

DONOSTIA HILETA ZERBITZUAK, S.A.n EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA (2020-2022)

PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN SERVICIOS FUNERARIOS DONOSTIA – SAN SEBASTIAN, S.A. (2020-2022)



AURKIBIDEA INDICE

0. - Sarrera	4 or.
Introducción	
I. - Ingurune juridikoa	8 or.
Contexto jurídico	
II- VI. plangintza aldiaren eragin eremua eta epea	11 or.
Ámbito de aplicación y periodo de vigencia del VI periodo de planificación	
III.- Euskarazko atalak	13 or.
Unidades administrativas en euskera	
IV.- Plan Estrategikoa 2020-2022	15 or.
Plan Estratégico 2020-2022	
V. – JARRAIBIDEAK: Hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibideak; Lanpostuen hizkuntza baldintzak ezartzeko jarraibideak; eta Hizkuntzaren kudeaketa Donostia Hileta Zerbitzuak, SAaren kudeaketa orokorrean txertatzeri buruzko jarraibideak	27 or.
- CRITERIOS: Criterios de uso de las lenguas oficiales; Criterios para la asignación de condiciones lingüísticas de los puestos de trabajo; y Criterios para incluir la gestión de las lenguas en la gestión general de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA.	
Aurkibidea	28 or.
Índice	
0. Sarrera	34or.
Introducción	
I. Ardatza: Zerbitzu hizkuntza	35 or.
Eje 1: Lengua de servicio	
1. Erakundearen irudia	35 or.
Imagen de la institución	
2. Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak	40 or.
Relaciones con los clientes y la ciudadanía	
II. Ardatza: Lan hizkuntza	41 or.
Eje 2: Lengua de trabajo	
3. Barne komunikazioa eta lan tresnak	41 or.
Comunicación interna y herramientas de trabajo	
4. Pertsonen kudeaketa	44 or.
Gestión de personas	
5. Kanpo harremanak	45 or.
Relaciones externas	
6. Kudeaketa sistema	47 or.
Sistema de gestión	



ERANSKINAK ANEXOS

I. eranskina	55 or.
Euskara nabarmentzeko bideak Donostia Hileta Zerbitzuak, SAaren Euskara Planaren eraginpeko komunikazio, argitalpen, iragarki, publizitate kanpaina eta gainerako euskarrietan	
Anexo I: medidas para destacar el euskera en las comunicaciones, publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y demás soportes comunicativos pertenecientes al ámbito de aplicación del Plan de Euskera de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA	
II. eranskina: toponimoen erabilera	59 or.
Anexo II: uso de los topónimos	
III. eranskina: errotulazio finkoak, tresneria eta papertegia	61 or.
Anexo III: rotulación permanente, aparatos y máquinas, y papelería	
IV. eranskina: baliabide informatikoei buruzko xehetasunak	62 or.
Anexo IV: criterios específicos para recursos informáticos	
V. eranskina: administrazio kontratuen araberako hizkuntza klausulak	63 or.
Anexo V: Cláusulas lingüísticas en función del tipo de contrato administrativo	
VI. eranskina: Lanpostuei hizkuntza baldintzak edo betekizunak ezartzeko prozedura eta jarraibideak	67 or.
Anexo VI: Procedimiento y criterios para la asignación de las condiciones o requerimientos lingüísticos de los puesto de trabajo	



SARRERA

Donostia Hileta Zerbitzuak, SArentzat proposatzen den Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana Udalekoaren irizpide eta lehentasun berberak kontuan izanik egin da.

Euskararen Legean garbi esaten da herritarrek euskara eta gaztelania erabiltzeko eskubidea dutela eta administrazioek bermatu behar dietela eskubide hori. Hona hemen, beraz, Legearen oinarriak funtsezkoena: hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioari dagokio eskubide horiek betetzeko neurriak hartzea eta betetzen direla bermatzea.

Euskararen erabilera planetan aurreikusten diren ekintzak, beraz, ez dira izan behar kasuan kasuko langilearen borondatearen ondorio, baizik eta erakundearen gogoetaren ondorio.

Zentzu honetan, herri-administrazioan, eta Donostia Hileta Zerbitzuak, SAn bereziki, azken urteotan langileak euskalduntzen egin den eta egiten ari den ahaleginaren ondorioz, langile ugariak dute euskaraz lan egiteko gaitasuna, maila batean edo bestean.

Aldiz, erabilerari dagokionez, azken urteotan bai herritarrekiko harremanetan bai Donostia Hileta Zerbitzuak, SA barruan euskara gehiago erabiltzen bada ere, ezagutza eta erabilera ez dira neurri berean hazi eta gaztelania da, oraindik, maila handi batean, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko ohiko lan hizkuntza.

Horregatik, datorren plangintza aldiaren langileen hizkuntza gaitasunaz baliatuta, **euskararen ezagutzatik erabilerara jauzi** egitea da helburua Donostia Hileta Zerbitzuak, SAn jarduera esparru guztietan, baina batez ere, euskara lan-hizkuntza izan dadin; herritarrekiko harremanetan euskarak zerbitzu hizkuntza izan behar duela barneratuta baitago erakundearen. Hala, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko Erabilera Planaren helburu nagusia izango da euskara lan hizkuntza izatea administrazioen arteko komunikazioetan eta administrazio barruko jardunetan ere. Izan ere, herritarrek hautatutako hizkuntzan zerbitzua emango zaiela erabat bermatzeko modurik eraginkorrena da euskaraz ere normaltasunez lan egiten duen erakundea lortzea. Gainera, langileek hizkuntza gaitasuna hobetzea lortuko dute, lana euskaraz egiten duten neurrian.

INTRODUCCIÓN

El Plan de Normalización del Uso del Euskera propuesto para Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se ha realizado teniendo en cuenta los mismos criterios y prioridades que los planteados para el Ayuntamiento.

En la Ley del Euskera se expone claramente que la ciudadanía tiene derecho a utilizar el euskera y el castellano, siendo deber de las administraciones garantizar ese derecho. Por consiguiente, el fundamento esencial de dicha ley señala que la ciudadanía tiene unos derechos lingüísticos y que corresponde a la Administración adoptar las medidas necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.

Por eso, las acciones previstas en el plan de uso del euskera no deben ser un acto voluntario de cada trabajador o trabajadora en particular, sino consecuencia de la reflexión realizada por la propia institución.

En este sentido, como resultado del esfuerzo realizado durante los últimos años en la administración pública para la euskaldunización del personal, una gran parte está capacitada para trabajar en euskera, en uno u otro nivel.

Por otra parte, en lo que se refiere al uso, durante los últimos años si bien el euskera se utiliza más tanto en la relación con la ciudadanía como dentro de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA, el conocimiento y el uso no han aumentado en la misma medida, siendo el castellano todavía hoy la lengua habitual de trabajo de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA.

Por ello, teniendo en cuenta la competencia lingüística del personal, el objetivo para el próximo periodo de planificación de Servicios Funerarios es realizar el **salto del conocimiento al uso efectivo** en todos los ámbitos: el euskera ha de ser lengua de servicio en las relaciones con la ciudadanía, y lengua de trabajo tanto en la comunicación entre las administraciones como en las actividades administrativas internas. De hecho, la forma más efectiva para garantizar el servicio a la ciudadanía en el idioma elegido es que Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA desarrolle sus tareas en euskera con toda normalidad. Además, el personal conseguirá mejorar su capacidad lingüística a medida que realice su trabajo en euskera.



Euskaraz gero eta gehiago lan egiteak benetako Administrazio elebiduna ahalbidetuko du, euskaraz eta gaztelaniaz lan egiteko prestatuta dagoena. Lehen esan dugun bezala, herritarrekiko komunikazioa herritarrek beraiek hautatzen duten hizkuntzan izango da; administrazioen artekoan, berriz, administrazioek adosten duten hizkuntzan.

Administrazioa euskaraz lan egiteko bidean jartzeak normalizaziorako bidean jartzen gaitu, eta murriztu egiten du bi hizkuntza ofizialen erabileren arteko desoreka erreala.

Lan-hizkuntzan aurrera egiten dugun neurrian, behera egingo dute zerbitzu hizkuntzan gertatzen diren hizkuntza eskubideen urraketek, eta gainera, atalen, zerbitzuen eta erakundeen lan antolamenduan ere gero eta gehiago hartuko da kontuan hizkuntzaren alderdia. Adibidez, atal bateko lana antolatzerakoan, hizkuntzen gaia ere kontuan hartu beharreko osagaia izango da, erabakiko da zer egin euskaraz, zer gaztelaniaz, zer ele bietan, nork egingo duen bata eta bestea, nola banatuko den lana, etab.

Ez dezagun ahaztu, gainera, Donostiako euskararen erabilera normalizatu nahi badugu, Udalak eta Udalaren menpeko erakundeek eredu izan behar dutela eta urrats bat gizartearen aurretik joan behar dutela. Zentzu horretan, gero eta eleaniztunagoa den hiri honen errealtateari erantzuteko, beste hizkuntzen erabilera euskararen normalizazioarekin uztartzeko urratsa eginez, Donostian gehien erabiltzen diren lau hizkuntzen arteko elkarbizitza orekatua bermatzeko jarraibideak ere ematen dira.

- VI. plangintza aldian, euskara ahozko lan-hizkuntza gisa bultzatu beharra dago: euskara ahoz gero eta gehiago erabiltzea sustatu lankideen artean, lan-bileretan, egoera informaletan... Hizkuntzarekiko segurtasuna lortzen da mintzapraktikaren bidez, eta horrek isla izango du, zalantzarik gabe, idatzizko produkzioan. Berebiziko garrantzia izango du erakundeen planifikazioan ahozkotasanari begira egindako planteamendu orokorrak.

Honekin lotuta, euskararen erabileraren aldeko hizkuntza ohituretan eragitea helburu, Euskaraldia izeneko dinamika soziala Donostia Hileta Zerbitzuak, SAN ere martxan jarri zen, 2018ko azaroaren 23tik abenduaren 3ra bitartean. Eta datozen urteetan jarraipena izango du.

- Itzulpen kopurua gutxitzea normalizazioaren beste adierazle bat izango da. Nahiz eta

A medida que se trabaje más en euskera, se posibilitará el bilingüismo real de la administración, con capacidad efectiva tanto en euskera como en castellano. Como se ha mencionado, la comunicación se hará en el idioma que hayan elegido las y los ciudadanos; a su vez, las administraciones decidirán en qué lengua se comunicarán entre sí.

Propiciar que la administración trabaje en euskera es recorrer el camino de la normalización y minimizar el desequilibrio existente en la utilización de las dos lenguas oficiales.

A medida que avancemos en el desarrollo de la lengua de trabajo, se vulnerarán menos los derechos lingüísticos en la lengua de servicio, y además, se priorizará cada vez más el aspecto lingüístico a la hora de organizar los departamentos, servicios e instituciones. Por ejemplo, será imprescindible considerar el tema lingüístico a la hora de organizar un departamento, deberá decidirse qué se realizará en euskera, qué en castellano o en bilingüe, quién se encargará de cada parte, cómo se repartirá el trabajo, etc.

Además, no olvidemos que, si se quiere normalizar el uso del euskera en la ciudad, el Ayuntamiento ha de dar ejemplo y avanzar un paso por delante de la sociedad. En este sentido, para dar respuesta a una ciudad como la nuestra, que cada vez es más plurilingüe, con el propósito de que la normalización del euskera sea compatible con la utilización de otras lenguas, se exponen los criterios lingüísticos para garantizar la convivencia equilibrada entre los cuatro idiomas que más se utilizan en la ciudad.

- En el VI periodo de planificación, hay que impulsar el euskera como lengua de trabajo: reforzar cada vez más el uso oral del euskera entre los y las trabajadoras, en las reuniones de trabajo, en situaciones informales... La seguridad del empleo de la lengua se consigue utilizándola al hablar, y esto a su vez se refleja, sin ninguna duda, en la producción escrita. El planteamiento general planificado a nivel institucional para impulsar el uso oral tendrá vital importancia.

Igualmente, también en Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se ha puesto en marcha la dinámica social Euskaraldia, con el fin de incidir en los hábitos lingüísticos que favorecen el uso del euskera; se llevó a cabo entre el 23 de noviembre y el 3 de diciembre de 2018. Además, está previsto darle continuación en los próximos años.

- Además, la disminución de las traducciones también será un indicador de la normalización.



Administrazioko langileak, neurri batean edo bestean, euskaraz lan egiteko eta dokumentuak hizkuntza horretan idazteko prestatuta egon, egia da Administrazioan orain arte egon den dinamika orokorragatik joera nagusia izan dela, eta izaten dela, testu gehienak gaztelaniaz sortu eta gero euskarara itzultzerantz bidaltzea.

Dokumentuak itzultzerantz bidaltzetik euskaraz sortzerantz jauzia egitea da helburua eta horretarako Donostia Hileta Zerbitzuak, SA behar duten laguntza eskainiko die langileei.

- Bestalde, jakina da Administrazioko langileen batez besteko adina altua dela eta datozen urteotan langile berri asko sartuko direla gurekin lan egitera. Etorrera hori aukera paregabea izan daiteke sustatzen ari garen euskararen erabilera indartzeko, ez soilik zerbitzu hizkuntzari dagokionez, baizik eta, batez ere, lan hizkuntzaren eremuan aurrerapauso sendoagoak eman ditzagun. Datozen urteetan, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAn lanean hasiko diren pertsonak euskara gaitasun onekoak izatea aurreikusten da; hori dela-eta, oinarriak ezarri beharko genituzke pertsona horiek administrazioan lanean hastean, euskaraz naturaltasun osoz jardun dezaten.

Helburua da Administrazioa datozen pertsona horiek euskaraz lanean hastea modu naturalean; gainera, hori pizgarria izan liteke lantaldearen hizkuntza ohiturak aldatzeko. Horretarako uste dugu lanean Administrazioan hasi bezain laster hizkuntza politikan hartutako erabakien berri eman behar zaiela, eta harrera-protokoloa da bide-orria, gure ustez, bide-orri garrantzitsua.

- Prestakuntza orokorraren garrantzia ere azpimarratu nahi genuke lerro hauetan. Normalizazioari begira, dagokion hizkuntza maila egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz ere jasotzea. Neurriak hartu behar dira prestakuntza hori euskaraz eskaintzen dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei euskaraz antolatzen diren ikastaroetara joan daitezten.

- Kontratazio irizpideak ere oso zehaztuta jasotzen dira. Horren guztiaren helburua da kontratatuzko organo guztiek, kontratuak burutzean, bete beharreko hizkuntza baldintzak nahitaez sartzea administrazio-kontratuaren karatuletan eta berariazko klausula administratiboen pleguetan. Eta garrantzitsuenak: baldintza horien betetze mailaren jarraipena egitea, eta halakorik ezean, beharrezko neurriak hartzea.

Aunque el personal de la administración, en una u otra medida, tenga la preparación para trabajar en euskera y redactar los documentos en dicha lengua, es cierto que, por la dinámica habitual que ha habido hasta ahora en la Administración, la tendencia general ha sido, y aún es, crear los textos en castellano y luego enviarlos a traducir al euskera.

El objetivo es realizar el cambio para redactar los documentos en euskera en vez de enviarlos a traducir, y para ello Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA ofrecerá al personal el apoyo que necesite.

- Por otro lado, es sabido que la media de edad del personal de la Administración es alta y que en los próximos años se incorporará un gran número de personal nuevo. La llegada de nuevo personal puede ser una oportunidad extraordinaria para reforzar el uso del euskera, y no solamente en lo que se refiere a la lengua de servicio, sino, sobre todo, para avanzar firmemente en el ámbito de la lengua de trabajo. Se considera que en los próximos años las personas que comiencen a trabajar en Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA dispondrán de una buena competencia lingüística, por ello, se deberían sentar las bases para que cuando esas personas comiencen a trabajar en la administración realicen todo su trabajo en euskera con total naturalidad.

El objetivo es que esas personas comiencen a trabajar en euskera de modo natural; además, eso sería un estímulo para transformar los hábitos lingüísticos del grupo de trabajo. Por ello es conveniente que, tan pronto como empiecen a trabajar en la administración, se les informe sobre las decisiones adoptadas en materia de política lingüística, para ello la hoja de ruta, muy importante, es el protocolo de bienvenida.

- También queremos destacar la importancia de la formación general. De cara a la normalización, es tan eficaz la acreditación del perfil lingüístico como recibir la formación general en euskera. Debe, pues, garantizarse que tal formación se ofrezca en euskera, y debe facilitarse que el personal acuda a los cursos que se organicen en euskera.

- Los criterios de contratación también están recogidos con detalle. El objetivo es que todos los órganos de contratación inserten necesariamente los requisitos lingüísticos en las carátulas de los contratos administrativos y en los pliegos de cláusulas administrativas especiales. Y lo más importante: hacer el seguimiento del cumplimiento de esas cláusulas, y en caso de no cumplirse, adoptar las medidas pertinentes.



Donostia Hileta Zerbitzuak, SA
Servicios Funerarios Donostia-San Sebastián, S.A.

Esan bezala, ondorengo orriotan jarraibide horien xehetasunak jasotzen dira, Donostia Hileta Zerbitzuak, SA datozen 5 urteetan, izango dituen gida lerroak izango dira.

Como se ha mencionado, en las siguientes páginas se recogen los detalles de estos criterios, que serán las pautas a seguir por Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA en los próximos cinco años.



Donostia Hileta Zerbitzuak, SA
Servicios Funerarios Donostia-San Sebastián, S.A.

I.- INGURUNE JURIDIKOA

I.- CONTEXTO JURÍDICO



1.- Arautegi orokorra

Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera sustatzeko politikak 1982ko azaroaren 24ko 10/82 Oinarrizko Legean, euskararen erabilpena arauzkotzekoan dauka bere hastapeneko erreferentzia.

Lege horretan xedatzen da herritar guztiak dutela eskubidea herri-administrazioarekin nahi duten hizkuntza ofizialean harremanak izateko. Ondorioz, herri-administrazioen betebeharrak xedatzen du, eskubide hori muga edo trabarik gabe betetzen dela ziurtatua izan dadin.

Aipatu dugun lege horrenta xedatutakoaren arauz, 1997ko apirilaren 15eko 86/97 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duenak, araubidezko marko orokorra ezartzen du.

Eta Dekretu horren laugarren xedapen gehigarriak honela dio:

“1.– Euskal Autonomia Elkarteko herri administrazioei lotuta egonik zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publikoek, nahita nahiez Euskara eta gaztelaniaren erabilera bermatu beharko dute herritarrekin harreman zuzenak dituzten zerbitzuetan.

2.– Helburu hori betetzeko, elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publiko horiek, Dekretu honetan ezarritako irizpideak erabilita, erakundeetako bakoitzean ezarri beharreko helburuak zein izango diren aztertu eta helburu horiek benetan bete daitezzen hartu beharreko neurriak hartuko dituzte. Ondoren, Hizkuntza Politikarako Sailordetzari emango diote horren berri, Dekretu honen 7. atalean ezarritakoari jarraituz.”.

2003ko abenduaren 22an onetsitako Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuak eta 2008ko uztailaren 1eko Dekretuak, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzkoak, kontsumitzaile eta erabiltzaileei ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea aitortzen die. Ondorioz, erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute.

1.- Normativa general

La política de promoción del uso social del euskera de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca se enmarca dentro de lo establecido por la Ley 10/1982 básica de normalización uso del euskera.

Dicha ley establece el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse con la administración pública en la lengua oficial de su elección. Consiguientemente, establece también las obligaciones que atañen a los poderes públicos para garantizar el ejercicio de tal derecho sin límites ni obstáculos.

En desarrollo de lo dispuesto en la citada ley, el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establece el marco reglamentario general.

Y la Disposición Adicional cuarta del Decreto establece:

“1.– Las sociedades públicas y los entes públicos de derecho privado dependientes de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi que presten servicios públicos vendrán obligados a garantizar la utilización del euskera y del castellano en aquellos servicios que conlleven una relación directa con el usuario.

2.– Para ello dichas sociedades públicas y entes públicos de derecho privado, a través de sus consejos de administración o de los órganos competentes en materia de personal, aplicando los criterios del presente decreto, estudiarán los objetivos lingüísticos que hubieran de ser de aplicación en cada uno de ellos, y adoptarán las medidas tendentes a su efectivo cumplimiento, dando cuenta de ello a la Viceconsejería de Política Lingüística a los efectos previstos en el artículo 7 del presente decreto.”.

El Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, de 22 de diciembre de 2003, así como el Decreto sobre derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, de 1 de julio de 2008, reconocen a dichas personas el derecho a recibir la información relativa a bienes y servicios indistintamente en euskera o en castellano. En consecuencia, los organismos públicos garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas



Kontuan hartu beharrekoa da era berean 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzkoa. Legearen 6. eta 7. artikuluek xedatutakoaren arabera, euskara tokiko erakundeon jardueretan erabilera normal eta orokorreko zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izango da. Edonola ere, bermatu egin beharko da erakundeekin harremanak izateko orduan herritarrak nahi duen hizkuntza aukeratzeko eskubidea.

Azkenik, azaroaren 19ko 179/2019 Dekretua aurrez aipatutako Legea garatzeko ematen da, eta honako xede hauek ditu: euskararen eta gaztelaniaren erabilera instituzional eta administratiboak arautzea Euskadiko toki entitateetan, eta herritarrei hizkuntza eskubideak bermatzea toki entitateekiko harremanetan.

2.- Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK hartutako erabaki eta neurriak euskararen normalizazioari dagokionez

2015eko apirilaren 16an Donostia Udaleko Euskara Zerbitzuaren eta Donostia Hileta Zerbitzuak, SAKen arteko lankidetzak hitzarmena sinatu zen. Hitzarmen honen helburua Donostiako Udalaren eta Sozietatearen euskararen erabilera normalizatzeko planen arteko koherentzia eta optimizazioa bilatzea zen. Horretarako, Donostiako Udalak, Euskara Zerbitzuaren bidez, laguntza eta aholkularitza eskaintzeaz gain, Sozietatearen Euskara Planen jarraipena ere egiten zuen.

Geroago, 2015eko abenduaren 18an izandako Administrazio Kontseiluak, V. Plangintza aldiari lotua zegoen Donostia Hileta Zerbitzuak, SAKo Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartu zuen.

Dokumentu honetan jasotzen den plana aurreko planari jarraipena ematera dator, baina bertan VI. Plangintza aldi berriaren paradigma eta ildo nagusiak hartu dira kontuan.

consumidoras y usuarias.

Hay que tener en cuenta a su vez la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. De acuerdo con los art. 6 y 7 de la citada Ley, el euskera será lengua de servicio y lengua de trabajo de uso normal y general en las actividades de las entidades locales, garantizando en todo caso el ejercicio efectivo del derecho de la ciudadanía a escoger la lengua oficial en la que se relacionan con los entes locales.

