



# USO DE LAS LENGUAS

**Criterios de uso**  
de las lenguas oficiales y de otras lenguas



Eman hegoak  
euskarari

Konstituzio plaza 2-bajo · Tel.: 943 483 750 · Fax: 943 483 765 · [udala\\_euskara@donostia.eus](mailto:udala_euskara@donostia.eus)

[www.donostiaeuskaraz.eus](http://www.donostiaeuskaraz.eus)

## PRESENTACIÓN

Tal y como se recoge en el Protocolo para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, una de las señas de identidad básicas de Europa es su pluralidad lingüística y, sin lugar a dudas, Donostia / San Sebastián es y ha sido un claro reflejo de esa realidad: vascohablante y, a la vez, plurilingüe. En la ciudad del euskera, que dirige su mirada al futuro, cada vez se oyen más lenguas, cada vez llegan más visitantes, cada vez somos más multilingües.

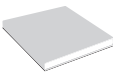
Es cierto que no es fácil abordar la gestión del multilingüismo; por eso, esta propuesta, denominada USO DE LAS LENGUAS, que ha sido elaborada por un grupo de trabajo del Consejo Sectorial del Euskera en el que participan diversos agentes sociales de la ciudad, tiene como objetivo dar un paso más en la aceptación de la pluralidad lingüística y en la normalización del uso del euskera.

El documento establece criterios destinados a garantizar una convivencia equilibrada entre las cuatro lenguas más utilizadas en nuestra ciudad, de modo que la Administración Municipal y los entes y organismos dependientes de la misma los apliquen de una manera ordenada y homogénea en las actividades que lleven a cabo tanto en la ciudad como fuera de ella. En este sentido, también se proponen criterios de uso para los actos, presentaciones, etc. que organicen nuestras instituciones y entidades fuera de nuestra ciudad, tanto en las zonas en las que el euskera tiene presencia (CAV, Navarra e Iparralde) como en las que no.

Esta propuesta quiere ser una herramienta útil de gestión lingüística y también un modelo a seguir por las diferentes entidades públicas o privadas, locales o no, que pretendan organizar actividades y relacionarse con el público local y visitante.



# USO DE LAS LENGUAS

|                                                                                     |                                                            |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----|
|    | Atención al público <b>por teléfono</b>                    | 4  |
|    | Atención al público <b>presencial</b>                      | 6  |
|    | Atención al público <b>vía internet</b>                    | 8  |
|   | Sitios <b>web</b>                                          | 9  |
|  | Publicidad <b>oral</b>                                     | 10 |
|  | Publicidad <b>escrita</b>                                  | 12 |
|  | Publicaciones                                              | 14 |
|  | Eventos públicos <b>en la calle o en recintos cerrados</b> | 16 |
|  | Imagen <b>corporativa</b>                                  | 18 |



eu: euskera - es: español - fr: francés - en: inglés

\* Cuando se prevea utilizar cuatro lenguas, se utilizarán en ese orden. En todo caso, si se utilizan menos o más lenguas, el euskera y castellano se utilizarán en ese orden y siempre por delante de las demás.



Criterios



1

**EN EUSKERA**

La primera palabra en la atención telefónica será en euskera, y se responderá en la lengua que elija la persona usuaria.

**Nota** Se establece el criterio de hablar primero en euskera en el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián y en sus sociedades públicas y entidades autónomas que dan servicio a los y las donostiarras. Hablar primero en euskera es el modo más fácil y eficaz de manifestar a los ciudadanos y ciudadanas que pueden utilizar dicha lengua. Se fomenta el uso del euskera y, al mismo tiempo, se garantiza la elección de lengua por parte del ciudadano o ciudadana, ya que la conversación se sigue en el idioma que éste o ésta elija.

2

**BILINGÜE**

Cuando la recepción se realice en las dos lenguas oficiales, éstas se utilizarán en el siguiente orden: eu-es.

3

**MULTILINGÜE**

Cuando además de en las dos lenguas oficiales, la atención telefónica también se realice en otras lenguas, éstas se utilizarán en el siguiente orden: eu-es-fr-en.

