



**DONOSTIA HILETA ZERBITZUAK, S.A.-n  
HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK**

***CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES  
EN SERVICIOS FUNERARIOS DONOSTIA / SAN SEBASTIAN S.A.***

## AURKIBIDEA

### INDICE

	Or.
<b>Zer dira hizkuntza irizpideak?</b> .....	4
¿Qué son los criterios lingüísticos?	
<b>Lege markoa</b> .....	4
Marco jurídico	
<b>Helburu nagusiak</b> .....	4
Objetivos generales	
<b>Eragin eremua</b> .....	5
Ámbito de aplicación	
<b>Herritarren hizkuntza eskubideak eta Administrazioaren betebeharrak</b> .....	5
Deewrechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones de la Administración	
<b>Administrazioa: eredu eta arnagune</b> .....	5
La Administración: modelo y arnagune	
<b>Hizkuntza kudeaketaren zeharkakotasuna</b> .....	6
Transversalidad de la gestión política	
<b>Hizkuntza berdintasuna eta hizkuntza aniztasuna</b> .....	6
Igualdad lingüística y diversidad lingüística	
<b>Erabilera normalizatua eta orokorra</b> .....	6
Uso normalizado y general	
<b>Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketan baliotasun juridikoa</b> .....	7
Validez jurídica de las actuaciones realizadas en una lengua oficial	
<b>Kalitatezko komunikazioa</b> .....	7
Comunicación de calidad	
<b>Komunikazio telematikoa</b> .....	7
Comunicación telemática	
<b>Diskriminaziorik gabeko hizkuntza</b> .....	7
Lenguaje no discriminatorio	
<b>1. ARDATZA: KUDEAKETA</b> .....	7
EJE 1: GESTIÓN	
<b>1.1.1. Euskararen kudeaketa orokorra</b> .....	7
1.1.1. Gestión general del euskera	
<b>1.1.2. Lidergoa</b> .....	9
1.1.2. Liderazgo	
<b>1.1.3. Langileak</b> .....	10
1.1.3. Personal	
<b>1.1.4. Hizkuntza gaitasuna</b> .....	10
1.1.4. Competencia lingüística	
<b>1.1.5. Euskararen erabilera sustatzeko strategiaren komunikazioa</b> .....	10
1.1.5. Comunicación de la estrategia de promoción del uso del euskera	

<b>1.1.6. Hizkuntza klausulak</b> .....	<b>11</b>
1.1.6. Cláusulas lingüísticas	
<b>2. ARDATZA: ERABILERA</b> .....	<b>13</b>
EJE 2: USO	
<b>2.1. Zerbitzu hizkuntza</b> .....	<b>13</b>
2.1. Lengua de servicio	
<b>2.1.1. Irudia</b> .....	<b>13</b>
2.1.1. Imagen	
<b>2.2. Lan hizkuntza</b> .....	<b>17</b>
2.2. Lengua de trabajo	
<b>2.2.1. Barne-harremanak</b> .....	<b>17</b>
2.2.1. Relaciones internas	
<b>2.2.2. Kanpo-harremanak</b> .....	<b>19</b>
2.2.2. Comunicaciones externas	
<b>2.2.3. Laneko prestakuntza orokorra</b> .....	<b>20</b>
2.2.3. Formación laboral general	
<b>2.2.4. Baliabide informatikoak</b> .....	<b>21</b>
2.2.4. Recursos informáticos	
<b>2.2.5. Sortze-hizkuntza</b> .....	<b>21</b>
2.2.5. Lengua de creación	
<b>2.2.6. Itzulpen irizpideak</b> .....	<b>22</b>
2.2.6 Criterios de traducción	
<b>IRIZPIDE ZEHATZAK</b> .....	<b>23</b>
CRITERIOS ESPECÍFICOS	
<b>I. Euskarazko administrazio-unitatea</b> .....	<b>23</b>
I. Unidades administrativas en Euskera	
<b>II. Euskara nabarmentzeko bideak</b> .....	<b>24</b>
II. Medidas para resaltar el euskera	
<b>III. Toponimoak erabiltzeko irizpideak</b> .....	<b>26</b>
III. Criterios para el uso de topónimos	
<b>IV. Itzulpen eta interpretazio zerbitzuak erabiltzeko irizpide zehatzak</b> .....	<b>26</b>
IV. Criterios específicos para la utilización de los servicios de traducción e interpretación	
<b>IV. Itzulpen eta interpretazio zerbitzuak erabiltzeko irizpide zehatzak</b> .....	<b>27</b>
IV. Criterios específicos para la utilización de los servicios de corrección, traducción e interpretación	
<b>V. Baliabide informatikoei buruzko xehetasunak</b> .....	<b>28</b>
V. Criterios específicos para recursos informáticos	
<b>VI. Administrazio kontratuen araberako hizkuntza klausulak</b> .....	<b>29</b>
VI. Cláusulas lingüísticas en función del tipo de contrato	
<b>VII. Lanpostuei hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak ezartzeko prozedura eta irizpideak</b> .....	<b>32</b>
VII. Procedimiento y criterios de asignación de perfiles lingüísticos y de fechas de preceptividad a los puestos de trabajo.	

## HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

### Zer dira hizkuntza irizpideak?

Hemen jasotakoak Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialen erabilerarako irizpide orokorrak dira, eta hizkuntza arau batzuk finkatu nahi dituzte Donostia Hileta Zerbitzuak, SA sozietate publikoan euskararen erabilera normalizatzeko; hau da, eskaintzen dituen zerbitzuen kalitatea hobetzeko xedez, bere jardueretan euskara erabilera normal eta orokorreko hizkuntza izan dadin.

Irizpideon betetze maila eta hartu beharreko neurriak indarrean dagoen Euskara Planari etengabeko segimendua eginez aztertuko dira, baita aldizka egingo diren ebaluazioetan ere.

### Lege markoa

Ondoren deskribatzen diren hizkuntza irizpide hauek zehazteko araudi hau hartu da oinarritzat:

- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzakoa.
- 1991ko Donostiako Udalean eta udalerrian Euskararen Erabilera Normalizatzeko Arauak.
- 86/1997 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzekoa.
- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeetarako buruzkoa.
- 179/2019 Dekretua, azaroaren 19koa, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa.
- 11/2022 Legea, abenduaren 1ekoa, Euskal Enplegu Publikoarena.
- 19/2024 Dekretua, otsailaren 22koa, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko.

### Helburu nagusiak

Hizkuntza irizpideek hiru helburu nagusi dituzte:

a) Euskararen erabilera normalizatzea eta sustatzea Donostia Hileta Zerbitzuak, SA, euskara zerbitzu hizkuntza, lan hizkuntza eta beste administrazioekiko

## CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

### ¿Qué son los criterios lingüísticos?

En este documento se recogen los criterios generales para el uso de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca, con el objetivo de fijar unas normas lingüísticas para la normalización del uso del euskera en Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA; es decir, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que presta, de manera que el euskera sea la lengua de uso normal y general en sus actividades.

El grado de cumplimiento de estos criterios y las medidas a adoptar se analizarán mediante un seguimiento continuo del plan, así como mediante las evaluaciones periódicas que se realicen.

### Marco jurídico

Para la determinación de los criterios lingüísticos que presentamos se ha tomado como base la siguiente normativa:

- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.
- Normas para la normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento y Municipio de Donostia / San Sebastián 1991
- 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.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.
- Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco.
- Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco

### Objetivos generales

Los criterios lingüísticos tienen tres objetivos principales:

a) La normalización y el fomento del uso del euskera en Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA como lengua de servicio, lengua de trabajo y

harreman hizkuntza izan dadin.

b) Donostia Hileta Zerbitzuak, SAK euskararen normalizazioan eredu izatea.

### **Eragin eremua**

Irizpide hauek Donostia Hileta Zerbitzuak, SARI eragiten diote; ondorioz, bertan jasotako hizkuntza irizpideak bete beharko dituzte bertako arlo guztiek.