Por último, el Decreto 179/2019 se promulga en desarrollo de la Ley anteriormente mencionada, siendo su objeto la regulación de los usos institucionales y administrativos del euskera y del castellano en las administraciones locales de Euskadi, así como garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones locales.

2. Acuerdos y medidas adoptadas por Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA en materia de normalización del euskera

El 16 de abril de 2015 se firmó el convenio de colaboración entre el Servicio de Euskara del Ayuntamiento de Donostia y Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA. El objeto de dicho convenio era buscar la coherencia y la optimización entre los planes para la normalización del uso del euskera por parte del Ayuntamiento de San Sebastián y la Sociedad. Con este fin, el Ayuntamiento de Donostia, a través del Servicio de Euskara, además proporcionar asistencia y asesoramiento, también supervisaba el Plan de Euskara de la Sociedad.

Posteriormente, el Consejo de Administración celebrado el 18 de diciembre de 2015 aprobó el Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Sociedad Servicios Funerarios Donostia-San Sebastián, S.A. correspondiente al V periodo de planificación.

El plan que se recoge en este documento viene a dar continuidad al plan anterior, y para su elaboración se han tenido en cuenta los paradigmas y las líneas generales del nuevo (VI) periodo de planificación.



II.- VI. PLANGINTZA ALDIAREN ERAGIN EREMUA ETA EPEA

II.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DEL VI PERÍODO DE PLANIFICACIÓN



1. Eragin eremua

Plan honen eragin eremuak Donostia Hileta Zerbitzuak, SA osoa hartzen du bere baitan.

Zuzenbide pribatuko erakunde publikoei dagokienez, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak hizkuntza normalkuntzarako neurriak hartzeko betebeharra jasotzen du. Honela, aipatutako dekretuaren laugarren xedapen gehigarrian jasotzen denaren arabera, zuzenbide pribatuko erakunde publikoak behartuta daude bi hizkuntza ofizialak zerbitzu hizkuntza modura bermatzera eta, ondorioz, helburu hori lortzeko dokumentu honetan jasotzen diren jarraibideak betetzera. Erakunde publiko horiek Udalaren baitakoak diren heinean, euskara lan hizkuntza izateko jarraibideak ere bete beharko dituzte. Izan ere, entitate hauek jendartearekiko eredu izan behar dute udala eta erakunde autonomoak bezalaxe.

Horrez gain, 123/2008 Dekretuak, uztailaren 1ekoak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoak, eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua (2003-12-22) garatzen duenak, bere 38. artikuluan, zuzenbide pribatuko erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dutela xedatu eta nola egingo den zehazten du.

Erakunde publiko horietako bakoitzak bere gain hartu beharko du hizkuntza normalkuntza planaren diseinua, onarpena eta garapena. Euskara Zerbitzuak, bere aldetik, udaleko entitate publikoei aholkularitza eskainiko die, udalean aplikatzen diren hizkuntza jarraibideak erakunde horietan ere betetzen direla ziurtatzeko.

2. Eragin epea

Planaren eragin aldia onartzen den egunean hasi eta 2022ko abenduaren 31n bukatuko da; hau da, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetako hizkuntza normalkuntzarako prozesuaren VI. plangintza aldia amaitzen den egunean bertan.

1. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del Plan comprende a Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA en su totalidad.

En lo concerniente a las entidades públicas de derecho privado, el decreto 86/1997, de 15 de abril, prevé la obligación de que las mismas adopten medidas tendentes a la normalización lingüística. Así, según lo establecido en la disposición adicional cuarta del citado decreto, las entidades públicas de derecho privado están obligadas a garantizar la utilización de ambas lenguas oficiales como lengua de servicio y, consecuentemente, a cumplir los criterios recogidos en este documento para la consecución de dicho objetivo. En la medida en que dichas entidades públicas forman parte del Ayuntamiento deberán también cumplir con los criterios de uso del euskera como lengua de trabajo. De hecho, tales organismos deben servir de modelo a la sociedad, del mismo modo que el ayuntamiento y los organismos autónomos.

Asimismo, el Decreto 123/2008, de 1 de julio, de Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarias, que desarrolla el Estatuto sobre las Personas Consumidoras y Usuarias (22-12-2003), establece en su artículo 38 que las entidades públicas de derecho privado garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en las relaciones con las personas consumidoras y usuarias, concretando cómo ha de producirse dicha presencia.

Cada una de dichas entidades públicas deberá asumir el diseño, aprobación y desarrollo del plan de normalización lingüística. El Servicio de Euskera, por su parte, ofrecerá a las entidades públicas municipales un servicio de asesoría, para garantizar que los criterios lingüísticos a aplicar en el ayuntamiento se cumplan igualmente en esas entidades.

2. Período de vigencia

El período de vigencia de este Plan será desde el día de su aprobación hasta el 31 de diciembre de 2022, es decir, la fecha de finalización del ^{VI} período de planificación del proceso de normalización lingüística en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.



Donostia Hileta Zerbitzuak, SA
Servicios Funerarios Donostia-San Sebastián, S.A.

III.- EUSKARAZKO ATALAK

III.- UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EUSKERA



Euskarazko atalak

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak, hirugarren atalburuko 2. atalean dio: beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira euskarazko administrazio atalak. Atal horiek normalizazio planen ardatz edo erdigune kontsidera daitezke eta dekretuak jasotzen duenaren arabera, euskarazko atalak izendatzen joatea da plangintzan aurrera egiteko beste tresna.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SA plangintza aldian zehar euskarazko atalak izendatu ahal izango ditu era progresiboan, euskarazko atal izendatzeko baldintzak bete ahala -langileek dagokien euskara maila egiaztatua izatea, arduradunak gutxienez C1 eta arduradun politikoa euskaraz hitz egiteko gai izatea- .

Unidades en Euskera

El Decreto 86/1997 de 15 de abril, en el artículo 2 del tercer capítulo dice: son unidades administrativas en euskera, aquellas que desarrollan sus funciones principalmente en euskera. Estas unidades pueden considerarse como el eje o centro de los planes de normalización y según lo recogido en el decreto, designar gradualmente unidades en euskera es otro instrumento para avanzar en el plan.

A lo largo del citado periodo Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA podrá designar, de modo progresivo, unidades en euskera a medida que se vayan cumpliendo los requisitos para la designación de unidades en euskera -que el personal haya acreditado el nivel de euskera correspondiente, la persona responsable el C1, como mínimo, y que la o el responsable político tenga capacidad de expresarse en euskera- .



Donostia Hileta Zerbitzuak, SA
Servicios Funerarios Donostia-San Sebastián, S.A.

IV.- PLAN ESTRATEGIKOA 2020-2022

IV.- PLAN ESTRATÉGICO 2020-2022



Plan Estrategikoa

Urtetako esperientzia metatuta, VI. plangintza aldirako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak Bikain Ziurtagiriaren eredian oinarritutako sistema garatu du herri administrazioetako Erabilera Planak egiteko ere.

Eredu honekin lortu nahi da modu bateratuan diseinatzea bai administrazio publikoetako Planak eta baita enpresa pribatuetakoak ere.

Eredu horretan oinarritutako Plan Estrategikoa egin du Donostia Hileta Zerbitzuak, SA eta dokumentu honen muina diren hizkuntza jarraibideak ere zehaztu ditu, egituraketa hori bera erabiliz.

Plan Estratégico

Tras la experiencia adquirida a través de los años, la Viceconsejería de Política Lingüística para el VI periodo de planificación ha desarrollado un sistema basado en el certificado Bikain, también para la confección de los Planes de Uso de las administraciones públicas.

Con este modelo se pretende diseñar de forma unificada tanto los planes de las administraciones públicas como los de las empresas privadas.

Se ha diseñado un plan estratégico basado en este modelo para Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA, y valiéndose de esa misma estructura ha concretado también los criterios lingüísticos que constituyen el eje de este documento.



DONOSTIA HILETA ZERBITZUAK , Saren EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLAN ESTRATEGIKOA 2020-2022

ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)		Aurreikusitakoa (%)		OHARRAK
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	
1. ZERBITZU HIZKUNTZA. <u>Helburua:</u> Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.	1. ERAKUNDEAREN IRUDIA. <u>Helburua:</u> Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrak euskara erabiltzera gonbidatzeko (Txantxangorria eta bestelako identifikagarriak erabilia...).	1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak. <u>Helburua:</u> Jendaurreko errotulazioa eta ikus-entzunezkoak euskaraz ere egotea.	1.1.1. Errotulazio eta ikus-entzunezkoak.	0	100	0	100	Gazt: 0/ Gazt: 0
		1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak. <u>Helburua:</u> Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera, era batera edo bestera, bermatzea.	1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak.	0	100	0	100	Gazt: 0/ Gazt: 0
		1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak.	EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK	
				—		—		Ez dute jendaurreko ekitaldirik egiten.
		1.2.3. Herritarrari begira antolatutako ikastaro eta jarduerak.	EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	OHARRAK	
				50	0	50	0	Gazt: 50 / Gazt:50 Bisita gidatuak bi hizkuntzetan eskaintzen ditzute: euskaraz eta gazte.
1.3. Ingurune digitala. <u>Helburua:</u> Webgunean eta sare sozialetan edukiak euskaraz ere egotea.	1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia.	0	100	0	100	Gazt: 0 / Gazt: 0 Kontuan hartutakoak: web orria		



ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)		Aurreikusitakoa (%)		OHARRAK
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	
1. ZERBITZU HIZKUNTZA. <u>Helburua:</u> Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.	2. HERRITARREKIKO HARREMANAK. <u>Helburua:</u> Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.	2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua emateko edo produktua eskaintzeko orduan. <u>Helburua:</u> Herritarrekiko harremanetarako idatzkiak euskaraz ere egotea.	2.1.1. Idatzizko harremanak.	9	91	10	90	Gazt: 0 / Gazt: 0
		2.1.2. Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak.	50	50	100	0	Gazt: 0/ Gazt: 0	
		2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan. <u>Helburua:</u> Herritarrekiko harremanetan ahozko arreta euskaraz ere egitea	EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK	
			2.2.1. Harrera.	71		100		Gazt: 29/ Gazt: 0 Langile guztiak kontuan hartuta, jendaurrekoak bereizi gabe.
			2.2.2. Telefonoz, on line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak.	43		60		Gazt: 57 / Gazt: 40
			2.2.3. Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak.	80		100		Gazt: 20/ Gazt: 0
2. LAN HIZKUNTZA. <u>Helburua:</u> Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.	3. BARNE HARREMANAK ETA LAN TRESNAK. <u>Helburua:</u> Komunikazioan eta lan tresnetan euskara ere ohikotasunez erabiltzea.	3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia. <u>Helburua:</u> Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe makinak etab. euskaraz egotea.	3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia.	EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	OHARRAK
		3.2. Barne harremanak idatziz. <u>Helburua:</u> Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.		50	10	70	10	Gazt: 40/ Gazt: 20 Batez ere, tresneria (fotokopiagailuak)
		3.2.1 Informaziorako eta/edo komunikaziorako tresnak.	0	100	0	100	Intraneta hartu da kontuan	
		3.2.2. Lan bileretako idatziak.	34	56	40	55	Gazt: 10/ Gazt: 5	
		3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak.	60	20	40	50	Gazt: 20 / Gazt: 10 Idatzi ofizialak + ez formalak	



ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)		Aurreikusitakoa (%)		OHARRAK
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	
2. LAN HIZKUNTZA. Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.	3. BARNE HARREMANAK ETA LAN TRESNAK. Helburua: Komunikazioan eta lan tresnetan euskara ere ohikotasunez erabiltzea.	3.3. Barne harremanak ahoz. Helburua: Ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.	3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak.	65		75		Gazt: 35 / Gazt: 25
			3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak.	50		70		Gazt: 50 / Gazt: 30 Galdetegian barruko harremanak jaso dira telefonoz eta aurrez aurrekoak bereizi gabe.
			3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak.	50		70		Gazt: 50 / Gazt: 30 Galdetegian barruko harremanak jaso dira telefonoz eta aurrez aurrekoak bereizi gabe.
		3.4. Baliabide informatikoak. Helburua: Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea.	3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua.	EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	OHARRAK
			0	100	0	100	Gehien erabiltzen direnak hartu dira kontuan	
		3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera.	EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK	
		71		75		Gazt: 29 / Gazt: 25		
	4. PERTSONEN KUDEAKETA. Helburua: Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.	4.1. Pertsonen kudeaketa. Helburua: Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.	4.1.1. Pertsonen kudeaketa.	EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	OHARRAK
				15	73	15	85	Gazt: 18/ Gazt: 0 Langileei lotutako idatzi ofizialak hartu dira kontuan (nominak, ordutegiak, kontratuak...)
		4.2. Laneko prestakuntza. Helburua: Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea.	4.2.1. Laneko prestakuntza.	50		60		Gazt: 50 / Gazt:40 2018ko prestakuntza ikastaroen datuak
4.2.2. Ikastaroen kudeaketa.			0	100	0	100	Ikastaroak kudeatzeko euskarriak eta idatziak (izen emateko datu basea, taulak...)	



ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)		Aurreikusitakoa (%)		OHARRAK	
				EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN		
2. LAN HIZKUNTZA. <u>Helburua:</u> Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.	5. KANPO HARREMANAK. <u>Helburua:</u> Euskararen erabilera areagotzea kanpoko erakundeekiko harremanetan.	5.1. Administrazioa <u>Helburua:</u> Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.	5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak.	0	100	0	100	Gazt: 0 / <i>Gazt:0</i>	
		5.2. Erakunde pribatuak: finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak... <u>Helburua:</u> Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan.	5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak.	EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK	
				62	70	Gazt: 38/ <i>Gazt: 30</i>			
		6. KUDEAKETA SISTEMA. <u>Helburua:</u> Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.	6.1. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen integratzea. <u>Helburua:</u> Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.	5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak.	EUSKARAZ	ELE BITAN	EUSKARAZ	ELE BITAN	OHARRAK
					7	0	25	0	Gazt: 93 / <i>Gazt:75</i>
				5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak.	EUSKARAZ		EUSKARAZ		OHARRAK
				49	60	Gazt: 51/ <i>Gazt: 40</i>			
	6.1.1. Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza mailak	6.1.2. Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna.	6.1.3. Langileen eta erakunde ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko.	6.1.4. Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan.	63		70		Lanpostuari dagokion euskara maila duten langileak
					66		—		
					54		60		Balorazio positiboa hartu da kontuan (galdetegia)
					36		50		



ARDATZAK	1. MAILAKO ELEMENTUAK	2. MAILAKO ELEMENTUAK	ADIERAZLEAK	Hasiera (%)	Aurreikusitakoa (%)	OHARRAK
2. LAN HIZKUNTZA. Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.	6. KUDEAKETA SISTEMA. Helburua: Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.	6.2. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa sistema orokorrean integratzea. Helburua: Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea.	6.2.1. Kudeaketa planaren jarraipena (0-%100)	100	100	Zuzendaritzak segimendua egiten dio euskararen gaiari.
			6.2.2. Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze maila. (0-%100)	60	75	Plan Estrategikoan sartuta dago euskara ardatz eta irizpide nagusi gisa.
			6.2.3. Euskara sortze hizkuntza. (0-%100)	30	50	Gazt: 70 / Gazt:50 Sortze hizkuntza: euskaraz + ele bitan.
			6.2.4. Dokumentuen estandarizazioa. (0-%100)	100	100	Estandarizatu daitezkeen dokumentuak kontuan hartuz
		6.3. HERRITARRAK eta ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapen kudeaketan integratzea. Helburua: erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea.	6.3.1. HOElen betetze maila. (0-%100)	73	80	



**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA 2020-2022
DE SERVICIOS FUNERARIOS DONOSTIA – SAN SEBASTIÁN, S.A.**

EJES	ELEMENTOS DEL 1 ^{ER} NIVEL	ELEMENTOS DEL 2 ^O NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)		Previsión (%)		OBSERVACIONES
				EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	
1. LENGUA DE SERVICIO. <u>Objetivo:</u> Fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales con la ciudadanía, garantizando así los derechos lingüísticos de las y los ciudadanos.	1. IMAGEN CORPORATIVA. <u>Objetivo:</u> En áreas de atención al público tener una conducta proactiva, que invite a utilizar el euskera con la ciudadanía (utilizando identificativos como el Txantxangorri u otros...).	1.1. Rotulación y medios audiovisuales. <u>Objetivo:</u> Garantizar la presencia del euskera en la rotulación y los medios audiovisuales en áreas de atención al público.	1.1.1. Rotulación y soportes audiovisuales.	0	100	0	100	Cast:0/ Cast: 0 (rótulos antiguos, extintores...)
			1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería.	0	100	0	100	Cast: 0/ Cast:0
		1.2.Marketing, publicidad y actos públicos. <u>Objetivo:</u> Garantizar de una forma u otra la presencia y el uso del euskera en todas las iniciativas de marketing, publicidad y actos públicos.	1.2.2. Actos públicos.	EUSKERA		EUSKERA		OBSERVACIONES
				—		—		No se realizan actos públicos
			1.2.3. Cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía.	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	OBSERVACIONES
				50	0	50	0	Cast: 50 / Cast: 50 Se ofrecen visitas guiadas en las dos lenguas.
	1.3. Entorno digital. <u>Objetivo:</u> Garantizar que los contenidos de la página web y redes sociales estén en euskera.	1.3.1. Contenidos de la página web y redes sociales.	0	100	0	100	Cast: 0 / Cast: 0 Se han tenido en cuenta: las páginas web,	



EJES	ELEMENTOS DEL 1 ^{ER} NIVEL	ELEMENTOS DEL 2 ^O NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)		Previsión (%)		OBSERVACIONES	
				EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE		
1. LENGUA DE SERVICIO. <u>Objetivo:</u> Fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales con la ciudadanía, garantizando así los derechos lingüísticos de las y los ciudadanos.	2. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA. <u>Objetivo:</u> Fortalecer el uso del euskera en los servicios para que quien haya elegido ser atendido en euskera reciba la prestación en dicha lengua.	2.1. Relación escrita con la ciudadanía, al ofrecer el servicio o entregar el producto. <u>Objetivo:</u> Garantizar que los escritos para la ciudadanía estén en euskera.	2.1.1. Relaciones escritas.	9	91	10	90	Cast: 0 / Cast: 0	
		2.1.2. Respuestas en euskera a la demanda en euskera.	50	50	100	0	Cast: 0/ Cast: 0		
		2.2. Relación oral con la ciudadanía al ofrecer el servicio o entregar el producto. <u>Objetivo:</u> Realizar en euskera la atención oral con la ciudadanía.	2.2.1. Recepción.		EUSKERA		EUSKERA		OBSERVACIONES
		2.2.1. Recepción.	71		100		Cast: 29/ Cast: 0	Uso de todo el personal sin diferenciar al de atención al público	
		2.2.2. Relaciones orales por teléfono, on line y presenciales	43		60		Cast: 57 / Cast:40		
		2.2.3. Respuestas en euskera a la demanda en euskera	80		100		Cast: 20/ Cast: 0		
2. LENGUA DE TRABAJO. <u>Objetivo:</u> Incrementar el uso del euskera en las relaciones de trabajo.	3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO. <u>Objetivo:</u> Utilizar el euskera habitualmente en la comunicación y las herramientas de trabajo.	3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo. <u>Objetivo:</u> Garantizar en euskera los materiales de oficina, papelería, maquina de café, etc.	3.1.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo.	50	10	70	10	Cast: 40/ Cast: 20 Fotokopiadoras...	
		3.2. Relaciones escritas de trabajo. <u>Objetivo:</u> Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas.	3.2.1. Herramientas para la información/ comunicación.	0	100	0	100	Intranet	
		3.2.2. Escritos de las reuniones de trabajo.	34	56	40	55	Cast: 10/ Cast: 5		
		3.2.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad.	60	20	40	50	Cast: 20 / Cast: 10 Textos oficiales + no formales		



EJES	ELEMENTOS DEL 1 ^{ER} NIVEL	ELEMENTOS DEL 2 ^O NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)		Previsión (%)		OBSERVACIONES					
				EUSKERA		EUSKERA							
2. LENGUA DE TRABAJO. Objetivo: Incrementar el uso del euskera en las relaciones de trabajo.	3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO. Objetivo: Utilizar el euskera habitualmente en la comunicación y las herramientas de trabajo.	3.3. Relaciones orales de trabajo. Objetivo: Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales.	3.3.1. Comunicaciones orales de las reuniones de trabajo internas.	65		75		Cast: 35/ Cast: 25					
			3.3.2. Relaciones telefónicas internas	50		70		Cast: 50/ Cast: 30 En el cuestionario se recoge sin diferenciar el uso telefónico y presencial					
			3.3.3. Relaciones presenciales internas.	50		70		Cast: 50 / Cast: 30 En el cuestionario se recoge sin diferenciar el uso telefónico y presencial					
		3.4. Recursos informáticos. Objetivo: Garantizar la versiones en euskera de los soportes informáticos y promover el uso de los mismos.	3.4.1. Número de instalaciones de versiones en euskera	EUSKERA	0	BILINGÜE	100	EUSKERA	0	BILINGÜE	100	OBSERVACIONES	Teniendo en cuenta las aplicaciones de mayor uso.
				EUSKERA		EUSKERA		OBSERVACIONES					
			3.4.2. Uso de versiones en euskera.	71		75		Cast: 29 / Cast: 25					
	4. GESTIÓN DE PERSONAS Objetivo: Fortalecer el uso del euskera en la formación y gestión de personas.	4.1. Gestión de personas. Objetivo: Incrementar el uso escrito y oral del euskera en la gestión de los recursos humanos.	4.1.1. Gestión de personas.	EUSKERA	15	BILINGÜE	73	EUSKERA	15	BILINGÜE	85	OBSERVACIONES	Cast: XX/ Cast:XX Comunicaciones oficiales de gestión de personas (nóminas, contratos, horarios...)
				EUSKERA		EUSKERA		OBSERVACIONES					
		4.2. Formación laboral Objetivo: Incrementar la oferta de la formación en euskera y promover su demanda.	4.2.1. Formación laboral.	50	0	60	0	Cast: 34 / Cast: 40 Datos de formación del 2018					
			4.2.2. Gestion de los cursos.	0	100	0	100	Soportes y comunicaciones para las gestión de los cursos (BD inscripción, tablas...)					



