

La Comisión de Euskera de Euskalduna Bilbao aprobó el 3 de febrero de 2025 los criterios lingüísticos. Este informe recoge las directrices generales para el uso de las dos lenguas oficiales de la CAV y pretende fijar una serie de criterios lingüísticos para su aplicación en todos los departamentos de Euskalduna Bilbao.

OBJETIVOS GENERALES

El establecimiento de estos criterios lingüísticos persigue tres objetivos principales:

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía vasca y lograr la igualdad lingüística efectiva en las comunicaciones que esta mantenga con Euskalduna Bilbao. En este sentido, se impulsarán las acciones precisas para superar los obstáculos que impidan lograr ese objetivo.
- Normalizar y fomentar el uso del euskera en Euskalduna Bilbao, de forma que el euskera sea también lengua de servicio y lengua de trabajo.
- Ofrecer un modelo de buenas prácticas y lograr que Euskalduna Bilbao se convierta en una referencia en la normalización del uso del euskera.

CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

1^{er} EJE: GESTIÓN

1.0.1. GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA

- La gestión de las lenguas oficiales está integrada en el sistema general de gestión institucional.
- Para salvaguardar y hacer efectivos los derechos lingüísticos de la ciudadanía, así como para conseguir la igualdad de uso entre ambas lenguas, Euskalduna Bilbao ha consensuado:
 - 2024-2027 Plan Estratégico
 - 2024-2025 Plan de Gestión
 - 2025 Criterios Lingüísticos

- Euskalduna Bilbao cuenta con los siguientes recursos técnicos e institucionales para la puesta en marcha de los planes de uso de euskera:
 - **Grupo de coordinación del servicio de euskera:** Esta agrupación está formada por la persona responsable del Servicio de Euskera y el asesor técnico externo.
 - **Comisión de Euskera:** La Comisión de Euskera está formada por el responsable del Servicio de Euskera, el asesor técnico externo, representantes de los departamentos y el director.

1.0.2. LIDERAZGO

- El Comité de Euskera de Euskalduna Bilbao impulsará la gestión lingüística y serán las personas responsables de cada ámbito las encargadas de llevarla a cabo y de comunicarla entre sus compañeras y compañeros.
- Las personas responsables participarán de forma proactiva en el diseño, desarrollo y seguimiento del plan de uso del euskera.

1.0.3. PERSONAL

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

1.0.4. CAPACIDAD LINGÜÍSTICA

- Euskalduna Bilbao organizará y revisará los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad al inicio de cada periodo de planificación. Estos son los objetivos principales de la revisión:
 - Que Euskalduna, como compromiso, refleje la normalización del euskera en los puestos de trabajo.

- Consolidar los logros alcanzados en la normalización del euskera y obtener el máximo rendimiento posible del esfuerzo realizado por las y los responsables y el personal.
- Las y los responsables políticos y técnicos y el personal de la organización, en función de su competencia lingüística, trabajarán en euskera en la medida de sus posibilidades y tratarán de impulsar el euskera como lengua de trabajo en sus departamentos. Las instituciones pondrán a disposición del personal las herramientas y recursos necesarios para que pueda desarrollar su labor en euskera.

1.0.5. COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA

- Participará en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias de normalización y revitalización del uso del euskera, dando a conocer sus buenas prácticas y aprendiendo de las de los demás.

1.0.6. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS

CONTRATOS PÚBLICOS

- En los contratos suscritos por Euskalduna Bilbao se analizarán las posibilidades de incluir 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.
- Euskalduna Bilbao 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 seguimiento del cumplimiento de los requisitos lingüísticos corresponde a la comisión directiva 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.

2º EJE: USO

2.1 LENGUA DE SERVICIO

2.1.1. IMAGEN

RÓTULOS (FIJOS Y EVENTUALES)

- Los rótulos interiores y exteriores (fijos o eventuales) de oficinas y otras infraestructuras en las sedes de Euskalduna Bilbao se redactarán en las dos lenguas oficiales, sea cual sea su soporte, priorizando el euskera.
- El rótulo podrá ir solo en euskera en los siguientes casos:
 - Cuando la grafía del texto sea muy similar tanto en euskera como en castellano.
 - Cuando el rótulo en euskera no dé lugar a confusión.
 - Cuando el mensaje venga acompañado por un pictograma que haga inequívoca su comprensión.