### **Herritarren hizkuntza eskubideak eta Administrazioaren betebeharrak**

Euskal Autonomia Erkidegoko herritar guztiek dute euskara eta gaztelania jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, eta botere publikoek eskubide horien erabilera bermatu behar dute. Oinarrizko printzipio horretatik ondorioztatzen da hizkuntza eskubideak herritarrenak direla, eta ez botere publikoenak, eta azken hauei dagokiela eskubide horiek errespetatzea eta betetzen direla bermatzea. Horrela, Donostia Hileta Zerbitzuak, SAN betebeharra da eskubide horren erabilera bermatzea.

### **Administrazioa: eredu eta arnagune**

Azken 40 urtean euskararen ezagutza eta erabilera areagotzeko urrats garrantzitsuak egin dira gizarte arloko zenbait eremutan, hala nola, hezkuntzan eta helduen euskalduntzean edo administrazioan.

Euskararen biziberritzea, ordea, ez da soilik etorriko hezkuntza sisteman egindako ahaleginetik, edo gizabanakoak euskalduntzetik. Ezinbestekoa da erabilera esparru eta funtzio batzuk ere irabaztea eta, beraz, zentzuduna dirudi hezkuntzan egindako lanari arlo sozioekonomikoan segida ematea. Kontuan hartu behar da, gainera, heldu askorentzat lan mundua dela euskara erabiltzeko duen eremu bakarra edo bakarrenetakoa. Horrenbestez, norabide horretan, Donostia Hileta Zerbitzuak SARI dagokio, herritarren aurrean eredugarritasunez jokatzeko, eta udalarekin batera, erakundea bera donostiarrentzat hizkuntzaren erabilerarako erreferentziazko gune - arnagune - izateko urratsak egitea.

Donostia Hileta Zerbitzuak SAK herritarren hizkuntza hautua bermatzeaz gain, euskaraz ere kalitatezko zerbitzua eskaini behar die, eta nekez lortuko du helburu hori euskara lan-hizkuntza ez bada, eta, are gehiago, langileen sortze-hizkuntza ez bada.

lengua de relación con otras administraciones.

b) Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA debe servir de referente en la normalización del uso del euskera.

### **Ámbito de aplicación**

Estos criterios afectan a Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA, por lo que todas sus áreas deberán cumplir los criterios lingüísticos recogidos en este documento.

### **Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones de la Administración**

La ciudadanía de la Comunidad Autónoma del País Vasco tienen derecho a conocer y usar el euskera y el castellano, y los poderes públicos deben garantizar el ejercicio de dichos derechos. De este principio básico se desprende que los derechos lingüísticos son de la ciudadanía y no de los poderes públicos, y que corresponde a estos últimos el respeto y la garantía de su cumplimiento. Por lo tanto, es obligación de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA garantizar el ejercicio de los derechos lingüísticos.

### **La Administración: referente y espacio vital para el euskera**

En los últimos 40 años, se han dado pasos importantes para incrementar el conocimiento y el uso del euskera en diferentes ámbitos sociales, tales como la educación, la euskaldunización de personas adultas y la administración.

Sin embargo, la revitalización del euskera no vendrá únicamente por el esfuerzo del sistema educativo o por la euskaldunización de las personas adultas. Es necesario ir ganando otros ámbitos de uso y otras funciones, por ejemplo en el terreno socioeconómico, dando así continuidad al trabajo realizado en el sistema educativo. Hay que tener en cuenta, por otro lado, que para muchos adultos el mundo laboral es el único ámbito, o uno de los pocos, en el utilizan el euskera. Por lo tanto, en este sentido, corresponde a Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA actuar con ejemplaridad ante la ciudadanía y, junto con el ayuntamiento, dar pasos para que la propia entidad sea un referente - arnagune - para la ciudadanía donostiarra en el uso del euskera.

Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA además de garantizar la elección lingüística de la ciudadanía, debe ofrecer un servicio de calidad también en euskera, y difícilmente logrará este objetivo si el euskera no es lengua de trabajo y, más aún, lengua de creación

## Hizkuntza kudeaketaren zeharkakotasuna

Edozein erakunderen funtzionamenduan hizkuntzen kudeaketa zeharka landu beharreko gaia izanik, Donostia Hileta Zerbitzuak SAn eginkizunen garapenerako kudeaketa eta kalitate tresna guztietan hizkuntza ofizialen kudeaketa zehar lerro gisa txertatzeko neurriak hartuko dira.

Horrekin batera, erakundeko arloetan garatzen diren proiektu, egitasmo eta ekintzetan, euskararen normalizazioan eragin positiboa izan dezaten neurriak hartzeko lanketa egingo da. Arreta berezia jarriko da haur eta gazteei zuzendutako jardueretan, izan ere, adin tarte horietakoek dute euskararen ezagutza handiena eta behar-beharrezkoak dituzte, eskolaren osagarri, eskolaz kanpoko erabilera eremuak eta jarduerak, euskara hobetu eta natural erabil dezaten.

## Hizkuntza berdintasuna eta hizkuntza aniztasuna

Euskal Autonomia Erkidegoan bi hizkuntza ofizial ditugu, balio juridiko berbera izan arren, egoera desberdina bizi dutenak. Hori dela eta, herri-erakundeei dagokie, bi hizkuntzen arteko indar orekatzailea izatea, ezin baita berdin tratatu egoera desberdinean dagoena.

Zentzu honetan, gero eta eleaniztunago den hiri honen errealitateari erantzuteko Donostia Hileta Zerbitzua SAK neurriak hartu eta sustatuko ditu euskarari funtzio eta espazio propio batzuk emanez, gaztelaniarekiko oreka berri bat sustatuz eta gainerako hizkuntzei dagokien lekua eginez.

Era berean, dokumentu honetan Donostia Hileta Zerbitzuak SAn jardun eremu jakinetarako (argitalpenak...) hirian zabalkunde handien duten hizkuntzen (euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa) hurrenkera arautzen da, betiere, behar den kasuetan, gainerako hizkuntzen erabilera eragotzi gabe.

## Erabilera normalizatua eta orokorra

179/2019 Dekretuaren 5. artikulua dioenez, euskara, Euskal Herriko berezko hizkuntza, hizkuntza ofiziala da gaztelaniarekin batera, eta alde horretatik, herri administrazioen jardueretan erabilera normal eta orokorreko zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izango da.

## Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketan baliotasun juridikoa

## Transversalidad de la gestión política

Siendo la gestión lingüística una cuestión que debe tratarse de manera transversal en el funcionamiento de cualquier entidad, se adoptarán medidas que incorporen la gestión de las lenguas oficiales como línea transversal en todos los instrumentos de gestión y calidad que sirvan para el desarrollo de las funciones de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA.

Asimismo, se trabajará en la adopción de medidas que incidan positivamente en la normalización del euskera en los proyectos, planes y acciones que lleven a cabo las diferentes áreas del organismo. En este sentido, se prestará especial atención a las actividades dirigidas a niños/as y jóvenes. Esta franja de edad es la que mayor conocimiento del euskera tiene y es fundamental que como complemento a la educación reglada, tengan espacios y actividades extra escolares donde puedan hacer uso del euskara de una forma natural.

## Igualdad lingüística y diversidad lingüística

En la Comunidad Autónoma Vasca tenemos dos lenguas oficiales, con el mismo valor jurídico, pero que se encuentran en una situación diferente. Por ello, corresponde a las instituciones públicas actuar como fuerza equilibradora entre ambas lenguas, ya que no se puede tratar de la misma manera a quienes se encuentran en una situación diferente.

En este sentido, Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA adoptará y promoverá medidas para responder a la realidad de una ciudad cada vez más plurilingüe, dando al euskera funciones y espacios propios, promoviendo un nuevo equilibrio con respecto al castellano y dando al resto de lenguas el lugar que les corresponde.

Asimismo, en este documento se regula el orden de las lenguas de mayor difusión en la ciudad (euskera, castellano, francés e inglés), para su uso por Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA en determinados ámbitos de actuación (publicaciones...), sin perjuicio del uso de otras lenguas cuando sea necesario.

## Uso normalizado y general

El artículo 5 del Decreto 179/2019 establece que el euskera, lengua propia del País Vasco, es lengua oficial como el castellano y, como tal, será lengua de servicio y lengua de trabajo de uso normal y general en las actividades de las administraciones públicas.

