia lingüística.....	9
2.4.1. Nuevas incorporaciones.....	9
2.4.2. Personal sustituto	10
2.4.3. Alumnado en prácticas	10
2.4.4. Dirigentes políticos	10
2.5. Cláusulas lingüísticas	10
2.5.1. Contratos públicos	10
2.5.2. Subvenciones, convenios, autorizaciones, licencias y cesiones de instalaciones y materiales.....	11
3. Uso.....	12
3.1. Lengua de servicio	12
3.1.1. Imagen	12
3.1.1.1. Rótulos.....	12
3.1.1.2. Audiovisuales.....	13
3.1.1.3. Publicaciones.....	13
3.1.1.4. Anuncios, publicidad y campañas	14
3.1.1.5. Notas de prensa	14
3.1.1.6. Presentaciones institucionales y ruedas de prensa	15
3.1.1.7. Páginas web y redes sociales	15
3.1.1.8. APPs móviles	16
3.1.2. Relaciones con la ciudadanía	16
3.1.2.1. Relaciones verbales con la ciudadanía.....	16

3.1.2.2. Relaciones por escrito con la ciudadanía	17
3.1.2.3. Iniciativas públicas dirigidas a la ciudadanía (charlas y cursos)	19
3.2. LENGUA DE TRABAJO	22
3.2.1. Relaciones internas	22
3.2.1.1. Relaciones verbales	23
3.2.1.2. Relaciones por escrito	24
3.2.1.3. Reuniones de trabajo	24
3.2.1.4. Paisaje lingüístico	25
3.2.1.5. Instrumentos de información/comunicación	25
3.2.1.6. Procedimientos administrativos internos	26
3.2.1.7. Disposiciones generales	26
3.2.2. Relaciones externas	26
3.2.2.1. Relaciones verbales con el sector público vasco	26
3.2.2.2. Relaciones por escrito con el Sector Público Vasco	27
3.2.2.3. Relaciones verbales con entidades privadas	28
3.2.2.4. Relaciones por escrito con entidades privadas	28
3.2.3. Formación	28
3.2.4. Recursos informáticos	29
3.2.5. Lengua de creación	30
3.2.6. Criterios de traducción	30
3.2.6.2. Criterios para impulsar y normalizar el uso del euskera en Andoain	31
ANEXO I: Procedimiento para contratos públicos mayores	33

1. Introducción

Se denominan Criterios de Uso de Lenguas Oficiales a los criterios establecidos por cada entidad del sector público vasco en el marco de su planificación lingüística, que recogen las directrices en materia lingüística que deben seguir las entidades del sector público vasco y el personal a su servicio (artículo 7.1 del Decreto 19/2024).

Este documento recopila las pautas generales para el uso de las dos lenguas oficiales de la CAV en el Ayuntamiento de Andoain. El Pleno del Ayuntamiento aprobó en 2013 los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en el Ayuntamiento de Andoain, que han sido la principal referencia en la actividad municipal de los últimos años. En 2024, estos criterios se han ratificado, completado y actualizado y se ha aprobado el Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Andoain para el periodo 2023-2027. Desde la entrada en vigor de la Ordenanza Municipal 1/88, estos son los últimos criterios aprobados por el Ayuntamiento para su propio ejercicio.

Estos criterios se han definido en base a los criterios lingüísticos aprobados por el Gobierno Vasco en 2023; el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, de normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi; y el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco.

Con el presente documento se pretenden unificar los criterios lingüísticos vigentes recogidos tanto en dicha legislación general como en las ordenanzas, planes y criterios aprobados por el propio Ayuntamiento y facilitar su cumplimiento en la práctica diaria.

1.1. Misión

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Andoain reforzar e incrementar el uso habitual del euskera como lengua de comunicación tanto en la actividad municipal como en las diversas funciones y espacios en los que la ciudadanía utiliza las lenguas en la vida social del municipio. Por ello, el Ayuntamiento de Andoain va a incidir transversalmente en todas las áreas que le corresponden

para fomentar el euskera en el municipio, de forma que tenga un uso generalizado y habitual. Para llevar a cabo esta tarea, serán instrumentos fundamentales los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales que ahora se aprueban.

1.2. Objetivos generales de los criterios lingüísticos

El euskera y el castellano son las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, por lo que todas las personas ciudadanas tienen derecho a conocer y usar el euskera y el castellano, tanto verbalmente como por escrito, y las instituciones deben garantizar su ejercicio. De este principio básico se desprende que los derechos lingüísticos corresponden a la ciudadanía y no a las instituciones públicas, quienes deben respetarlos y garantizar su cumplimiento. Los criterios lingüísticos son, entre otras cosas, unas pautas para conseguirlo.

Por tanto, los tres objetivos principales de los criterios lingüísticos son:

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y lograr la igualdad lingüística durante sus relaciones con el Sector Público de la CAV, impulsando las acciones necesarias para ello y superando los impedimentos que pudiera haber.
- Normalizar y promover el uso del euskera en la Administración General de la CAV y en el resto de las entidades que integran el Sector Público adscrito a la misma, de forma que el euskera sea tanto lengua de servicio como lengua de trabajo y se utilice de forma habitual y generalizada.
- Convertir el Sector Público de la CAV en modelo de normalización del euskera que ofrezca pautas al respecto.

El Ayuntamiento de Andoain es un ente de la Administración Pública de la CAV, por lo que los criterios lingüísticos que se detallan en este documento tienen los mismos objetivos.

1.3. Área de influencia

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 19/2024 sobre normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, el Ayuntamiento debe cumplir en su actividad institucional y administrativa los criterios lingüísticos establecidos.

1.4. Validez jurídica de las actuaciones realizadas en una lengua oficial

La elección de una u otra lengua no supone una disminución del valor jurídico total de los actos jurídicos y actuaciones que desarrolle la Administración. Los escritos y documentos presentados en euskera, así como las actuaciones judiciales, serán totalmente válidos y eficaces. Los actos jurídicos y actuaciones administrativas presentados en euskera tendrán plena validez jurídica (artículo 8.3 del Decreto 19/2024).

1.5. Comunicación de calidad

Se pretende impulsar una comunicación escrita de calidad. Se utilizarán textos correctos y adecuados, pero sobre todo se fomentará un lenguaje claro, basado en el criterio comunicativo. Los criterios para la redacción de textos de calidad son los siguientes:

- El objetivo es comunicar: el receptor debe entender lo que se le dice en la primera escucha o lectura. El texto debe ser comunicativamente adecuado.
- Tendrá una estructura lógica y evidente, mediante el uso de títulos y subtítulos, ideas organizadas por párrafos, referencias legales a modo de notas al pie, etc.
- El texto debe estar correctamente escrito.
- Hay que respetar las formas de expresión de cada lengua.
- Se utilizarán modelos de escritura y habla típicos y se adaptarán los registros lingüísticos a las personas destinatarias de las comunicaciones.
- Se prestará especial atención a la hora de corregir y revisar los textos traducidos con ayuda de traductores automáticos, para asegurar que

los textos originales sean idénticos a los de la lengua de destino.

- Se cuidará el diseño del texto para garantizar su legibilidad.
- El Ayuntamiento utilizará un lenguaje inclusivo y no sexista.

2. Gestión

2.1. Gestión general del euskera

El Gobierno Municipal y todos los departamentos velarán por el cumplimiento de las presentes normas sobre el uso de las lenguas oficiales. A tal fin, el Servicio de Euskera proporcionará los detalles para la aplicación de estos criterios y se encargará de la gestión y el seguimiento correcto del Plan de Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Andoain.

Tanto estos criterios como el Plan de Uso serán objeto de seguimiento en el Comité ENBA.