AUDIOVISUALES

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

PUBLICACIONES

- Las publicaciones de Euskalduna Bilbao se editarán en euskera y castellano, y se priorizará el euskera, mediante la ortotipografía y ubicación del texto.

- Si los textos en euskera y castellano están divididos en columnas, en la parte izquierda aparecerán los contenidos en euskera y en la parte derecha, los de castellano.
- En algunos escritos tipo formulario se solicitan, fundamentalmente, datos (nombre y apellidos, dirección, teléfono, etc.). Cuando esto ocurre, nuestra recomendación es colocar ambos idiomas uno al lado del otro, primero en euskera.
- Si cada texto se encuentra en una cara de la misma hoja, debemos prestar atención al doblado del folio cuando lo introduzcamos en un sobre; de forma, que, al abrirlo, la lectora o el lector tropiece con la versión a la que demos prioridad, la de euskera.
- Si se trata de un texto más largo (informes, actas, publicaciones...), es preferible optar o bien por dos páginas (una para cada idioma), o bien por una edición bilingüe invertida, con una lengua en cada uno de los planos del libro.

ANUNCIOS Y PUBLICIDAD

- En general, la publicidad y los anuncios se difundirán en las dos lenguas oficiales, y se procurará que se haga en igual proporción.
- Cuando se contraten campañas publicitarias, se velará especialmente porque los eslóganes en euskera hayan sido creados originalmente en dicha lengua, y no sean meras traducciones del eslogan en castellano. Ese requisito quedará expresamente recogido en las cláusulas de los pliegos de contratación.

NOTAS DE PRENSA

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

ACTOS PÚBLICOS

- En los eventos externos organizados por Euskalduna Bilbao, el criterio de uso de las lenguas deberá ser tenido en cuenta sistemáticamente

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

- Por regla general, cuando las personas receptoras sean euskaldunes o cuando se sepa que desempeñan sus funciones en euskera de forma habitual, los actos se desarrollarán en euskera.
 - En el resto de los casos, los eventos se desarrollarán en euskera y en castellano, dando prioridad al euskera, y cuando esto no resulte posible, garantizando al menos su presencia.
- Las comunicaciones en soporte papel estarán redactadas en euskera y en castellano, dándose prioridad al euskera (invitaciones, formularios de inscripción, programas, órdenes del día, presentaciones, etc.).

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.
- En cuanto a la duración o volumen del texto que tendrá cada lengua, además de tener en cuenta el equilibrio, se asegurará que en euskera también se transmitan contenidos importantes.
- En los casos en los que se decida comunicar el mismo contenido en ambas lenguas, se comenzará con el euskera.
- Asimismo, la documentación que se distribuya en las ruedas de prensa estará redactada en las dos lenguas oficiales.

PÁGINAS WEB Y REDES SOCIALES

- La web estará disponible en euskera, de forma accesible, y también en castellano. Los contenidos se impartirán íntegramente en ambas lenguas; la misma cantidad de información en ambas lenguas.
- Los documentos sujetos a la responsabilidad de Euskalduna Bilbao que hayan sido elaborados para difundir información a la ciudadanía

- en general y puedan ser consultados en Internet, deberán ofrecerse tanto en euskera como en castellano, de forma simultánea.
- 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.
 - El sitio web de cultura y correos electrónicos de Euskalduna Bilbao tendrán el dominio *.eus*.