## Validez jurídica de las actuaciones realizadas en una lengua oficial

Donostia Hileta Zerbitzuak SAK hizkuntza ofizial batean edo bestean garatzen dituen egintza juridikoez eta jarduerak balio juridiko osoa izango dute.

### **Kalitatezko komunikazioa**

Donostia Hileta Zerbitzuak SAK kalitatezko komunikazioa sustatuko du, estilo zuzen, egoki eta ulergarrian, herritarrek bere mezuak ahalegin handirik gabe ulertzeko eskubidea dutela jakinda. Horretarako, erraz irakurtzeko irizpideei jarraituko dien idazketa estiloa erabiliko du, hizkuntza ofizial bakoitzaren berezitasunak zainduz.

### **Komunikazio telematikoa**

Komunikazio digitala ez da komunikazio analogikoa dagoen-dagoenean formatu elektronikora eramatea: hori baino askoz gehiago da. Komunikazio digitalak hizkuntza propioa du, bere baliabide estilistikoak, eta horiek guztiak aintzat hartu behar dira komunikazio egokia lortzeko.

### **Diskriminaziorik gabeko hizkuntza**

Donostia Hileta Zerbitzuak SAK erabiltzen duen hizkerak ezin izango du inolako diskriminaziorik eragin, genero, arraza edo bestelako arrazoiak direla-eta.

## **1. Ardatza: Kudeaketa**

6 arlotan banatuta dago:

- 1.1.1 Euskararen kudeaketa orokorra
- 1.1.2 Lidergoa
- 1.1.3 Langileak
- 1.1.4 Gaitasuna
- 1.1.5 Euskararen erabilera sustatzeko estrategiaren komunikazioa
- 1.1.6 Hizkuntza klausulak

### **1.1.1. Euskararen kudeaketa orokorra**

Hizkuntza ofizialen kudeaketa erakundeko kudeaketa-sistema orokorraren barruan txertatutako da. Hau da, hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzea Donostia Hileta Zerbitzuak SAK hartutako erabaki estrategikoa da, eta bere erronken artean dago euskararen erabilera sustatzea hizkuntza bien arteko erabilera- berdintasuna lortze aldera.

Era berean, erabilera planaren inplementazioaren jarraipena eta ebaluazioa egingo ditu, bere politika publikoak ebaluatzeko erabiltzen dituen tresna eta prozedura arruntak erabilita.

Los actos jurídicos y actuaciones que desarrolla Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA en una u otra lengua oficial tendrán plena validez jurídica.

### **Comunicación de calidad**

Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA promoverá una comunicación de calidad, en un estilo correcto, adecuado y comprensible, sabiendo que la ciudadanía tiene derecho a entender sin demasiado esfuerzo sus mensajes. Para ello, utilizará un estilo de escritura que siga criterios de lectura fácil, respetando las particularidades de cada lengua oficial.

### **Comunicación telemática**

La comunicación digital no consiste en trasladar la comunicación analógica, tal y como está, al formato electrónico: es mucho más que eso. La comunicación digital tiene un lenguaje propio, sus propios recursos estilísticos, que hay que tener en cuenta para conseguir una comunicación adecuada.

### **Lenguaje no discriminatorio**

El lenguaje utilizado por Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA no podrá suponer discriminación alguna por razón de género, raza o cualquier otro motivo.

## **Eje 1: Gestión**

Está dividido en 6 áreas:

- 1.1.1 Gestión general del euskera
- 1.1.2 Liderazgo
- 1.1.3 Personal
- 1.1.4 Competencia
- 1.1.5 Comunicación de la estrategia de promoción del uso del euskera
- 1.1.6 Cláusulas lingüísticas

### **1.1.1. Gestión general del euskera**

La gestión de las lenguas oficiales estará integrada en el sistema general de gestión de la entidad. Es decir, la gestión del uso de las lenguas oficiales es una decisión estratégica adoptada por Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA y entre sus retos se encuentra promover el uso del euskera, para lograr la igualdad de uso entre ambas lenguas.

Asimismo, realizará el seguimiento y evaluación de la implementación del plan de uso, utilizando los instrumentos y procedimientos ordinarios utilizados para la evaluación de sus políticas públicas.

Horrez gain, ebaluazio sistema hori, kanpoko edo barruko beste zenbait ebaluazio-sistemekin osatuko da.

### **Hizkuntza ofizialak kudeatzeko antolakuntza-egiturak**

Hizkuntza irizpide hauek eta, oro har, euskara plangintza aldiek jasotzen dutena garatzeko eta inplementatzeko antolakuntza egitura ondokoa izango da:

#### **Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Batzordea**

Erakundeetan dagoen erabilera batzordeari jarraipena emango zaio behar den kasuetan hauek osatuz eta indartuz. Egitura iraunkor honen ardura izango da arlo bakoitzean euskararen erabileraren kudeaketa lan esparru guztietan modu sistematikoan txertatzeko bidea bilatzea. Hauek izango dira funtzioak:

- Donostia Hileta Zerbitzuak SAko Artekaitza Kontseiluak onartutako Plan Estrategikoa zerbitzuetara moldatzea, urteko ekintza planaren bitartez, hizkuntza ofizialen erabilerarako irizpideak gidarizat hartuta.
- Lehentasunak zehaztea.
- Aurrera eramango diren normalizazio ekintzak eta baliabideak adostea, zuzendaritzaren onepenezekin.
- Kudeaketa planen jarraipena egitea.

#### **Datu bilketarako sarea**

Jarraipen hori modurik eraginkorrenean egite aldera, biderik egokiena eta eraginkorrena da erakundeetan betetzen den funtzioaren arabera banatzea adierazleei buruzko informazioa jasotzeko ardura; alegia, adierazleen biltzaile sare egonkor eta eraginkorra sortzea.

#### **Proiektu estatistikoak**

Donostia Hileta Zerbitzuak SAren proiektu estatistikoetan euskara-aldagaia sartuko da diseinu fasetik hasi eta ebaluazio fasera arte; hartara, ikertuko den eremu horretan euskararen ezagutza eta erabilera neurtuko dira.

#### **1.1.2. Lidergoa**

##### **Liderren jarrera eta egitekoa**

Además, este sistema de evaluación se complementará con otros sistemas de evaluación internos o externos.

### **Estructura organizativa para la gestión de las lenguas oficiales**

La estructura organizativa para el desarrollo e implementación de estas directrices lingüísticas y, en general, de los que recogen los planes de euskera será la siguiente:

#### **Comisión de Uso de las Lenguas Oficiales**

Seguirá en funcionamiento la comisión de uso creada en la sociedad pública municipal, completándola y reforzándola cuando se considere necesario. Esta estructura permanente será la encargada de buscar en cada área el cauce para integrar de forma sistemática la gestión del uso del euskera en todos los ámbitos de trabajo. Estas serán sus funciones:

- Adaptar a todos los servicios el Plan Estratégico aprobado por la Junta Rectora de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastián, SA por medio del plan anual de actuaciones, y de acuerdo con los criterios de uso de las lenguas oficiales.
- Establecer las prioridades.
- Consensuar las actuaciones normalizadoras que se llevarán a cabo y los recursos para ello, con la aprobación de la dirección.
- Hacer el seguimiento de los planes de gestión.

#### **Red para la recogida de datos**

Para realizar el seguimiento de la forma más eficiente, la práctica más adecuada es distribuir en la organización la responsabilidad de recoger la información sobre los indicadores según la función que se desempeñe, es decir, crear una red de recopiladores de indicadores estable y eficaz.

#### **Proyectos estadísticos**

En los proyectos estadísticos de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastián, SA se incluirá la variable sobre el euskera desde la fase de diseño hasta la evaluación, de forma que se pueda medir el conocimiento o uso de esta lengua en el ámbito que se va a analizar.