Los siguientes agentes componen el Comité ENBA:

- Presidente/a: concejal o concejala responsable del departamento
- Representantes de los partidos políticos
- Jefe/a del Servicio de euskera
- Administrador/a del Servicio de euskera
- Normalizador/a lingüística
- Personas y agentes que trabajan en la actividad cultural vasca (abierto)

2.2. Liderazgo

Las y los responsables políticos del Ayuntamiento de Andoain se encargarán de liderar la política lingüística de sus respectivos departamentos y las jefaturas de servicio impulsarán, ejecutarán y difundirán esa gestión entre el personal, junto con el personal técnico de normalización.

Las y los responsables políticos –junto con las personas que estos designen– y técnicos municipales participarán proactivamente en el diseño, desarrollo y seguimiento del plan de uso. Para ello tendrán que:

- Ser pioneros en cuanto a su actitud hacia el euskera, en calidad de representantes de la institución.
- Mostrar liderazgo en las decisiones de gestión lingüística.
- Implicar a las personas a su cargo en la normalización del euskera.
- Dotar de los instrumentos y recursos necesarios para alcanzar los

objetivos definidos en el plan de uso.

- Si no cumpliera con lo establecido en el plan de uso, pondrán en marcha medidas correctoras.

2.3. Personal

El Ayuntamiento de Andoain, en colaboración con el Servicio de Euskera, informará de la aprobación del plan de uso y los criterios lingüísticos a todo el personal, para que conozca la visión y la estrategia del Ayuntamiento con respecto a la gestión lingüística y cuándo, con quién y en qué lengua deben desarrollar su actividad laboral.

Por otro lado, con cada incorporación en el Ayuntamiento de Andoain, el Servicio de Euskera le realizará una sesión de *recepción lingüística*. En esta sesión se abordarán, entre otros, los ejes generales del plan de uso, los criterios lingüísticos, cómo actuar en las situaciones sociolingüísticas que se puedan dar, etc.

2.4. Competencia lingüística

Al inicio de cada Periodo de Planificación se revisarán los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad del Ayuntamiento de Andoain. Estos son los objetivos principales de la revisión:

1. Asegurar la correcta asignación de los requisitos lingüísticos.
2. Garantizar que las fechas de preceptividad están establecidas según las prioridades establecidas en el Decreto que regula la normalización (puestos de trabajo de cara al público, red de relaciones, etc.).
3. Consolidar los logros en la normalización lingüística y sacar el máximo partido al esfuerzo realizado tanto por las y los responsables como por el personal.

En el Ayuntamiento de Andoain se procederá de la siguiente manera en materia competencia lingüística del personal y los cargos electos:

2.4.1. Nuevas incorporaciones

En las nuevas contrataciones realizadas tanto por promoción interna como por convocatoria pública, cuando dichos puestos de trabajo tengan fecha de preceptividad, se exigirá y garantizará el cumplimiento del perfil lingüístico

correspondiente.

2.4.2. Personal sustituto

Con las sustituciones necesarias en el Ayuntamiento se actuará de la misma manera que con las nuevas incorporaciones. En cualquier caso, se cumplirá con el régimen previsto en la legislación.

2.4.3. Alumnado en prácticas

Se aplicará el mismo criterio al alumnado que realice sus prácticas en el Ayuntamiento de Andoain. Por tanto, se le exigirá el perfil lingüístico que exijan las funciones del puesto que desempeñe.

2.4.4. Dirigentes políticos

De conformidad con el artículo 25.9 de la Ley 2/2016, de Instituciones Locales de Euskadi, el Ayuntamiento de Andoain pondrá facilidades para que los cargos electos municipales tengan conocimiento suficiente del euskera.

2.5. Cláusulas lingüísticas

2.5.1. Contratos públicos

En los contratos públicos que celebre el Ayuntamiento de Andoain se incluirán las cláusulas necesarias para garantizar a la ciudadanía que las actividades o servicios contractuales se recojan en las mismas condiciones lingüísticas que ofrece directamente el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Andoain hará cumplir el régimen de oficialidad de ambas lenguas en los contratos públicos. Por tanto, según el objeto del contrato en cada caso, establecerá los correspondientes requisitos lingüísticos tanto en los contratos menores como en los mayores.

En el Anexo I de este documento se detallan los procedimientos a seguir en el caso de los contratos mayores.

2.5.2. Subvenciones, convenios, autorizaciones, licencias y cesiones de instalaciones y materiales

Cuando el Ayuntamiento de Andoain gestione subvenciones, convenios, autorizaciones, licencias o cesiones de instalaciones y materiales con asociaciones, entidades, personas físicas o entidades jurídicas, se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos. Por tanto, se deberán cumplir como mínimo estos requisitos, y se comunicarán por escrito en el impreso correspondiente:

- *Cuando la actividad suponga un contacto directo con la ciudadanía, se garantizará el uso normalizado del euskera.*
- *Los textos, anuncios, notas y demás documentos publicados en los eventos y actividades se redactarán y difundirán en euskera o en euskera y castellano. Cuando el público objetivo sea la infancia, la juventud o un público euskaldún, la comunicación podrá realizarse exclusivamente en euskera.*
- *La propaganda tanto oral como escrita deberá realizarse en euskera o en euskera y castellano, siempre teniendo en cuenta las características lingüísticas del público objetivo.*
- *En celebraciones concretas, los mensajes que se emitan mediante altavoces deberán emitirse en euskera o en euskera y castellano.*
- *El paisaje lingüístico estará en las dos lenguas oficiales. En los siguientes casos se optará por el uso exclusivo del euskera:*
 - *Cuando se haga uso de pictogramas*
 - *Cuando en los rótulos, señales y similares se usen palabras con una grafía muy parecida en euskera y castellano («kultura»)*
 - *Cuando el mensaje se entiende fácilmente («kanposantua»)*
 - *Cuando se trate de palabras muy conocidas («udaletxea», «kiroldegia»)*
 - *Cuando la naturaleza de la acción difundida y las características lingüísticas del público objetivo así lo requieran (por ejemplo, en un*

evento infantil).

Cuando se utilicen las dos lenguas oficiales, se dará prioridad al euskera. Para ello, el texto en euskera se situará en la parte superior o a la izquierda, destacado mediante mayúsculas, negrita o con mayor tamaño de letra.

Los órganos con competencia para gestionar subvenciones, convenios, autorizaciones, licencias y cesiones de instalaciones y materiales adoptarán las medidas oportunas para verificar que las personas beneficiarias cumplen lo dispuesto en este artículo (en el caso de autorizaciones, licencias o cesiones, por ejemplo, el departamento lo verificará antes de la devolución de la fianza).

Cuando el uso de la lengua sea relevante para el objeto de la subvención, se tendrá en cuenta el uso de la lengua tanto en las bases de la propia subvención como en los criterios para la determinación de la cuantía de las ayudas.

Los convenios firmados con personas físicas o jurídicas estarán redactados al menos en euskera.

A la hora de otorgar **licencias de obras** se exigirá la presencia del euskera en los elementos visibles. Su seguimiento será realizado por el departamento correspondiente.

3. Uso

3.1. Lengua de servicio

3.1.1. Imagen

3.1.1.1. Rótulos

La rotulación fija, variable y los avisos ocasionales (a menudo en papel) externos e internos de todas las sedes y oficinas municipales, así como los locales cedidos a terceros, se realizará en las dos lenguas oficiales.

En los siguientes casos se optará por el uso exclusivo del euskera:

- Cuando se haga uso de pictogramas
- Cuando en los rótulos, señales y similares se usen palabras con una grafía muy parecida en euskera y castellano («kultura»)
- Cuando el mensaje se entiende fácilmente («kanposantua»)
- Cuando se trate de palabras muy conocidas («udaletxea», «kiroldegia»)
- Cuando la naturaleza de la acción difundida y las características lingüísticas del público objetivo así lo requieran (por ejemplo, en un evento infantil).