Esta opción, normalmente, se ofrecerá a través de contestador automático.

Si se utilizan menos o más lenguas, eu-es se utilizarán por delante de las demás, y en ese orden.

**Nota** Las opciones multilingües se utilizarán cuando la mayoría de las personas usuarias del servicio sea de fuera del País Vasco.

**MEDIDA**

- Se designará personal con suficiente conocimiento del euskera para los puestos de atención al público.
- En las situaciones en las que sea difícil realizar la recepción en euskera porque la persona correspondiente no dispone de la competencia lingüística suficiente, se adoptarán las siguientes medidas: se preparará un protocolo de recepción para el personal encargado de atención al público (frases básicas en euskera, pasar la llamada a otra persona que sepa euskera ...).

**MEDIDA**

Cuando la atención telefónica sea mediante contestador automático, la elección de lengua se ofrecerá de este modo:

"... sakatu 1"

"... pulse 2"

"... appuyer sur 3"

"... push 4"



## Criterios



1

**EN EUSKERA**

La primera palabra en la atención al público será en euskera, y se responderá en la lengua que elija la persona usuaria.

**Nota** Se establece el criterio de hablar primero en euskera en el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián y en sus sociedades públicas y entidades autónomas que dan servicio a los y las donostiarras. Hablar primero en euskera es el modo más fácil y eficaz de manifestar a los ciudadanos y ciudadanas que pueden utilizar dicha lengua. Se fomenta el uso del euskera y, al mismo tiempo, se garantiza la elección de lengua por parte del ciudadano o ciudadana, ya que la conversación se sigue en el idioma que éste o ésta elija.

2

**BILINGÜE**

Cuando la recepción se realice en las dos lenguas oficiales, se utilizarán en este orden: eu-es.

3

**MULTILINGÜE**

Cuando además de en las dos lenguas oficiales, la atención al público se realice también en otras lenguas, la recepción presencial se hará en este orden: eu-es, eu-fr, eu-en.

Esta opción se ofrecerá, normalmente, mediante máquinas para dar turnos.

**Nota** Las opciones multilingües se utilizarán cuando la mayoría de las personas usuarias del servicio sea de fuera del País Vasco.

**MEDIDA**

- Se designará personal con suficiente conocimiento del euskera para los puestos de atención al público.
- Pueden utilizarse soportes para identificar a las personas que puedan atender en euskera (identificaciones personales, de mesa, oficina o establecimiento...).
- En las situaciones en las que sea difícil realizar la recepción en euskera porque la persona correspondiente no dispone de la competencia lingüística, se adoptarán las siguientes medidas: se preparará un protocolo de recepción para el personal encargado de atención al público (frases básicas en euskera, pasar el cometido de atender a otra persona con suficiente conocimiento del euskera ...).

**MEDIDA**

Cuando la lengua de atención (dos lenguas oficiales o más) se elija mediante máquina de turnos, la recepción presencial se hará de este modo:

- "Egun on / Buenos días"
- "Egun on / Bonjour"
- "Egun on / Good morning"



# ATENCIÓN AL PÚBLICO VÍA INTERNET

## Criterios



Las consultas que se reciban por correo electrónico o mediante web se responderán en la lengua elegida por la persona usuaria, en una de las lenguas aquí señaladas (eu-es-fr-en) o en su caso en alguna otra lengua, siempre que se tenga la capacidad lingüística correspondiente.

### MEDIDA

- En la firma del correo electrónico se incluirán frases identificativas como “Nirekin ere euskaraz”, la marca, “Euskararen txantxangorria” o similares.
- La firma se realizará en euskera o en bilingüe (eu-es, eu-fr, eu-en).





# SITIOS WEB

## Crterios



- Los nombres de los sitios web o de las direcciones electrónicas se escribirán en euskera o en las dos lenguas oficiales.

**Nota** Criterio establecido en el Ayuntamiento: los nombres de los sitios web y de las direcciones electrónicas de los departamentos municipales se escriben en euskera.

