

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DE AGUAS DEL AÑARBE

1. EJE: SISTEMA DE GESTIÓN

1.1. Estrategia: integrar el sistema lingüístico en el sistema de gestión

- El Plan de Euskera estará vigente y la entidad tendrá herramientas y recursos para realizar el seguimiento del grado de avance. La Comisión de Euskera será la encargada del seguimiento del plan de gestión, con la intervención de la Dirección.
- La gestión del euskera se integrará en la gestión general de la entidad (en el Plan Estratégico que le corresponda).

1.2. Liderazgo

- La Dirección participará en la comisión de Euskera.

1.3. Empleados

- La acogida de un nuevo trabajador se realizará preferentemente en euskera. El plan de acogida recogerá información sobre la política lingüística y sobre el Plan de Euskera.
- La información sobre los puestos de trabajo, sus funciones y las hojas de funciones serán bilingües.
- Las nóminas serán bilingües. Los contratos de trabajo, los 10-T y otros documentos similares se redactarán en el idioma elegido por el trabajador, aunque la empresa impulsará que se hagan en euskera.

1.4. Capacidad lingüística

- Cuando un Área realice cambios organizativos -como la creación de nuevos puestos de trabajo o la modificación de funciones en los existentes- deberá evaluarse si dichos cambios afectan a los perfiles lingüísticos y/o a las fechas de preceptividad asignadas a los puestos. Este análisis será realizado por la Comisión de Euskera, que elaborará un informe con la propuesta correspondiente. Dicho informe será sometido a la aprobación definitiva de la Dirección.
- Una vez recibida la propuesta de la Comisión de Euskera, y antes de adoptar cualquier decisión sobre las fechas de preceptividad y los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo, se recabará la opinión de los representantes de los trabajadores y se solicitará informe a la Viceconsejería de Política Lingüística.
- Recibidos los informes anteriores, el Consejo de Administración adoptará la decisión de establecer los perfiles lingüísticos y, en su caso, las fechas de preceptividad. Asimismo, aprobará las modificaciones que, en su caso, deban realizarse en la relación de puestos de trabajo.

1.5. Comunicación de las estrategias para fomentar el uso del euskera

- Aguas del Añarbe comunicará su estrategia de promoción del uso del euskera a la ciudadanía y al resto de grupos de interés (otras administraciones públicas, proveedores, asociaciones, empresas privadas, etc.).
- Además, la organización 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.

1.6. Cláusulas lingüísticas

- Se incorporarán criterios lingüísticos tanto en la contratación de empresas como en la firma de convenios y se definirá e implementará un sistema de seguimiento de su cumplimiento.

2. EJE: USO

2.1. Lengua de servicio

2.1.1. Imagen

- Rotulación y audiovisuales
 - La rotulación y la señalización tanto interna como externa de los centros de trabajo estarán en los dos idiomas, priorizando el euskera. Cuando la grafía sea parecida en euskera y en castellano solo irá en euskera (en los casos en que la ortografía sea parecida o porque sea fácilmente comprensible).
- Marketing, publicidad y actos públicos

Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa, etc.:

- Componentes de la imagen corporativa: todos los elementos identificativos deberán al menos estar en euskera (logo, carpetas, sobres, papelería y sellos...).
- Publicidad: en los medios de comunicación en euskera los anuncios serán únicamente en euskera y en los demás medios serán bilingües (euskera y castellano), priorizando el euskera.
- Los soportes publicitarios exteriores (banderolas, carteles...), señalización y *merchandising*: serán bilingües, priorizando el euskera. Cuando la grafía en ambos idiomas sea parecida solo irán en euskera.
- Las publicaciones y los productos audiovisuales serán bilingües, priorizando el euskera.
- Actos públicos: se asegurará el uso del euskera tanto oral como escrito, y se priorizará el euskera (realizar la conferencia en euskera, comenzar o terminar la conferencia en euskera, realizar en euskera las citas más importantes...).

- Entorno digital
 - La persona que visite por primera vez la página web encontrará la página de inicio en euskera. En cualquier página de la web se indicará claramente el modo de cambiar de idioma.
 - La página web deberá crearse en los dos idiomas y todos los contenidos deberán ser bilingües (textos, vídeos, infografías, etc.).
 - En cuanto a las redes sociales se seguirán los mismos criterios que en el punto anterior y se dará prioridad al euskera utilizando diferentes fórmulas: el texto en euskera irá en primer lugar, etc.