Cuando se utilicen las dos lenguas oficiales, se dará prioridad al euskera. Para ello, el texto en euskera se situará en la parte superior o a la izquierda, destacado mediante mayúsculas, negrita o con mayor tamaño de letra.

Cuando, además de las dos lenguas oficiales, se deban utilizar otras lenguas en la rotulación, se hará en el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otras.

3.1.1.2. Audiovisuales

En los soportes audiovisuales se utilizarán subtítulos. Cuando el audio sea en euskera, se subtitularán en castellano. Cuando el audio sea en castellano no se subtitulará.

En cualquier caso, el Ayuntamiento apostará por que la mayoría del contenido oral sea en euskera.

3.1.1.3. Publicaciones

Todas las publicaciones municipales y las noticias y disposiciones dadas a conocer por el Ayuntamiento en periódicos, revistas, radios y cualquier otro medio de comunicación se realizarán como mínimo en euskera.

Se publicarán íntegramente en euskera tanto cuando salgan en medios de comunicación en euskera, como cuando así lo exija la naturaleza de la acción comunicada y las características lingüísticas del público objetivo (especialmente en eventos culturales y de ocio para la infancia, la juventud y las personas

adultas).

Cuando se utilicen las dos lenguas oficiales, se dará prioridad al euskera. Para ello, el texto en euskera se situará en la parte superior o a la izquierda, destacado según el caso mediante mayúsculas, negrita o con mayor tamaño de letra.

Cuando, además de las dos lenguas oficiales, se deban utilizar otras lenguas en las publicaciones, se hará en el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otras.

3.1.1.4. Anuncios, publicidad y campañas

Los anuncios que se publiquen en los medios de comunicación se publicarán como mínimo en euskera.

Se publicarán íntegramente en euskera tanto cuando salgan en medios de comunicación en euskera, como cuando así lo exija la naturaleza de la acción comunicada y las características lingüísticas del público objetivo.

Cuando se contraten campañas publicitarias, se velará por que los eslóganes en euskera se creen en euskera, y que no sean meras traducciones del eslogan en castellano.

En general, podrá haber ejemplares íntegramente en euskera en todos los soportes de la campaña publicitaria (folletos, carteles y notas de información y divulgación).

3.1.1.5. Notas de prensa

Las notas y comunicaciones que se envíen a los medios en euskera serán realizadas íntegramente en euskera, y en euskera y castellano cuando se envíen al resto de medios.

Cuando se utilicen las dos lenguas oficiales, se dará prioridad al euskera. Para ello, el texto en euskera se situará en la parte superior o a la izquierda, destacado según el caso mediante mayúsculas, negrita o con mayor tamaño de letra.

Cuando, además de las dos lenguas oficiales, se deban utilizar otras lenguas en las publicaciones, se hará en el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otras.

3.1.1.6. Presentaciones institucionales y ruedas de prensa

En los actos públicos, se atenderá a la gestión de las lenguas de forma sistemática y desde la fase de diseño, y se garantizará que se realice como mínimo en euskera.

En general, cuando el público objetivo de los actos sea euskaldún o se conozca que su actividad se desarrolla en euskera, los actos se realizarán en euskera.

Cuando se utilicen las dos lenguas oficiales, se hará primero en euskera.

3.1.1.7. Páginas web y redes sociales

La página inicial de la web del Ayuntamiento de Andoain será, por defecto, en euskera, y estará visible el enlace para acceder a los contenidos en castellano. Asimismo, las webs y direcciones de correo electrónico que el Ayuntamiento cree para cualquier proyecto tendrán el dominio **.eus**.

El Ayuntamiento de Andoain apostará por un único canal en redes sociales, que seguirá los siguientes criterios:

- Cuando la naturaleza de la iniciativa o las características lingüísticas de las personas destinatarias así lo exijan (infancia, juventud, etc.) se utilizará únicamente el euskera.
- La información sobre el perfil o canal estará en euskera y castellano, y se destacará la que está en euskera.
- En Twitter se utilizarán el euskera y el castellano en el mismo canal. El tuit principal será en euskera y el texto en castellano se recogerá en el hilo que se genere en el tuit. Cuando el contenido sea breve, se incluirán en el mismo tuit los textos en euskera y castellano, primero en euskera y después en castellano.
- En Instagram y Facebook, en la misma publicación se plasmará el texto en euskera en la parte superior y en castellano en la inferior.

3.1.1.8. APPs móviles

Las aplicaciones para móviles del Ayuntamiento de Andoain contarán con versiones tanto en euskera como en castellano, para que la ciudadanía pueda elegir el idioma. Si se opta por el euskera, todo el contenido será en euskera. El nombre de las aplicaciones estará en euskera.

3.1.2. Relaciones con la ciudadanía

3.1.2.1. Relaciones verbales con la ciudadanía

En el servicio tanto presencial como telefónico a la ciudadanía, se garantizará la atención y conversación en euskera, particularmente en todos los servicios de contacto directo con la ciudadanía, donde se adoptarán medidas para garantizar el derecho a comunicarse verbalmente en cualquiera de las dos lenguas oficiales.

El artículo 11.2 del Decreto 19/2024 establece que en todo tipo de relaciones de las entidades del sector público vasco con la ciudadanía se garantizará el uso de la lengua oficial elegida por la ciudadanía. Para ello, las entidades del sector público vasco establecerán un sistema de gestión que garantice el derecho de los ciudadanos a elegir la lengua de comunicación.

El personal del Ayuntamiento que se relacione tanto presencialmente como por teléfono con la ciudadanía actuará de la siguiente manera:

- La primera palabra de la persona empleada será en euskera, y se continuará con la conversación en el idioma elegido por la persona interlocutora.
- Si la persona empleada no sabe euskera o no tiene el nivel suficiente para desenvolverse en euskera con la ciudadanía, solicitará ayuda a alguien bilingüe dentro del personal. El personal no exigirá a la

ciudadanía que hable en una u otra lengua.

- Cuando se difundan mensajes sin público objetivo concreto a través de dispositivos informáticos, servicios de información telefónica y medios similares, se emitirá primero en euskera y después en castellano.

En las reuniones municipales y conversaciones con la ciudadanía se ofrecerá de forma proactiva la posibilidad de desarrollarlas en las dos lenguas oficiales, también en euskera, pero se harán siempre en la lengua oficial elegida por la ciudadanía. Los eventos públicos y las reuniones de trabajo con público general (planificación local, procesos participativos, plenos...) se desarrollarán en euskera, y se dará la posibilidad de recibir las comunicaciones en otras lenguas para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Asimismo, si se utilizan soportes audiovisuales, se utilizarán subtítulos.

Se informará a la ciudadanía de que en caso de vulneración de derechos lingüísticos puede interponer una queja a través de:

- La aplicación Andoainapp
- El registro municipal
- El buzón de la ciudadanía

3.1.2.2. Relaciones por escrito con la ciudadanía

El Ayuntamiento de Andoain enviará sus textos exclusivamente en euskera, siempre que:

- La persona haya comunicado previamente que prioriza la comunicación en euskera (por ejemplo, si está en el censo de euskera).
- La persona se haya expresado en euskera al ponerse en contacto con la Administración.
- Así lo requiera la naturaleza de la acción comunicada y las características lingüísticas del público objetivo (infancia, juventud, colegios, asociaciones e instituciones que funcionan en euskera)

El censo de euskera contendrá una lista de las personas que quieran

relacionarse en euskera con el Ayuntamiento. El Ayuntamiento de Andoain se dirigirá en euskera a las personas inscritas en ese censo, y utilizará el euskera en las cartas, documentos y comunicaciones que se les envíen, así como en los expedientes que se abran a petición de quienes consten en dicho censo. En cualquier caso, las personas inscritas en el censo de euskera tendrán la posibilidad de obtener la traducción del texto recibido en euskera o de darse de baja en el censo.