EJES	ELEMENTOS DEL 1 ^{ER} NIVEL	ELEMENTOS DEL 2 ^O NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)		Previsión (%)		OBSERVACIONES
				EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	
2. LENGUA DE TRABAJO. <i>Objetivo:</i> Incrementar el uso del euskera en las relaciones de trabajo.	5. RELACIONES EXTERNAS <i>Objetivo:</i> Incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas.	5.1. Administración. <i>Objetivo:</i> Incrementar el uso del euskera en las relaciones con las administraciones públicas.	5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones.	0	100	0	100	Gazt: 0/ Gazt: 0
		5.2. Entidades privadas: entidades financieras y proveedores de productos y servicios... <i>Objetivo:</i> Incrementar el uso del euskera en las relaciones con los proveedores.	5.1.2. Relaciones orales con las administraciones.	EUSKERA		EUSKERA		OBSERVACIONES
			5.2.1. Relaciones escritas con entidades privadas.	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	OBSERVACIONES
		5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas.	7	0	25	0	Gazt: 93 / Gazt: 75	
	EN EUSKERA		EN EUSKERA		OBSERVACIONES			
	6. SISTEMA DE GESTIÓN. <i>Objetivo:</i> Garantizar la gestión avanzada del euskera.	6.1. PERSONAS: La gestión lingüística está integrada en la gestión del personal. <i>Objetivo:</i> Integrar el uso y conocimiento del euskera en la gestión de personas.	6.1.1. Nivel de cumplimiento de los perfiles lingüísticos.	63		70		% de las personas trabajadoras que tienen acreditado el nivel lingüístico requerido.
			6.1.2. Capacidad lingüística de los representantes institucionales.	66		—		
			6.1.3. Valoración de los trabajadores y representantes institucionales sobre el plan de euskera.	54		60		Se ha tenido en cuenta la valoración positiva (cuestionario)
			6.1.4. Participación activa de los trabajadores y representantes institucionales en las iniciativas del plan de euskera.	36		50		



EJES	ELEMENTOS DEL 1 ^{ER} NIVEL	ELEMENTOS DEL 2 ^O NIVEL	INDICADORES	Inicio (%)	Previsión (%)	OBSERVACIONES
				EN EUSKERA	EN EUSKERA	
2. LENGUA DE TRABAJO. <u>Objetivo:</u> Incrementar el uso del euskera en las relaciones de trabajo.	6. SISTEMA DE GESTIÓN. <u>Objetivo:</u> Garantizar la gestión avanzada del euskera.	6.2. ESTRATEGIA: La gestión lingüística está integrada en el sistema general de gestión. <u>Objetivo:</u> Integrar la gestión del euskera en la gestión general de la entidad.	6.2.1. Seguimiento del Plan de Gestión desde el Comité de Dirección. (0-100%)	100	100	
			6.2.2. Nivel de integración de la gestión del euskera en a gestión de la entidad/institución. (0-100%)	60	75	El euskara se recoge como eje en el Plan Estratégico
			6.2.3. Índice de creación en euskera. (0-100%)	30	50	Gazt: 70 / Gazt: 50 Creación en euskera + en bilingüe.
			6.2.4. Estandarización de documentos. (0-100%)	100	100	Teniendo en cuenta los documentos que se pueden estandarizar.
		6.3. CIUDANANIA y SERVICIO: La gestión lingüística está integrada en las relaciones con la ciudadanía y en el desarrollo de los productos/ servicios. <u>Objetivo:</u> Integrar la lengua en los procesos de los servicios de la entidad.	Nivel de cumplimiento de los criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI). (0-100%)	73	80	Gazt: 27 / Gazt: 20



V. - JARRAIBIDEAK: Hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibideak; Lanpostuen hizkuntza baldintzak ezartzeko jarraibideak; eta Hizkuntzaren kudeaketa Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren kudeaketa orokorrean txertatzeri buruzko jarraibideak.

V.- CRITERIOS: Criterios de uso de las lenguas oficiales; Criterios para la asignación de condiciones lingüísticas de los puestos de trabajo y capacitación lingüística del personal; y Criterios para incluir la gestión de las lenguas en la gestión general de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA.



AURKIBIDEA / ÍNDICE

0. Sarrera	33 or.
Introducción	
I. ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA	34 or.
EJE I: LENGUA DE SERVICIO	
1. Erakundearen irudia	34 or.
Imagen de la institución	
1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	34 or.
Rotulación y audiovisuales	
1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	34 or.
Rotulación y audiovisuales	
1.1.1.1. Toponimia	35 or.
Toponimia	
1.1.1.2. Ikus-entzunezkoak	35 or.
Audiovisuales	
1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	35 or.
Marketing, publicidad y actos públicos	
1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak	35 or.
Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería	
1.2.1.1. Argitalpenak eta ikus-entzunezkoak	35 or.
Publicaciones y audiovisuales	
1.2.1.2. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak	36 or.
Anuncios, publicidad y campañas	
1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak eta jarduerak	36or.
Actos públicos y actividades	
1.3. Ingurune digitala	38 or.
Entorno digital	
1.3.1. Webgune eta sare sozial eta APPen edukia	38 or.
Contenido de las páginas web, redes sociales y APPs	
1.3.1.1. Webguneak	38 or.
Páginas web	
1.3.1.2. Sare sozialak	38 or.
Redes sociales	
1.3.1.3. Mugikorretako APPak	39or.
Las APPs para los móviles	
1.3.1.4. Helbide elektronikoak	39 or.
Direcciones de correo electrónico	



2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak.....	39 or.
Relaciones con la clientela (personas físicas) y la ciudadanía	
2.1. Bezero (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	39 or.
Relación escrita con la clientela (personas físicas) o la ciudadanía a la hora de dar servicios u ofrecer productos	
2.1.1. Idatzizko harremanak	39 or.
Relaciones escritas	
2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	39 or.
Respuestas dadas en euskera a las solicitudes en euskera	
2.1.2.1. Erregistroa	39 or.
Registro	
2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	40 or.
Relación oral con la clientela (personas físicas) o la ciudadanía a la hora de dar servicios u ofrecer productos	
2.2.1. Harrera	40 or.
Atención	
2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre	40 or.
Relaciones telefónicas, online y presenciales	
2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzuna	40 or.
Respuestas dadas en euskera a las solicitudes en euskera	

II. ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

EJE II: LENGUA DE TRABAJO

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak	40 or.
Comunicación interna y herramientas de trabajo	
3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia	40 or.
Paisaje lingüístico ligado al trabajo	
3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia	40 or.
Paisaje lingüístico ligado al trabajo	
3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala	40 or.
Comunicación escrita vertical y horizontal	
3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak.....	41 or.
Instrumentos para la información y la comunicación	
3.2.2. Lan bileretako idatziak	41 or.
Los documentos escritos de las reuniones de trabajo	
3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak	41 or.
Los escritos de las relaciones internas	
3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala	42 or.
Comunicación oral vertical y horizontal	
3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak	42 or.
La comunicación oral de las reuniones de trabajo internas	
3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak	42 or.
La comunicación telefónica interna	
3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	43 or.



Relaciones presenciales internas

3.4. Baliabide informatikoak	43 or.
Recursos informáticos	
3.4.1. Euskarazko bertsioren instalazio kopurua	43 or.
Cantidad de instalaciones de las versiones en euskera.	
3.4.2. Euskarazko bertsioren erabilera	43 or.
Uso de las versiones en euskera	
4. Pertsonen kudeaketa	43 or.
Gestión de personas	
4.1. Pertsonen kudeaketa	43 or.
Gestión de personas	
4.1.1. Pertsonen kudeaketa	43 or.
Gestión de personas	
4.2. Laneko prestakuntza	43 or.
Formación laboral	
4.2.1. Laneko prestakuntza	43 or.
Formación laboral	
4.2.2. Ikastaroen kudeaketa	44 or.
Gestión de los cursos	
5. Kanpo harremanak	44 or.
Relaciones externas	
5.1. Administrazioa	44 or.
Administración	
5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak	44 or.
Relaciones escritas con las administraciones	
5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak	44 or.
Relaciones orales con las administraciones	
5.2. Erakunde pribatuak: Bezeroak (pertsona juridikoak), finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak eta abar.	45 or.
Instituciones privadas: clientela (personas jurídicas), entidades financieras, proveedores/as de productos y servicios, etc.	
5.2.1. Idatzizko harremanak erakunde pribatuekin	45 or.
Relaciones escritas con las instituciones privadas	
5.2.2. Ahozko harremanak erakunde pribatuekiko	45 or.
Relaciones verbales con las instituciones privadas	
5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak..... eta abar.	45 or.
Otras relaciones: entidades aliadas, empresas del grupo, instituciones colaboradoras, etc.	
5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak	45 or.
Relaciones escritas con otras entidades	
5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak	45 or.
Las relaciones verbales con otras entidades	



6. Kudeaketa sistema	46 or.
Sistema de gestión	
6.1. Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	46 or.
Estrategia: integración de la gestión de lenguas en el sistema de gestión general	
6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa	46 or.
El planteamiento de la gestión de las lenguas, con la visión a largo plazo y los objetivos a corto y medio plazo, y su evaluación.	
6.1.1.1. Helburu orokorrak	46 or.
Objetivos generales	
6.1.1.2. Metodologia	47 or.
Metodología	
6.1.1.3. Jarraipena eta ebaluazioa	47 or.
Seguimiento y evaluación	
6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak	47 or.
Recursos necesarios para llevar a término el planteamiento de la gestión de las lenguas	
6.1.2.1. Giza baliabideak	47 or.
Recursos humanos	
6.1.2.2. Normalizazio ekintzak	47 or.
Actuaciones de normalización	
6.1.2.3. Itzulpena	49 or.
Traducción	
6.1.2.4. Interpretazio zerbitzua	49 or.
Servicio de interpretación	
6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua	50 or.
Clientela o ciudadanía y producto o servicio	
6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa ...	50 or.
Clientela o ciudadanía, servicios o productos y gestión de proveedores/as	
6.2.1.1. Administrazio kontratuak	50 or.
Contratos administrativos	
6.2.1.2. Erosketak	51 or.
Compras	
6.2.1.3. Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren instalazioen eta materialen erabilera	51 or.
Uso de instalaciones y materiales de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA	
6.2.1.4. Jarduerak bide publikoan	51 or.
Actividades en la vía pública	
6.3. Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	52 or.
Personas: integrar la gestión de lenguas en la gestión del personal	
6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena	52 or.
Contratación del personal y promoción interna	
6.3.1.1. Lanpostuen hizkuntza baldintzak	52 or.
Condiciones lingüísticas de los puestos de trabajo	
6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea	52 or.
Liderazgo y participación	
6.3.2.1. Administrazioa hizkuntza normalizazioan eredu	52 or.



La Administración como modelo de la normalización lingüística

6.3.2.2. Antolakuntza egiturak	53 or.
Estructuras organizativas	

ERANSKINAK ANEXOS

I. ERANSKINA:

Euskara nabarmentzeko bideak Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko Euskara Planaren eraginpeko komunikazio, argitalpen, iragarki, publizitate kanpaina eta gainerako euskarrietan

54 or.

ANEXO I: medidas para destacar el euskera en las comunicaciones, publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y demás soportes comunicativos pertenecientes

al ámbito de aplicación del Plan de Euskera de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA

- | | |
|--|---------------|
| a) Idazkiak eta errotuluak | 54 or. |
| Textos escritos y rótulos | |
| b) Argitalpenak (liburuxkak, idatzizko publizitatea...) | 55 or. |
| Publicaciones (folletos, publicidad escrita...) | |
| c) Kartelak, posterrak eta antzekoak | 56 or. |
| Carteles, pósteres y similares | |
| d) Eskuorri eta antzekoak | 56 or. |
| Trípticos y similares | |
| e) Ikus-entzunezkoak eta ahozko publizitatea | 57 or. |
| Audiovisuales y publicidad oral | |

II. ERANSKINA: toponimoen erabilera

ANEXO II: uso de los topónimos

- | | |
|--|---------------|
| a) Toponimia finkatzeko prozedura | 58 or. |
| Procedimiento de fijación de la toponimia | |
| b) Toponimoen erabilera udal espedienteetan | 58 or. |
| Uso de topónimos en expedientes municipales | |
| c) Antzeko grafia duten euskarazko eta gaztelaniazko toponimoak | 59 or. |
| Topónimos con formas parecidas en euskera y castellano | |

III. ERANSKINA: errotulazio finkoak, tresneria eta papertegia

ANEXO III: rotulación permanente, aparatos y máquinas, y papelería

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| a) Errotulazio finkoak | 60 or. |
| Rotulación permanente | |
| b) Tresneria | 60 or. |
| Aparatos y máquinas | |
| c) Papertegia | 60 or. |
| Papelería | |

IV. ERANSKINA: baliabide informatikoei buruzko xehetasunak

ANEXO IV: criterios específicos para recursos informáticos

- | | |
|---|---------------|
| a) Ordenagailuak, telefonoak, tabletak | 61 or. |
| Ordenadores, teléfonos, tablets... | |
| b) Telefono mugikorretako APPak | 61 or. |
| APPs de telefonía móvil | |



V. ERANSKINA: administrazio kontratuen araberako hizkuntza klausulak.....	62 or.
ANEXO V: Cláusulas lingüísticas en función del tipo de contrato administrativo	
a) Zerbitzuen emakidak eta Zerbitzuak	62 or.
Concesión de servicios y Servicios	
b) Obren emakidak eta Obrak	64 or.
Concesión de obras y Obras	
c) Hornidurak	64 or.
Suministros	
d) Kontratu txikiak	64 or.
Contratos menores	
VI. ERANSKINA: Lanpostuei hizkuntza baldintzak edo betekizunak ezartzeko prozedura eta jarraibideak.....	66 or.
ANEXO VI: Procedimiento y criterios para la asignación de las condiciones y requerimientos lingüísticos de los puestos de trabajo	
a) Lanpostuei hizkuntza baldintzak edo betekizunak ezartzeko prozedura.....	66 or.
Procedimiento para la asignación de las condiciones y requerimientos lingüísticos de los puestos de trabajo	
b) Lanpostuei hizkuntza baldintzak edo betekizunak ezartzeko jarraibideak.....	66 or.
Criterios para la asignación de las condiciones y requerimientos lingüísticos de los puestos de trabajo	
c) Lanpostuen euskara mailak.....	68 or.
Nivel de euskera de los puestos de trabajo	



0. Sarrera

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren Plan Estrategikoan zehaztutako helburu horiek lortzeko ezinbesteko gidari izango dira ondorengo orrietan ematen diren jarraibideak. Ondoko ideia nagusiak garatzen dira jarraibide horietan:

- **Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren jardun esparru guztietan (ahozkoan, idatzizkoan, argitalpenetan, ekitaldietan, kontratazioetan....) bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak.** Irizpide nagusia da egoerak ahalbidetzen duen guztietan euskara erabiltzea, betiere herritarren hizkuntza eskubideak bermatuz. Aurreko plangintza aldiko jarraibide berberak dira, baina xehetasun gehiagoarekin jaso dira eta, plangintza aldi honetan, ahalegin berezia egin nahi da gaitasuna dagoen guztietan euskara sortze hizkuntza izan dadin, horretarako langileei beharrezko laguntza eskainiz.

- Hizkuntzaren ezagutza orokortzeko, **lanpostuen hizkuntza baldintzak zehazteko jarraibideak.** Aurreko plangintza aldiko jarraibide berberak dira.

- **Hizkuntzaren kudeaketa Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren kudeaketa orokorrean txertatzeri buruzko jarraibideak.** Euskara Plana Gobernuaren Plan Estrategikoa da, eta gainera, zeharkakoa. Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren eginkizunen garapenerako kudeaketa tresnetan hizkuntzen kudeaketa zehar lerro gisa txertatzeko neurriak hartuko dira. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko erabakia erakundearena da.

0. Introducción

Los criterios aportados en las siguientes páginas serán el hilo conductor del sexto periodo de planificación para lograr los objetivos propuestos en el Plan Estratégico de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA. Las ideas principales de dichos criterios son:

- **Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en todos los ámbitos de actividad de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA (oral, escrita, publicaciones, eventos, contrataciones...).** El criterio básico es utilizar el euskera en todas las situaciones que lo posibiliten, garantizando en todo momento los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Son los mismos criterios del periodo de planificación anterior, más detallados. Además en este periodo de planificación se quiere hacer un especial esfuerzo para que los textos se creen en euskera en todos los casos en que exista competencia lingüística. Para ello se ofrecerá al personal el apoyo que necesite.

- **Criterios para la asignación de condiciones lingüísticas de los puestos de trabajo** con el fin de generalizar la competencia lingüística. Dichos criterios son los mismos del periodo de planificación anterior.

- **Los criterios para incluir la gestión de las lenguas en la gestión general de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA.** El Plan de Euskera es el Plan Estratégico del Gobierno, y además es transversal. Se tomarán medidas para insertar la gestión de las lenguas como línea transversal en las herramientas de gestión de los cometidos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA. Corresponde a la institución decidir sobre el uso de las lenguas oficiales.



I. ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

Euskara desabantaila egoeran dagoen hizkuntza da eta, horretaz jabeturik, Donostia Hileta Zerbitzuak, SA ekintza positiboak sustatu eta euskararen aldeko neurriak hartuko ditu hizkuntza indartu eta normalizatzeko helburuz. Horrela, herritarren eskubidea bermatuko du Donostia Hileta Zerbitzuak, SArekiko harremanetan hizkuntza ofiziala aukeratzeko eta hizkuntza horretan artatuak izateko.

Beraz, euskara soilik erabiliko da, baldin eta hartzaileak edo eragindakoak diren herritarren eskubideak bermatuta badaude.

1. Erakundearen irudia

1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Errotulu finkoak eta noizbehinkako oharrak (askotan paperean egindakoak) euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz edo, behar izanez gero, hizkuntza gehiagotan agertuko dira, euskarari lehentasuna emanez, bulego eta egoitza guztietako kanpoaldean nahiz barrualdean.

Euskaraz idatziko da errotulu eta ohar horietako testua, kasu hauetan:

- a) Hitzek euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia dutenean.
- b) Mezuak piktograma batez lagundurik agertzen direnean eta horren bitartez erraz ulertzen direnean.
- c) Zuzendaritzaren edo ezagutzera ematen den jardueraren izaerak edo hartzaileen berezitasunek ahalbidetzen dutenean, eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntzetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

Jarraibide horiek beteko dira, halaber, honako hauetan: Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren organo, zuzendaritza, egitarau, proiektu, jarduera eta ekintza guztien izen ofizialetan; seinaleztapenean, papertegiko elementu idatzi finkoetan; tresneriako azalpenetan.

Errotulu finkotzat, papertegiko elementutzat eta tresneriatzat zer jotzen den jakiteko III. eranskinera joko da. Idazki elebidun edo eleaniztunetan euskara nola nabarmendu behar den jakiteko, berriz, plan

EJE I: LENGUA DE SERVICIO

Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA, consciente de que el euskera está en una situación de desventaja, trabajará para la promoción y normalización del euskera, adoptando medidas de acción positiva en favor de dicha lengua, garantizando en todo caso, el derecho de los ciudadanos y las ciudadanas a escoger la lengua oficial en la que se relacionan con Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA y el cumplimiento del deber de atenderles en la lengua escogida.

A estos efectos, se utilizará únicamente el euskera, siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias o afectadas.

1. Imagen de la institución

1.1. Rotulación y audiovisuales

1.1.1. Rotulación y audiovisuales

Los rótulos fijos y los avisos ocasionales (realizados con frecuencia en papel) se mostrarán, tanto en el interior como en el exterior de todas las oficinas y dependencias, en euskera, en euskera y castellano o, si es necesario, en más lenguas, dando prioridad al euskera.

El texto de esos rótulos y avisos se escribirá en euskera en los siguientes supuestos:

- a) Cuando las palabras tengan una grafía semejante en euskera y castellano.
- b) Cuando los mensajes vayan acompañados de pictogramas que faciliten su comprensión.
- c) Cuando así lo permitan el carácter del departamento, la actividad a comunicar o las particularidades de las personas destinatarias, siempre que sea en los términos antes indicados.

Cuando además de las dos lenguas oficiales también haya que utilizar otras lenguas, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

También se actuará conforme a esos criterios en los siguientes supuestos: en los nombres oficiales de todos los órganos, direcciones, programas, proyectos, actividades y actos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA; en la señalética, en los elementos escritos fijos de la papelería; en las instrucciones de las máquinas.

Para saber qué se entiende por rótulo fijo, papelería y máquinas se consultará en el anexo III.



honen I. eranskineko argibideetara edo Euskara Zerbitzura joko da.

1.1.1.1. Toponimia

Donostiako kale, bide, auzo, auzune, mendi, ibai eta erreken izendegi ofiziala, eta, oro har, toponimoak, Donostiako Udalak finkatuko ditu, jatorrizko hizkuntza (euskara, gaskoia, gaztelania, etab.) eta haren grafia akademikoa errespetatuz. Toponimoak nola erabili jakiteko, plan honen II. eranskineko argibideetara joko da.

1.1.1.2. Ikus-entzunezkoak

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuak, bozgorailuz, audioa duten tresnez eta antzeko bitartekoez zabaldukoak, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dira. Komunikazio horiek euskaraz egingo dira hartzaileen ezaugarriek hala ahalbidetzen dutenean eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Haurrei zuzendutako udal instalazio eta eraikinetako megafonia bidezko audioa eta musika, oro har, euskarazkoak izango dira, eta gainerako adin taldeei zuzendutakoak direnean, euskarazkoen kopurua gainerako hizkuntzekiko orekatua izango da, eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak

1.2.1.1. Argitalpenak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SA euskarri fisikoan nahiz digitalean argitaratzen dituen aldizkari, liburu, mapa, plano eta zabalkunderako argitalpenak euskaraz, betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero, edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, eta haietan euskarari lehentasuna emango zaio.

Argitalpenaren berriazko ezaugarriek, izaerak eta jasotzaileek (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) hala eskatzen dutenean, argitalpena euskaraz egingo da, eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Bi hizkuntza ofizialez gain, argitalpenak beste hizkuntzetan ere egin behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

Argitalpenaren banaketa Euskal Autonomia Erkidegotik, Nafarroatik eta Ipar Euskal Herritik

Por otra parte, para saber cómo destacar el euskera en los escritos bilingües o multilingües, se consultará en las instrucciones del anexo I o en el Servicio de Euskera.

1.1.1.1. Toponimia

La nomenclatura oficial y, en general, los topónimos de las calles, carreteras, barrios, barriadas, montes, ríos y riachuelos de San Sebastián los establecerá el Ayuntamiento de San Sebastián, respetando la lengua original (euskera, gascón, castellano, etc.) y su grafía académica. Para saber cómo utilizar los topónimos, se consultará en las instrucciones del anexo II.

1.1.1.2. Audiovisuales

Los mensajes orales dirigidos a personas indeterminadas comunicados por altavoz, dispositivos con audio o medios parecidos se emitirán primero en euskera y después en castellano. Esas comunicaciones se llevarán a cabo en euskera cuando las características de las personas receptoras así lo permita, siempre que sea en los términos antes indicados.

El audio y la música que se reproduzca por megafonía en las instalaciones municipales dirigidos al público infantil se emitirá por norma general en euskera, y cuando se dirijan al resto de grupos de edad habrá equilibrio entre la proporción de emisiones en euskera y las emitidas en otras lenguas, siempre que sea en los términos antes indicados.