#### **1.1.2. Liderazgo**

##### **Actitud y papel de liderazgo**

Donostia Hileta Zerbitzuak SAko arduradun politiko eta teknikoei dagokie euren arloetako hizkuntza politikan lider izatea; hau da, hizkuntzen kudeaketaren ardura bere gain hartu eta euskararen erabilera sustatuko dute langileen artean. Halaber, era proaktiboan hartuko dute parte erabilera planaren diseinu, garapen eta jarraipenean. Horretarako, funtsezkoa izango da jarrera hauek bere egitea:

- Erakundearen ordezkari gisa euskararekiko jarrera aitzindaria erakutsiko dute.
- Lidergoa agertuko dute hizkuntzen kudeaketari buruz hartutako erabakietan.
- Euskararekiko erakundearen xedea eta ikuskera zein diren jakin eta onartuko dute.
- Estrategia gauzaten eta helburuak lortzen inplikatuko dira, eta horretarako foroetan, bileretan... aktiboki hartuko dute parte.
- Euren kargupeko pertsonak euskararen normalizazioan inplikatuko dituzte eta sustapen lana egingo dute.
- Erabilera planean zehaztutako helburuak lortzeko behar besteko tresnak eta baliabideak jarriko dituzte.
- Erakundearen hizkuntza irizpideak betetzeko jarraipenean laguntza eskainiko dute
- Erabilera planean zehaztutakoa bete ezean, neurri zuzentzaileak martxan jarriko dituzte.

### Euskarazko administrazio-unitateak

Otsailaren 22ko 19/2024 Dekretuaren 17. artikulua arabera, beren zereginak nagusiki euskaraz beteko dituzten administrazio atalak dira euskarazko administrazio-unitateak.

Atal hauek Donostiako Udalean euskararen erabilera normalizatzeko planaren ardatz edo erdigune kontsidera daitezke eta, era berean, gainerako ataletan ere irradiazio lana egiten dute. Dena dela, atal horiek arrakasta izatekotan, euskarazko administrazio-unitate direnen eta ez direnen arteko elkarlanaren ondorio izango da. Euskarazko administrazio-unitateetarako nahiz horiekiko komunikazioetan gainerako zuzendaritzetarako hizkuntza irizpideak Irizpide Zehatzen I. Atalean jaso dira.

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAK irizpide hauek bete beharko ditu atal hauekin dituen harremanetan

#### 1.1.3. Langileak

Erakundeko langileen arteko komunikazioetan

Corresponde a los y las responsables políticas y técnicas liderar la política lingüística de sus respectivas áreas, de forma que asumirán la responsabilidad de la gestión de las lenguas y promoverán el uso del euskera entre el personal. Asimismo, participarán de forma proactiva en el diseño, desarrollo y seguimiento del plan de uso. Para ello, será fundamental que su actitud sea:

- Como representantes de la institución, mostrarán una actitud proactiva hacia el euskera.
- Ejercerán el liderazgo en las decisiones de gestión lingüística.
- Conocerán y asumirán el objetivo y la estrategia de la institución respecto al euskera.
- Se implicarán en la ejecución de la estrategia y en la consecución de los objetivos, participando activamente en foros, reuniones...
- Implicarán a las personas a su cargo en la normalización del euskera, fomentando su uso.
- Proporcionarán los instrumentos y recursos suficientes para alcanzar los objetivos definidos en el plan de uso.
- Colaborarán en el seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos de la entidad
- En caso de incumplimiento de lo establecido en el plan de uso, pondrán en marcha medidas correctoras.

### Unidades administrativas en euskera

De acuerdo con el art. 17 del Decreto 19/2024, de 22 de febrero, se establece que serán Unidades en Euskera las que desarrollarán sus funciones primordialmente en euskera.

Estas unidades pueden considerarse el eje o centro del plan de normalización del uso de euskera en el Ayuntamiento y, a su vez, realizan un trabajo de irradiación en el resto de las unidades administrativas. En cualquier caso, el éxito de las unidades administrativas en Euskera será el fruto de la colaboración entre estas unidades y el resto de los departamentos municipales. Los criterios lingüísticos tanto para las Unidades administrativas en Euskera como para el resto de departamentos en las comunicaciones con ellas se recogen en el Apartado I de los Criterios Específicos.

Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA deberá cumplir estos criterios en su relación con estas unidades.

#### 1.1.3. Personal

El uso del euskera en las comunicaciones entre el

euskara erabiltzeak prestigioa ematen dio hizkuntzari.

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAK langileei informazioa emango die onartutako erabilera planari eta hizkuntza irizpideei buruz, langileek une oro argi izan dezaten zein den erakundearen bisio eta estrategia hizkuntzen kudeaketaren alorrean; eta zein hizkuntzatan egin behar duten beren lan jarduna. Era berean, langileek planaren garapenean parte hartzeko bideak landuko da.

Langile berrien kasuan, helburua da Donostiako Hileta Zerbitzuak SAra datozen pertsona hauek euskaraz lanean hastea modu naturalean. Horretarako, garrantzitsua da hasieratik langile hauekiko harremana euskaraz izatea arlo guztietan; izan ere, langile berriak pizgarri izan litezke lantaldearen hizkuntza ohiturak aldatzeko. Horretarako, Administrazioan lanean hasi bezain laster hizkuntza politikan hartutako erabakien berri emango zaie.

#### 1.1.4. Hizkuntza gaitasuna

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAko lanpostu zerrendan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak aldatzeko edo berriak ezartzeko, 19/2024 Dekretuak (edo unean-unean indarrean dagoen araudian) xedatutakoa eta Irizpide Zehatzen VII. atalean zehazturiko irizpideak hartuko dira kontuan. Atal berean zehazten dira lanpostu zerrendatik kanpoko langileen (programa jakinetakoak, enplegu sustapenekoak, praktiketakoak, eta abar) euskara maila zehazteko irizpideak.

Lanpostuetako hizkuntza eskakizunetan nahiz derrigortasun datetan aldaketak egiteko proposamen guztiek aurrez Euskara Zerbitzuaren eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren txostena jaso beharko dute. Lanpostu zerrendan aldaketak egiteko prozedura plan honen Irizpide Zehatzen VII. atalean jasotzen da.

#### 1.1.5. Euskararen erabilera sustatzeko estrategiaren komunikazioa

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAK euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatuko die langileei eta gainerako interes taldeei (beste administrazio publikoak, hornitzaileak, elkarteak, enpresa pribatuak, etab.).

Horrez gain, erakundeak euskararen erabilera

personal de la organización da prestigio a la lengua.

Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA informará al personal sobre el plan de uso aprobado y sobre los criterios lingüísticos, para que el personal tenga en todo momento clara, la visión y la estrategia de la entidad en materia de gestión lingüística así como la lengua en la que debe desarrollar su actividad laboral. Asimismo, se trabajará para facilitar la participación del personal de la entidad en el desarrollo del plan.

En lo que se refiere al personal de nueva incorporación, el objetivo es que las personas que accedan a Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA empiecen desde el principio a trabajar en euskera de forma natural. Para ello, es importante que la relación con el personal nuevo sea, desde el primer momento, en euskera en todas las áreas; y eso mismo puede ser un estímulo para cambiar los hábitos lingüísticos del resto del personal. Para ello, tan pronto como se incorporen a la Administración, se les informará sobre la política lingüística de la misma.

#### 1.1.4. Competencia lingüística

La modificación de los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad en la relación de puestos de trabajo de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA o su asignación, se regirá por lo dispuesto en el Decreto 19/2024 (o por la normativa vigente en cada momento) y por las instrucciones que se detallan en el Apartado VII de los Criterios Específicos. En dicho apartado se especifican los criterios para la determinación del nivel de euskera del personal no incluido en la relación de puestos de trabajo (personal de determinados programas, promoción de empleo, prácticas, etc.).

Todas las propuestas de modificación de perfiles lingüísticos y de fechas de preceptividad de los puestos de trabajo, deberán contar con informe previo del Servicio de Euskera y de la Viceconsejería de Política lingüística. El procedimiento de modificación de la relación de puestos de trabajo se recoge en el Apartado VII de los Criterios Específicos.

#### 1.1.5. Comunicación de la estrategia de promoción del uso del euskera

Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA comunicará al personal en general y a los grupos de interés (otras administraciones públicas, proveedores, asociaciones, empresas privadas, etc.) su estrategia de promoción del uso del euskera.