El censo de euskera se actualizará sistemáticamente junto con la actualización diaria padrón municipal, y el Ayuntamiento invitará anualmente a las personas que cumplan 18 años a incorporarse a dicho censo.

El censo de euskera está a disposición de todos los empleados municipales en el portal Gurenet.

A quien no haya elegido el euskera como lengua de contacto, se le enviarán los textos en ambas lenguas y las comunicaciones recibidas en castellano se responderán en castellano o en ambas lenguas.

Los textos sin destinatario concreto se enviarán en euskera y castellano, dando prioridad al mensaje en euskera. Para ello, el texto en euskera se situará en la parte superior o a la izquierda, destacado según el caso mediante mayúsculas, negrita o con mayor tamaño de letra.

En todas las bases de datos y registros que disponga el Ayuntamiento para la recogida de datos de personas físicas y jurídicas, existirá un campo para plasmar el idioma elegido para relacionarse con el Ayuntamiento. Se procederá de la misma manera con los impresos que el Ayuntamiento envía a la ciudadanía y los formularios de contacto telemáticos. Se tendrá especialmente en consideración la elección lingüística de las personas titulares que constan en la aplicación Eskua; para ello, se les preguntará directamente, se consultará el censo de euskera o se tomarán otras medidas.

Todos los impresos que utilice el Ayuntamiento para la prestación de sus servicios y la documentación estandarizada general dirigida a la ciudadanía tendrán dos versiones, una en euskera y otra en las dos lenguas oficiales. Será responsabilidad de cada departamento municipal velar por la calidad lingüística de los impresos que se utilicen en los servicios a su cargo. Para ello,

el Servicio Municipal de Euskera pondrá a disposición del resto de los departamentos municipales el servicio de apoyo y asesoramiento correspondiente.

En los trámites telemáticos, la ciudadanía elegirá el idioma, euskera o castellano, y se le garantizará la posibilidad de recibir las notificaciones o certificados que le facilite el sistema en euskera o en las dos lenguas oficiales, en función de la elección lingüística que haya hecho.

3.1.2.3. Iniciativas públicas dirigidas a la ciudadanía (charlas y cursos)

Cuando el Ayuntamiento de Andoain organice iniciativas públicas dirigidas a la ciudadanía, como charlas o cursos, deberá reflexionar y determinar previamente el tratamiento lingüístico, e informará de antemano y de forma clara sobre ello a las personas que impartan las charlas y cursos, y a la ciudadanía.

Se promoverá que las acciones dirigidas a la población menor de 16 años sean en euskera.

Charlas

Normalmente no es necesario inscribirse previamente a las charlas, por lo que el Ayuntamiento determinará de antemano si cada charla será en euskera o castellano. También se comunicará a la ciudadanía en qué lengua tendrá lugar la charla tanto en los carteles como en las notas de prensa para anunciarla.

Si la charla va a ser en euskera, el cartel podrá ser íntegramente en euskera, y si va a ser bilingüe, se destacará el texto en euskera.

En cambio, si la charla va a ser castellano, el cartel se escribirá en ambas lenguas.

Estos son los posibles formatos para las charlas que organiza el Ayuntamiento de Andoain:

- La charla será en euskera y se ofrecerá un servicio de interpretación simultánea para el castellano. La ciudadanía podrá formular sus

preguntas tanto en euskera como en castellano.

- La charla será en euskera y los medios audiovisuales (vídeos, presentaciones, documentos en papel) estarán en ambas lenguas o en castellano. La ciudadanía podrá formular sus preguntas tanto en euskera como en castellano.
- La charla será en castellano. La ciudadanía podrá formular sus preguntas tanto en euskera como en castellano.
- La misma charla se programará dos veces: una en euskera y otra en castellano.

La persona que imparta la charla sabrá con antelación y precisión en qué idioma tiene que realizar la charla y, en general, cómo debe gestionar el tema lingüístico durante la misma.

Para determinar el idioma que se utilizará, se tendrá en cuenta la competencia lingüística de las personas que se espera que asistan; además, al menos el 50 % de las charlas que cada departamento organice al año deberán ser en euskera.

Cursos

Normalmente, los cursos requieren de inscripción previa. A la hora de inscribirse, se deberá responder a la pregunta «¿Eres capaz de seguir el curso en euskera?». El Ayuntamiento deberá incluir siempre dicha pregunta en los procesos de inscripción.

Se tendrán en cuenta las respuestas y el tratamiento lingüístico dependerá de la competencia lingüística de las personas participantes en cada grupo. Durante la inscripción se informará a la ciudadanía sobre cómo se gestionará el tema de las lenguas según la tipología de grupo.

Cursos generales

E: Todas las personas participantes entienden euskera (100 %)

- El curso se impartirá íntegramente en euskera
- Las personas participantes podrán formular sus preguntas en castellano, pero quien imparta el curso responderá en euskera

A: Casi todas las personas participantes entienden euskera (75 % - 99 %)

- El curso será principalmente en euskera, y la persona que imparta el curso resumirá lo expuesto y dará explicaciones individuales en castellano.
- Para quien no entienda euskera, habrá soportes escritos en castellano (en papel o en soportes audiovisuales)
- La ciudadanía podrá formular sus preguntas en castellano
- A aquellas personas que no entiendan euskera, se les darán las explicaciones individuales en castellano.

B: Más de la mitad de las personas participantes entiende euskera (50 % - 75 %)

- El curso se impartirá principalmente en euskera o en formato bilingüe
- Para quien no entienda euskera, habrá soportes escritos en castellano (en papel o en soportes audiovisuales)
- A aquellas personas que no entiendan euskera, se les darán las explicaciones individuales en castellano.

C: Menos de la mitad de las personas participantes entiende euskera (< 50 %)

- Será principalmente en castellano, pero se utilizará el euskera en saludos, palabras de ánimo, números, etc.
- Si en el curso se van a utilizar soportes como documentos en papel o audiovisuales, estarán bilingües
- A aquellas personas que entiendan euskera, se les darán las explicaciones individuales en euskera.

Cursos del polideportivo

E: Todas las personas participantes entienden euskera (100 %)

- El curso se impartirá íntegramente en euskera

A: Casi todas las personas participantes entienden euskera (75 % -

99 %)

- El curso se impartirá íntegramente o principalmente en euskera

**B: Más de la mitad de las personas participantes entiende euskera
(50 % - 75 %)**

- El curso se impartirá principalmente en euskera o en formato bilingüe.
- Los saludos y las despedidas se realizarán en euskera
- Las palabras de ánimo se dirán en euskera
- Los números se dirán en euskera
- La estructura de la clase se explicará en euskera
- La terminología deportiva se dirá en euskera
- A aquellas personas que tengan dificultades para entender euskera, se les darán las explicaciones individuales en castellano.

**C: Menos de la mitad de las personas participantes entiende euskera
(< 50 %)**

- Se impartirá principalmente en castellano, pero se introducirán palabras en euskera.
- Los saludos y las despedidas se realizarán en euskera
- Las palabras de ánimo se dirán en euskera
- Los números se dirán en euskera
- A aquellas personas que entiendan euskera, se les darán las explicaciones individuales en euskera.

3.2. LENGUA DE TRABAJO

3.2.1. Relaciones internas

El artículo 25.1 del Decreto 19/2024 establece el índice de perfiles lingüísticos preceptivos para la entidad. Para definir dicho perfil, se toman en consideración los datos sociolingüísticos del Censo o Estadística de Población

y Vivienda, utilizando esta fórmula: euskaldunes + (cuasi euskaldunes/2).