2.1.2. COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA

COMUNICACIÓN VERBAL CON LA CIUDADANÍA

- En la atención telefónica a la ciudadanía, se garantizará la recepción en euskera.
 - Las personas que atiendan el teléfono de atención a la clientela lo harán de la siguiente manera: *"Euskalduna Bilbao, egun on / arratsalde on"*.
 - La persona que coja el teléfono, a continuación, responderá en el mismo idioma que la o el cliente.
 - Si la trabajadora o el trabajador no tiene capacidad suficiente para hacerlo, contestará *"itxaron apur bat, mesedez, oraintxe erantzungo dizugu"*, y pasará la llamada a la compañera o compañero que pueda prestar el servicio en euskera.
- En la atención presencial a la ciudadanía, se garantizará la recepción en euskera.
 - Será la misma conducta que en el servicio telefónico. En caso de no tener capacidad de respuesta en euskera, la o el trabajador responderá al cliente de la siguiente manera: *"Mosedez, joan zaitetz nire lankide horrengana"*.
- 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.

- La organización garantizará que en sus relaciones con la ciudadanía exista personal capacitado en euskera y que la atención a la ciudadanía se realice en euskera.
- Los 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. Si el mensaje a transmitir es largo, se hará por frases: euskera-castellano, euskera-castellano.
- 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.

COMUNICACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA

- La primera comunicación remitida por Euskalduna Bilbao se realizará en las dos lenguas.
- La organización 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 la Administración.
- En términos generales, todos los impresos, escritos estandarizados y modelos de plantilla utilizados por Euskalduna Bilbao estarán redactados en euskera y castellano.
- 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, etc.). La organización garantizará que los documentos estandarizados ofrecidos por las aplicaciones gubernamentales puedan obtenerse en la lengua elegida por la persona interesada o en las dos lenguas oficiales.
- Cuando la organización deba dar respuesta a un documento remitido por una ciudadana o ciudadano, actuará de la siguiente manera:

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

2.2 LENGUA DE TRABAJO

2.2.1. COMUNICACIONES INTERNAS

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

REUNIONES DE TRABAJO

- En las reuniones de trabajo se seguirán los siguientes criterios en lo que respecta a la gestión lingüística:
 - En las reuniones internas que organicen las distintas áreas, se deberá analizar previamente la manera de asegurar el uso del euskera.
 - La convocatoria y el acta de la reunión estarán redactados en euskera y castellano.
 - Cuando todos los miembros presentes tengan competencia lingüística suficiente en euskera, se promoverá que la reunión se realice en euskera.
 - Cuando no todas las personas participantes en la reunión sean capaces de hablar en euskera, pero tengan capacidad para comprender los mensajes en dicha lengua, la reunión se podrá celebrar principalmente en euskera, garantizando que quienes

no tengan facilidad de expresarse en esta lengua lo puedan hacer en lengua castellana.

- Se promoverá el uso del euskera en las comunicaciones orales, tanto telefónicas como presenciales, entre el personal, y se subrayará la importancia de que esta comunicación no se limite a la primera palabra, sino que se extienda al resto de la conversación.
- Se actuará de la misma manera con las subcontratas, ya que las actividades laborales de la mayoría de las/los trabajadores de Euskalduna Bilbao están relacionadas con ellas.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS

- Los procedimientos se tramitarán en ambos idiomas oficiales, en euskera y castellano.
- En lo que respecta a los registros electrónicos de Euskalduna Bilbao, la recogida y procesamiento de datos de las notificaciones y escritos se realizará en euskera y en castellano.

DISPOSICIONES GENERALES

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

PAISAJE LINGÜÍSTICO

- Los elementos del paisaje lingüístico vinculados al entorno laboral deberán garantizar la presencia del euskera y la debida corrección lingüística, entre otros, en los siguientes casos:
 - Rotulación menor: lomos de carpetas, rótulos de estanterías, archivos, etc.
 - Rotulación variable e informal (provisional).
 - Denominación de proyectos concretos.
 - Pautas para la designación de carpetas y documentos de la red o de soportes informáticos.

- Rotulación asociada a la prevención de riesgos laborales y al medio ambiente.
- Rotulación de máquinas expendedoras de café y comida, fotocopiadoras, etc.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN O DE INFORMACIÓN

- En las comunicaciones de carácter general que se realicen a través de las herramientas de comunicación gestionadas por Euskalduna Bilbao (circulares, notificaciones, Intranet, notas y tablones de anuncios, etc.) se garantizará la presencia del euskera.
- Dichas comunicaciones se realizarán en euskera y castellano, priorizando el euskera.
- Los documentos sujetos a la responsabilidad de la organización accesibles en la Intranet deberán estar disponibles tanto en euskera como en castellano.