1.2. Marketing, publicidad y actos públicos

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

1.2.1.1. Publicaciones

Todas las publicaciones que haga Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA en soporte físico o digital de revistas, libros, mapas, planos y demás publicaciones de difusión se harán en euskera, siempre que sea en los términos antes indicados o en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

Dependiendo de las características específicas, del carácter de las publicaciones y de las personas receptoras (edad, competencia lingüística, sector...), cuando la realidad así lo requiera, se harán las publicaciones en euskera, siempre que sea en los términos antes indicados.

Cuando además de las dos lenguas oficiales, también haya que utilizar otras lenguas en las publicaciones, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.



kanpo egiten denean, Estatuan eta Nazioartean, bertako hizkuntzaz gain, euskararen erabilera sinbolikoa egingo da.

Testu horien egokitasuna eta hizkuntza zuzentasuna bermatzea argitalpenaz arduratzen den zuzendaritzaren edo atalaren erantzukizuna da.

Euskara nabarmentzeko, berriz, I. eranskinean agertzen diren bideak erabiliko dira.

1.2.1.2. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren iragarki ofizialak eta gainerako publizitate ekintzak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, eta euskarari emango zaio lehentasuna.

Euskaraz egingo dira, oro har, haurrei eta nerabeei zuzendutakoak, baita hartzailearen ezaugarriek (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo gaiak hala eskatzen dutenean ere. I. ardatz honen hasierako bi paragrafoetan jasotzen den moduan, betiere, baldin eta hartzaileen eskubideak bermatuta badaude.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntzetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa. Kanpainetako edukiak eta esloganak bi hizkuntza ofizialetan edo gehiagotan egin behar direnean, ez dira hizkuntza batean sorturikoaren itzulpen soila izango. Hizkuntza bakoitzaren ezaugarriak zainduz, batean zein bestean, mezu egokiak, ulergarriak eta zuzenak izango dira.

Zabalkundeari begira, iragarkiak, publizitatea eta kanpainak euskaraz argitaratu edo emango dira euskarazko hedabideetan.

Irizpide orokor horiez gain, komunikazio ekintzaren arabera (ahozko eta idatzizko publizitatea, kartelak, posterrak, eskuorriak, liburuxkak eta abar), I. eranskinean agertzen diren berriazko jarraibideak ere bete beharko dira.

1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak eta jarduerak

a) Donostia Hileta Zerbitzuak, SAk antolatutako ekitaldi instituzionaletan (prentsaurreko, sari banaketa, aurkezpen, herritarrekin egindako bilera eta abarretan), euskara edo bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, euskarari lehentasuna emanez, betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAk euskara gaitasun egokiko pertsonak izendatuko ditu halako

Cuando la divulgación se haga fuera de la Comunidad Autónoma Vasca, Navarra e Iparralde, tanto en el Estado como en el ámbito internacional, además de la lengua local se utilizará el euskera de forma simbólica.

La adecuación y corrección lingüística de dichos textos serán responsabilidad de la dirección o unidad administrativa a quien corresponda la publicación.

Para destacar el euskera se utilizarán los recursos que se señalan en el anexo I.

1.2.1.2. Anuncios, publicidad y campañas

Los anuncios oficiales y demás actos publicitarios de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se realizarán en euskera o en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

Se realizarán como norma general en euskera cuando vayan dirigidos a niñas y niños o a adolescentes, o cuando así lo requieran las características de las personas destinatarias (edad, capacitación lingüística, ámbito...) o el contenido de dichos anuncios, que tal y como se recoge en los dos párrafos del inicio de este Eje I será siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de las personas destinatarias.

Cuando además de las dos lenguas oficiales también haya que utilizar otras lenguas, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

Cuando los mensajes y los eslóganes de las campañas se realicen en las dos lenguas oficiales o en más lenguas, no serán traducciones literales de mensajes concebidos en una sola lengua. Se crearán mensajes comprensibles y adecuados atendiendo a las características propias de cada lengua.

En cuanto a su difusión, los anuncios, la publicidad y las campañas en los medios de comunicación en euskera se publicarán o se darán a conocer en dicha lengua.

Además de esos criterios generales, dependiendo del acto comunicativo (publicidad oral y escrita, carteles, pósteres, folletos, cuadernillos, etc.), también habrá que cumplir con los criterios específicos del anexo I.

1.2.2. Actos públicos y actividades

a) En los actos institucionales organizados por Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA (ruedas de prensa, entregas de premios, presentaciones, reuniones con la ciudadanía...) se utilizará el euskera o las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera, siempre que sea en los términos antes indicados.



ekitaldietarako.

b) Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren zuzendaritza eta zerbitzuek antolatutako orotariko jardueretan (emanaldi, ikastaro, lantegi, jardunaldi, hitzaldi, mahai inguru, festa, bisita gidatu, erakusketa eta abarretan) euskara sustatzeko neurriak hartuko dira.

c) Euskara sustatzeko neurriak Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren Planaren eraginpeko jendaurreko ekitaldi eta jardueretan honako hauek izango dira:

- Hurrei, nerabeei eta gazteei zuzendutako jarduerak oro har euskaraz antolatuko dira. Nolanahi ere, jardueraren helburuak, gaiak edo hartzaileak aintzat harturik gaztelaniaz edo jatorrizko hizkuntzan ere antolatu ahal izango dira, betiere hartzaileen hizkuntza eskubideak betez gero.

- Ekitaldietan edo jardueretan bi hizkuntza ofizialak erabiltzen direnean, hurrenkera hau erabiliko da: lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz. Ekitaldia Ipar Euskal Herrian bada, lehenik euskaraz eta ondoren frantsesez. Bi hizkuntza ofizialez gain, ekitaldien aurkezpenak beste hizkuntzetan ere egitea beharrezko denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez.

Ekitaldi elebidunetan, irizpide nagusia izango da hizkuntzen arteko oreka bermatzea. Egoerak ahalbidetzen duenean, hizkuntza bakoitzean eduki berak ez errepikatzen joko da; horretarako, hizkuntza bakoitzari eskainitako denboran edo testu kopuruan oreka kontuan hartzeaz gain, edukien banaketa ere orekatuko da.

Komunikaziorako teknologiek ematen dituzten aukerak baliatuko dira euskararen erabilera bermatzeko; esaterako, ahozko zuzeneko komunikazioan hizkuntza bat erabiltzea eta euskarri informatikoan bestea. Banatu beharreko dokumentazioa euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan banatuko da.

Ekitaldiaren edo jardueraren izaerak aldibereko interpretazioa eskatzen duenean, alde zuzenetik ongi zehaztuko dira interpretazioan izango diren hizkuntzak, eta interpretazio lana egiteko behar diren baliabideez hornitutako areto bat prestatuko da.

- Gaztelaniaz eskaintzen diren jardueretan, euskaraz ere egingo da aurkezpena, eta euskarazko sarrera egingo zaio ekitaldiaren atal bakoitzari. Ele bietan egingo dira jardueraren publizitatea eta jardueran banatzen diren dokumentu idatziak.

Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA designará para participar en tales eventos a personas con un adecuado nivel de euskera.

b) En las actividades de todo tipo organizadas por los distintos departamentos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA (actuaciones, cursos, talleres, jornadas, conferencias, mesas redondas, fiestas, visitas guiadas, exposiciones...) se adoptarán medidas para la promoción del euskera.

c) Las medidas para la promoción del euskera en los actos públicos y actividades a los que afecta el Plan de Euskera de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA, son los siguientes:

- Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA organizará habitualmente en euskera las actividades dirigidas a niños y niñas, a adolescentes y jóvenes. No obstante, atendiendo a los objetivos, los temas o los receptores de la actividad, se podrán realizar en castellano o en el idioma original, garantizando en todo caso el cumplimiento de los derechos lingüísticos de los mismos.

- Cuando haya que utilizar las dos lenguas oficiales en los actos o actividades, se hará en este orden: primero en euskera y después en castellano. Si el acto es en Iparralde, primero en euskera y después en francés. Cuando además de las dos lenguas oficiales también sea necesario utilizar otras lenguas en la presentación de los actos, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

En los actos bilingües, el criterio principal será garantizar el equilibrio entre ambas lenguas. Cuando la situación así lo permita, se tenderá a no repetir los mismos contenidos en ambas lenguas; para ello, se equilibrará tanto el tiempo y la cantidad de texto dedicados a cada lengua como la distribución de los contenidos.

Se aprovecharán las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la comunicación para garantizar el uso del euskera; por ejemplo, combinar una comunicación oral realizada en una lengua con una exposición en soporte informático realizada en la otra lengua. En caso de que se distribuya alguna documentación, estará redactada en euskera o en las dos lenguas oficiales.

Si la naturaleza del acto requiere del servicio de interpretación simultánea, se definirán claramente y de antemano los idiomas de interpretación y se dispondrá una sala dotada con los recursos necesarios para desarrollar dicha función.

- En las actividades que se ofrezcan en castellano, se realizará la presentación también en euskera y se hará una breve introducción en euskera en cada



- Jarduera ele bietan egin arren, bi hizkuntzak emanaldi bakarrean eskaintzen ez direnean, aukera hauek izango dira kontuan:

- Gutxienez emanaldien erdia euskaraz egingo da.
- Euskarazko emanaldia egun eta ordu egokian eskainiko da.

- Ekitaldiak edo jarduerak zein hizkuntzatan izango diren zehaztuko da publizitate eta jakinarazpen guztietan.

1.3. Ingurune digitala

1.3.1. Webgune, sare sozial eta APPen edukia

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren Internet, sare sozial eta mugikorretako aplikazioetako edukiak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko eta izapideak egiteko moduan egongo dira.

1.3.1.1. Webguneak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren webguneetako hasierako hizkuntza euskara izango da eta aukera egongo da gaztelania eta, hala badagokio, gainerako hizkuntzak hautatzeko. Webgune eleaniztunetan hizkuntzak hurrenkera honetan eskainiko dira: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

Internet sarearen bidez egin daitezkeen izapideak euskaraz eta gaztelaniaz egiteko moduan egongo dira.

Euskarazko orrietan txertatzen diren estekak, aukera dagoen guztietan, euskarazko orrietara bideratuko dira. Era berean, erantsitako dokumentuen izenak eta edukia euskaraz idatziko dira.

Euskaraz sortuko dira webguneetako eta web orrietako helbideak.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren webgune eta helbide elektronikoek .eus domeinua izango dute.

1.3.1.2. Sare sozialak

Sare sozialetan, kontu elebiduna dagoenean, euskarazko kontu bat sortuko da aukera dagoen guztietan.

Sare sozialetako kontu elebidunetan, testua mezu bakarrean doanean, euskara gainean idatziko da; eta bi mezutan doanean lehenik gaztelaniazko mezua idatziko da, eta, jarraian, euskarazkoa, euskarazkoa aurretik bistaratu dadin.

apartado del acto. La publicidad del acto y los documentos distribuidos en el mismo se realizarán en bilingüe.

- En el caso de actividades bilingües, cuando los dos idiomas no se ofrezcan en la misma actuación, se tendrán en cuenta las siguientes opciones:

- La mitad, al menos, de las actuaciones o sesiones se realizarán en euskera.
- Las actuaciones o sesiones en euskera se ofrecerán en días y horarios adecuados.

- En la publicidad y comunicaciones de los actos o las actividades se dará a conocer el idioma en que se realizarán los mismos.

1.3. Entorno digital

1.3.1. Contenido de las páginas web, redes sociales y APPs

Los contenidos de titularidad de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA en Internet, las redes sociales y las aplicaciones de los teléfonos móviles estarán disponibles en euskera o en euskera y castellano para su consulta y para la realización de trámites.

1.3.1.1. Páginas web

La lengua inicial de las páginas web de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA será el euskera y se dispondrá de la opción de seleccionar la versión en castellano y, en su caso, en otros idiomas. En las páginas web multilingües los idiomas se ofrecerán en el siguiente orden: euskera, castellano, francés e inglés.

Los trámites que se pueden llevar a cabo mediante Internet deberán poder realizarse en euskera y castellano.

Los enlaces insertados en las páginas en euskera se dirigirán, siempre que sea posible, a las páginas en euskera. Así mismo, los nombres y el contenido de los documentos anexos se escribirán en euskera.

Los sitios web y las direcciones de las páginas web se crearán en euskera.

Los sitios web y las direcciones de correo electrónico de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA tendrán el dominio .eus.

1.3.1.2. Redes sociales

Cuando la cuenta en las redes sociales sea bilingüe, se creará una cuenta en euskera, siempre que sea posible.

En las cuentas bilingües de las redes sociales, cuando el texto vaya en un solo mensaje, el euskera se escribirá en la parte superior; y cuando vaya en dos mensajes se escribirá primero el mensaje en



Kanpoko gaztelaniazko mezu bat gure kontuan txertatzen dugunean, euskarazko aurkezpen hitzak gehituko dira.

1.3.1.3. Mugikorretarako APPak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren mugikorretarako aplikazioak (APP) bi hizkuntza ofizialetan egongo dira erabilgarri herritarren esku jarri baino lehen. Euskara aukeratuz gero, komunikazio eta agiri oro (e-mailak, fakturak...) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan bidaliko dira (ikus xehetasun gehiago IV. Eranskinean).

1.3.1.4. Helbide elektronikoak

Helbide elektronikoak euskaraz sortuko dira eta euskaraz izendatuko dira helbide elektronikoen multzoak.

2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.1.1. Idatzizko harremanak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAk euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz eskainiko du herritarrei berariaz zuzendu beharreko idatzi oro (baimenak, lagapenak, ebazpenak...), eta laneko dokumentuen sortze hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko du.

Herritarrak edo dagokion entitateak Donostia Hileta Zerbitzuak, SArekiko harremanetan euskaraz jardutea hautatu duenean euskarazko testuak erabiliko dira.

Tramitazio elektronikoa herritarrak hautatzen duen hizkuntzan egingo da, euskaraz edo gaztelaniaz. Nolanahi ere, tramitazioaren azken jakinarazpen, ebazpen edo ziurtagiria testu estandarizatua denean, sistemak aukera emango dio herritarrari agiri elebidunak ere jasotzeko.

2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarrengandik dokumentu bat euskaraz jasotzen bada, euskaraz erantzungo da. Bi hizkuntzatan jasotzen bada, bi hizkuntza ofizialetan erantzungo da, eta gaztelaniazko komunikazioei, oro har, bi hizkuntza ofizialetan erantzungo zaie.

2.1.2.1. Erregistroa

Erregistroari lotutako aplikazio informatiko guztietan

castellano y a continuación en euskera, a fin de que el euskera se muestre en primer lugar.

Cuando se inserte un mensaje externo en castellano en nuestra cuenta, se le añadirán unas palabras de introducción en euskera.

1.3.1.3. APPs para telefonía móvil

Las aplicaciones (APP) para móviles de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA tendrán que ser utilizables en las dos lenguas oficiales antes de ponerlas a disposición de la ciudadanía. En caso de que se seleccione el euskera, todas las comunicaciones y documentos (e-mails, facturas...) se enviarán en euskera o en las dos lenguas oficiales (ver más detalles en el anexo IV).

1.3.1.4. Direcciones de correo electrónico

Las direcciones de correo electrónico se crearán en euskera y se asignarán nombres en euskera a los grupos de correos electrónicos.

2. Relaciones con las personas usuarias (personas físicas) y la ciudadanía

2.1. Relación escrita con la clientela (personas físicas) o la ciudadanía a la hora de dar servicios u ofrecer productos

2.1.1. Relaciones escritas

Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA ofrecerá toda la documentación expresamente dirigida a la ciudadanía (permisos, cesiones, resoluciones...) en euskera o en castellano, y trabajará por que el euskera sea la lengua de creación de documentos.

Cuando el/la ciudadano/a o entidad correspondiente opte por relacionarse en euskera con Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA, se utilizarán versiones en euskera.

La tramitación electrónica se realizará en la lengua elegida por la persona usuaria: euskera o castellano. En cualquier caso, el sistema ofrecerá a la ciudadanía la opción de recibir la notificación, resolución o certificación última de la tramitación, en caso de tratarse de textos estandarizados, en las dos lenguas.

2.1.2. Respuestas dadas en euskera a las solicitudes en euskera

Si se recibe de una ciudadana o ciudadano un documento en euskera, se responderá en euskera. Si se recibe en bilingüe se responderá en ambas lenguas y, en general, también se responderá en las dos lenguas oficiales a las comunicaciones escritas en castellano.

2.1.2.1. Registro



eremu bat dago sartzen edo irteten den dokumentazioa zein hizkuntzatan idatzita dagoen adierazteko. Gainera, eremu hori betetzea ezinbestekoa da.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko erregistro administratiboetan, jatorrizkoak idatzita dauden hizkuntzan inskribatuko dira dokumentuak. Ele bietan idatzitakoak euskaraz erregistratuko dira.

2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.2.1 Harrera

Euskara eta gaztelania izango dira herritarrei zerbitzua emateko hizkuntzak Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren zuzendaritza, jarduera, ekimen eta bulego fisiko nahiz birtual guzti-guztietan. Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK herritarrekin dituen harreman mota guztietan bermatu beharko da bi hizkuntza ofizialen erabilera, herritarren hizkuntza hautua ziurtatzeko. Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren eginkizuna izango da behar diren neurriak hartzea hori bermatzeko.

2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko langilea herritarrari lehenik euskaraz zuzenduko zaio, bai aurrez aurreko harremanetan bai telefonozkoetan, eta gero herritarrak hautatzen duen hizkuntzan jarraituko du, herritarrak hizkuntza ofizialak erabiltzeko daukan aukera eskubidea bermatuz.

Harrera egiteko erabiltzen diren ahozko mezuak (gailu automatikoz, telefono bidezko informazio zerbitzuen bidez eta abarrez emandakoak) euskaraz eta gaztelaniaz emango dira, hurrenkera zehatz horretan.

2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Aurrez aurre edo telefonoz Donostia Hileta Zerbitzuak, SAra euskaraz jotzen duen herritarrari euskaraz erantzungo zaio.

II. ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

En todas las aplicaciones informáticas vinculadas al registro existe un campo en el cual se indica en qué lengua o lenguas tiene entrada o salida la documentación. Además, será obligatorio cumplimentar dicho campo.

La inscripción de los documentos en los registros administrativos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se realizará en la lengua o lenguas en las que estén redactados estos. Los documentos redactados en bilingüe serán registrados en euskera.

2.2. Relaciones verbales con la clientela (personas físicas) o la ciudadanía a la hora de dar servicios u ofrecer productos

2.2.1. Atención

El euskera y el castellano serán las lenguas de servicio a la ciudadanía en todos los departamentos, actividades, iniciativas y oficinas tanto físicas como virtuales de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA. El uso de las dos lenguas oficiales tendrá que estar garantizado en todo tipo de relación entre Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA y la ciudadanía, para asegurar la opción lingüística de esta última. Corresponderá a Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA tomar las medidas necesarias para garantizar esa opción.

2.2.2. Relaciones telefónicas, online y presenciales

El personal de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se dirigirá al ciudadano o a la ciudadana primero en euskera, tanto en las relaciones presenciales como en las telefónicas, y continuará en la lengua seleccionada por la persona atendida, para garantizar el derecho de ésta a usar las lenguas oficiales.

Los mensajes orales utilizados en la atención oral (ofrecidos por medio de dispositivos automáticos, servicios de información telefónicos, etc.) se ofrecerán en euskera y castellano, en ese mismo orden.

2.2.3. Respuestas dadas a las solicitudes en euskera

A la ciudadanía que se dirija a Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA en euskera de modo presencial o por teléfono se le responderá en euskera.

EJE II: LENGUA DE TRABAJO

3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

3.1. Paisaje lingüístico ligado al trabajo



3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

Lanari lotutako errotulazio finkoa (apal, artxibategi, karpeta eta abarretan jartzen diren etiketak ...) eta noizbehinkako oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, oro har.

Lanarekin lotutako errotulu horiek euskaraz idatziko dira euskarazko ataletan.

3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK kudeatutako komunikazio tresnetan (ohar eta iragarki taulak, zirkularrak, intranet...) bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira euskarari lehentasuna emanez.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideetan (aplikazioak, inprimakiak...) izapide horiek euskaraz eta gaztelaniaz egiteko modua egongo da.

3.2.2. Lan bileretako idatziak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAKo lan bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

- a) Donostia Hileta Zerbitzuak, SAKo atalek antolatzen dituzten bileretan, hizkuntza nola kudeatuko den aldeaz aurretik aztertuko da. Bilera zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da bilera deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.
- b) Bilera egindako hizkuntzan edo hizkuntzetan jasoko da bileraren akta. Bertan esandako hitzak jaso behar izanez gero, parte hartzaile bakoitzak erabilitako hizkuntzan transkribatuko dira.

3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

a) Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo ditu barne harremanetarako idatziak, eta laneko dokumentuen sortze hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko du.

Administrazio atalen arteko harremanetan euskarazko komunikazioak sustatuko dira.

Barruko dokumentuak, komunikazioak eta egintza administratiboak euskaraz idatziko dira hartzailearen edo hartzaileen ulermen maila bermatuta dagoenean; hargatik eragotzi gabe interesdunei

3.1.1. Paisaje lingüístico ligado al trabajo

Los rótulos fijos (etiquetas colocadas en estanterías, archivadores, carpetas...) y avisos puntuales ligados al trabajo se escribirán generalmente en euskera o en euskera y castellano.

Dichos rótulos se escribirán en euskera en las unidades en euskera.

3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal

3.2.1. Instrumentos para la información o la comunicación

En los instrumentos de comunicación gestionados por Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA (tablones de anuncios y avisos, circulares, intranet...) se utilizarán las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

En los recursos que el personal tiene a su disposición para llevar a cabo los trámites internos (aplicaciones, impresos...) existirá la posibilidad de hacer dichos trámites en euskera y castellano.

3.2.2. Los documentos escritos de las reuniones de trabajo

En las reuniones de trabajo de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se seguirán los siguientes criterios a la hora de gestionar los idiomas:

- a) En las reuniones organizadas por los departamentos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se estudiará de antemano cómo gestionar los idiomas. Una vez se haya decidido en qué lengua se llevará a cabo la reunión, se decidirá en qué lengua se distribuirán la convocatoria, los soportes y la documentación de la reunión.
- b) El acta de la reunión se escribirá en la lengua o lenguas en que se lleve a cabo la reunión. En el supuesto de que haya que recoger lo dicho en la reunión, se transcribirá en la lengua utilizada por cada participante.

3.2.3. Los escritos de las relaciones internas

a) Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA elaborará en euskera o en euskera y castellano la documentación escrita destinada a las relaciones internas, y trabajará por que el euskera sea la lengua de creación de los documentos de trabajo.

Se promocionarán las comunicaciones en euskera en las relaciones entre las unidades administrativas.