Según los datos sociolingüísticos del censo de 2023, el Ayuntamiento de Andoain debe cumplir con un índice de 66,26 % en el VII Periodo de Planificación, ya que el 57,03 % de la población de Andoain es euskaldun y el 18,46 % cuasi euskaldun. En octubre de 2023, el 79 % de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Andoain tenían fecha de preceptividad en el perfil lingüístico, lo que está por encima del índice de preceptividad correspondiente al municipio de Andoain.

Asimismo, la práctica totalidad de personas empleadas en los puestos de trabajo con perfil lingüístico preceptivo cumplen el perfil correspondiente, ya que hay solo una persona que no lo cumple.

En el Ayuntamiento de Andoain, únicamente el personal obrero del Departamento de Servicios tiene asignado el perfil lingüístico meritorio, es decir, no tiene obligación de cumplirlo.

Así, a excepción del personal obrero del departamento de Servicios, todo el personal del Ayuntamiento de Andoain está capacitado para ejercer sus funciones en euskera.

Por otra parte, en lo que se refiere a la lengua de trabajo, el artículo 12 del Decreto 19/2024 recoge que las entidades regularán y planificarán el uso del euskera en sus actuaciones internas, de forma que se utilice como lengua de trabajo con normalidad y con carácter general, y que la planificación lingüística de las entidades tendrá como objetivo que todas las actividades internas, tanto orales como escritas, se realicen también en euskera.

3.2.1.1. Relaciones verbales

Habida cuenta de que la mayoría del personal del Ayuntamiento de Andoain puede expresarse en euskera, el Ayuntamiento, en general, utilizará exclusivamente el euskera en las relaciones internas.

Las relaciones telefónicas y presenciales entre miembros del Ayuntamiento se realizarán en euskera en todos los casos en los que las personas interlocutoras tengan competencia oral en euskera.

Si alguna de esas personas no tiene la competencia oral pero entiende el idioma, se fomentarán las conversaciones bilingües. Para ello, el personal y las y los concejales con competencia pasiva suficiente informarán a las personas euskaldunes de que se les puede hablar en euskera.

El Ayuntamiento debe dar ejemplo en lo que a la normalización del euskera se refiere, por lo que procurará que el personal utilice el euskera en las relaciones orales no formales.

3.2.1.2. Relaciones por escrito

El personal municipal de Andoain utilizará el euskera en sus relaciones comunicativas internas: mensajes de correo electrónico, mensajes de Whatsapp, peticiones entre departamentos, avisos, etc.

Según el artículo 12 del Decreto 19/2024, los informes, memorias y documentos que no tengan proyección pública y se utilicen exclusivamente dentro del ayuntamiento se redactarán y enviarán en euskera.

3.2.1.3. Reuniones de trabajo

Las reuniones de trabajo en el Ayuntamiento de Andoain se desarrollarán, con carácter general, en euskera, tanto si se trata de reuniones internas como si son convocadas por órganos informativos y ejecutivos.

Cuando la comprensión no esté garantizada, se utilizará un servicio de interpretación simultánea.

En las convocatorias, presentaciones, informes y demás escritos que puedan surgir en las reuniones del Ayuntamiento, se diferenciará si los documentos tienen o no un alcance público inmediato:

- Cuando tengan un alcance público inmediato, se redactarán en las dos lenguas oficiales.
- Cuando no tengan un alcance público inmediato (reuniones de comisiones informativas, departamentales, etc.) se redactarán exclusivamente en euskera.

Si en esos casos alguna persona participante no entiende euskera, se dispondrán los medios necesarios para asegurar la comprensión de los documentos.

En cuanto a las actas, los contenidos estructurales de las mismas se escribirán en euskera y las intervenciones se plasmarán en el idioma en el que se hayan realizado.

3.2.1.4. Paisaje lingüístico

Los elementos del paisaje lingüístico asociados al entorno de trabajo se redactarán en euskera y se garantizará la corrección lingüística:

- Rotulación menor: cubiertas de carpetas, rótulos de estanterías, archivos, etc.
- Rotulación variable e informal (provisional).
- Nombres de proyectos concretos.
- Instrucciones para la designación de carpetas y documentos online o de soportes informáticos.
- Rotulación relacionada con prevención de riesgos laborales y medio ambiente.
- Rotulación de máquinas de café y comida, fotocopadoras, etc.

3.2.1.5. Instrumentos de información/comunicación

Las comunicaciones generales realizadas mediante los instrumentos de comunicación gestionados por el Ayuntamiento de Andoain (circulares, correos electrónicos, tablones de avisos y anuncios, etc.) serán en euskera. Se tendrá en cuenta que hay personas empleadas que no entienden euskera, por lo que sólo se enviarán comunicaciones bilingües a este personal.

Los contenidos y documentos de Internet e intranet gestionados por el Ayuntamiento de Andoain estarán, con carácter general, disponibles para su consulta en euskera y castellano, y las páginas iniciales serán, por defecto, en euskera. En esa misma página se podrá elegir el castellano y demás idiomas, si los hubiere.

En los medios de tramitación interna para el personal (aplicaciones, impresos, etc.) se podrán utilizar las dos lenguas oficiales.

3.2.1.6. Procedimientos administrativos internos

Registro

Los documentos que entren o salgan del Ayuntamiento se inscribirán en el Registro Municipal en las lenguas oficiales en que estén redactados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera. Los que estén redactados en las dos lenguas oficiales se inscribirán en euskera.

Independientemente del idioma de la inscripción o anotación, los certificados se expedirán en euskera o en ambas lenguas, a petición del interesado.

Tramitación

Los documentos que se generen en la tramitación de los expedientes administrativos que no tengan proyección pública y que no deban ser remitidos a la ciudadanía, a empresas o a entidades externas se crearán y guardarán en euskera.

3.2.1.7. Disposiciones generales

Se deberá incorporar el enfoque de normalización del uso de euskera en las disposiciones generales de los proyectos, de forma que se cumplan las condiciones lingüísticas y los planes de euskera vigentes en el Ayuntamiento.

3.2.2. Relaciones externas

3.2.2.1. Relaciones verbales con el sector público vasco

Serán en euskera las relaciones verbales entre los departamentos del Ayuntamiento de Andoain y las administraciones públicas de la CAV (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales, Ayuntamientos) a las que corresponda el cumplimiento de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización

del uso del euskera, y los organismos en los que el euskera sea lengua oficial. La primera palabra del personal municipal será en euskera y continuará en euskera si la comprensión de la persona interlocutora está garantizada.

Para las reuniones de trabajo que se celebren con estas administraciones públicas y organismos se decidirá con antelación la gestión del uso de la lengua y se garantizará siempre el uso del euskera.

El Ayuntamiento comunicará a las administraciones públicas vascas con las que se relacione habitualmente y a las administraciones españolas radicadas en la CAV que utilizará el euskera en sus relaciones.

3.2.2.2. Relaciones por escrito con el Sector Público Vasco

En relación a las relaciones institucionales, el artículo 16 del Decreto 19/2024 establece que los departamentos de trabajo del Ayuntamiento de Andoain se relacionarán por escrito en euskera con las administraciones públicas de la CAPV (Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos...) o que se ubiquen en aquellos territorios en los que el euskera es lengua oficial.

Las relaciones por escrito se regirán por los siguientes criterios:

- Todos los escritos recibidos por parte de las Administraciones Públicas serán atendidos en euskera, en castellano o en ambas lenguas.
- Cuando las resoluciones, actas y acuerdos municipales se redacten en euskera, las copias y extractos se remitirán en euskera a la Administración de la CAV y a la del Estado, de acuerdo con la legislación básica de régimen local.

Estas comunicaciones en euskera tienen plena validez jurídica y la entidad receptora no podrá exigir al organismo o sección remitente la traducción del documento original. Esta traducción será responsabilidad de la entidad receptora.