Además, la entidad participará en iniciativas para

normalizatu eta biziberritzeko beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartuko du, bere praktika onak ezagutaraziz eta besteen praktiketarik ikasiz.

#### 1.1.6. Hizkuntza klausulak

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAK kudeatzen dituen kontratu guztietan txertatuko dira horietako bakoitzari dagozkion hizkuntza irizpide edo klausulak, plan honetan atalka zehazten direnak, eta hala adieraziko zaie interesatuei.

Horiek esleitzeko arduraren dutenek bidezkoak diren neurriak hartuko dituzte onuradunek atal honetan xedatutakoa betetzen dutela egiaztatze eta hizkuntza ofizialen erabileraren zuzentasuna zaintzeko.

Hizkuntza irizpide hauek betetzea ezinbesteko baldintza izango da.

##### 1.1.6.1. Kontratu publikoak

Kontratu publiko baten bidez emandako zerbitzuak Donostiako Hileta Zerbitzuak SAK berak emanak izango balira bezala jasotzeko eskubidea aitortzen zaie langileei.

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAK bere kontratu publikoetan hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betearaziko du. Horrenbestez, kasu bakoitzean dagozkion hizkuntza betebeharrak ezarri behar dira baldintza administratibo berezien agirian, eta ezaugarri teknikoaren agirian, sinatzen den kontratuan edota kontratazioa arautzeko bestelako agirietan.

Hemen zehazten diren hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko baldintzei kontratuaren funtsezko betebeharrak izatera emango zaie espedientean, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 30eko 9/2017 Legearen ondorioetarako, eta hortaz, horiek ez betetzeak kontratuaren gainerako funtsezko betebeharrak ez betetzeak dituen ondorio berdinak izango ditu: zehapenak aplikatzea edo kontratua suntsiaraztea.

Herritarrei arreta edo zerbitzu ematea eskatzen duten kontratuen baldintza agirietan ezartzen diren hizkuntza klausulek honako hau bermatu beharko dute:

a) Proporzionaltasun printzipioa bermatuko da, kasu bakoitzaren ezaugarrien, xedearen eta hartzaileen arabera.

b) Kontratuaren bidez bete behar diren eginkizunei lotuta egongo dira.

conocer y compartir otras experiencias destinadas a normalizar y revitalizar el uso del euskera, dando a conocer sus buenas prácticas y aprendiendo, además, de las prácticas de otras.

#### 1.1.6. Cláusulas lingüísticas

En los contratos que gestiona Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA se incluirán los requisitos o cláusulas lingüísticas que se detallan en cada apartado de este plan, y así se indicará a las personas interesadas.

Las personas responsables de su tramitación adoptarán las medidas oportunas para verificar el cumplimiento de lo establecido en el presente artículo por parte de las personas beneficiarias y para velar por el buen uso de las lenguas oficiales.

El cumplimiento de dichos criterios lingüísticos será condición indispensable.

##### 1.1.6.1. Contratos públicos

Se reconoce al personal el derecho a recibir los servicios prestados mediante un contrato público en las mismas condiciones que si hubieran sido prestados por el propio Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA.

Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA hará cumplir en sus contratos públicos el régimen de doble oficialidad lingüística. Por lo tanto, deben establecerse en cada caso las obligaciones lingüísticas que correspondan en el pliego de cláusulas administrativas particulares, en el pliego de prescripciones técnicas, en el contrato que se firme y demás documentos que regulen la contratación.

Las condiciones relativas al uso de las lenguas oficiales que aquí se detallan tendrán el carácter de obligación esencial del contrato en el expediente en cuestión, a los efectos de la Ley 9/2017, de 30 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que su incumplimiento tendrá las mismas consecuencias que el incumplimiento del resto de obligaciones esenciales del contrato: aplicación de penalidades o resolución del contrato.

En los contratos que requieran atención a la ciudadanía o que tengan por objeto la prestación de un servicio, las cláusulas lingüísticas que se recogen en el pliego de condiciones deberán garantizar lo siguiente:

a) Se garantizará el principio de proporcionalidad en función de las características, finalidad y personas destinatarias de cada caso.

b) Estarán sujetas a las funciones que hayan de desempeñarse en virtud del contrato.

c) Enpresak bere baliabideen edo besteren baliabideen bitartez egiaztatu ahalko ditu.

Kontratua betearazteko baldintzetan, kontratatzailearen eta esleipendunaren arteko komunikazio hizkuntzari buruzko erregulazioa sartu ahal izango da. Kontratuaren arduraduna euskarazko administrazio-unitate bateko langilea edo hizkuntza gaitasun nahikoa duen beste zuzendaritza bateko kidea denean, bien arteko ahozko zein idatzizko harremanak euskaraz izango dira nagusiki. Hortaz, kontratua esleitu eta gero, esleipendunak hizkuntza gaitasun egokiko solaskideak izendatuko ditu.

#### **a) Kontratuaren arduradunaren 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, Irizpide Zehatzen VI. atalean jasotzen denaren arabera. Horretarako, dagokion baldintza agiriaren lanketa hastearekin bat, kontratuaren arduraduna Euskara Zerbitzuarekin harremanetan jarriko da.

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

- Neurriak hartzea kontratuaren txertatutako hizkuntza baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialen erabileraren zuzentasuna zaintzeko.

#### **b) Kontratatutako enpresaren betebeharrak**

- Baldintza pleguetan zehaztutako hizkuntza baldintzak betetzea.

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

#### **1.1.6.2. Hitzarmenak**

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAk pertsona fisiko eta juridikoekin sinatzen diren hitzarmenak, gutxienez, euskaraz idatziko dira.

Hitzarmenaren edukia nolakoa den, euskara

c) La empresa podrá acreditarlas por medios propios o ajenos.

En las condiciones de ejecución del contrato, podrá incluirse la regulación relativa a la lengua de comunicación entre la parte contratante y la empresa adjudicataria. Cuando la persona responsable del contrato pertenezca a una unidad administrativa en euskera o a otro departamento con nivel suficiente de euskera, las relaciones orales y escritas entre ambas partes serán por norma general en euskera. Por tanto, una vez adjudicado el contrato, la empresa adjudicataria designará personas interlocutoras con competencia lingüística adecuada.

#### **a) Obligaciones la persona responsable del contrato**

- Incluir cláusulas lingüísticas, siempre, con independencia del tipo de contrato. En función del objeto del contrato, se incluirán las condiciones relativas al uso de las dos lenguas oficiales o, en su caso, de más lenguas, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado VI de los Criterios Específicos. Para ello, al inicio del proceso de elaboración del correspondiente pliego, la persona responsable del contrato se pondrá en contacto con el Servicio de Euskera.

- Publicar en ambas lenguas oficiales la documentación que regula el contrato, tales como anuncios de licitación, pliegos de cláusulas administrativas particulares, pliegos de prescripciones técnicas y demás documentos contractuales.

- Adoptar medidas para verificar el cumplimiento de las condiciones lingüísticas incluidas en los contratos y velar por la corrección del uso de las lenguas oficiales.

#### **b) Obligaciones de la empresa contratada**

- Cumplir los requisitos lingüísticos especificados en los pliegos de condiciones.

- Garantizar que los textos en euskera utilizados en la ejecución del contrato sean correctos y adecuados. En cuanto a la calidad de la lengua, si se comprueba que no cumplen los requisitos mínimos, se le podrá exigir su corrección sin que ello suponga sobre coste alguno.

#### **1.1.6.2. Convenios**

Los convenios suscritos por Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA con personas físicas y jurídicas se redactarán, al menos, en euskera.

En función del contenido del convenio, se incluirán

sustatzeko eta herritarren hizkuntza-eskubideak babesteko hizkuntza klausulak txertatuko dira.

Horretarako, hitzarmenaren erredakzioaren ardura duen zuzendaritza lanketa hastearekin bat, Euskara Zerbitzuarekin harremanetan jarriko da.