Los documentos, comunicaciones y actos administrativos internos, se escribirán en euskera cuando esté garantizada la comprensión de la persona o personas receptoras; sin perjuicio de la



jakinarazpenak eta komunikazioak egiteari buruzko hizkuntza jarraibideak geroago aplikatzea.

b) Udal langile guztiei (hartzaile jakinik gabe) bidalitako dokumentuak, mezuak, abisuak, jakinarazpenak, gutunak... bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarazkoari lehentasuna emanez.

Mezu pertsonalizatuak, hartzailearen ulermena bermatua dagoenean, euskaraz idatziko dira.

c) Euskarazko ataletan euskara izango da laneko hizkuntza nagusia, erakunde barrurako idatziak egiteko eta bideratzeko garaian.

Euskarazko ataletara zuzendutako mezuak eta dokumentazioa euskaraz idatziko dira.

Euskarazko atal batetik euskaraz sortutako dokumenturen bat jasotzen badu, hartzailearen arduraren izango da hura itzultzeko bidaltzea eta, behar denean, erantzuna euskaraz bidaltzeko bitartekoak jartzea. Edonola ere, ezin izango dio igorleari itzulpena eskatu.

3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozko harremanak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko lan bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

- Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko atalek antolatzen dituzten bileretan, hizkuntza nola kudeatuko den aldeaz aurretik aztertuko da. Bilera zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da bilera deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.
- Bileran parte hartuko duten kide guztiek euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, euskaraz egingo da bilera.
- Euskaraz mintzatzeko gai ez direnean, baina mezuak hizkuntza horretan ulertzeko gaitasuna badute, nagusiki euskaraz egingo da bilera, hizkuntza horretan hitz egiteko erraztasunik ez dutenek gaitelaniaz hitz egiteko aukera bermatuz.

aplicación posterior de los criterios lingüísticos relativos a las comunicaciones y notificaciones a los interesados/as.

b) Los documentos, avisos, mensajes, comunicaciones, cartas... enviados al conjunto del personal municipal (sin persona destinataria determinada), se redactarán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

Los mensajes personalizados, siempre que esté garantizada la comprensión por parte de la persona receptora, se escribirán en euskera.

c) En las unidades administrativas en euskera, el euskera será la lengua principal a la hora de elaborar y dar curso a los escritos administrativos internos.

Se redactarán en euskera los mensajes y la documentación dirigida a las unidades administrativas en euskera.

Cuando se reciba un documento creado en euskera de una unidad en euskera, será responsabilidad de la persona receptora enviarlo a traducir y, cuando sea preciso, poner los medios necesarios para enviar la respuesta en euskera. En ningún caso podrá solicitar la traducción a la persona remitente.

3.3. Comunicación oral vertical y horizontal

3.3.1. La comunicación oral de las reuniones de trabajo internas

En las reuniones de trabajo de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se seguirán los siguientes criterios a la hora de gestionar los idiomas:

- En las reuniones organizadas por los departamentos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se estudiará de antemano cómo gestionar los idiomas. Una vez se haya decidido en qué lengua se llevará a cabo la reunión, se decidirá en qué lengua se distribuirán la convocatoria, los soportes y la documentación de la reunión.
- Cuando todas las personas que participen en la reunión dominen el euskera, la reunión se llevará a cabo en ese idioma.
- Cuando todas las personas que participen en la reunión no dominen el euskera, pero todos ellos comprendan los mensajes en esta lengua, la reunión se desarrollará principalmente en lengua vasca, garantizando que quienes no tengan facilidad de expresarse en esta lengua lo puedan hacer en lengua castellana.



- d) Administrazio Kontseiluaren bileretan aldibereko itzulpen zerbitzua dagoenean, euskara gaitasuna duten partaideek euskaraz egitea sustatuko da.

3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak

Langileen arteko telefono bidezko harremanetan, lehen hitza euskaraz egingo da eta euskaraz jarraituko da solaskidearen ulermena bermatuta dagoenean.

3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAn barruko harremanetan, langileen arteko aurrez aurreko harremanetan, ahozko jardunak euskaraz egingo dira solaskidearen ulermena bermatuta dagoenean.

3.4. Baliabide informatikoak

3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAn erabiltzean diren programa, aplikazio, datu base eta tresna informatikoekin euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan lan egin ahal izateko neurriak hartuko dira (ikus neurriak IV. eranskinean).

Donostia Hileta Zerbitzuak, SA arduratuko da, DonostiaTIKekin elkarlanean, neurri horiek harteaz. Webguneak editatzen dituzten langileek zuzentzaile ortografikoak eskura izan ditzaten, webguneak nabigatzaileen bitartez editatzeko prestatuko dira, aukera geroz gero.

3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

Programa, aplikazio, datu base edo tresnen euskarazko bertsioa instalatuko zaie B2 hizkuntza eskakizunetik gora egiaztatuta duten langileei, eta betiere beharrezko prestakuntza eskainiko zaie.

4. Pertsonen kudeaketa

4.1. Pertsonen kudeaketa

4.1.1. Pertsonen kudeaketa

Langile berrientzako protokolo eta tresna guztietan hizkuntzen kudeaketari buruzko atal bat egongo da.

Hizkuntzen alderdia zehar lerro gisa landuko da pertsonen kudeaketa sistema guztietan.

Laneko praktikak eta karrera amaierako proiektuak egiteko Donostia Hileta Zerbitzuak, SAn hartzen diren ikasleei zeregin bat eta/edo toki bat esleitzeko orduan, kontuan hartuko da haien hizkuntza gaitasuna. Edonola ere, ezin izango dira jendaurrean jarri euskaraz ez dakiten ikasleak; ez eta euskarazko ataletan ere.

- d) En las reuniones del Consejo de administración, cuando esté garantizado el servicio de traducción, se fomentará que los miembros que tengan conocimiento del euskera hablen en este idioma.

3.3.2. La comunicación telefónica interna

En las relaciones telefónicas entre el personal, la primera palabra se pronunciará en euskera, y se continuará en euskera cuando esté garantizada la comprensión de la persona interlocutora.

3.3.3. Relaciones presenciales internas

En las relaciones internas de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA las relaciones verbales presenciales entre el personal serán en euskera cuando esté garantizada la comprensión de la persona interlocutora.

3.4. Recursos informáticos

3.4.1. Número de instalaciones de las versiones en euskera

Se adoptarán medidas (ver medidas en el anexo IV) a fin de que los programas, aplicaciones, bases de datos y herramientas informáticas de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA estén disponibles para trabajar en euskera o en las dos lenguas oficiales.

Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA, en colaboración con DonostiaTIK, se encargará de adoptar dichas medidas. Al objeto de que los editores de las páginas web dispongan de correctores ortográficos, las páginas se crearán, si es posible, de modo que puedan editarse mediante un navegador web.

3.4.2. Uso de las versiones en euskera

Al personal que haya acreditado el nivel de euskera B2 o superior se le instalará la versión en euskera de los programas, aplicaciones, bases de datos y herramientas, y se les ofrecerá, en todo caso, la formación necesaria.

4. Gestión de personas

4.1. Gestión de personas

4.1.1. Gestión de personas

En todos los protocolos y herramientas dirigidas al personal nuevo, habrá un apartado relacionado con la gestión de las lenguas.

El aspecto lingüístico se adoptará como línea transversal en todos los sistemas de gestión.

A la hora de asignar una tarea y/o ubicación al alumnado admitido en Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA para hacer prácticas laborales o proyectos de fin de carrera, se tendrá en cuenta su



4.2. Laneko prestakuntza

4.2.1. Laneko prestakuntza

Laneko prestakuntza orokorreko ikastaroak euskaraz antola daitezkeenean, C1 edo C2 maila egiaztatuta duten langileek euskaraz egingo dituzte. B1 edo B2 maila egiaztatu duten langileek, ikastaroen ezaugarrien arabera, euskaraz egin ditzaten sustatuko da.

Era berean, erakundeak neurriak hartuko ditu, zuzenean berak antolatutako ikastaroak, aukera dagoen guztietan, euskaraz izan daitezen; horretarako, prestatzaile euskaldunak eta euskarazko edukiak bilatzeari emango zaio lehentasuna. Halaber, eskaintza egiterakoan, ikastaroak zein hizkuntzatan izango diren zehaztuko da.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAz kanpoko erakundeek (HAEE-IVAP...) antolatutako prestakuntza ikastaroak lehenengo paragrafoan zehaztutakoaren arabera jasoko dituzte langileek.

4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Langileen prestakuntza ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira.

Ikastaroen kudeaketan (ikastaro eskaintza, eskabideak, txostenak, parte hartzaileei buruzko datuak...) beti adieraziko da hizkuntza aldagaia.

5. Kanpo harremanak

5.1. Administrazioa

5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK Euskal Autonomia Erkidegoko nahiz Nafarroako Foru Komunitateko administrazioei idatzizko euskaraz eta gaztelaniaz bidaliko dizkie. Herri Administrazioa Ipar Euskal Herrian kokatua bada, berriz, euskaraz eta frantsesez.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren eta administrazio horien arteko harremanak euskaraz burutuko dira, hala adosten dutenean.

Herri administrazio horietatik jasotako idatzien erantzunei dagokienez, euskaraz idatzitako agiriena euskaraz bideratuko da. Idatzia ele bietan edo gaztelaniaz jaso bada, bi hizkuntza ofizialetan bideratuko da.

competencia lingüística. En cualquier caso, no podrán ser colocadas ni en atención al público ni en las unidades en euskera aquellas personas que no sepan euskera.

4.2. Formación laboral

4.2.1. Formación laboral

Cuando sea posible organizar cursos de formación continua en euskera, el personal que tenga acreditado el nivel de euskara C1 o C2 realizará los cursos en dicha lengua. Se fomentará que los empleados y empleadas que tengan acreditado el nivel B1 o B2 realicen los cursos en euskera, en función de las características de los cursos.

Asimismo, la entidad adoptará las medidas oportunas para que los cursos organizados por ellas mismas sean en euskera en todos los casos en los que sea posible; para ello, se dará prioridad a la búsqueda de contenidos en euskera y de profesores/as euskaldunes. Asimismo, al hacer la oferta de los cursos se especificará en qué idioma se van realizar los mismos.

El personal recibirá los cursos formativos organizados por entidades ajenas a Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA (HAEE-IVAP...) de conformidad con lo establecido en el primer párrafo.

4.2.2. Gestión de los cursos

Las herramientas informáticas de todo tipo utilizadas para la matriculación en cursos de formación de personal estarán dispuestas en las dos lenguas oficiales.

En la gestión de los cursos (oferta de cursos, solicitudes, informes, datos relativos a personas participantes...) siempre se señalará la variable lingüística.

5. Relaciones externas

5.1. Administración

5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones

Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA enviará en euskera y castellano los textos dirigidos a las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de la Comunidad Foral de Navarra. Si la administración pública se encuentra en Iparralde, se enviarán en euskera y francés.

Las relaciones entre Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA y estas administraciones se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

En lo referente a las respuestas a los escritos



5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Administrazioen arteko harremanetan, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko langileak lehen hitza euskaraz egingo du, eta euskaraz jarraituko du, solaskidearen ulermena bermatua badago.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren eta administrazio horien arteko harremanak euskaraz izango dira, hala adosten dutenean.

5.2. Erakunde pribatuak: finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak, etab.

5.2.1. Idatzizko harremanak erakunde pribatuekin

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK harremana duen erakunde pribatuei idatzizko euskaraz eta gaztelaniaz bidaliko dizkie.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren eta erakunde horien arteko harremanak euskaraz burutuko dira, hala adosten dutenean.

Erakunde horietatik jasotako idatzizko erantzunei dagokienez, euskaraz idatzizko agiriena euskaraz bideratuko da. Idatzia ele bietan edo gaztelaniaz jaso bada, bi hizkuntza ofizialetan bideratuko da.

5.2.2. Ahozko harremanak erakunde pribatuekin

Erakunde pribatuekiko harremanetan, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko langileak lehen hitza euskaraz egingo du, eta euskaraz jarraituko du, solaskidearen ulermena bermatua badago.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren eta erakunde horien arteko harremanak euskaraz izango dira, hala adosten dutenean.

5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.

5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Gainerako udal erakundeekiko idatzizko harremanak (organismo publikoak, sozietate publikoak...) euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean eta adostasuna tarteko.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SA parte den erakundeekiko harremanak (enpresak, administrazio kontseiluak...) euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean.

remitidos por esas administraciones, se tramitarán en euskera los documentos enviados en esa lengua. Si el escrito ha sido recibido en las dos lenguas o en castellano, se tramitará en las dos lenguas oficiales.

5.1.2. Relaciones orales con las administraciones

En las relaciones entre administraciones el personal de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se dirigirá a la persona interlocutora en primer lugar en euskera, y continuará hablando en dicha lengua cuando la comprensión esté garantizada.

Las relaciones entre Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA y estas administraciones se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

5.2. Entidades privadas: entidades financieras, proveedores/as de productos y servicios, etc.

5.2.1. Relaciones escritas con entidades privadas

Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA enviará en euskera y castellano los textos dirigidos a las entidades privadas con las que se relacione.

Las relaciones entre Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA y estas entidades se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

En lo referente a las respuestas a los escritos remitidos por dichas entidades, se tramitarán en euskera los documentos enviados en esa lengua. Si el escrito ha sido recibido en las dos lenguas o en castellano, se tramitará en las dos lenguas oficiales.

5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas

En las relaciones con entidades privadas el personal de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se dirigirá a la persona interlocutora en primer lugar en euskera, y continuará hablando en dicha lengua cuando la comprensión esté garantizada.

Las relaciones entre Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA y estas entidades se realizarán en euskera si existe acuerdo para ello.

5.3. Otras relaciones: entidades aliadas, empresas del grupo, instituciones colaboradoras, etc.

5.3.1. Relaciones escritas con otras entidades

Las relaciones escritas con el resto de instituciones municipales (organismos públicos, sociedades públicas...) serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada y exista acuerdo para ello.

Las relaciones con las instituciones de las que forma



5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Gainerako udal erakundeekiko ahozko harremanak (organismo publikoak, sozietate publikoak...) euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean.

Donostia Hileta Zerbitzuak, SA parte den erakundeekiko harremana (enpresak, administrazio kontseiluak...) euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean.

6. Kudeaketa sistema

6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa

6.1.1.1. Helburu orokorrak

Plan honen helburu nagusia da, langileek duten hizkuntza gaitasunaz baliatuta, euskararen ezagutzatik erabilerara jauzi egitea Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren egintza eta esparru guztietan.

Lehenik eta behin, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren atal guztietan euskara zerbitzu hizkuntza izango dela bermatuko da. Hau da, herritarrek Donostia Hileta Zerbitzuak, SArekin dituzten harremanetan, ahoz zein idatziz, hizkuntza ofizial bat zein bestea erabiltzeko eskubideak bermatua izan behar du beti.

Eginkizun nagusia Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko langileei zerbitzua ematea duten atalek ere zerbitzu hori langileak eskatutako hizkuntzan eman ahal izateko neurriak hartuko dituzte

Era berean, bideragarria den guztietan, euskara izango da beste administrazioekiko harreman hizkuntza, ahoz zein idatziz.

Eta euskara lan hizkuntza izan dadin neurriak hartuko dira, progresibotasunez eta etengabe urratsak egiten joateko. Prestakuntza egokiaz baliatuta eta gaitasunak ahalbidetzen duen guztietan, ahoz zein idatziz, euskaraz lan egitea izango da helburua Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren atal guztietan.

Helburu horiek betetze aldera, dagokien euskara maila egiaztatuta daukaten langileei beren laneko eginkizunak bi hizkuntza ofizialetan egiteko gaitasuna aitortzen zaie; eta aukera dagoen

parte Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA (empresas, consejos de administración...) serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada.

5.3.2. Las relaciones orales con otras entidades

Las relaciones verbales con el resto de instituciones municipales (organismos públicos, sociedades públicas...) serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada.

Las relaciones con las instituciones de las que forma parte Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA (empresas, consejos de administración...) serán en euskera cuando la comprensión esté garantizada.

6. Sistema de gestión

6.1. ESTRATEGIA: Integración de la gestión de lenguas en el sistema de gestión general

6.1.1. El planteamiento de la gestión de las lenguas, con la visión a largo plazo y los objetivos a corto y medio plazo, y su evaluación.

6.1.1.1. Objetivos generales

El objetivo principal de este plan es pasar del conocimiento al uso del euskera en todos los ámbitos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA, aprovechando para ello la competencia lingüística del personal.

En primer lugar, se garantizará que el euskera sea lengua de servicio en todas los departamentos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA. Es decir, en las relaciones de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA con la ciudadanía, deberá estar garantizado el derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales, tanto oralmente como por escrito.

Aquellas unidades de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA cuya función principal sea prestar un servicio al personal adoptarán medidas para prestar dichos servicios en la lengua solicitada por el/la trabajador/a correspondiente.

Asimismo, siempre que sea viable, el euskera será la lengua de relación con el resto de las administraciones, tanto oralmente como por escrito.

Se tomarán medidas a fin de que el euskera sea lengua de trabajo, y poder así ir dando pasos en esa dirección progresiva e ininterrumpidamente. Aprovechando la formación adecuada, y siempre que la competencia lingüística lo permita, el objetivo será trabajar en euskera tanto oralmente como por escrito en todas las unidades de Servicios



guztietan, euskararen erabilera bultzatuko da, betiere, herritarren hizkuntza aukera bermatuz.

Eta helburu hauei eraginkortasunez erantzutekotan, edozein erakunderen funtzionamenduan hizkuntzen kudeaketa zeharka landu beharreko gaia izanik, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren eginkizunen garapenerako kudeaketa eta kalitate tresna guztietan hizkuntza ofizialen kudeaketa zehar lerro gisa txertatzeko neurriak hartuko dira.

6.1.1.2. Metodologia

Plangintza aldi honetarako metodologia honakoa izango da:

- a) Aurreko plangintza aldiaren izandako emaitzetatik eta eskarmentutik abiatzen da.
- b) Oinarritzat eta gidaritzat ditu Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Jarraibideak.
- c) Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK herritarrekin dituen harremanetan euskara erabiltzeko aukera osotasunean bermatu behar du eta harremanetako hizkuntza eta lan hizkuntza euskara izan dadin bideak jorratuko ditu.

Helburu horiek betetze aldera, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK Plan Estrategikoa eratuko du.

6.1.1.3. Jarraipena eta ebaluazioa

VI. plangintza aldiaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren aplikazioaren bidez eta Plan Estrategikoan jasotako adierazleen arabera egingo dira. Behar denean, Euskara Zerbitzuak aholkularitza eskainiko du.

6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAn Euskararen Erabilera Planak aurrera egin dezan, besteak beste, honako hauek izango dira baliabide nagusiak:

6.1.2.1. Giza baliabideak

- Erabilera plana aurrera eramateko dokumentu honen 6.3.2. puntuaren aurrekusten diren antolakuntza egituretan parte hartuko duten langileak.
- Erabilera Plana bideratzeko (planaren diseinua, garapena, dinamizazio lanak, trebakuntza, aholkularitza...). Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK erabaki behar du bertako langileren bat jartzen duen ala kanpoko aholkularitza batera jotzen duen.
- Kanpoko baliabideak: ikastaro berezietarako euskaltegietakoa irakasleak,...

Funerarios Donostia – San Sebastián, SA

En aras del cumplimiento de esos objetivos, se reconoce al personal que ha acreditado el nivel de euskera que le corresponde, la competencia para llevar a cabo las funciones de su trabajo en las dos lenguas oficiales; además, siempre que sea posible, se impulsará el uso del euskera, y se garantizará, en todo caso, la opción lingüística de la ciudadanía.

Y con el fin de responder con eficacia a esos objetivos, dado que la gestión de las lenguas es una cuestión que hay que desarrollar transversalmente en el funcionamiento de cualquier institución, se tomarán medidas para insertar la gestión de las lenguas oficiales como línea transversal en todas las herramientas de gestión y calidad relacionadas con el desarrollo de los cometidos de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA

6.1.1.2. Metodología

En este periodo de planificación la metodología será la siguiente:

- a) El punto de partida son los resultados y la experiencia del período de planificación anterior.
- b) Tiene como base y referencia los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- c) Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA deberá garantizar plenamente el uso del euskera en sus relaciones con la ciudadanía y establecer las vías que posibiliten que el euskera sea lengua de relación y de trabajo.

Con el fin de cumplir esos objetivos, Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA elaborará un Plan Estratégico.

6.1.1.3. Seguimiento y evaluación

El seguimiento y la evaluación del VI periodo de planificación se llevará a cabo por medio de la aplicación facilitada por la Viceconsejería de Política Lingüística y según los indicadores recogidos en el Plan Estratégico. Cuando sea necesario el Servicio de Euskera ofrecerá su asesoramiento.

6.1.2. Recursos necesarios para llevar a término el planteamiento de la gestión de las lenguas

Para que el Plan de Uso del Euskera de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA avance, se contará, entre otros, con los siguientes recursos:

6.1.2.1. Recursos humanos

- Personal que tomará parte en las estructuras organizativas previstas en el punto 6.3.2. del presente documento, para el desarrollo del plan de uso.
- Para llevar a cabo el plan (su diseño, desarrollo,



6.1.2.2. Normalizazio ekintzak

Erabilera Batzordeak erakundearen esparru guztien azterketa egin ondoren zehaztuko dira aurrera eramango diren normalizazio ekintzak.

Hona hemen Euskara Zerbitzuak VI. plangintza aldian bideratzea aurreikusten dituen normalizazio ekintza nagusiak:

a) Prestakuntzari dagozkien normalizazio ekintzak

Hizkuntza prestakuntza

- Hizkuntza prestakuntza orokorra eskaintzea.
- Dagokien hizkuntza maila egiazatu ez duten langileen egoera aztertu eta haien euskalduntzea bideratzeko proposamena lantzea.
- Erabilera helburuak dituzten hizkuntza trebakuntza saioak eskaintzea.

- Erabilera helburuak dituzten xede berezietako ikastaroak antolatzea: jendaurreko lanpostuetan ari direnentzako ahozko saioak, idatzizkoa lantzekoak...

Prestakuntza orokorra

- Laneko prestakuntza etengabearen barruan egiten diren prestakuntza ikastaroak euskaraz egitea.

b) Langileei eskainitako zerbitzuei dagozkien normalizazio ekintzak

- Langileei hizkuntza aholkularitza eskaintzea eta idazkien zuzenketak egitea une oro.
- Hala behar den kasuetan, itzulpenak egitea, horretarako zehaztutako irizpideen arabera.

c) Informazioari eta komunikazioari dagozkien normalizazio ekintzak

- Langileei Euskara Planaren berri emateko antolatutako saioak edo kanpainak antolatzea.
- Sentsibilizazio eta motibazio saioak/kanpainak antolatzea.

d) Baliabide materialei dagozkien normalizazio ekintzak

- Euskaraz Ataria langileei ezagutaraztea. Udaleko intranet bidez langileei zuzendutako zerbitzua da. Euskara Zerbitzuaren informazioa jasotzen du eta langileei kontsultak egiteko aukera emango dio.
- Euskarazko bertsioa duten informatika tresnak langileen eskura jartzea.
- Baliabide informatikoen eskaintzen dituzten aukeren berri ematea langileei (zuzentzaile ortografikoak, hiztegiak, banku terminologikoak,

labores de dinamización, preparación, asesoramiento...), Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA adoptará la decisión de contratar los servicios de una asesoría externa o asignar dicha tarea a alguna persona de su plantilla.