Las comunicaciones enviadas a administraciones de fuera de la CAV se

realizarán en la lengua oficial correspondiente (castellano, francés, inglés), así como en euskera, con el fin de poner de manifiesto la presencia de nuestra lengua propia.

3.2.2.3. Relaciones verbales con entidades privadas

La primera palabra del personal municipal será en euskera y continuará en euskera si no supone un impedimento para la persona interlocutora, respetando siempre la lengua oficial elegida por ella.

En las reuniones externas que celebre el Ayuntamiento de Andoain se promoverá el uso del euskera. Siempre que sea posible, las convocatorias y actas de las reuniones se realizarán como mínimo en euskera. Al inicio de la reunión se hablará sobre el tratamiento lingüístico y se pondrá en valor la comprensión del euskera para que las posibilidades de uso del euskera sean cada vez mayores.

3.2.2.4. Relaciones por escrito con entidades privadas

El Ayuntamiento de Andoain también promoverá el uso del euskera en las comunicaciones por escrito con entidades privadas; así, se dirigirá en euskera a quienes hayan señalado expresamente la opción de relacionarse en euskera, y en ambas lenguas a quienes no hayan seleccionado ninguna opción, siempre dándole prioridad al euskera. (Preguntar en qué idioma desean relacionarse).

Por lo tanto, cuando las instituciones redacten los documentos en euskera, se les responderá en euskera; si el texto ha sido recibido en ambas lenguas, se le responderá en euskera, y si se ha recibido en castellano, en ambas lenguas.

3.2.3. Formación

En lo que se refiere a la normalización del uso del euskera, recibir la formación general en euskera es tan eficaz como la acreditación del perfil lingüístico correspondiente. Por ello, en la organización de cursos para el personal, a la

hora de realizar ofertas internas y externas, el Ayuntamiento de Andoain se registrará por los siguientes criterios:

- Como criterio general, y teniendo en cuenta que el cumplimiento de los perfiles lingüísticos en el ayuntamiento es muy alto, la mayoría de las formaciones se ofertarán en euskera y algunas en castellano, para personal sin la competencia lingüística. Es imprescindible que el Ayuntamiento comunique previamente a la persona que imparta el curso en qué idioma tendrá que hacerlo.
- En los cursos externos, el Ayuntamiento de Andoain velará por que el personal municipal reciba formación en euskera. Para ello, solicitará directamente a las entidades públicas y privadas que organicen la formación que la impartan en euskera. Si en ese momento no fuera posible, el ayuntamiento mantendrá una actitud proactiva y mostrará interés a estas entidades para recibir formación en euskera de cara al futuro. Si el mismo curso se ofrece en euskera y castellano, el personal con competencia lingüística se enviará al curso en euskera.

Por otro lado, el ayuntamiento adoptará medidas para que el personal a su servicio aprenda, mejore y optimice su euskera. A tal fin, por ejemplo, organizará cursos específicos para que el personal pueda realizar correctamente su actividad laboral diaria en euskera.

3.2.4. Recursos informáticos

En cuanto a la lengua de trabajo, tal y como se indica en el artículo 12 del Decreto 19/2024, el material ofimático (hardware y software) de las entidades del sector público vasco debe estar adaptado para que funcione también en euskera.

Por ello, las nuevas incorporaciones contarán con ordenadores, sistema operativo, impresoras y programas instalados en euskera. Del mismo modo, en los ordenadores de todo el personal se instalarán las versiones en euskera cada vez que se migren los sistemas operativos.

Cada vez que haya solicitudes de instalación de software estándar, se analizará la disponibilidad de versiones en euskera y, en su caso, se procederá a su instalación.

El idioma inicial de las aplicaciones y páginas web que utilice internamente el Ayuntamiento de Andoain será el euskera, y contarán con la opción de castellano y, en su caso, el resto de idiomas. El mismo criterio se aplicará en los sitios web y aplicaciones.

Cuando en el Ayuntamiento de Andoain se vayan a instalar programas informáticos y aplicaciones comerciales, generales o hechas a medida, el Ayuntamiento procurará siempre la instalación de los que dispongan de versión en euskera o la traducción al euskera del mismo programa.

3.2.5. Lengua de creación

En general, los documentos internos sin proyección pública se crearán en euskera, y dado que está garantizada la competencia lingüística en euskera de todo el personal municipal, no será necesario realizar ninguna traducción al castellano. De esta forma, también se reducirá la carga de trabajo de los distintos departamentos.

Los textos que deban estar en ambas lenguas se crearán también en euskera y se traducirán posteriormente al castellano.

Cuando haya ocasión, cada departamento utilizará otras vías distintas a la traducción, como los resúmenes orales o escritos.

Para velar por la calidad lingüística, estará disponible la ayuda del Servicio de Euskera.

Cuando se trate de textos extensos o complejos, se podrá utilizar el Servicio de Traducción.

3.2.6. Criterios de traducción

Cuando el texto deba estar en ambas lenguas, los departamentos se encargarán de traducir los textos del euskera al castellano. Para ello, pueden ser de utilidad el traductor neuronal y el Servicio de Euskera.

El nivel de calidad de las traducciones realizadas por los traductores neuronales es alto, pero tienen algunas limitaciones, por lo que es fundamental revisar los textos y, cuando sea necesario, corregirlos. Quien

haga uso de los traductores neuronales será directamente responsable de los textos generados y de las consecuencias de su difusión. En caso de duda, siempre estará disponible la ayuda del Servicio de Euskera.

Si el texto a traducir es técnicamente difícil o por su importancia o nivel de difusión es un texto verdaderamente estratégico, se podrá enviar al Servicio de Traducción Municipal.

Criterios de uso del Servicio de Traducción:

- Si el texto se basa en un documento traducido previamente, los cambios realizados se destacarán antes de enviarlo a traducir.
- Los textos de más de 27.000 caracteres o 15 páginas serán enviados a servicios de traducción externos por el departamento correspondiente y el coste será asumido por dicho departamento.
- Las necesidades y plazos se acordarán entre el departamento y el Servicio de Traducción.

Si debido a la carga de trabajo que pudiera tener el servicio de traducción del Ayuntamiento no pudiera realizar la traducción en el plazo solicitado por el departamento correspondiente, dicho departamento acudirá a servicios de traducción externos y se encargará del pago del trabajo en cuestión.

3.2.6.2. Criterios para impulsar y normalizar el uso del euskera en Andoain

Con el fin de fomentar y garantizar el uso del euskera, el Ayuntamiento pondrá a disposición de las asociaciones y sectores del municipio de Andoain un servicio de traducción y asesoramiento de su Servicio de Euskera, como ayuda gratuita para la redacción de textos con proyección pública también en euskera, dentro de los límites siguientes:

- Traducción o corrección de textos de hasta 3.600 caracteres.
- En cuanto a las páginas web, el Servicio de Euskera asumirá la traducción y corrección de los mensajes básicos, no así la traducción y corrección de los contenidos.

Estas traducciones y correcciones se priorizarán en función de dos criterios: la proyección pública del texto aportado y, en el caso de las asociaciones, la

existencia de un plan o programa de promoción del euskera. El Servicio de Euskera, teniendo en cuenta la programación de trabajo y la carga de trabajo de cada momento, aplicará las dichas prioridades a la hora de realizar las traducciones y correcciones solicitadas.