- Los contenidos de los sitios web, en su totalidad, estarán al menos en euskera o en las dos lenguas oficiales. Además, cada entidad dispondrá de su sitio web en las lenguas de ámbito internacional que crea convenientes.
- La lengua inicial será el euskera.





## Criterios



1

### EN EUSKERA

En los medios en euskera, la publicidad se realizará en euskera.

#### MEDIDA

- a) Cuando la publicidad se haga en dos lenguas pero las dos lenguas no vayan seguidas, se tendrán en cuenta las siguientes opciones:
- La cantidad de emisiones\* publicitarias en euskera. Al menos la mitad se hará en euskera o, según el medio de comunicación, en las poblaciones con más euskaldunes se hará en función del índice de euskaldunes.
  - La franja horaria de las emisiones. Se seleccionarán momentos u horas apropiadas para las emisiones en euskera.
  - Etcétera.

2

### BILINGÜE

En los medios en castellano, la publicidad se realizará en bilingüe, en el orden siguiente: eu-es.

Los mensajes publicitarios transmitidos por megafonía se harán en euskera o en bilingüe, en el orden siguiente: eu-es.

**Nota** El 69,2 % de los y las donostiarras entienden el euskera (el 40,6 % es euskaldún y el 28,6% cuasi-euskaldún) y el 76 % de la población guipuzcoana también lo entiende (el 53,7 % es euskaldún y el 22,7 % cuasi-euskaldún).

\*Emisión: cada espacio publicitario que se emita por radio, televisión o megafonía.

3

### MULTILINGÜE

Cuando además de las dos lenguas oficiales haya que realizar la publicidad en más lenguas (aunque no sea lo más habitual), se hará de esta forma: eu-es; eu-fr; eu-en.

b) Cuando haya que hacer la publicidad en más de dos lenguas pero éstas no vayan seguidas, se tendrán en cuenta las siguientes opciones:

- La cantidad de emisiones publicitarias en euskera. Su uso será equilibrado con respecto a las otras lenguas.
  - La franja horaria de las emisiones. Se seleccionarán momentos u horas apropiadas para las emisiones en euskera.
  - Etcétera.
- C) Los lemas que se utilicen en euskera serán originales, no traducciones.

1

### EN EUSKERA

En los medios en euskera, la publicidad se realizará en euskera.

#### MEDIDA

- a) Cuando la publicidad (en los medios o por megafonía) se haga en dos lenguas pero las dos lenguas no vayan seguidas, se tendrán en cuenta las siguientes opciones:
- La cantidad de emisiones publicitarias en euskera. Al menos la mitad se hará en euskera o, según el medio de comunicación, en las poblaciones con más euskaldunes se hará en función del índice de euskaldunes.

2

### BILINGÜE

En los medios en castellano de Navarra, la publicidad se realizará en bilingüe, en el orden siguiente: eu-es.

En los medios de Iparralde en francés la publicidad se realizará en bilingüe, en el orden siguiente: eu-fr.

- La franja horaria de las emisiones. Se seleccionarán momentos u horas apropiadas para las emisiones en euskera.
- Etcétera.

b) Los lemas que se utilicen en euskera serán originales, no traducciones.

En el estado  
y ámbito  
internacional

#### LENGUA OFICIAL

Se utilizará la lengua oficial del lugar, garantizando el *uso simbólico\** del euskera.

#### MEDIDA

Los lemas que se utilicen en euskera serán originales, no traducciones.

**\*Nota** *Uso simbólico del euskera:*

al tratarse de una de las características más distintivas de este territorio, ofrece un valor añadido en el ámbito internacional.



1

### EN EUSKERA

En los medios escritos en euskera, la publicidad será en euskera.

2

### BILINGÜE

En los medios escritos en castellano, la publicidad se realizará en bilingüe, en el orden siguiente: eu-es.

La publicidad que se haga en la calle (marquesinas, banderolas, autobuses, vallas...) se hará en euskera o en bilingüe en el orden siguiente: eu-es.