- Recursos externos: profesorado de euskaltegis para cursos específicos...

6.1.2.2. Actuaciones de normalización

Una vez haya realizado la Comisión de Uso el análisis de todos los ámbitos de la entidad, se determinarán las actuaciones de normalización que se llevarán a cabo.

A continuación se relacionan las principales actuaciones de normalización que ha diseñado el Servicio de Euskera para el VI. período de planificación:

a) Actuaciones de normalización ligadas a la formación

Formación lingüística

- Prestar formación lingüística general.
- Analizar la situación del personal que no haya acreditado el correspondiente nivel de euskera y realizar la propuesta para permitir su euskaldunización.
- Sesiones de capacitación lingüística con el objetivo de incrementar el uso.
- Cursos de finalidad específica con el objetivo de incrementar el uso: sesiones de euskera oral para personal en puestos de atención al público, sesiones para ejercitar el euskera escrito...

Formación general

- Ofrecer cursos de formación impartidos en euskera dentro de la formación continua del personal.

b) Actuaciones de normalización ligadas a servicios ofrecidos al personal

- Asesoramiento al personal en materia lingüística y corrección de textos en todo momento.
- En caso de que sea necesario, realizar traducciones de acuerdo con los criterios establecidos al efecto.

c) Actuaciones de normalización ligadas a la información y la comunicación

- Organizar sesiones y campañas para dar a conocer el Plan de Euskera al personal.
- Organizar sesiones/campañas de sensibilización y motivación.

d) Actuaciones de normalización ligadas a recursos materiales

- Dar a conocer al personal el Portal Euskaraz. Se trata de un servicio dirigido al personal a través de la



itzulpen memoriak...).

- Administrazioan gehien erabiltzen diren testu juridikoen euskarazko bertsioak langileen eskura jartzea.
- Horretarako aukera dagoela ikusten denean, idazki normalizatuak sortzea hizkuntza ofizialen erabilera errazteko.
- Lanerako euskarazko terminologia eta hiztegia jasotzea eta lantzea, atal bakoitzean lexiko berezitua osatzen joateko.

6.1.2.3. Itzulpena

Idatzi bat bi hizkuntza ofizialetan egin behar denean, ez da sistematikoki itzulpen enpresara joko. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera jokatu da, ondoren ezarritakoari jarraituz:

a) Langileak dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duenean edo egiaztatu gabe ere gaitasuna duenean:

- Testu laburrak (orrialde bat) edo dagoeneko itzulitako moldaketak bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz, sortuko ditu.

- Testu luze berriak, euskaraz sortu eta itzulpen enpresara bidaliko ditu gaztelaniara itzultzeko. Itzulpen eskaera guztien artean euskaratik gaztelaniarako horiek izango dute lehentasuna.

b) Langileak dagokion euskara maila gainditu gabe duenean eta gaitasunik ez duenean:

- Itzulpen enpresara itzultzeraz bidaliko ditu herritarrei, enpresei edo beste herri administrazioei zuzendutako testuak, baita barruko txostenak ere kanpora doazen baimen edo jakinarazpenetan txertatu behar badira.

- Kanpotik jasotzen dituen euskarazko idazki guztiak ez ditu, besterik gabe, itzultzeraz bidaliko. Aztertu eta izapidetu behar duen agiria ulertzen ez badu, zuzendaritzan horretarako izendatutako langileari eskatuko dio laguntza, edukia ahoz azaltzeko edo idatziz laburpen bat egiteko.

Nolanahi ere, euskara hutsez jasotako testu jakin bat ez itzultzeak interesatuari kalteren bat eragin diezaiokenean, testu hori itzultzeraz joko da.

Idatzi bat bi hizkuntza ofizialetan egin behar bada eta dena delako atalak edo zuzendaritzak bere baliabideekin hala izatea bermatzerik ez badu, argitaratu edo jendaurrean iragarri edo aurkeztu aurretik, itzulpen enpresarekin jarri beharko du harremanetan, testuak itzultzeko beharrezko epea adostu eta bi bertsioak batera eta epean aurkeztu ahal izatea segurtatu ahal izateko.

intranet municipal. Recoge la información del Servicio de Euskera y el personal municipal podrá realizar consultas a través de dicho portal.

- Facilitar al personal versiones en euskera de los recursos informáticos.

- Poner en conocimiento del personal las posibilidades que ofrecen los recursos informáticos (correctores ortográficos, diccionarios, bancos terminológicos, memorias de traducción...).

- Poner a disposición del personal la versión en euskera de los textos jurídicos más utilizados en la Administración.

- Cuando haya posibilidades para ello, crear documentos normalizados para facilitar el uso de las lenguas oficiales.

- Recopilar y elaborar la terminología y vocabulario en euskera relativos al trabajo de cada unidad, a fin de ir completando el léxico especializado.

6.1.2.3. Traducción

Quando haya que hacer un escrito en las dos lenguas oficiales, no se recurrirá sistemáticamente a la empresa de traducción. Dependiendo de la competencia lingüística del personal se actuará de la forma siguiente:

a) Cuando el personal tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente o sin haberlo acreditado tenga competencia suficiente:

- Los textos breves (una página) o las adaptaciones de textos existentes se redactarán en ambas lenguas, en euskera y en castellano.

- Los textos nuevos extensos se crearán en euskera y se enviarán a la empresa de traducción para ser traducidos al castellano. Entre todas las solicitudes de traducción tendrán prioridad aquellas que se hagan del euskera al castellano.

b) Cuando el personal no tenga acreditado el nivel de euskera correspondiente ni la competencia suficiente:

- Enviará a la empresa de traducción para traducir los textos dirigidos a la ciudadanía, empresas o a otras administraciones públicas, así como los informes internos que vayan a insertarse en permisos o notificaciones externas.

- No enviará sistemáticamente a traducir toda la documentación recibida del exterior. Si no comprende el documento que debe analizar y tramitar, solicitará ayuda a la persona designada para ello en la dirección, para que le explique oralmente el contenido o le haga un resumen escrito. En todo caso, cuando dejar sin traducir un texto recibido únicamente en euskera pueda causar un perjuicio a la persona interesada, se procurará que dicho texto sea traducido.

Quando haya que realizar un escrito en las dos



6.1.2.4. Interpretazio zerbitzua

Interpretazio zerbitzua bermatu behar den bileretan, arduradunaren erantzukizuna izango da euskara gaitasuna duenak hizkuntza horretan hitz egin dezala bultzatzea/gogoraraztea.

Era berean, bilera deialdia egin aurretik itzulpen enpresarekin jarri beharko du harremanetan, zerbitzua behar bezala eskaintzeko dauden beharrak zehaztu eta adosteko.

6.2. BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA:

6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

6.2.1.1. Administrazio kontratuak

Atal honetan 2/2016 Legearen (LETE) 7.8 artikulua eta apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18. d) artikulua ezarritakoa jasotzen da. Hau da, kontratazio arloan erabiliko diren neurriak zehazten dira; batez ere, hirugarren batzuek herritarrekin harreman zuzena duten zerbitzu publikoak eskaintzen dituztenean, dagokion administrazioak berak bete behar lituzkeen antzeko hizkuntza baldintzak berma daitezen.

Atal honetan zehazten diren hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko baldintzek kontratuaren funtsezko betebeharrak izatera daukate Sektore Publikoko Kontratuari buruzko azaroaren 30eko 9/2017 Legearen ondorioetarako, eta hortaz, kontratuaren gainerako funtsezko betebeharrak ez betetzeak dituen ondorio berdinak izango ditu: zigor sistema aplikatzea edo kontratua suntsiaraztea.

a) Kontratazio Organoaren betebeharrak

- Hizkuntza klausulak txertatzea, beti eta kontratu mota edozein dela ere. Kontratuaren xedearen arabera, bi hizkuntza ofizialen edo, behar izanez gero, hizkuntza gehiagoren erabilerari buruzko baldintzak txertatuko dira. Behar denean, Euskara Zerbitzuak aholkularitza eskainiko du.

- Bi hizkuntza ofizialetan argitaratzea kontratua arautzeko sortzen den dokumentazioa; besteak beste, lizitazio iragarkiak, administrazio klausula berezien agiriak, baldintza teknikoaren agiriak eta kontratuko gainerako dokumentuak.

- Neurriak hartzea kontratuetan txertatutako hizkuntza baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eta

lenguas oficiales y si el departamento o dirección correspondiente no puede garantizar con sus propios medios que así sea, antes de publicarlos, anunciarlos o presentarlos públicamente, se pondrá en contacto con la empresa? de traducción para concretar los plazos necesarios para traducir los textos y así poder asegurar que se presenten ambas versiones simultáneamente y en plazo correspondiente.

6.1.2.4. Servicio de interpretación

En las reuniones en las que se debe garantizar el servicio de interpretación, la persona responsable se responsabilizará de impulsar/recordar a los/as miembros que dominan el euskera que hablen en esa lengua.

Así mismo, antes de realizar la convocatoria de la reunión, la persona responsable se pondrá en contacto con la empresa Traducción para detallar y acordar las necesidades para garantizar el servicio.

6.2. CLIENTELA o CIUDADANÍA y PRODUCTO o SERVICIO:

6.2.1. Clientela o ciudadanía, servicios o productos y gestión de proveedores/as

6.2.1.1. Contratos administrativos

En este apartado se recoge lo establecido en el art. 7.8 de la ley 2/2016 (LILE) y por en el artículo 18. d) del Decreto 86/1997. Es decir, se especifican las medidas contempladas en materia de contratación; en particular, las tendentes a garantizar que aquellos servicios públicos que conlleven una relación directa con la persona usuaria y se ejecuten por terceras personas sean prestados a la ciudadanía en condiciones lingüísticas similares a las que sean exigibles para la administración correspondiente.

Las cláusulas referentes al uso de las lenguas oficiales que se especifican en este apartado tienen calificación de condición esencial, a efectos de lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 30 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que tendrá las mismas consecuencias por la infracción del resto de las condiciones esenciales del contrato: la aplicación de penalidades o la resolución del contrato.

a) Obligaciones del Órgano de Contratación

- Incluir siempre y en todo tipo de contratos las cláusulas lingüísticas. Dependiendo del objeto del contrato, se incluirán cláusulas correspondientes al uso de las dos lenguas oficiales y, si es necesario, de más lenguas. Cuando sea necesario el Servicio de Euskera ofrecerá su asesoramiento.

- Redactar en las dos lenguas oficiales la documentación por la que vaya a regirse el contrato;



hizkuntza ofizialen erabileraren zuzentasuna zaintzeko.

b) Kontratutako enpresaren betebeharrak

- Baldintza pleguetan zehaztutako hizkuntza baldintzak betetzea.

- Kontratua gauzaterakoan erabiltzen diren euskarazko testuak zuzenak eta egokiak izan daitezen bermatzea. Hizkuntzaren kalitatearen aldetik, gutxienezko baldintzak ez dituztela betetzen ikusiz gero, zuzentzea eskatu ahal izango zaio, inolako gainkosturik eragin gabe.

c) Administrazio kontratuen arabeko hizkuntza klausulak

Administrazio kontratuaren izaeraren arabera, kasu bakoitzean, dagozkion hizkuntza klausulak ezarriko dira administrazio baldintzen agirian, eta baldintza teknikoen agirian, sinatzen den kontratuan eta/edo kontratazioa arautzeko bestelako agirian. Kontratuaren izaeraren arabeko –Zerbitzuen emakidak, Zerbitzuak, Obren emakidak, Obrak eta Hornidurak– eta kontratu txikiatarako hizkuntza klausulak V. eranskinean jasotzen dira.

6.2.1.2. Erosketak

Erosketa bat egiteko orduan, dagozkion hizkuntza jarraibideak zehaztuko ditu Kontratazio Organoak eta enpresa lizitatuak jakinaraziko dizkie, egokien irizitako bidea erabiliz.

6.2.1.3. Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren instalazioen eta materialen erabilera

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAren instalazioak eta materialak erabiliz antolatutako edozein jarduerari loturik argitaratzen diren idatzi, iragarki, ohar, txartel edo gainerakoak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, euskarari lehentasuna emanaz, eta hizkuntza horietan egingo da jardueraren publizitate eta zabalkundea. Bozgorailu bidez ahozko oharrak zabalduz gero, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira; ele bietan eginez gero, euskarari lehentasuna emango zaio. Euskara soilik erabiliko da, baldin eta hartzaileak edo eragindakoak diren herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Jendeari harrera egiteko langileek bermatu egin beharko dute euskara, gaztelania bezalaxe, zerbitzu hizkuntza izango dela eta lehen hitza euskaraz egingo dute.

entre otros, los anuncios de licitación, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, los Pliegos de Prescripciones Técnicas y demás documentos contractuales.

- Adoptar las medidas necesarias para verificar el cumplimiento de las cláusulas lingüísticas establecidas en los contratos y para velar por el buen uso de las lenguas oficiales.

b) Obligaciones de la empresa licitadora

- Cumplir las cláusulas lingüísticas requeridas en los pliegos de condiciones.

- Garantizar que los textos utilizados para la ejecución del contrato sean correctos y adecuados. En caso de que se considere que no tienen la suficiente calidad lingüística, se podrá exigir a la empresa que adopte las medidas necesarias para su corrección sin que ello suponga ningún coste adicional.

c) Cláusulas lingüísticas en función del tipo de contrato

Dependiendo de las características del contrato, en cada caso se establecerán las correspondientes cláusulas lingüísticas en el pliego de requisitos administrativos y en el pliego de requisitos técnicos, en el contrato que se firme y/o en cualquier otro pliego que regule la contratación. En el anexo V se recogen las cláusulas lingüísticas dependientes de las características del contrato –Concesión de servicios, Servicios, Concesión de obras, Obras y Suministros– y las cláusulas de los contratos menores.

6.2.1.2. Compras

A la hora realizar una compra, el Órgano de Contratación establecerá los criterios lingüísticos correspondientes y se los comunicará a las empresas licitadoras, a través del medio que estime más oportuno.

6.2.1.3. Uso de instalaciones y materiales de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA

Se redactarán en euskera o en euskera y castellano, dando prioridad al euskera, los escritos, anuncios, avisos, carteles, etc. que se publiquen en relación con cualquier tipo de evento organizado utilizando instalaciones y materiales de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA; además, la promoción y difusión del evento se realizará en dichas lenguas. Si se utilizaran mensajes orales por megafonía, serán emitidos en euskera o en las dos lenguas, y en el caso de hacerlo en bilingüe, se dará prioridad al euskera. Se utilizará únicamente el



Bi hizkuntza ofizialez gain, komunikazioan beste hizkuntza batzuk erabili behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

Zehaztu diren hizkuntza irizpideak betetzeko, baimenak emateko baldintzen artean hizkuntza baldintza horiek txertatuko dira, eta hala adieraziko zaio interesatuari.

6.2.1.4. Jarduerak bide publikoan

Bide publikoan ezartzen diren egituretako (hesi, aldami, oholtza...) errotulazio finkoa eta noizbehinkako oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, 1.1 puntuan zehaztutako jarraibideen arabera.

Bide publikoan antolatutako edozein jarduerari loturik argitaratzen diren idatzi, iragarki, ohar, txartel eta gainerakoak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, eta hizkuntza horietan egingo da jardueraren publizitate eta zabalkundea. Jarduera ezagutarazteko nahiz ekitaldian bertan bozgorailu bidez ahozko mezuak zabalduz gero, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz zabalduko dira. Euskara soilik erabiliko da, baldin eta hartzaileak edo eragindakoak diren herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Euskaraz eta gaztelaniaz egiten diren komunikazioetan, ahoz zein idatziz, euskarari emango zaio lehentasuna.

Bi hizkuntza ofizialez gain, komunikazioan beste hizkuntza batzuk erabili behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

Hurrei zuzendutako jardueretako musika, oro har, euskarazkoa izango da eta gainerako adin taldeei zuzendutakoak direnean, euskarazkoen kopurua gainerako hizkuntzekiko orekatua izango da.

6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena

6.3.1.1. Lanpostuen hizkuntza baldintzak

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko lanpostuen hizkuntza baldintzak eta betekizunak ezartzeko, 86/1997 Dekretuak 19. artikuluan xedatutakoa eta erabaki honen VI. eranskinean zehazturiko jarraibideak hartuko dira kontuan.

euskera siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias o afectadas.

El personal de atención al público deberá garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio, y se dirigirán al público primero en euskera.

Cuando además de las dos lenguas oficiales, también haya que utilizar otras lenguas en las comunicaciones, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

Con el fin de cumplir los criterios expuestos, se incluirán entre los requisitos para la concesión de la licencia y se dará conocimiento de los mismos a la persona interesada.

6.2.1.4. Actividades en la vía pública

La rotulación fija y los mensajes ocasionales dispuestos en estructuras (vallas, andamios, tablados...) situadas en la vía pública se escribirán en euskera o en euskera y castellano, de acuerdo con los criterios establecidos en el apartado 1.1.

Todos los anuncios, avisos, carteles y demás escritos que se publiquen asociados a una actividad organizada en la vía pública se escribirán en euskera o en euskera y castellano, y se realizará en dichas lenguas la difusión y la publicidad de la actividad. Si se difunden mensajes orales por megafonía para dar a conocer la actividad, o durante el transcurso de la misma, se emitirán en euskera o en euskera y castellano. Se utilizará únicamente el euskera siempre y cuando exista garantía del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias o afectadas.

En las comunicaciones, tanto orales como escritas, que se realicen en euskera y castellano, se dará prioridad al euskera.

Cuando además de las dos lenguas oficiales, también haya que utilizar otras lenguas en las comunicaciones, se seguirá este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

La música de las actividades dirigidas al público infantil será en euskera como norma general, y en la de las dirigidas al resto del público habrá equilibrio entre la proporción emitida en euskera y la emitida en otras lenguas.

6.3. PERSONAS: Integrar la gestión de lenguas en la gestión del personal

6.3.1. Contratación del personal y promoción interna



6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

6.3.2.1. Administrazioa hizkuntza normalizazioan eredu

Gero eta elebidunagoa den jendartea da gurea, eta are elebidunagoa izatea du helburu. Nahitaezkoa da administrazioa errealitate horretara egokitzea, batetik, herritarrak direlako administrazioaren Bezero eta jabe aldi berean, eta, bestetik, herri agintarien jokabideak eredugarri izan behar duelako jendartearen aurrean. Bide erakusle izatea dagokio administrazioari, legeak betetzea eta betearaztea, ordena horretan. Erakundearen zuzendariaren eta arduradun politikoaren bitartez, hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibideak bere esparruan ezagutzen eta betetzen direla bermatuko da.

6.3.2.2. Antolakuntza egiturak

VI. plangintza aldiak jasotzen duena garatzeko eta implementatzeko, ondoko antolakuntza egitura hauek erabiliko dira:

Jarraipen Batzordeko kideak honako hauek izango dira:

- Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko Zuzendaria
- Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko euskara arduraduna
- Euskara Zerbitzuko euskara teknikaria

Eskumenak berriz, ondokoak dira:

- Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko Euskararen Erabilera Normalizatzeko plana diseinatzea eta jarraipena egitea.
- Lehentasunak finkatzea
- Hizkuntza Jarraibideak betetzeko proposamenak egitea eta betetzerakoan izan litezkeen oztopoak detektatzea, aztertzea eta, hala badagokio, neurri zuzentzaileak proposatzea.

6.3.1.1. Condiciones lingüísticas

Las condiciones y requerimientos lingüísticos de los puestos de trabajo de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA, se asignarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Decreto 86/1997 y en el anexo VI de este plan.

6.3.2. Liderazgo y participación

6.3.2.1. La Administración como modelo de la normalización lingüística

La nuestra es una sociedad cada vez más bilingüe, que busca serlo aún más. Es imprescindible que la Administración se adapte a esa realidad: por una parte, porque los ciudadanos y ciudadanas son a un mismo tiempo clientes/as y propietarios/as de la Administración; por otra, porque el comportamiento de los gestores de entidades públicas debe ser modélico ante la sociedad. Corresponde, pues, a la Administración en su ámbito cumplir y hacer cumplir las leyes, en ese orden. Por medio del director y el responsable político de la entidad se garantizará que los criterios para el uso de las lenguas oficiales se conocen y se cumplen en su ámbito.

6.3.2.2. Estructuras organizativas

Se crearán las siguientes estructuras organizativas para el desarrollo e implementación de lo establecido en el VI periodo de planificación:

La comisión de Seguimiento estará constituida por las siguientes personas:

- Director de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA.
- Responsable de euskera de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA..
- Técnico/a de euskera del Servicio de Euskera.

Tendrá las competencias siguientes:

- Llevar a cabo el diseño y seguimiento del plan de normalización del uso del euskera de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA..
- Establecer las prioridades.
- Elaborar propuestas de cara a cumplir los criterios lingüísticos, y detectar los posibles obstáculos para su cumplimiento, analizarlos y, si procede, proponer las correspondientes medidas correctoras.-



ERANSKINAK

I. ERANSKINA: EUSKARA NABARMENTZEKO BIDEAK DONOSTIA HILETA ZERBITZUAK, SA-KO EUSKARA PLANAREN ERAGINPEKO KOMUNIKAZIO, ARGITALPEN, IRAGARKI, PUBLIZITATE KANPAINA ETA GAINERAKO EUSKARRIETAN

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko Euskara Planaren eraginpeko komunikazio, argitalpen, iragarki, publizitate kanpaina eta edozein motatako euskarrietan sortutako idatzi elebidun eta eleaniztun guztietan, euskarari emango zaio lehentasuna.

A) IDAZKIAK ETA ERROTULUAK

1. Donostia Hileta Zerbitzuak, SAk sortutako komunikazioetan, beharrezko neurriak hartuko dira euskara nabarmentzeko. Horretarako, bi jarraibide hauek erabiliko dira:

- Kokapena: hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean; zutabeak direnean, ezkerrekoa euskararentzat; eta bi orrialde direnean, eskuinaldekoa euskararentzat.

- Tipografia: normalizatuak ez diren idatzietan letraren neurria eta mota erabil daitezke euskara nabarmentzeko. Idatzi normalizatuetan, tipografia berean letra lodia erabiliz nabarmendu ahal izango dira euskarazko testuak. Letra eta atzealdearen koloreak kontuan izango dira euskara nabarmentzeko. Hizkuntza bakoitza kolore desberdin batean idazten denean, hondoarekiko kontraste egokia dagoela ziurtatuko da, euskara nabarmenago gelditu dadin.