ANEXO I: Procedimiento para contratos públicos mayores

En las contrataciones mayores que se realicen en el Ayuntamiento de Andoain se seguirá el siguiente procedimiento:

1. **La previsión de contratos anuales** por parte del Ayuntamiento.
2. **Selección del/de los contrato/s** objeto de seguimiento. Teniendo en cuenta que no es fácil realizar el seguimiento de todos los contratos, el Servicio de Euskera seleccionará los contratos más prioritarios:
 - Contratos que prestan servicio a la ciudadanía
 - Contratos mayores
 - Contratos permanentes, sucesivos y reiterados (es decir, contratos de larga duración)
3. Constitución de la **mesa técnica de trabajo** en la fase de diseño de los pliegos de cada contrato, con el responsable del departamento correspondiente y el técnico de contratación. En ella se informará sobre los objetivos del contrato y el Servicio de Euskera asesorará sobre las condiciones lingüísticas a incorporar.
4. Realización de la **memoria justificativa** del contrato, mediante la cual el ayuntamiento deberá justificar el objeto de la contratación, las características sociolingüísticas de la misma... Dicha memoria debe publicarse junto con los pliegos y sirve de base para justificar los contenidos de los pliegos, por lo que conviene que en ella se justifiquen bien las condiciones lingüísticas a seguir.

Ejemplos:

La LEY 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi recoge, entre otras, estas competencias municipales:

Artículo 7.- Competencias de las entidades locales y ayuntamientos en relación con el uso del euskera.

8.- Con el fin de evitar trabas en cuanto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y al cumplimiento de la regulación de la lengua oficial del euskera y del castellano por la prestación del servicio a través de alguna de las formas de gestión indirecta reconocidas por la legislación vigente, en los contratos que celebren las entidades locales se incluirán las cláusulas necesarias en cada caso para garantizar los siguientes objetivos en los servicios públicos que ejecuten terceros:

- a) Que el objeto del contrato cumpla la legislación lingüística que por su naturaleza y características de la entidad local titular del servicio le sea de aplicación.
- b) Que los ciudadanos sean atendidos en la lengua oficial que elijan.
- c) Que el servicio se preste en las mismas condiciones lingüísticas exigibles a la administración titular del servicio.

El DECRETO 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, recoge, entre otras, estas competencias municipales:

Artículo 13. – Procedimientos para la contratación pública

1.- Con el fin de evitar que en los procedimientos de contratación pública realizados por las entidades del sector público vasco se produzcan trabas a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y al cumplimiento de la regulación de la lengua oficial del euskera y del castellano, los órganos de contratación incluirán las cláusulas necesarias en cada caso, así como, en su caso, los recursos económicos necesarios, con las siguientes condiciones:

- a) El objeto del contrato deberá cumplir la normativa en materia de normalización lingüística que le sea de aplicación.
- b) Cuando el procedimiento de contratación tenga por objeto una prestación dirigida a la ciudadanía o en su ejecución se establezca una relación directa con la misma, ésta será atendida en la lengua oficial de su elección y, además, en condiciones que garanticen los derechos lingüísticos de los ciudadanos destinatarios. Para ello, los órganos de contratación establecerán como condición especial para la ejecución del contrato la elaboración de un plan de atención en euskera.

5. **Elaboración de pliegos.** El responsable del contrato y el técnico de contratación deberán incluir en los pliegos cláusulas lingüísticas en función de las características de cada contrato para garantizar a la ciudadanía que las actividades o servicios contractuales se recojan en las mismas condiciones lingüísticas que las ofertadas directamente por el ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Andoain hará cumplir el régimen de oficialidad de ambas lenguas en los contratos públicos. Por tanto, establecerá en la carátula, en el pliego de cláusulas administrativas y en el de prescripciones técnicas, los requisitos lingüísticos que correspondan en cada caso al objeto del contrato. Tanto el responsable de cada contrato como el técnico de contratación recibirán, siempre que sea necesario, el asesoramiento del Servicio de Euskera.

Estos son los apartados mínimos que deben recogerse en los pliegos:

Carátula

En la carátula siempre habrá una sección sobre la competencia lingüística, en la que se detallarán los perfiles del personal que prestará el servicio a contratar y la competencia lingüística que se exigirá a cada persona. Este apartado se cumplimentará en todos los contratos de servicio de cara al público. También se podrá exigir el perfil mínimo al personal de la empresa que tenga contacto directo y permanente con el personal del Ayuntamiento (179/2019).

En el apartado de condiciones particulares de ejecución se hará referencia, en su caso, al apartado «Tratamiento lingüístico» del pliego de prescripciones técnicas, así como al apartado «Requisitos lingüísticos» del pliego de cláusulas administrativas.

Pliego de prescripciones técnicas

Deberá analizarse el objeto del correspondiente al servicio para poder concluir su influencia desde el punto de vista lingüístico, y, en su caso, deberá figurar al menos un objetivo lingüístico en el apartado del destinado al objeto del contrato.

Según el artículo 13 del Decreto 19/2024, de normalización del uso del euskera en el sector público vasco, donde se recogen los procedimientos de contratación pública, la prestación que concede la empresa se concederá en la lengua que elijan los ciudadanos y, además, se concederá en condiciones que garanticen los derechos lingüísticos de los ciudadanos destinatarios. Para ello, se elaborará un plan para garantizar la atención en euskera.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que el euskera es una lengua minoritaria y que las administraciones públicas tienen la responsabilidad de promoverla, al inicio del pliego se indicará claramente a los ciudadanos destinatarios la posibilidad de utilizar el euskera.

Siempre se incluirá un apartado denominado «Tratamiento lingüístico» en el pliego de prescripciones técnicas, en el cual la persona responsable del contrato deberá especificar la competencia lingüística del personal, las relaciones con la ciudadanía, las relaciones con el Ayuntamiento y la documentación a presentar al Ayuntamiento.

Tratamiento lingüístico

a) Competencia lingüística del personal

En este apartado se incluirá una relación del personal de la empresa contratada y el perfil lingüístico exigido a cada persona.

b) Relaciones con la ciudadanía (solo se cumplimentará en caso de existir el apartado)

Verbales: la persona que esté prestando el servicio en la empresa contratista iniciará las conversaciones en euskera y, posteriormente, continuará en el idioma elegido por el usuario.

Escritas: a la hora de prestar el servicio, la empresa difundirá en euskera o en euskera y castellano todos los certificados, tarjetas, notas y demás escritos para la ciudadanía. En el caso de utilizar ambas lenguas, dará prioridad al euskera.

Cuando el público objetivo sea la infancia, la juventud o público euskaldun, como personal de centros escolares o miembros de asociaciones culturales, el servicio se prestará en euskera.

c) Paisaje lingüístico (solo se cumplimentará en caso de existir el apartado, como en pliegos sobre obras)

Los carteles, señales o notas expuestas en el espacio público estarán, al menos,

en euskera. Cuando se escriban en ambas lenguas, se dará prioridad al euskera.

d) Relaciones con el Ayuntamiento

El artículo 12.1 del Decreto 19/2024, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, establece que la planificación lingüística de los ayuntamientos tendrá como objetivo que todas las actuaciones internas, tanto orales como escritas, se realicen también en euskera. En consecuencia, si la empresa mantiene una relación continua y directa con el personal del Ayuntamiento, la empresa designará a personal con capacidad para expresarse en euskera.

Reuniones: la empresa adjudicataria designará a una persona con capacidad para expresarse en euskera para gestionar la reunión. Si todas las personas participantes en la reunión son euskaldunes, la reunión se realizará en euskera. Cuando cierto nivel de comprensión esté garantizado, se realizará principalmente en euskera.

Escritas: los documentos formalizados durante el contrato y entregados al Ayuntamiento (estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas y otros documentos) se elaborarán en euskera o en las dos lenguas oficiales.

Pliego de cláusulas administrativas

19.- Sobre o archivo electrónico nº UNO:

DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

1.- El sobre o archivo electrónico llamado «DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA» deberá contener los documentos que a continuación se enumeran, junto con un índice sobre los mismos.

* Este apartado sólo se incluirá cuando se exija un perfil lingüístico al personal de la empresa a contratar, nunca en caso contrario.