2.1.2. Relaciones con la ciudadanía

- Relación escrita en la prestación del servicio
 - Todos los escritos se remitirán en ambos idiomas y tendrán dos columnas (el euskera irá en la columna de la izquierda). Si una entidad quisiera recibir la correspondencia únicamente en euskera, así se hará.
 - En caso de que el destinatario del escrito resida en Euskadi, los datos de la entidad, el cargo y la dirección se indicarán solo en euskera.
 - Todas las facturas que se remitan a los ayuntamientos serán bilingües (por una cara en euskera y por la otra en castellano), y en caso de solicitarlo, solo en euskera.
 - Los escritos estándar, formularios, solicitudes, certificados y todos los documentos similares serán bilingües.
 - Las notificaciones generales por escrito se realizarán en ambos idiomas.
 - Las solicitudes o consultas realizadas en euskera por clientes o ciudadanos serán respondidos únicamente en euskera.
- Relación verbal en la prestación del servicio
 - En todos los centros de trabajo de la entidad (oficinas, Presa, Petritegi, Loiola y SAT) el primer contacto verbal será siempre en euskera (tanto presencial como telefónicamente) y se continuará en el idioma que elija el interlocutor.
 - Cuando el recepcionista no pueda garantizar la conversación en el idioma elegido, deberá pedir ayuda a un compañero bilingüe; nunca pedirá el cambio de idioma.
 - Cuando a través de un aparato automático se divulguen mensajes sin destinatario concreto, primero se emitirá el texto en euskera.

2.2. Lengua de trabajo:

2.2.1. Relaciones internas

- Paisaje lingüístico relacionado con el trabajo

- Rotulación interna pequeña: secciones de la empresa (plantas, oficinas...), direccionales (salidas...), de identificación (cargos, etc.), mensajes de seguridad y salud, acreditaciones de Gestión, Medio Ambiental, Seguridad, etc. y similares, el texto en euskera irá por delante del castellano.

Así mismo, en la rotulación de los lugares compartidos por los trabajadores (archivo, office...) el euskera irá antes que el castellano.

Cuando la escritura en euskera y en castellano sea parecida los textos solo estarán en euskera.

- La rotulación de los equipos de los servicios externos (extinción de incendios, fotocopidora, máquina de comida-bebida, etc.) deberán cumplir lo arriba indicado.
- Los nombres de las principales carpetas de la red informática (al menos del primer y segundo nivel) estarán en euskera.

- Comunicación escrita vertical y horizontal

- Las notificaciones y circulares dirigidas al personal serán bilingües, dando prioridad al euskera. Por otra parte, el tablón de anuncios, la intranet o cualquier otra herramienta de comunicación interna deberá ser bilingüe.
- Herramientas de trabajo para las reuniones: toda la documentación dirigida a los órganos de gobierno será bilingüe, dando prioridad al euskera.
- En el caso de las reuniones técnicas previamente planificadas, las convocatorias, órdenes del día y las actas serán bilingües.
- Todos los documentos oficiales deberán ser bilingües (publicaciones y documentos sobre estrategia, memoria, auditoría, calidad, prevención, comunicación, etc.). Las fichas de control, listados, órdenes de trabajo, partes y otros documentos también serán bilingües.
- Se potenciará el uso del euskera en las comunicaciones por escrito, sobre todo entre los empleados que tienen acreditado el perfil lingüístico C1 o C2.

- Comunicación verbal vertical y horizontal

- La comunicación verbal en las reuniones de trabajo: en las reuniones de los órganos de gobierno al menos la mitad de los puntos del orden del día se expondrán en euskera. Se ofrecerá el servicio de traducción simultánea.
- En las reuniones técnicas se promoverá la elección del idioma de uso y, de estar de acuerdo, se hará en euskera. Se promoverá que se realicen en euskera de forma progresiva.
- La empresa fomentará que las relaciones por teléfono o cara a cara sean en euskera.

2.2.2. Relaciones externas

- Administración

- Las relaciones escritas y formales con las Administraciones y otras entidades públicas serán en euskera y en castellano, priorizando el euskera. Los escritos informales (correos electrónicos, documentos breves, etc.) se recomendará y se fomentará que se redacten euskera.
 - Las solicitudes y consultas que se realicen en euskera se responderán solo en euskera.
 - Se recomendará y fomentará el uso del euskera en las relaciones verbales (sobre todo entre los empleados euskaldunes).
 - Se recomendará y fomentará el uso del euskera en las relaciones escritas, sobre todo cuando sean textos breves y en un entorno de trabajo informal, y entre los que tengan acreditado el perfil lingüístico C1 o C2. Se fomentará la autonomía lingüística de éstos para la traducción de documentos; para ello se les dotará de las herramientas y recursos informáticos que se vayan creando.
- o Entidades privadas y demás relaciones (aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc.)
 - Las relaciones escritas y formales con las entidades privadas y demás relaciones serán en euskera y castellano, priorizando el euskera. Los escritos informales (correos electrónicos, documentos breves, etc.) se recomendará y se fomentará que se redacten euskera.
 - Se recomendará y fomentará el uso del euskera en las relaciones verbales (sobre todo entre los empleados euskaldunes).
 - Se recomendará y se fomentará el uso del euskera en las relaciones escritas, sobre todo cuando sean textos breves y en un entorno de trabajo informal, y entre los que tengan acreditado el perfil lingüístico C1 o C2. Se fomentará la autonomía lingüística de éstos para la traducción de documentos, para ello se les dotará de las herramientas y recursos informáticos que se vayan creando.