2. Datak, helbideak eta sinadurak euskaraz idatziko dira, bi hizkuntza ofizialetan bidali beharreko kasuan ere.

Helbideetarako kaleen euskarazko izen ofiziala kaletegi ofizialean egiazta daiteke. Lanpostu eta kargu guztien izenak, berriz, "Udal Hiztegia" jasota daude.

3. Komunikazio eleaniztunetan hizkuntzak hurrenkera honetan erabili beharko dira: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

ANEXOS

ANEXO I: MEDIDAS PARA DESTACAR EL EUSKERA EN LAS COMUNICACIONES, ANUNCIOS, CAMPAÑAS PUBLICITARIAS Y DEMÁS SOPORTES COMUNICATIVOS PERTENECIENTES AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PLAN DE EUSKERA DE SERVICIOS FUNERARIOS DONOSTIA – SAN SEBASTIÁN, S.A.

Se dará prioridad al euskera en todos los textos bilingües y plurilingües contenidos en comunicaciones, publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y demás soportes comunicativos pertenecientes al ámbito de aplicación del Plan de Euskera de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA.

A) TEXTOS ESCRITOS Y RÓTULOS

1. En las comunicaciones producidas por Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se adoptarán las medidas necesarias para destacar el euskera. Para ello, se aplicarán los dos criterios que aparecen a continuación:

- Ubicación: en el caso de palabras, frases o párrafos, las que aparezcan en euskera irán delante o en la parte superior; en el caso de columnas, la de la izquierda se destinará al euskera; y cuando se trate de páginas, estará en euskera la página de la derecha.

- Tipografía: en textos no normalizados se podrán tener en cuenta el tamaño y tipo de letra para resaltar el euskera. En textos normalizados se podrán resaltar utilizando la misma tipografía que en castellano, pero en negrita. Para destacar el texto en euskera, se tendrán en cuenta los colores de la letra y el fondo. Cuando se escriba cada idioma en distinto color, se comprobará que el contraste con el fondo es el adecuado para que el texto en euskera quede destacado.

2. Las fechas, direcciones y firmas se redactarán en euskera, incluso en los documentos que deben ser emitidos en bilingüe.

Para las direcciones, se puede comprobar el nombre oficial en euskera en el callejero oficial. Así mismo, todos los nombres de los puestos y cargos figuran en el diccionario "Udal Hiztegia".

3. En las comunicaciones multilingües los idiomas se ofrecerán en el siguiente orden: euskera, castellano,



B) ARGITALPENAK

1. Eredu elebidunak egiten direnean, ondoko neurriak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

a) Orri berean bi hizkuntzak batera doazenean:

- Hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean joango da eta letra lodian eta/edo handiagoan.

- Zutabeak direnean, ezkerrekoa euskararentzat izango da.

b) Orri berean bi hizkuntzak batera ez doazenean:

- Eskuineko orria euskararentzat eta ezkerrekoa gaztelaniarentzat.

- Ale erdia euskaraz eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz.

- Salbuespenez, orri kopurua handiegia denean, bi euskarri elebazarretan argitaratu ahal izango da. Kasu honetan honako alderdi hauek hartuko dira kontuan:

- Argitalpenaren ale kopuruaren erdia gutxienez euskaraz izatea.

- Euskarazko argitalpena agerian eta herritarrentzat eskuragarri jartzea.

2. Eredu eleaniztunak egiten direnean, ondoko bideak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

a) Orri berean hizkuntzak batera doazenean:

- Hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean joango da eta letra lodian eta/edo handiagoan.

b) Orri berean hizkuntzak batera ez doazenean, ondoren azaltzen diren aukeretako bat erabili ahal izango da:

- Ale berean, hizkuntza bakoitzean edukiak osorik eta jarraian joango dira, hurrenkera honetan: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

- Erdia euskaraz izango da eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz, frantsesez edo ingelesez.

- Salbuespenez, orri kopurua handiegia denean, euskarri elebazarretan argitaratu ahal izango da. Kasu honetan honako alderdi hauek hartuko dira kontuan: euskarazko aleak proportzio berean argitaratuko dira, gutxienez, eta euskarazko bertsioa agerian eta herritarrentzat eskuragarri

francés e inglés.

B) PUBLICACIONES

1. Cuando se hagan modelos bilingües, se utilizarán las siguientes medidas para destacar el euskera:

a) Cuando las dos lenguas van en una misma página:

- En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o en la parte superior, en letra negrita y/o de un tamaño mayor.

- Cuando sean columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.

b) Cuando las dos lenguas no van en la misma página:

- La página derecha para el euskera y la izquierda para el castellano.

- Medio ejemplar en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano.

- Como excepción, cuando el número de hojas sea demasiado grande, podrá publicarse en dos ejemplares monolingües. En este caso habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que al menos la mitad de los ejemplares sean en euskera.

- Que la publicación en euskera esté en un lugar visible y accesible para el público.

2. Cuando se hagan modelos multilingües, se utilizarán las siguientes medidas para destacar el euskera:

a) Cuando las dos lenguas van en una misma página:

- En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o en la parte superior, en letra negrita y/o de un tamaño mayor.

b) Cuando las dos lenguas no van en la misma página, se podrá optar por alguna de las siguientes fórmulas:

- En el mismo ejemplar irá el contenido completo y seguido en cada lengua, siguiendo este orden: euskera, castellano, francés e inglés.

- Medio ejemplar será en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano, francés o inglés.

- Como excepción, cuando el número de hojas sea excesivo, podrá publicarse en ejemplares monolingües. En este caso habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos: al menos, la



jarriko da.

C) KARTELAK ETA ANTZEKOAK

Ondoren azaltzen diren aukeretako bat erabili ahal izango da:

1. Alde berean agertuko dira hizkuntza guztiak, euskarari lehentasuna emanaz.
2. Alde berean bi hizkuntza erabiltzen badira, euskara horietako bakoitzarekin batera agertuko da: euskara-gaztelania, euskara-frantsesa, euskara-ingelesa.
3. Salbuespenez, kartelaren bi ale berezitu argitaratzen badira, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz, aleak neurri berekoak eta kopuruz gutxienez erdia euskaraz izango dira; hizkuntza gehiagotan eginez gero, proportzio berean argitaratuko dira. Kokapenari dagokionez, espazio ikusgarriena euskarazkoari eskainiko zaio.
4. Euskal Autonomia Erkidego, Nafarroa eta Ipar Euskal Herriatik kanpo, Estatuan eta Nazioartean bertako hizkuntzaz gain, euskararen erabilera sinbolikoa egingo da.

D) ESKUORRIAK

1. Orri bakarreko euskarrietan, orrialde berean agertuko dira hizkuntza guztiak, euskarari lehentasuna emanaz.

Salbuespenez, ale bereko orrialde bat euskaraz eta bestea gaztelaniaz argitaratzen badira, gutxienez aleen erdiak euskararen aldetik jarriko dira agerian; banatuz gero, bai eskura, bai posta bidez, euskarazko bertsioa bistan egongo da.

2. Orri bat baino gehiagokoetan (biorrikoak, hiruorrikoak, orri zabalgarriak...) jarraibide hauek beteko dira:

- Bi hizkuntza ofizialak alde berean baina orrialde ezberdinetan badoaz, eskuineko orria euskararentzat izango da.

- Hizkuntzen antolaketa edozein dela ere, euskararen bertsioa bistan utzita tolestuko da.

- Salbuespenez, hizkuntza bakoitzeko ale berezitu bat argitaratzen bada, aleen erdiak gutxienez euskaraz izango dira; hizkuntza gehiagotan eginez gero, proportzio berean argitaratuko dira. Euskarazko bertsioa agerian eta herritarrentzat eskuragarri jarriko da.

cantidad de ejemplares de la publicación en euskera será proporcional a las demás y estará en un lugar visible y accesible para el público.

C) CARTELES Y SIMILARES

Se podrá optar por alguna de las siguientes fórmulas:

1. Todas las lenguas coexistirán en la misma cara, dando prioridad al euskera.
2. En caso de que se utilicen dos lenguas en la misma cara, el euskera aparecerá con cada una de ellas: euskera-castellano, euskera-francés, euskera-inglés.
3. Con carácter excepcional, en caso de que se publiquen dos carteles, uno por cada lengua, serán del mismo tamaño y al menos la mitad de los mismos serán en euskera; si se utilizan más lenguas, se publicarán en la misma proporción. En cuanto a su ubicación, los espacios más visibles se reservarán para los de euskera.
4. Cuando la divulgación se haga fuera de la Comunidad Autónoma Vasca, Navarra e Iparralde, tanto en el Estado como en el ámbito internacional, además de la lengua local se utilizará el euskera de forma simbólica.

D) FOLLETOS

1. En los soportes de una sola hoja todas las lenguas coexistirán en la misma cara, dando prioridad al euskera.

Con carácter excepcional, en caso de que se publiquen una cara en euskera y la otra en castellano, al menos la mitad de los mismos estarán a la vista por la cara de euskera. A la hora de difundirlos, bien en mano o vía postal, la versión en euskera estará a la vista.

2. En los soportes de más de una hoja (dípticos, trípticos, desplegados...) se cumplirán los siguientes criterios:

- Cuando las dos lenguas vayan en la misma cara pero en hojas diferentes, la de la derecha se reservará para el euskera.

- Independientemente de la ubicación de las lenguas, se plegará de manera que quede a la vista la versión en euskera.

- Con carácter excepcional, en caso de que se publique un ejemplar por cada lengua, al menos la mitad de los mismos serán en euskera; si se utilizan más lenguas, se publicarán en la misma proporción. La versión en euskera estará a la vista y a



3. Euskal Autonomia Erkidego, Nafarroa eta Ipar Euskal Herritik kanpo, Estatuan eta Nazioartean bertako hizkuntzaz gain, euskararen erabilera sinbolikoa egingo da.

E) IKUS-ENTZUNEZKOAK ETA AHOZKO PUBLIZITATEA

1. Bi hizkuntza ofizialak batera erabiltzen direnean, euskara nabarmentzeko neurri hauek hartuko dira:

- Eduki berberak adierazi behar badira, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dira.

- Eduki ezberdinak adierazi behar badira, euskarazkoak, gutxienez, erdiak izango dira eta hizkuntzak hurrenkera honetan erabiliko dira: lehenik, euskaraz eta, ondoren, gaztelaniaz.

2. Hizkuntza gehiagotan egin behar direnean eta guztiak batera doazenean, oro har, eduki ezberdinak landuko dira. Euskara dagokion proportzioan erabiliko da eta edukiak hurrenkera honetan emango dira: euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez, ingelesez (hala badagokio, besteren bat).

3. Bi hizkuntzak aldi berean erabiltzen ez direnean honako jarraibide hauek beteko dira:

- Euskarazko publizitatearen emankizun kopurua, gutxienez, erdia edo gainerako hizkuntzekiko orekatua izango da.

- Une edo ordu egokiak aukeratuko dira.

disposición del público.

3. Cuando la divulgación se haga fuera de la Comunidad Autónoma Vasca, Navarra e Iparralde, tanto en el Estado como en el ámbito internacional, además de la lengua local se utilizará el euskera de forma simbólica.

E) AUDIOVISUALES Y PUBLICIDAD ORAL

1. Cuando se utilicen las dos lenguas a la vez, se adoptarán las siguientes medidas para dar prioridad al euskera:

- Si los contenidos a transmitir son los mismos, primero se hará en euskera y después en castellano.

- Si los contenidos a transmitir son diferentes, al menos la mitad serán en euskera, e irán en este orden: primero en euskera y después en castellano.

2. Cuando se utilicen más lenguas y todas a la vez, normalmente se transmitirán distintos contenidos en cada una de ellas. El euskera se utilizará en la proporción correspondiente y los contenidos se transmitirán de acuerdo con este orden: euskera, castellano, francés, inglés (en otra si procede).

3. Cuando las dos lenguas no se utilicen simultáneamente, se atenderá a los siguientes criterios:

- Al menos la mitad de las emisiones publicitarias se hará en euskera o, en su caso, su uso será proporcional al del resto de las lenguas.

- Se seleccionarán momentos u horas apropiadas.



II. ERANSKINA: TOPONIMOEN ERABILERA

A) TOPONIMIA FINKATZEKO PROZEDURA

1. Euskaltzaindiak 2015ean finkatutako Donostiako toponimoen arauzko formen txostena hartuko da oinarri, baita gai horri buruz etorkizunean egin dezakeen besteren bat ere.

2. Toponimoak jasotzen dituzten udal espedienteak tramitazerakoan, kasuan kasuko udal zuzendaritzak Euskara Zerbitzuari eskatu beharko dio toponimo horiei buruzko txostena eman dezala, besteak beste, honako espediente hauen kasuan:

- Udal ordenantzak
- Hiri Antolamendurako Plan Orokorra eta hari egindako aldaketa guztiak
- Kale izendegia
- Udal titulartasuneko eraikinak sortu edo izendatzea: aparkalekuak, azokak, udal bulegoak, kirol instalazioak, kultur etxeak...
- Hiri barruko autobus ibilbide eta geralekuak, kale eta parkeetako informazio panelak, errotulu, gidaliburu eta turistentzako planoak...

B) TOPONIMOEN ERABILERA UDAL ESPEDIENTEETAN

1. Eraikuntza berriren bat (etxea, eraikina, auzunea eta abar) egiten denean, hura izendatzeko bertako toponimoa erabili nahi bada, Hirigintza Zuzendaritzak gomendatuko du toponimoaren grafia ofiziala erabiltzea edo, halakorik ez badago, forma normalizatua behintzat.

2. Espedienteak hizkuntza bakarrean, euskaraz nahiz gaztelaniaz, tramititzen direnean, bertan agertzen diren leku erreferentzien izenak eta toponimoak (auzoak, auzuneak, hirigintza esparruak eta abar) bi forma dituztenean, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz agertuko dira espediente horietan. Era horretan, euskarazko izenak benetako erabilera izango dute prozesu guztian zehar.

ANEXO II: USO DE TOPÓNIMOS

A) PROCEDIMIENTO DE FIJACIÓN DE LA TOPONIMIA

1. Se tomará como base el informe realizado en 2015 por la Real Academia de la Lengua Vasca - Euskaltzaindia, sobre las formas normalizadas de los topónimos de la ciudad, así como cualquier otro informe que dicha entidad emita en el futuro sobre el tema.

2. Para la tramitación de expedientes municipales que incluyan topónimos, la dirección municipal responsable del expediente en tramitación deberá solicitar al Servicio de Euskera que emita un informe sobre los topónimos incluidos en dichos expedientes, que serán, entre otros, los relativos a:

- Ordenanzas municipales
- Plan General de Ordenación Urbana y todas las modificaciones que se hagan del mismo
- Callejero municipal
- Construcción y/o denominación de edificios de titularidad municipal: aparcamientos, mercados, oficinas municipales, instalaciones deportivas, centros culturales...
- Líneas y paradas de autobuses urbanos, paneles informativos en calles y parques, señalización, guías y planos turísticos...

B) USO DE TOPÓNIMOS EN EXPEDIENTES MUNICIPALES

1. Cuando se realice una obra nueva (casa, edificio, barriada etc.) y se quiera utilizar el topónimo de la zona para su denominación, la Dirección de Urbanismo recomendará la utilización de la grafía oficial de dicho topónimo, o de la forma normalizada, en caso de no existir grafía oficial.

2. Cuando los expedientes se tramiten únicamente en una lengua, euskera o castellano, las referencias a nombres de lugares (barrios, barriadas, ámbitos urbanísticos etc.) así como los topónimos que tengan dos formas, una en euskera y otra en castellano, se utilizarán en euskera o en euskera y castellano en dichos expedientes, a fin de que las denominaciones en euskera tengan un uso real durante todo el proceso.

3. No obstante, cuando el topónimo tenga una forma



3. Halere, toponimoek idazkera bikoitza izanik bi izenak oso antzekoak direnean, euskarazkoa erabiliko da txosten horietan, arau orokorrari jarraituz.

C) ANTZEKO GRAFIA DUTEN EUSKARAZKO ETA GAZTELANIAZKO TOPONIMOAK

Donostiako Udalean eta Udalerrian euskararen erabilera normalizatzeko Arauen 20.4 artikulua dioenari jarraituz, toponimoek idazkera bikoitza dutenean, eta euskaraz eta gaztelaniaz oso antzeko grafia dutenean, euskarazkoa erabiliko da.

Erabilera hori erakundearen esparru guztietara zabalduko da.

doble y ambas denominaciones sean muy parecidas, se utilizará la denominación en euskera, de acuerdo con la norma general.

C) TOPÓNIMOS CON FORMAS PARECIDAS EN EUSKERA Y CASTELLANO

En el caso de que los topónimos tengan una forma doble, y cuando tengan una grafía similar en euskera y en castellano, se utilizará la forma en euskera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.4 de las Normas para la normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento y Municipio de San Donostia / San Sebastián.

Dicho uso se extenderá a todos los ámbitos de la entidad.



III. ERANSKINA: ERROTULAZIO FINKOAK, TRESNERIA ETA PAPERTEGIA

A) ERROTULAZIO FINKOAK

Errotulazio finkotzat jotzen dira, besteak beste, honako elementu hauek:

1. Betiko edo aldi luze baterako jartzen diren errotuluak, barrukoak zein kanpokoak, udal bulego eta instalazioetan erakundeak zuzenean nahiz kontratazio bidez kudeatutakoak.
2. Udal zerbitzuetako langileen jantzietan, ibilgailuetan eta seinaleztapen elementuetan idatzitako errotuluak, kontratazio bidez ematen diren zerbitzuenak barne.
3. Bide publikoko seinaleak, kale izenen plakak, informazio panelak eta mapak...

B) TRESNERIA

Tresneriatzat jotzen dira, besteak beste, elementu hauek:

Txanda hartzeko edo ordaintzeko makinak, ordaintzeko makinak, igogailuak, kafe makinak, fotokopiagailuak, su itzalgailuak, esku lehorgailuak eta hizkuntza edukiak dituzten antzeko tresnak (parkeetako gimnastika makinak, bizikleta publikoak alokatzeko makinak...).

C) PAPERTEGIA

Papertegikotzat jotzen dira, besteak beste, elementu hauek:

Paperen idazpuruak edo menbreteak, logotipoak, dokumentuen txantiloiak, gutun azalak, zigiluak, agendak, mahai takoak, aurkezpen txartelak, poltsak eta antzekoak.

ANEXO III: ROTULACIÓN PERMANENTE, APARATOS, MÁQUINAS Y PAPELERÍA

A) ROTULACIÓN PERMANENTE

Se considera rotulación permanente, entre otras, la presente en:

1. Rótulos colocados permanentemente o para un largo periodo de tiempo en el interior y exterior de oficinas e instalaciones municipales, tanto si son gestionadas directamente por la entidad o como por contratación.
2. Rótulos fijados en los uniformes del personal, vehículos y elementos de señalización de servicios públicos, incluidos los prestados por empresas contratadas por el ayuntamiento.
3. Señales de la vía pública, placas de denominación de calles, paneles informativos y mapas...

B) MÁQUINAS

Se consideran aparatos y máquinas, entre otros, los siguientes:

Máquinas de tickets de turno o para efectuar pagos, ascensores, máquinas de café, fotocopiadoras, extintores, secamanos y aparatos similares con contenido lingüístico (máquinas de gimnasia en parques, máquinas de alquiler de bicicletas públicas...).

C) PAPELERÍA

Se consideran papelería, entre otros, los siguientes:

Membrete de plantillas en papel, logotipos, plantillas de documentos, sobres, sellos, agendas, tacos de mesa, tarjetas de presentación, bolsas y similares.

ANEXO IV: CRITERIOS ESPECÍFICOS



IV. ERANSKINA: BALIABIDE INFORMATIKOEI BURUZKO XEHETASUNAK

A) ORDENAGAILUAK, TELEFONOAK, TABLETAK...

Baliabide informatikoekin euskaraz lan egin ahal izateko neurri hauek hartuko dira:

1. Programa edo tresna horiek hasieratik euskaraz edo ele bietan sortu edo kontratatuko dira.
2. Gaztelaniaz bakarrik egin edo kontratatu ziren programa, aplikazio eta datu baseen egokitzapena egingo da era progresiboan, lehenetsunak finkatuz.
3. Euskarazko bertsioa duten produktuak eskuratuko dira merkatuan.
4. Euskarazko zuzentzailea txertatua duten aplikazioak lehenetsiko dira.
5. Aplikazioak edo datu baseak ele bietan prestatu behar direnean, hizkuntza bakoitzak bere interfaze osoa izatea lehenetsiko da. Hala ere, pantaila berean bi hizkuntzak agertu beharko balira, euskarazko testuak modu honetan nabarmenduko dira:
 - Kokapena: euskarazko hitzak aurrean edo gainean joango dira.
 - Tipografia: letraren neurria eta mota erabil daitezke euskara nabarmentzeko (letra lodia, kolorea...).
6. Aplikazio eta datu baseekin lotzen diren zerrendak (kale izenak, zuzendaritzen izenak...) euskaraz egongo dira.

B) TELEFONO MUGIKORRETARAKO APP-AK

Bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatzeko bi bide hauetako bat erabiliko da:

1. APPa erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan (euskaraz edo gaztelaniaz) instalatuko da.
 2. APPa telefonoaren sistema eragilearen hizkuntza berean instalatuko da, baina erabiltzaileak aukera izango du hizkuntzaz aldatzeko eta gaztelaniaz edo euskaraz jartzeko. Kasu honetan, hizkuntza aukeratzeko menua lehen pantailan egongo da.
- Jarraibide horiek APPa egingo duen enpresa kontratatzeke baldintza teknikoetan txertatuko dira.

PARA RECURSOS INFORMÁTICOS

A) ORDENADORES, TELÉFONOS, TABLETS...

Se adoptarán las siguientes medidas para facilitar trabajar en euskera al utilizar recursos informáticos:

1. Los programas y herramientas informáticas se crearán o contratarán desde el principio en euskera o en ambas lenguas.
2. Los programas, aplicaciones y bases de datos que se crearon o contrataron solo en castellano se adaptarán progresivamente, fijándose prioridades.
3. Se adquirirán en el mercado productos que cuenten con versión en euskera.
4. Se dará prioridad a las aplicaciones que incorporen corrector de euskera.
5. En el momento de diseñar las aplicaciones y bases de datos en bilingüe, se dará prioridad a que cada lengua cuente con su interfaz por completo. En todo caso, si ambas lenguas deben aparecer en la misma pantalla, los textos en euskera se destacarán del siguiente modo:
 - Ubicación: las palabras en euskera irán delante o en la parte superior.
 - Tipografía: puede utilizarse el tipo de letra y su tamaño para destacar el euskera (negrita, color...).
6. Los listados accesibles desde aplicaciones y bases de datos (denominación de calles, denominación de departamentos...) estarán en euskera.