La empresa licitadora deberá presentar en la carátula los títulos o certificados que acrediten la competencia de euskera exigida a cada persona empleada. El personal que no pueda acreditar su competencia de euskera mediante documentación podrá realizar las pruebas hasta el nivel B2 o el nivel C1 oral en el Servicio de Euskera.

1.- Títulos y certificados regulados por el Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

2.- Serán de aplicación las excepciones sobre la acreditación de la competencia en euskera establecidas en el Decreto 47/2012, de 3 de abril.

3.- Se admitirán certificados de los niveles A1, A2, B1 y B2 expedidos en euskaltegis homologados.

No obstante, las empresas no tendrán la obligación de presentar dicha documentación si el personal destinado a prestar el servicio da su autorización al Ayuntamiento de Andoain para acceder al Registro Unificado de Títulos y Certificados de Euskera y consultar la información oficial sobre la competencia lingüística acreditada.

25.- Apertura y análisis de ofertas

25.1.- Apertura de sobres o archivos electrónicos nº UNO y calificación de la documentación administrativa

25.1.3...

* Este apartado sólo se incluirá cuando se exija un perfil lingüístico al personal de la empresa a contratar, nunca en caso contrario.

3.- Si se solicitan documentos o certificados acreditativos de la competencia lingüística, éstos deberán ser acreditados por la persona responsable del contrato, para lo que siempre contará con el asesoramiento del Servicio municipal de Euskera. (onartutako dokumentuan ez zegoen euskarazko testu bera!)

Si no hubiera ninguna empresa licitadora que acreditase la competencia de euskera requerida, el Ayuntamiento, previo informe del Servicio de Euskera, deberá decidir si declara desierta la convocatoria de licitación o continúa con el procedimiento de contratación.

38.2.4.- Requisitos lingüísticos

1.- Durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria se registrará por los planes que regulen la actividad lingüística del Ayuntamiento y actuará conforme a lo dispuesto en la Ordenanza Municipal 1/88 y los criterios vigentes sobre el uso de las Lenguas Oficiales.

2.- En las relaciones **verbales** con la ciudadanía, la persona que esté prestando el servicio en la empresa contratista iniciará las conversaciones en euskera y, posteriormente, continuará en el idioma elegido por el usuario.

En las relaciones **por escrito**, a la hora de prestar el servicio, la empresa difundirá en euskera o en euskera y castellano todos los certificados, tarjetas, notas y demás escritos para la ciudadanía. En el caso de utilizar ambas lenguas, dará prioridad al euskera.

Cuando el público objetivo sea la infancia, la juventud o público euskaldun, como personal de centros escolares o miembros de asociaciones culturales, el servicio se prestará en euskera.

3.- En cuanto al paisaje lingüístico, los carteles, señales o notas expuestas en el espacio público estarán, al menos, en euskera. Cuando se escriban en ambas lenguas, se dará prioridad al euskera.

4.- En cuanto a las relaciones con el Ayuntamiento, si la empresa mantiene una relación continua y directa con el personal del Ayuntamiento, la empresa designará a personal con capacidad para expresarse en euskera.

La empresa adjudicataria designará a una persona con capacidad para expresarse en euskera para gestionar la reunión. Si todas las personas participantes en la reunión son euskaldunes, la reunión se realizará en euskera. Cuando cierto nivel de comprensión esté garantizado, se realizará principalmente en euskera.

Los documentos formalizados durante el contrato y entregados al Ayuntamiento (estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas y otros documentos) se elaborarán en euskera o en las dos lenguas oficiales.

5.- Si después de efectuar la contratación la empresa adjudicataria sustituyese a alguna de las personas empleadas con competencia en euskera acreditada, la persona que ocupe su plaza deberá acreditar la competencia lingüística oportuna.

40.- Sanciones por demora y otras sanciones

1.- El órgano de contratación, de conformidad con lo establecido en los artículos 192 y 193 de la LCSP, podrá imponer a la empresa contratista sanciones por los siguientes incumplimientos:

b) .- Por la prestación de un servicio deficiente o el incumplimiento o cumplimiento deficiente de las condiciones lingüísticas, del código de conducta y del marco de corrección de la entidad o de cualquier otra condición especial aplicable a la contratación pública (artículo 192 LCSP).

5.- Las sanciones por el incumplimiento del compromiso de adscripción de medios, de las condiciones lingüísticas o por cualquier otro incumplimiento o cumplimiento deficiente de las condiciones especiales de adjudicación se

impondrán en el momento en que el órgano de contratación verifique el incumplimiento.

45.- Resolución del contrato

5.- Asimismo, será causa suficiente para resolver el contrato el incumplimiento reiterado de las obligaciones lingüísticas establecidas en el Plan de normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento de Andoain y en la cláusula *Requisitos lingüísticos* del presente pliego de cláusulas administrativas particulares.

Seguimiento de las cláusulas lingüísticas

El seguimiento de las cláusulas lingüísticas se incluirá dentro del seguimiento general del servicio, debiendo figurar claramente en los pliegos el sistema de seguimiento.

Para ello, en el apartado "Responsable del contrato" se incluirá lo siguiente en el punto sobre las funciones del responsable:

-
- Comprobar que los trabajos de ejecución del contrato se están ejecutando en las condiciones y en el plazo previsto en el propio contrato. En particular, llevar a cabo las acciones necesarias para comprobar si dicha actividad cumple los requisitos de calidad del contrato y las cláusulas sociales, medioambientales, innovadoras y **lingüísticas**.
 - El responsable del contrato deberá recoger anualmente (o con la periodicidad que se determine) el documento de cumplimiento de los requisitos lingüísticos de la empresa adjudicataria (Anexo X).

* Se deberá adjuntar tabla en los anexos.

8. **Elaboración del informe de euskera.** Una vez incorporados los pliegos a la gestión de expedientes, el Servicio de Euskera elaborará un informe para garantizar la inclusión de las condiciones lingüísticas necesarias en los pliegos. Para ello, el Servicio de Euskera dispondrá de un plazo de 10 días a partir de la fecha en la que se carguen los pliegos definitivos a la aplicación de gestión de expedientes.
-

6. **Seguimiento de las cláusulas lingüísticas.** Una vez al año (o en la periodicidad y plazo que determine el ayuntamiento), la empresa

contratada acompañará a la memoria técnica el documento de cumplimiento de las condiciones lingüísticas al departamento de trabajo del ayuntamiento responsable del contrato, donde **se analizará el grado de cumplimiento de las condiciones lingüísticas**.

7. Una vez analizado el grado de cumplimiento, se adoptarán, en su caso, **medidas correctoras** para su futura puesta en marcha. En la siguiente fase de seguimiento se estudiará la aplicación de las medidas correctoras.
-

Modelo para adjuntar en la memoria

CUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS (a adjuntar en la memoria)				
1. Competencia lingüística	Puesto de trabajo	Empleada/o	Competencia lingüística	
			Oral (B1,B2,C1)	Escrito (B1,B2,C1)
	Gestor/a			
	Administrativa/o			
	Empleada/o de mantenimiento			
	Educadoras/es			
2. Paisaje lingüístico	Tipo de rotulación	Lengua y prioridad dada al euskera (pictograma, en euskera, en bilingüe priorizando el euskera...)		
3. Relación con la ciudadanía	Atención oral			
	Número de participantes	Número de las que han optado por la atención en euskera	¿En cuánto se ha garantizado la atención en euskera a las personas que lo han solicitado?	
	Actividades (adultos)			
	Número de participantes	Número de participantes que entienden euskera	Número de actividades	Número de actividades que se han llevado a cabo en euskera
	Actividades (niñas/os y jóvenes)			
	¿Todas las actividades se han llevado a cabo en euskera?		Número de monitores participantes en la estrategia lingüística	
	4. Relación con la administración	Tipo de escrito	Idioma	
		En euskera	En bilingüe	