2.2.2. COMUNICACIONES EXTERNAS

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

COMUNICACIONES ORALES CON EL SECTOR PÚBLICO VASCO

- El personal se dirigirá a su interlocutor de otra administración, en primera instancia, en euskera; y si la interlocutora o interlocutor tiene competencia en esta lengua, la conversación continuará en euskera.
- Cuando se inicie la comunicación por parte de otra administración, el personal 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.

COMUNICACIONES ESCRITAS CON EL SECTOR PÚBLICO VASCO

- Se impulsarán las comunicaciones en euskera dentro del Sector Público.
- La documentación producida por Euskalduna Bilbao, o sus copias, dirigida a otras entidades del sector público radicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi y demás territorios donde el euskera sea lengua oficial, o su utilización produzca efectos jurídicos, se cursará en bilingüe, en euskera como primera opción.
- Los documentos y copias remitidas a entidades del sector público que hayan manifestado su voluntad de relacionarse en lengua vasca se cursarán en dicha lengua.
- Asimismo, se utilizará el euskera cuando se trate de una respuesta dada a un escrito o requerimiento redactado en esa lengua.
- Si el escrito se ha recibido en ambas lenguas o en castellano, se responderá en las dos lenguas oficiales, priorizando el euskera.

COMUNICACIONES ORALES CON ENTIDADES PRIVADAS

- El personal de Euskalduna Bilbao 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.
- Cuando se inicie la comunicación por parte del personal de la entidad privada, el personal de Euskalduna Bilbao 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.

COMUNICACIONES ESCRITAS CON ENTIDADES PRIVADAS

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

COMUNICACIONES CON OTRAS ENTIDADES

- En las comunicaciones con el resto de las entidades (organismos públicos, sociedades públicas, etc.) se promoverá el uso del euskera.

2.2.3. FORMACIÓN

- Siempre que sea posible, los cursos organizados por Euskalduna Bilbao se desarrollarán en euskera.
- Se reconoce a todo el personal el derecho a recibir formación en euskera. El área responsable de la formación de personal adoptará las medidas oportunas para garantizarlo.
- Si las personas trabajadoras optan por cursos para mejorar el nivel de euskera, se les asignará el siguiente sistema de compensación aprobado por la entidad: se subvencionará el 50% de las horas dedicadas a la obtención del perfil lingüístico obtenido.
- Las herramientas informáticas y demás recursos disponibles para la inscripción en los cursos se ofrecerán en las dos lenguas oficiales.

2.2.4. RECURSOS INFORMÁTICOS

- El software que se cree específicamente para su uso en Euskalduna Bilbao deberá estar disponible para su uso 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.
- En las aplicaciones y sitios web se podrá seleccionar el enlace en euskera o castellano y, si así procede, también en otros idiomas.
- Se fomentará asimismo que el personal utilice los sistemas operativos y el software estándar en sus versiones en euskera y que su uso se mantenga en el tiempo.

2.2.5. LENGUA DE CREACIÓN

Como norma general, se impulsará la generación de documentos internos en euskera, no solo en castellano. Para ello, la organización facilitará los recursos necesarios.

CRITERIOS DE TRADUCCIÓN

- Euskalduna Bilbao hará un uso racional de los servicios de traducción e interpretación en sus actuaciones internas.
- Todo el personal tendrá acceso a los traductores neuronales.
 - El nivel de calidad de las traducciones realizadas por traductores neuronales es alto, pero presentan algunas limitaciones, por lo que es fundamental revisar los textos y hacer las correcciones pertinentes cuando sea necesario.
 - Las personas usuarias de los traductores neuronales serán las responsables directas de los textos que hayan generado y de las consecuencias que puedan derivarse de su difusión.
- El personal podrá utilizar, en sustitución de las traducciones, los documentos previamente estandarizados por el servicio de traducción o por el personal técnico de normalización lingüística.

En Bilbao, 26 de febrero 2025