3

### MULTILINGÜE

Cuando además de las dos lenguas oficiales haya que utilizar más lenguas, se utilizará el siguiente orden:

- eu-es-fr-en
- o
- eu-es, eu-fr, eu-en.

#### MEDIDA

Cuando se hagan modelos bilingües, se utilizarán las siguientes medidas para resaltar el euskera:

1. Cuando las dos lenguas van en una misma hoja:
  - En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante, encima o en letra negrita o más grande.
  - En caso de columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.
2. Cuando las dos lenguas no van en una misma hoja:
  - 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 excesivo, 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.

#### MEDIDA

Cuando se hagan modelos multilingües, se utilizarán las siguientes medidas para resaltar el euskera:

1. Cuando todas las lenguas van en una misma hoja:
  - En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o encima y en letra negrita o más grande.
  - En caso de columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.
2. Cuando todas las lenguas no van en una misma hoja:
  - En el mismo ejemplar irá el contenido completo y seguido en cada lengua, siguiendo este orden: eu-es-fr-en.
  - 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:
    - Que la cantidad de ejemplares de la publicación en euskera sea, al menos, proporcional al índice de euskaldunes.
    - Que la publicación en euskera esté en un lugar visible y accesible para el público.

1

### EN EUSKERA

En los medios escritos en euskera, la publicidad se realizará en euskera.

2

### BILINGÜE

En los medios escritos en castellano de Navarra, la publicidad se realizará en bilingüe, en el orden siguiente: eu-es.

En los medios escritos en francés de Iparralde, la publicidad se realizará en bilingüe, en el orden siguiente: eu-fr.

En el estado  
y ámbito  
internacional

#### LENGUA OFICIAL

Se utilizará la lengua oficial del lugar, garantizando el uso simbólico\* del euskera.

#### MEDIDA

Los lemas que se utilicen en euskera serán originales, no traducciones.

**\*Nota** Presencia simbólica del euskera: al tratarse de una de las características más distintivas de este territorio, ofrece un valor añadido en el ámbito internacional.



## PUBLICACIONES

catálogos, agendas,  
folletos, mapas, planos,  
tarjetas, merchandising  
variado...

## Criterios



1

### EN EUSKERA

Según el tipo de persona receptora (edad, competencia lingüística, ámbito...) o dependiendo del tema, se valorará hacer las publicaciones únicamente en euskera.

**Nota** En el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián se establece el criterio de que las publicaciones dirigidas al público infantil y juvenil sean en euskera.

2

### BILINGÜE

Cuando las publicaciones sean bilingües, se utilizará este orden: eu-es.

3

### MULTILINGÜE

Cuando además de las dos lenguas oficiales haya que realizar las publicaciones en más lenguas, se utilizará el siguiente orden: eu-es-fr-en.

#### MEDIDA

Cuando se hagan modelos bilingües, se utilizarán las siguientes medidas para resaltar el euskera:

1. Cuando las dos lenguas van en una misma hoja:
  - En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante, encima o en letra negrita o más grande.
  - En caso de columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.
2. Cuando las dos lenguas no van en una misma hoja:
  - 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 excesivo, 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.

#### MEDIDA

Cuando se hagan modelos multilingües, se utilizarán las siguientes medidas para resaltar el euskera:

1. Cuando todas las lenguas van en una misma hoja:
  - En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o encima y en letra negrita o más grande.
  - En caso de columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.
2. Cuando todas las lenguas no van en una misma hoja:
  - En el mismo ejemplar irá el contenido completo y seguido en cada lengua, siguiendo este orden: eu-es-fr-en.
  - 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:
    - Que la cantidad de ejemplares de la publicación en euskera sea, al menos, proporcional al índice de euskaldunes.
    - Que la publicación en euskera esté en un lugar visible y accesible para el público.

1

### EN EUSKERA

Según el tipo de persona receptora (edad, competencias lingüísticas, sector...) o dependiendo del tema, se valorará hacer las publicaciones únicamente en euskera.