### 1.1.6.3. Udal ordenantzak

Udalak onartzen dituen ordenantzetan hizkuntzen erabilerarako irizpideak txertatuko dira. Horretarako, ordenantzaren erredakzioaren ardura duen zuzendaritzak Euskara Zerbitzuari eskatuko dio txostena egin dezan dagokion onarpen prozesua hasi baino lehen. Euskara Zerbitzuaren txostena derrigorrezkoa izango da.

### 1.1.6.4. Eragin linguistikoaren ebaluazioa

Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 7.7 atalarekin bat etorriz, egoera soziolinguistikoan eragina izan dezaketen proiektu edo plangintzak onesteko prozeduran, ekimen horiek euskararen erabileraren normalizazioari dagokionez izan lezaketen inpaktua ebaluatuko da, eta euskara biziberritzeko ikuspegia txertatuko da. Horretarako, Euskara Zerbitzuari eskatuko zaio txostena egin dezan dagokion onarpen prozesua hasi baino lehen. Euskara Zerbitzuaren txostena derrigorrezkoa izango da.

## 2. Ardatza: Erabilera

Ardatz hau 2 eremu eta 7 arlotan banatuta dago:

### 2.1. Zerbitzu hizkuntza

#### 2.1.1. Irudia

#### 2.1.2. Herritarrekiko harremanak

### 2.2. Lan hizkuntza

#### 2.2.1. Barne-harremanak

#### 2.2.2. Kanpo-harremanak

#### 2.2.3. Prestakuntza

#### 2.2.4. Baliabide informatikoak

#### 2.2.5. Sortze-hizkuntza

#### 2.2.6. Itzulpen irizpideak

### 2.1. Zerbitzu hizkuntza

#### 2.1.1. Irudia

#### Errotuluak (finkoak eta behin-behinekoak)

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAREN egoitzako, instalazioetako eta euskarrietako (bulegoa, igogailuak, fotokopiagailua, poltsak eta antzekoak, eta abar) errotuluak, euskarri fisiko zein digitalean,

cláusulas lingüísticas para la promoción del euskera y la protección de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Para ello, al inicio del proceso de elaboración del documento, el departamento responsable de la redacción del convenio se pondrá en contacto con el Servicio de Euskera.

### 1.1.6.3. Ordenanzas municipales

En las ordenanzas que apruebe el Ayuntamiento, se incluirán pautas para el uso de las lenguas. A tal efecto, el departamento responsable de la redacción de la ordenanza solicitará al Servicio de Euskera la emisión de informe antes de iniciar el correspondiente proceso de aprobación. El informe del Servicio de Euskera será preceptivo.

### 1.1.6.4. Evaluación del impacto lingüístico

De conformidad con el artículo 7.7 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, en el procedimiento de aprobación de los proyectos o planes que puedan afectar a la situación sociolingüística, se evaluará el impacto que dichas iniciativas puedan tener en relación con la normalización del uso del euskera y se incluirá la perspectiva de su revitalización. Para ello, se solicitará al Servicio de Euskera que emita informe antes de iniciar el correspondiente proceso de aprobación. El informe del Servicio de Euskera será preceptivo.

## Eje 2: Uso

Este eje está dividido en 2 áreas y 7 secciones:

### 2.1. Lengua de servicio

#### 2.1.1. Imagen

#### 2.1.2. Comunicaciones con la ciudadanía

### 2.2. Lengua de trabajo

#### 2.2.1. Comunicaciones internas

#### 2.2.2. Comunicaciones externas

#### 2.2.3. Formación

#### 2.2.4. Recursos informáticos

#### 2.2.5. Lengua de creación

#### 2.2.6. Criterios de traducción

### 2.1. Lengua de servicio

#### 2.1.1. Imagen

#### Rótulos (fijos y provisionales)

Los rótulos de la sede, instalaciones y soportes de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA (oficina, fotocopidora, bolsas y similares, etc.), tanto físicos como digitales, se redactarán en las dos

hizkuntza ofizial bietan idatziko dira.

Errotulua euskaraz hutsez jarri ahalko da honako kasu hauetan:

- a) Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean.
- b) Euskarazko errotuluak nahasmenik sortzen ez duenean.
- c) Mezuarekin batera, esanahia argitzeko piktograma ere badagoenean.
- d) Zuzendaritzaren edo ezagutzera ematen den jardueraren izaerak edo hartzaileen berezitasunek ahalbidetzen dutenean.

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

Irizpide horiek beteko dira, halaber, honako hauetan: Donostiako Hileta Zerbitzuak SAko organo, zuzendaritza, egitarau, proiektu, jarduera eta ekintza guztien izen ofizialeetan; seinaleztapenean, papertegiko elementu idatzi finkoetan; tresneriako jarraibideetan.

Idazki elebidun edo eleaniztunetan euskara nola nabarmendu behar den jakiteko, berriz, Irizpide Zehatzen II. ataleko argibideetara.

### **Toponimiaren idazkera**

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, Irizpide Zehatzen III. ataleko argibideetara edo Euskara Zerbitzura joko da.

### **Argitalpenak, iragarkiak eta publizitatea**

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAk euskarri fisikoan nahiz digitalean argitaratzen dituen mapa, plano, iragarki, publizitate, ikus-entzunezko eta abar euskaraz edo bi hizkuntza ofizialeetan egingo dira, Irizpide Zehatzen II. atalean adierazitako euskara nabarmentzeko neurrien arabera. Berriazko izaerak, gaiak edo jasotzaileen ezaugarriek (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) ahalbidetzen dutenean euskaraz egingo dira.

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

lenguas oficiales.

El rótulo podrá colocarse sólo en euskera en los siguientes casos:

- a) Cuando la grafía del texto sea muy similar en euskera y castellano.
- b) Cuando el rótulo en euskera no cause confusión.
- c) Cuando el mensaje vaya acompañado de un pictograma que aclare su significado.
- d) Cuando lo permita la naturaleza del departamento o de la actividad que se dé a conocer o las peculiaridades de las personas destinatarias.

Cuando, además de las dos lenguas oficiales, la rotulación deba realizarse en otras lenguas, se utilizará el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otras lenguas.

Estas instrucciones se seguirán también en los nombres oficiales de todos los órganos, departamentos, programas, proyectos, actividades y acciones de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA; en la señalización; en los elementos escritos fijos de papelería, y en los manuales de las diferentes herramientas.

Para ver cómo resaltar el euskera en los textos escritos bilingües o plurilingües se consultará en el Apartado II de los Criterios Específicos.

### **Grafía de topónimos**

La nomenclatura oficial y, en general, los topónimos de las calles, carreteras, barrios, barriadas, montes, ríos y riachuelos de la ciudad los establecerá el Ayuntamiento, respetando la lengua original (euskera, gascón, castellano, etc.) y su grafía académica. Para saber cómo utilizar los topónimos, se consultará el Apartado III de los Criterios Específicos o al Servicio de Euskera.

### **Publicaciones, anuncios y publicidad**

Todas las publicaciones que haga Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA en soporte físico o digital de mapas, planos, anuncios, publicidad, audiovisuales, etc. se harán en euskera o en las dos lenguas oficiales, de acuerdo con las medidas para destacar el euskera establecidas en el Apartado II de los Criterios Específicos. Cuando las características específicas, del carácter de las publicaciones y de las personas receptoras (edad, competencia lingüística, sector...) lo requieran, se harán en euskera.

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

berezko hizkuntza ez den lurraldeetan egiten denean, bertako hizkuntzaz gain, euskara ere erabiliko da, berezkoa den gure hizkuntza agerian uzteko

Bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan ere plazaratu behar direnean, ondorengo hurrenkerari jarraituko zaio: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

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

Irizpide orokor horiez gain, komunikazio ekintzaren arabera (ahozko eta idatzizko publizitatea, kartelak, posterrak, eskuorriak, liburuxkak eta abar), Irizpide Zehatzen II. atalean agertzen diren irizpideak ere bete beharko dira.