B) APPS DE TELEFONÍA MÓVIL

Se utilizará uno de los siguientes modos para garantizar el uso de las dos lenguas oficiales:

1. La APP se instalará en la lengua elegida por la persona usuaria (en euskera o castellano).
2. La APP se instalará en la lengua en que esté el sistema operativo del teléfono, pero la persona usuaria podrá cambiar de lengua y ponerla en castellano o en euskera. En este caso, el menú de opción de idioma aparecerá en la pantalla inicial.

Se incluirán dichos criterios en el pliego de prescripciones técnicas para contratar la empresa que realizará la correspondiente APP.



V. ERANSKINA: ADMINISTRAZIO KONTRATUEN ARABERAKO HIZKUNTZA KLAUSULAK

Administrazio kontratuaren izaeraren arabera, baldintza pleguetan hizkuntza jarraibide hauek txertatuko dira:

A) ZERBITZUEN EMAKIDAK ETA ZERBITZUAK

A.1) Kontratuaren objektuaren ezaugarri desberdinen arabera aurreikusi beharreko hizkuntza jarraibide zehatzak

A.1.1) Kontratuaren xedea herritarrei zuzendutako zerbitzua ematea denean, bermatu egin beharko da euskara, gaztelania bezalaxe, zerbitzu hizkuntza izango dela. Horiek horrela, honako jarraibide hauek beteko dira, ahozko zein idatzizko komunikazioetan:

1. Harrera hizkuntza euskara izango da eta herritarrak aukeratutako hizkuntzan jarraituko da, bai telefonoz, bai aurrez aurre.

Era berean, ahozko mezuak, erantzungailu automatikoz, bozgorailuz, audioa duten tresnez eta antzeko bitartekoz zabaldukoak, bi hizkuntza ofizialetan emango dira, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz.

2. Zerbitzu hori emateko erabiltzen diren idatzizko osagai guztiak (inprimakiak, jakinarazpenak, oharra, seinaleak, errotuluak, azalpenak, publizitatea...) bi hizkuntza ofizialetan idatzizko dira, euskarari lehentasuna emanaz, I. eranskinean zehaztutako euskara nabarmentzeko neurrien arabera.

3. Komunikazio horiek guztiak, idatzizkoak nahiz ahozkoak, euskaraz egingo dira, hartzaileen ezaugarriek hala ahalbidetzen dutenean.

A.1.2.) Kontratuaren xedea udal langileei zuzendutako zerbitzu bat bada (aplikazio informatikoak, prestakuntza saioak, aholkularitza zerbitzua, mediku azterketak...), bermatu egin beharko da euskara, gaztelania bezalaxe, zerbitzu hizkuntza izango dela, ahoz nahiz idatziz. Horiek horrela, honako jarraibide hauek beteko dira, ahozko zein idatzizko komunikazioetan:

1. Esleitutako zerbitzua emateko udal administrazioari zuzendutako osagai idatzi guztiak (bilera deiak, aktak, lanerako dokumentuak, txostenak...) beti eta aldi berean bi hizkuntza

ANEXO V: CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CONTRATO

Dependiendo del carácter del contrato administrativo, se incluirán en el pliego de condiciones los siguientes criterios lingüísticos:

A) CONCESIÓN DE SERVICIOS Y SERVICIOS

A.1) Condiciones lingüísticas específicas a incluir en función de las distintas características del objeto del contrato

A.1.1) Si el objeto del contrato es prestar un servicio a la ciudadanía se garantizará que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio. Por lo tanto, se cumplirán los siguientes criterios tanto en las comunicaciones orales como escritas:

1. La primera lengua de atención será el euskera, y después se continuará en la lengua elegida por la ciudadanía, tanto por teléfono como en persona.

Así mismo, los mensajes orales, emitidos por contestadores automáticos, megafonía, aparatos con audio, etc. se emitirán en las dos lenguas oficiales, primero en euskera y después en castellano.

2. Todos los elementos escritos (impresos, notificaciones, notas, señales, rótulos, instrucciones, publicidad...) que se utilicen para la prestación del servicio adjudicado estarán redactados en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera, de acuerdo con las medidas establecidas en el Anexo I para resaltar el euskera.

3. Todas las comunicaciones mencionadas, tanto escritas como orales, se harán en euskera, cuando las características de las personas receptoras del servicio contratado así lo permitan.

A.1.2.) Si el objeto del contrato es prestar un servicio dirigido al personal municipal (aplicaciones informáticas, sesiones de formación, servicio de asesoría, reconocimientos médicos...), se garantizará que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio, tanto por escrito como oralmente. Por lo tanto, se cumplirán los siguientes criterios tanto en las comunicaciones orales como escritas:

1. Toda la documentación remitida a la administración municipal para la prestación del servicio contratado (convocatorias de reuniones, actas, documentos de trabajo, informes...) se presentarán siempre simultáneamente en las dos



ofizialetan idatzi eta aurkeztuko dira, euskarari lehentasuna emanez.

2. Esleitutako zerbitzua emateko udal administrazioarekin izan beharreko ahozko harremanetan euskararen erabilera bermatuko da behar den guztietan.

A.1.3.) Kontratuaren xedea azterlan, txosten, proiektu eta izaera bereko beste dokumentu batzuk egitea denean, horiek euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egin eta emango dira, baldin eta Kontratazio Organoak, salbuespenez, kontratazio mota bakoitzeko proiektu eta abarren ezaugarri bereziak kontuan izanik, bestelakorik erabakitzen ez badu; edonola ere, gutxienez, proiektuen memoriak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egin beharko dira. Era berean, softwareko testuzko eta soinuuzko interfazea bi hizkuntza ofizialetan egingo da, jendaurreko aurkezpenak egin aurretik. Kontratua gauzatu ahal izateko lizitatzailerak erakundeko langileekin harremana izango badu, aurreko baldintza guztiak beteko dira, euskara ere zerbitzu hizkuntza izan dadin, ahoz nahiz idatziz.

Jendaurrean lanaren edo emaitzen aurkezpena egin beharko balitz, berau euskaraz egiteko beharrezko den langile bat egotea bermatuko da beti.

A.1.4.) Kontratuaren gaia erakunde barruan zerbitzuren bat ematea izanez gero eta herritarrek edo udal langileek zuzenean jaso behar ez badute zerbitzu hori (esate baterako, udal eraikinak garbitzea, zaborra biltzea eta abar), Donostiako Udaleko Euskara Zerbitzuak eta kontratuaz arduratzen den udal alorrak zehaztuko dituzte kontratuaren bete beharreko hizkuntzako baldintzak, kontratua arautzeko administrazio baldintza berezien orrien bidez eta dena delako kontratuaren ezaugarri bereziak kontuan.

A.2) Atal honetan aurreikusten diren zerbitzuen emakida eta zerbitzu kontratueterako zehaztapen orokorrak

Aurreko jarraibide horiek egoki betetzeko, kontratuaren esleipena arautzen duten baldintza teknikoen agirian eta administrazio baldintza berezien agiriko taula erantsian zehaztuko da langileek izan behar duten hizkuntza gaitasuna, Euskara Zerbitzuarekin aurrez adostu ondoren.

Hizkuntza gaitasunaren egiaztapena Europako Erreferentzia Esparrura egokitze 297/2010 Dekretuan jasotako titulu eta ziurtagirien bidez egin ahal izango da. Era berean, apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz

lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

2. Siempre que sea necesario se garantizará el uso del euskera en las relaciones orales existentes entre la empresa adjudicataria y la administración municipal, a la hora de prestar el servicio contratado.

A.1.3.) Cuando el objeto del contrato sea la elaboración de estudios, informes, proyectos u otro tipo de documentos similares se realizarán y entregarán en euskera o en las dos lenguas oficiales, salvo que, excepcionalmente, considerando las características especiales de proyectos, etc. objeto del contrato, el Órgano de Contratación decida lo contrario; en todo caso, al menos las memorias de los proyectos se realizarán en euskera o en las dos lenguas oficiales. Asimismo, la interfaz de texto y de sonido del software se realizarán en las dos lenguas oficiales, previamente a su presentación pública. Si para ejecutar el contrato la empresa licitadora tiene relación con el personal de la entidad, se cumplirán todas las condiciones anteriormente expuestas, para que el euskera sea también lengua de servicio tanto oralmente como por escrito.

Si hubiera que realizar alguna exposición pública del trabajo o sus conclusiones, se garantizará que haya siempre una persona que pueda hacerla en euskera.

A.1.4.) Cuando el objeto del contrato lo constituyan prestaciones de servicios de carácter interno que no se dirijan directamente ni a la ciudadanía ni al personal municipal (p.e. limpieza de edificios municipales, recogida de basuras, etc.) las condiciones lingüísticas a cumplir en estos contratos serán establecidas por el Servicio Municipal de Euskera en colaboración con el área responsable del contrato, a través de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares que los rijan, en atención a las específicas características del contrato en cuestión.

A.2) Determinaciones generales para los contratos de concesión de servicios y servicios previstos en este apartado A)

Para cumplir debidamente las cláusulas lingüísticas anteriores, en los pliegos de condiciones técnicas y en la tabla resumen del pliego de cláusulas administrativas particulares que rijan la adjudicación de los contratos, se detallará la capacitación lingüística que deberá tener el personal, previamente acordada con el Servicio de Euskera.

La acreditación de la competencia lingüística se podrá efectuar mediante los títulos y certificados recogidos en el Decreto 297/2010 de adecuación al Marco Europeo de Referencia. Así mismo, en base al Decreto 47/2012, de 3 de abril, se reconocerán los estudios oficiales realizados en euskera y serán considerados los casos de exención de la



egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira hizkuntza titulu eta ziurtagirien bidez egiaztatzenetik salbuetsitako kasuak.

Horrelakorik ezean, salbuespenez, administrazio kontratuaren ezaugarri zehatzak kontuan izanik, Kontratazio Zerbitzuak helburu honetarako adierazitako euskaltegiak emandako ziurtagiriaren bidez. Kontratatuak ziurtagiria lortzeko gastuak bere gain hartuko ditu eta ziurtagiriaren balioa kontratazio horretarako soilik izango da.

Baldin eta, behin kontratazioa esleitura, hizkuntza gaitasuna egiaztatu duten langileetakoren bat beste pertsona batek ordezkatzeko badu, pertsona horrek egiaztatu egin beharko du dagokien hizkuntza gaitasuna. Beste horrenbeste egin beharko da subrogazio bidez kontratatutako langileen ordezkapenen kasuan ere.

Subrogatutako langileek eskatutako hizkuntza gaitasuna betetzen ez badute, kontratua euskaraz gauzatu ahal izateko, langile horiek ordezkatu behar direnean langile ordezkatzailerik dagokien hizkuntza gaitasuna izan beharko dute kasu guztietan. Era berean, beharrezko neurriak adostuko dira herritarren eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatze aldera; besteak beste, oinarriko hizkuntza prestakuntza ikastaroak eskainiko dira.

B) OBREN EMAKIDAK ETA OBRAK

1. Obretako errotulu, argitalpen, seinale, ohar eta komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira, euskarari lehentasuna emanez, I. eranskinean zehaztutako euskara nabarmentzeko neurrien arabera.

2. Obra kontratua gauzatzearen ondorioz, egindako eraikin, instalazio, azpiegitura eta abarretako hizkuntza paisaia, hizkuntza ofizialen erabilera planaren 1.1. atalean, errotulazioa eta ikus-entzunezkoei buruzkoan, zehaztutakoaren arabera izango da.

C) HORNIDURAK

Kontratuaren xede diren ondasunen eta produktuen testuak, etiketak, fakturak, jarraibideak eta dokumentazio teknikoa bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez; baita softwareko testuzko eta soinuak interfazea ere.

D) KONTRATU TXIKIAK

Kontratu txiki bat egiteko orduan, dagozkien hizkuntza jarraibideak zehaztuko ditu Kontratazio

acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

En su defecto, excepcionalmente, considerando las características concretas de este contrato administrativo, mediante certificado o documento expedido por el euskaltegi señalado por el Servicio de Contratación para este fin. Los gastos de la obtención de la acreditación correrán a cargo de la parte contratada y la validez de dicha acreditación será únicamente para la presente contratación.

Una vez adjudicado el contrato, si alguno de los/as trabajadores/as que han acreditado la competencia lingüística es sustituido/a por otra persona, dicha persona deberá acreditar el nivel de euskera correspondiente. Otro tanto habrá de hacerse en el caso de sustituciones del personal contratado mediante subrogación.

Si el personal subrogado no tiene la capacidad lingüística requerida para poder prestar el servicio contratado en euskera, el personal que sustituya al personal subrogado tendrá en todos los casos la capacidad lingüística requerida. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de los/las clientes; entre otras, se impartirán cursos de nivel básico de euskera.

B) CONCESIÓN DE OBRAS Y OBRAS

1. Los rótulos, publicaciones, señalizaciones, avisos y comunicaciones de obras se escribirán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera, de acuerdo con las medidas establecidas en el anexo I para resaltar el euskera.

2. En el paisaje lingüístico de los edificios, las instalaciones, infraestructuras... derivadas de la obra, el uso de las lenguas oficiales será el establecido en el apartado 1.1. sobre rotulación y audiovisuales.

C) SUMINISTROS

Los textos, etiquetas, facturas, instrucciones y documentación técnica de los bienes o productos objetos del contrato se harán en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera, incluidas las interfaces textuales y sonoras de los productos de software.

D) CONTRATOS MENORES

A la hora realizar un contrato menor, el Órgano de Contratación establecerá los criterios lingüísticos correspondientes en cooperación con el Servicio de



Organoak Euskara Zerbitzuarekin lankidetzan eta enpresa lizitatzailerei jakinaraziko dizkie, egokien iritzitako bidea erabiliz. Honako klausula hau txertatuko da kontratua esleitzen duen ebazpenean:

“Enpresa esleipendunak, zerbitzua ematerakoan, erakundeak bere hizkuntza jarduera arautzeko dituen planen arabera jokatu du.

Euskera y se los comunicará a las empresas licitadoras, a través del medio que estime más oportuno. Se incluirá la siguiente cláusula en la resolución que adjudique el contrato:

“La empresa adjudicataria prestará el servicio de acuerdo con los planes que tiene la entidad para regular su actividad lingüística.



BALDINTZAK EDO BETEKIZUNAK EZARTZEKO PROZEDURA ETA JARRAIBIDEAK

A) LANPOSTUEN HIZKUNTZA BALDINTZAK EDO BETEKIZUNAK EZARTZEKO EDO BERRIKUSTEKO PROZEDURA

Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK nolabaiteko berregituraketari ekiten dionean (lanpostu berriak sortu, lanpostuak atal batetik bestera aldatu, funtzio aldaketak lanpostuetan, e.a.), berregituraketaren ondorioz lanpostuen hizkuntza baldintzetan eraginik sortzen ote den aztertu beharko da, Euskara Zerbitzuarekin batera.

B) LANPOSTUEN HIZKUNTZA BALDINTZAK EDO BETEKIZUNAK EZARTZEKO JARRAIBIDEAK

VI. plangintza aldian zehar, lanpostuetan hizkuntza baldintzak edo betekizunak ezartzerakoan honako jarraibide hauek hartuko dira kontuan:

1. Sortzen diren lanpostuak

Sortzen diren lanpostu berri guztietan dagokion derrigorrezko euskara maila eskatuko da.

2. Lanpostu hutsak

Titularrak erretiroa hartu duelako, jabetzan beste lanpostu bat eskuratu duelako edo bestelako arrazoiengatik lanpostuak hutsik geratzen badira, lanpostu horietan dagokien euskara maila eskatuko da. Horiek horrela, lanpostuak betetzeko deialdietan eskaintzen diren lanpostu guztietan dagokien derrigorrezko euskara maila eskatuko da.

3. Zuzendaritza organoak

Aurrerantzean izendatzen diren zuzendaritza organoei, Funtzio Publikotik baldin badatoz, Hizkuntzen Erreferentzia Marko Bateratuko C1 maila edo horren baliokidea eskatuko zaie.

Postu horiek betetzeko dagokion deialdi irekian maila hori egiaztatu duen inor aurkeztuko ez balitz bakarrik izendatu ahal izango litzateke maila hori egiaztatzen ez duen norbait.

Gaikuntza nazionaleko postuetan Hizkuntzen

VI. PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS CONDICIONES O REQUERIMIENTOS LINGÜÍSTICOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

A) PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y/O REVISIÓN DE LAS CONDICIONES O REQUERIMIENTOS LINGÜÍSTICOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Cuando en Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se efectúe alguna reestructuración (creación de nuevos puestos, traslados de puestos de una unidad a otra, variación de funciones en un puesto de trabajo, etc) se deberá analizar si la reestructuración tiene consecuencias en las condiciones lingüísticas de los puestos de trabajo, en colaboración con el Servicio de Euskera.

B) CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS CONDICIONES O REQUERIMIENTOS LINGÜÍSTICOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

A lo largo del VI período de planificación, se tendrán en cuenta los siguientes criterios a la hora de asignar las condiciones o requerimientos lingüísticos de los puestos de trabajo.

1. Puestos de nueva creación

En los puestos de nueva creación se requerirá el conocimiento del nivel de euskera correspondiente.

2. Puestos no ocupados

En todos los puestos vacantes que queden desocupados, porque la persona titular se ha jubilado, ha conseguido otro puesto en propiedad, o por cualquier otra razón, se requerirá el conocimiento del nivel de euskera correspondiente. Por lo tanto, los puestos ofertados en las distintas convocatorias se requerirá el conocimiento del nivel de euskera correspondiente..

3. Órganos directivos

A los órganos directivos que se nombren en adelante y que provengan de la Función Pública, se les requerirá el nivel C1 o equivalente del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Sólo en el caso de que en la convocatoria abierta para la provisión de esos puestos no se presentara nadie con dicho perfil, se podría nombrar a alguien que no lo tuviera acreditado.



Erreferentzia Marko Bateratuko C2 maila edo horren baliokidea eskatuko zaie.

4. Dotazio anitzeko lanpostuak

Dotazio bat baino gehiagoko lanpostu batean dagokion euskara maila derrigorrezkoa izatea eskatzeko apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak bere 21. artikuluan arautzen duena hartuko da kontuan.

5. Kontratazioak lanpostuak sortu gabe

Lan pilaketei aurre egiteko, programa jakinetarako edo enplegu sustapen bidez kontratazio bat egin aurretik, Euskara Zerbitzuak proposatuko du zein hizkuntza gaitasun eskatuko den, lanpostuen izaeraren eta eginkizunen arabera.

6. Lan poltsak

a) Bete beharreko lanpostuak edo lanpostuaren dotazio guztietan dagokien hizkuntza maila derrigorrezkoa bada, lan poltsa eratzeko deialdian lanpostuari dagokion hizkuntza maila egiaztatzea eskatuko da.

b) Bete beharreko lanpostuak eta lanpostuaren dotazio guztiek derrigorrezko hizkuntza mailarik ez badute, lanpostuari dagokion hizkuntza maila egiaztatuta dutenak nahiz ez dutenak sartu ahal izango dira lan poltsan. Edonola ere, behin hura osatu ondoren, bete beharreko lanpostuak (edo dotazioak) hizkuntza maila derrigorrezkoa badu, dagokion hizkuntza maila egiaztatua duen hautagaiari eskainiko zaio.

c) Udalak onartutako lan poltsak sortu eta kudeatzeko irizpideekin bat etorritik, lan poltsa osatu ondoren, hautagaiaren batek dagokion hizkuntza maila egiaztatzen badu, lanbide profila eguneratzeko aukera izango du. Lan poltsan duen hurrenkera ez da aldatuko, baina kontuan izango da derrigorrezko hizkuntza maila duen lanpostu bat betetzeko orduan.

7. Salbuespena

Jarraibide hauek betetzeak erakundearen antolamenduan edo zerbitzu publikoak eskaintzerakoan ondorio larriren bat eragingo balu, salbuespenez, bestelako irizpiderik ezarri ahal izango da Euskara Zerbitzuaren aldeko txostenarekin.

A los puestos de habilitación nacional se les requerirá el nivel C2 o equivalente del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

4. Puestos con más de una dotación

Si existieran diferentes dotaciones de un mismo puesto de trabajo, se seguirán los criterios establecidos en el art. 21 del Decreto 86/1997 a la hora de requerir el conocimiento del nivel de euskera correspondiente.

5. Contrataciones sin creación de puestos

Antes de proceder a una contratación por acumulación de tareas, para programas específicos o para fomento de empleo, se propondrá por parte del Servicio de Euskera el nivel lingüístico que se va a requerir, conforme al carácter y funciones del puesto.

6. Bolsas de trabajo

a) Cuando el puesto a cubrir o todas sus dotaciones tengan el requerimiento lingüístico, se exigirá acreditar el conocimiento del nivel de euskera en la convocatoria para crear la bolsa de trabajo.

b) En el caso de que el puesto a cubrir o todas sus dotaciones no tengan el requerimiento lingüístico, podrá incluirse en la bolsa de trabajo tanto a quienes tengan acreditado el nivel lingüístico del puesto acreditado como a quienes no lo posean. En cualquier caso, una vez creada la bolsa, si el puesto o dotación que se vaya a cubrir tiene el requerimiento lingüístico, se ofertará, dentro de la bolsa, a quien tenga acreditado el nivel lingüístico correspondiente.

c) Conforme a los criterios aprobados por el Ayuntamiento para crear y gestionar las bolsas de trabajo, si, una vez creada la bolsa, alguna persona candidata acredita el nivel lingüístico correspondiente, tendrá la oportunidad de actualizar su perfil profesional. No cambiará el orden de prelación en la lista, pero se le tendrá en cuenta a la hora de cubrir un puesto que tenga el requerimiento lingüístico.

7. Excepcionalidad

Si el cumplimiento de estos criterios pudiera originar alguna consecuencia grave en la organización de la entidad o en el cumplimiento del servicio público, con carácter excepcional, se podría utilizar otro criterio con el informe favorable del Servicio de Euskera.



Donostia Hileta Zerbitzuak, SAko lanpostu mota bakoitzarentzat honako euskara mailak eta derrigortasunak zehaztu dira:

Zuzendari-Kudeatzailea:
C1 edo horren baliokidea. Derrigorrezkoa

Administraria:
B2 edo horren baliokidea. Derrigorrezkoa

Lurperatzailea:
B1 edo horren baliokidea. Merituzkoa

Lurperatzaile burua:
B2 edo horren baliokidea. Derrigorrezkoa

Erraustegi langilea:
B2 edo horren baliokidea. Derrigorrezkoa

C) NIVEL DE EUSKERA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Para cada puesto de Servicios Funerarios Donostia – San Sebastián, SA se requieren los siguientes niveles de euskera y la consideración de carácter preceptivo.

Director-Gerente
C1 o equivalente. Preceptivo

Administrativo/a
B2 o equivalente. Preceptivo

Enterrador/a
B1 o equivalente. Mérito

Jefe/a enterrador/a
B2 o equivalente. Preceptivo

Operario/a de incineración
B2 o equivalente. Preceptivo