2

### BILINGÜE

Cuando las publicaciones se hagan en bilingüe, se seguirá este orden: eu-es en Navarra y eu-fr en Iparralde.

En el estado y ámbito internacional

### LENGUA OFICIAL

Se utilizará la lengua oficial del lugar, garantizando la presencia simbólica\* del euskera.

**\*Nota** Presencia simbólica del euskera: al tratarse de una de las características más distintivas de este territorio, ofrece un valor añadido en el ámbito internacional.



## Criterios



1

### EN EUSKERA

Las presentaciones y avisos de eventos en euskera se harán en euskera.

Se valorará hacer las presentaciones de eventos no verbales (pruebas deportivas, danza...) únicamente en euskera, según el tipo de persona receptora (edad, competencias lingüísticas, sector social que se represente...)

**Nota** En el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián se establece el criterio de que los eventos dirigidos al público infantil y juvenil sean en euskera.

La plantilla de acomodadores y acomodadoras o de recepción (si los hubiera) hablarán primero en euskera, y seguirán en el idioma que elijan las personas usuarias.

2

### BILINGÜE

Por lo demás, las presentaciones y avisos de eventos no verbales (pruebas deportivas, danza...) o de eventos en castellano se harán en las dos lenguas oficiales, en el siguiente orden: eu-es.

La plantilla de acomodadores y acomodadoras o de recepción (si los hubiera) saludarán en euskera o en bilingüe: eu, eu-es.

3

### MULTILINGÜE

Cuando además de las dos lenguas oficiales haya que realizar las presentaciones en más lenguas, se utilizará el siguiente orden: eu- es-fr-en.

La plantilla de acomodadores y acomodadoras o de recepción (si los hubiera) saludarán en euskera y en las lenguas que se decida.

#### MEDIDA

- Se designarán presentadoras y presentadores y ponentes con conocimiento suficiente del euskera.
- Se contratarán acomodadores/as con conocimiento suficiente del euskera.
- Dado que los eventos se organizan, por lo general, con mucha antelación, desde el principio y durante todo el diseño se detallará el uso de las distintas lenguas y se establecerán los recursos técnicos y personales necesarios.

1

### EN EUSKERA

Según el tipo de persona receptora (edad, competencias lingüísticas, sector...) o dependiendo del tema, se valorará hacer las presentaciones y los avisos en los eventos únicamente en euskera.

2

### BILINGÜE

Cuando las publicaciones sean bilingües, se seguirá el siguiente orden: eu-es en Navarra y eu-fr en Iparralde.

#### MEDIDA

- Se designarán presentadoras y presentadores y ponentes con conocimiento suficiente del euskera.
- Se contratarán acomodadoras y acomodadores vascohablantes.
- Dado que los eventos se organizan, por lo general, con mucha antelación, desde el principio y durante todo el diseño se detallará el uso de las distintas lenguas y se establecerán los recursos técnicos y personales necesarios.

En el estado y ámbito internacional

### LENGUA OFICIAL

Se utilizará la lengua oficial del lugar, garantizando el uso simbólico\* del euskera.

#### MEDIDA

En la medida de lo posible, se designarán presentadoras y presentadores y ponentes con conocimiento suficiente del euskera.

**Nota** *Uso simbólico del euskera:* al tratarse de una de las características más distintivas de este territorio, ofrece un valor añadido en el ámbito internacional.



La imagen corporativa, el logo o la marca, sus variantes y demás elementos (papelería, señalización, rotulación, etc.) se redactarán en euskera o en euskera y castellano, y, si es necesario, en más lenguas.

La señalización, rotulación, etc. se redactará sólo en euskera cuando las palabras tengan una grafía similar en euskera y castellano y en aquellos casos en los que vayan acompañados de pictogramas que faciliten su comprensión.

#### MEDIDA

Cuando se redacta en las dos lenguas oficiales o más lenguas:

- El euskera irá delante, encima o en letra negrita o más grande.