### **Agerraldi instituzionalak**

Donostiako Hileta Zerbitzuak SAK antolatzen dituen kanpo-ekitaldietan sistematikoki eta diseinu fasetik hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa. Horretarako, hizkuntza irizpide hauek beteko dira:

- Donostiako Hileta Zerbitzuak SAK antolatutako ekitaldi instituzionaletan (prentsaurreko, aurkezpen, herritarrekin egindako bilera eta abarretan), euskara edo bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, bigarren kasu honetan euskara modu ikusgarriagoan erabiliz.

- Euskaraz egingo dira ulermena bermatuta dagoenean edo hartzaileen ezaugarriek horretarako aukera ematen dutenean.

- Bi hizkuntza ofizialak erabiltzen direnean, hizkuntzen arteko oreka bermatzea izango da irizpide nagusia. Egoerak ahalbidetzen duenean, hizkuntza bakoitzean eduki berak ez errepikatzerako joko da; horretarako, hizkuntza bakoitzari eskainitako denboran edo testu kopuruan oreka kontuan hartzeaz gain, edukien banaketa ere erkatuko da.

- Bi hizkuntza ofizialez gain, ekitaldien aurkezpenak beste hizkuntzetan ere egitea beharrezko denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta gainerako hizkuntzak.

- Prentsaurrekoak ematerakoan, Donostiako Hileta Zerbitzuak SAKo kargu edo ordezkariaren batek ez badu behar besteko hizkuntza gaitasunik euskaraz kazetariak adierazitakoa ulertzeko eta erantzuteko neurri egokiak hartuko dira komunikazio instituzionala herritarrei bi hizkuntza ofizialean helarazten zaiela bermatzeko.

lengua. Cuando se realice en territorios en los que el euskera no es oficial o lengua propia, además de la lengua autóctona, se utilizará el euskera para poner de manifiesto nuestra lengua propia.

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.

La adecuación y corrección lingüística de los textos será responsabilidad del departamento a quien corresponda la publicación.

Además de esos criterios generales, dependiendo del acto comunicativo (publicidad oral y escrita, carteles, pósteres, folletos, cuadernillos, etc.), se seguirá lo establecido en el Apartado II de los Criterios Específicos.

### **Actos institucionales**

En los actos institucionales y eventos externos se tendrá en cuenta el uso de las lenguas desde la fase de diseño. Para ello, se seguirán los siguientes criterios:

- En los actos institucionales organizados por Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA (ruedas de prensa, presentaciones, reuniones con la ciudadanía, etc.) se utilizará el euskera o las dos lenguas oficiales, en este segundo caso, dando un lugar más visible al euskera.

- Se realizarán en euskera cuando la comprensión esté garantizada o las características de las personas destinatarias así lo permitan.

- En los actos bilingües se garantizará el equilibrio entre ambas lenguas. Cuando la situación lo permita, se tenderá a no repetir los mismos contenidos en las dos lenguas y para lograr un reparto equilibrado se tomará en cuenta, además de la extensión o duración del discurso en cada lengua, la importancia de los contenidos.

- Cuando sea necesario realizar presentaciones o actos en otras lenguas, se utilizará el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otras lenguas.

- En las ruedas de prensa, en caso de que alguno de los cargos o representantes de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA no tenga la capacidad lingüística suficiente para comprender y responder en euskera a las preguntas de los medios, se adoptarán las medidas oportunas para garantizar que la comunicación institucional se traslade a la ciudadanía en las dos lenguas oficiales.

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

- Komunikaziorako teknologiek ematen dituzten aukerak baliatuko dira euskararen erabilera bermatzeko; esaterako, ahozko zuzeneko komunikazioan hizkuntza bat erabiltzea eta euskarri informatikoan, berriz, bestea. Banatu beharreko dokumentazioa (prentsa oharra, egitarauak....) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan banatuko da, Irizpide Zehatzen II. atalean adierazitako euskara nabarmentzeko neurrien arabera.

- Ekitaldietan, zerbaiti buruzko gogoetak edo ekarpenak egiteko lantaldeak sortu behar badira, erakunde antolatzaileak sustatu egingo du euskal hiztunek euskaraz parte hartzeko aukera izatea.

## Webguneak eta sare sozialak

### Webguneak

Donostia Hileta Zerbitzuak SAren Internet eta sare sozialetako edukiak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko eta izapideak egiteko moduan egongo dira.

Donostia Hileta Zerbitzuak SAren menpeko webgunerako hasierako orria, era lehenetsian, euskarazkoa izango da. Orri horretan ikusgai egongo da edukiak gaztelaniaz eskuratzeko esteka, eta, hala badagokio, ofizialak ez diren beste hizkuntza batzuen estekak ere.

Donostia Hileta Zerbitzuak SAren erantzukizunpeko dokumentuak Internetetik kontsultatu ahal direnean, euskaraz eta gaztelaniaz eskaini beharko dira. Hala ere, jasotzaileak euskal hiztunak direnean, euskara hutsean zabaldu ahalko da.

Webguneetan URL helbideak euskarazko hitzez eratuak izan behar dira. Internet edo intraneten bidezko izapideak euskaraz nahiz gaztelaniaz egin ahal izatea bermatuko da.

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

Donostia Hileta Zerbitzuak SAren webgune eta helbide elektronikoen ".eus" domeinua izango dute.

- Cuando la naturaleza del acto o actividad requiera interpretación simultánea, se especificarán previamente los idiomas en los que se desarrollará la interpretación y se habilitará una sala dotada de los medios necesarios para ello.

- Se utilizarán las herramientas que ofrecen las tecnologías de la comunicación para garantizar el uso del euskera, por ejemplo, el uso de una lengua en la comunicación oral directa y la otra en soporte informático. La documentación (notas de prensa, programas...) se distribuirá en euskera o en las dos lenguas oficiales, de acuerdo con las medidas para destacar el euskera establecidas en el Apartado II de los Criterios Específicos.

- En el caso de que en los actos se vayan a crear grupos de trabajo para reflexionar o realizar aportaciones sobre algo, la entidad organizadora promoverá que las personas euskaldunes puedan participar en euskera.

## Páginas web y redes sociales

### Páginas web

Los contenidos de titularidad de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA en Internet y las redes sociales estarán disponibles en euskera o en euskera y castellano para su consulta y para la realización de trámites.

La lengua inicial de la página web dependiente de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA será el euskera y se dispondrá de la opción de seleccionar la versión en castellano y, en su caso, en otros idiomas.

Cuando la documentación bajo responsabilidad de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA se pueda consultar desde Internet, se deberá ofrecer en euskera y castellano. No obstante, cuando las personas destinatarias sean euskaldunes, podrá difundirse exclusivamente en euskera.

En los sitios web, las direcciones URL deberán componerse de palabras en euskera. En lo que respecta a la tramitación a través de Internet o de intranet, se garantizará que esos trámites se puedan hacer tanto en euskera como en castellano.

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

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

## Sare sozialak

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.

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

## Mugikorretarako APPak

Donostia Hileta Zerbitzuak SArn mugikorretarako aplikazioak (APP) bi hizkuntza ofizialetan egongo dira. Euskara aukeratuz gero, komunikazio eta agiri oro euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan bidaliko dira (ikus xehetasun gehiago Irizpide Zehatzen V. Atalean).

## Helbide elektronikoak

Helbide elektronikoak euskarazko hitzez eratuak izan behar dira, eta euskaraz izendatuko dira helbide elektronikoen multzoak.

### 2.2. Lan hizkuntza

#### 2.2.1. Barne harremanak

Donostia Hileta Zerbitzuak SAren barne-komunikazioetan euskara erabiliko da modu orokorrean eta normaltasunez, honako irizpide hauek kontuan hartuz.

#### Lan bilerak

#### Lan bileretako ahozko harremanak

Bilerak euskaraz egingo dira orokorrean eta normaltasunez, parte hartzaileen ulermena bermatuta dagoenean, hargatik eragotzi gabe gaztelaniaz erosoago sentitzen diren parte hartzaileak hizkuntza horretan aritu ahal izatea.

Euskarazko administrazio-unitateek parte hartzen duten bileretara, euskaraz aritzeko gaitasuna duten solaskideak bidaliko dituzte gainerako udal atalek, ahal den guztietan. Bilera deia egiten denean, jakinaraziko da euskarazko administrazio-unitateek parte hartuko dutela.