2.2.3. Formación

- o Formación laboral
 - La formación de euskera se integrará dentro de la formación de la empresa. Se realizará un plan de formación con el fin de acercarse en la medida de lo posible al perfil lingüístico establecido para cada puesto.
 - Se intentará dar cursos de formación en euskera a los trabajadores que tengan el perfil C1 o C2, siempre que haya posibilidad de formar grupos con trabajadores que tengan el mismo nivel.
 - Cuando la formación no pueda darse en euskera, se analizará cómo garantizar la presencia del euskera (presentación en euskera, una parte del curso en euskera, el material que se entregue que esté en euskera...).
 - La gestión de los cursos se realizará en ambos idiomas (encuestas, inscripción, encuestas de satisfacción, etc.).

2.2.4. Recursos informáticos

- Se extenderá la opción de instalar el sistema operativo y las aplicaciones informáticas estándar en euskera.

- Se recomendará y fomentará que los nombres de las carpetas informáticas estén en euskera. Se recomendará escribir los nombres de los documentos en euskera.
- Las nuevas aplicaciones informáticas realizadas a medida deberán tener la opción de elegir el idioma; en las ya instaladas, se estudiará la opción de crear la versión en euskera.
- Se darán a conocer o se instalarán las herramientas informáticas para potenciar la autonomía lingüística de todos los empleados (traductores neuronales, diccionarios, correctores ortográficos, etc.).

2.2.5. Lengua de creación

- Se promoverá que el personal que tenga acreditado el perfil lingüístico genere textos de trabajo en euskera, comenzando por textos breves y comprensibles, como mensajes entre compañeros o notas cortas.
- Cuando los documentos se vayan a elaborar en ambas lenguas, se podrán utilizar los recursos que ofrece la tecnología (traductores automáticos), pero es fundamental que los textos sean revisados por uno mismo y que se corrijan cuando sea necesario.
- Si el trabajador no tiene capacidad lingüística para realizar revisiones y correcciones del traductor automático, se dirigirá a la traductora.

2.2.6. Criterios de traducción

- Aguas del Añarbe utilizará los servicios de traducción e interpretación de forma razonable. Cuando un escrito deba realizarse en las dos lenguas oficiales, no se recurrirá sistemáticamente a la traductora. En el caso de que existan modelos normalizados, éstos se utilizarán preferentemente y, en caso contrario, se actuará en función de la competencia lingüística del personal.
 - a) Personal con aptitud de euskera: cuando el trabajador/a tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente o cuando tenga capacidad, aunque no tenga la acreditación.
 - Creará textos cortos o adaptaciones de textos ya traducidos en ambas lenguas, euskera y castellano. Con el fin de asegurar la corrección de los textos, podrá utilizarse, en su caso, la ayuda de la traductora.
 - Tratará de crear nuevos textos largos en euskera. En caso de necesitar ayuda, se podrá recurrir a la traductora.
 - b) Personal sin aptitud de euskera: cuando el trabajador no tenga superado el perfil lingüístico correspondiente y no esté capacitado:
 - Remitirá a la traductora los textos dirigidos a los ciudadanos, empresas u otras administraciones públicas, así como los informes internos que deban incluirse en autorizaciones o comunicaciones que se dirijan al exterior.

- No enviará a traducir todos los escritos en euskera que reciba. Si no entiende el documento, utilizará el traductor automático o solicitará ayuda al personal de su área para explicar oralmente el contenido o realizar un resumen por escrito. No obstante, cuando la no traducción de un texto en euskera pueda perjudicar al interesado, se acudirá a su traducción.
- Servicio de interpretación: el servicio de interpretación se prestará cuando no esté garantizado el entendimiento en euskera por parte de todos los miembros de las comisiones y órganos de gobierno de la entidad. En estos casos, se fomentará/recordará que quien tenga competencia en euskera hable en euskera.