Artezkaritza Kontseiluaren bileretan partaideek euskaraz egin dezaten aldibereko itzulpen zerbitzua

## Redes sociales

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 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.

## APPs para móviles

Las aplicaciones (APP) para móviles de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA tendrán que estar disponibles en las dos lenguas oficiales. En caso de que se seleccione el euskera, todas las comunicaciones y documentos se enviarán en euskera o en las dos lenguas oficiales (ver más detalles en el Apartado V de los Criterios Específicos).

## Direcciones de correo electrónico

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

### 2.2. Lengua de trabajo

#### 2.2.1. Relaciones internas

En las comunicaciones internas de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA se utilizará el euskera de forma general y habitual, siguiendo las siguientes pautas.

#### Reuniones de trabajo

#### Relaciones verbales en reuniones de trabajo

La lengua de uso normal y general en las reuniones de trabajo será el euskera, cuando esté garantizada la comprensión de las personas participantes, sin perjuicio de que las personas que se sientan más cómodas interviniendo en castellano lo puedan hacer en dicha lengua.

Para asistir a las reuniones en las que participen las Unidades administrativas en Euskera, el resto de las secciones municipales enviarán, siempre que sea posible, personas interlocutoras con capacidad para expresarse en euskera. En la convocatoria se informará de la participación de las unidades administrativas en euskera.

En las reuniones del Consejo Rector se habilitará un servicio de traducción simultánea, para que las

jarriko da, euskara ulertzen ez duten partaideen komunikazioa bermatzeko.

### **Lan bileretako idatziak**

Bilera egindako hizkuntzan edo hizkuntzetan jasoko da bileraren akta.

Bileretako lan dokumentuak, ulermena bermatuta dagoenean, euskaraz idatziko dira.

### **Udal barruko harremanak, ahoz**

Donostia Hileta Zerbitzuak SAn gauzatzen diren langileen arteko ahozko harremanak ere erakundearen hizkuntza paisaiaren parte dira, eragina duelako herritarraren hizkuntza aukeran. Horren ondorioz, sustapen neurriak hartuko dira harreman horiek euskaraz izan daitezen.

Lanean ahozko harreman ez-formalak euskaraz izatea lagungarria da euskarazko zerbitzu hizkuntzaren kalitatea hobea izateko. Horren jakitun, laneko harremanak euskaraz izatea sustatuko du Donostia Hileta Zerbitzuak SAK.

### **Udal barruko harremanak, idatziz**

a) Barne harremanetarako idatziak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira eta laneko dokumentuen sortze hizkuntza euskara izan dadin sustatuko da.

b) Langile guztiei (hartzaile jakinik gabe) bidalitako dokumentuak, mezuak, abisuak, jakinarazpenak, gutunak... bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, Irizpide Zehatzen II. atalean adierazitako euskara nabarmentzeko neurrien arabera. Udal langileen ulermenak ahalbidetzen duenean euskaraz egingo dira.

c) Euskarazko administrazio-unitateetara zuzendutako mezuak eta dokumentazioa euskaraz idatziko dira. Euskarazko administrazio-unitate batetik euskaraz sortutako dokumenturen bat jasotzen badu, hartzailearen ardura izango da hura itzultzeko bidaltzea eta, behar denean, erantzuna euskaraz bidaltzeko bitartekoak jartzea.

### **Erakunde barruko prozedura administratiboak**

a) Administrazio prozedurak, bai ofizioz hasitakoak bai interesdun batek edo batzuek eskatuta hasitakoak, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz izapidetuko dira.

personas participantes se expresen en euskera y se garantice la comunicación de las que no lo entiendan.

### **Documentación de reuniones de trabajo**

El acta de la reunión se redactará en el idioma o idiomas en que se hayan llevado a cabo las intervenciones.

Los documentos de trabajo de las reuniones, cuando la comprensión esté garantizada, se redactarán en euskera.

### **Comunicaciones verbales internas**

Las conversaciones entre personas empleadas de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA también forman parte del paisaje lingüístico, ya que es un factor que influye en la opción lingüística de la ciudadanía. En consecuencia, se adoptarán medidas de fomento para que estas relaciones se realicen en euskera.

El uso del euskera en las relaciones informales en el trabajo contribuye a mejorar la calidad de la lengua de servicio en euskera. Consciente de ello, SServicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA promoverá el uso del euskera también en este ámbito.

### **Relaciones internas por escrito**

a) Las comunicaciones internas se redactarán en euskera o en euskera y castellano, promoviendo que el euskera sea la lengua de creación de los documentos de trabajo.

b) Los documentos, mensajes, avisos, notificaciones, correspondencia etc. enviados a todo el personal (sin destinatario concreto) se realizarán en las dos lenguas oficiales, de acuerdo con las medidas para destacar el euskera establecidas en el Apartado II de los Criterios Específicos. Cuando el nivel de comprensión de los destinatarios lo permita se realizarán en euskera.

c) Los mensajes y documentación dirigidos a las unidades administrativas en euskera se redactarán en esta lengua. Si una persona recibe un documento de una unidad administrativa en euskera, redactado en euskera, será su responsabilidad enviarlo a traducir y, cuando corresponda, poner los recursos necesarios para enviar la respuesta en euskera.

### **Procedimientos administrativos internos**

a) Los procedimientos administrativos, tanto los iniciados de oficio como los iniciados a instancia de una o varias personas interesadas, se tramitarán en euskera o en euskera y castellano.

b) Nahiz eta erakunde barruko prozeduretan euskara erabili, dokumentuak eta lekukotzak interesdunen hizkuntza aukeraren arabera bidaliko zaizkie interesdunei, alegia, euskaraz edo ele bietan. Hizkuntza aukera jaso gabe dagoenean, ele bietan bidaliko zaizkie.

### **Erregistroa**

Sarrera erregistroaren aplikazioan, hizkuntzari buruzko eremu bat dago, nahitaez bete beharrekoa. Bertan jasoko da herritarrak eskabidean erabilitako hizkuntza (euskaraz, ele bietan edo gaztelaniaz).

### **Lanari lotutako hizkuntza paisaia**

Lanari lotutako errotulazioa (apal, artxibategi, karpeta eta abarretan jartzen diren etiketak ...), noizbehinkako oharak, tresneria (kafe makinak, fotokopiagailuak...), lan arriskuekin eta ingurumenarekin lotutako euskarriak... euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira.

### **Informaziozako eta komunikaziozako tresnak**

Barne komunikazio orokorrak (zirkularrak, ohar eta iragarki taulak, etab.) euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira. Ulermen mailak ahalbidetzen duenean, euskaraz egingo dira.

Intranetaren edukiak jasotzeko hasierako orria, era lehenetsian, euskarazkoa izango da.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideetan (aplikazioak, inprimakiak, etab.), izapide horiek bi hizkuntza ofizialetan egiteko modua egongo da. Baliabide horiek egokitu egingo dira euskarazko administrazio-unitatekoek eta 3. eta 4. hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duten langileek izapideak euskaraz egin ditzaten.

### **2.2.2. Kanpo-harremanak**

#### **Sektore Publikoko erakundeekiko harremanak**

##### Sektore Publikoko erakundeekiko harremanak, ahoz

Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako herri administrazioekiko (Estatukoak barne), nahiz euskara ofiziala edo berezko hizkuntza den lurralde bateko administrazioekiko ahozko harremanak normaltasunez eta orokorrean euskaraz izango dira, aukera dagoen guztietan. Langileek

b) Cuando se utilice el euskera en los procedimientos internos, los documentos y testimonios se remitirán a las personas interesadas en función de su opción lingüística, es decir, en euskera o en ambas lenguas. Cuando no conste opción lingüística, se enviarán en ambas lenguas.

### **Registro**

En la aplicación de registro de entrada existe un campo obligatorio, en el que se especificará el idioma utilizado por la ciudadanía en la solicitud (euskera, bilingüe o castellano).

### **Paisaje lingüístico ligado al trabajo**

Los rótulos fijos relacionados con el trabajo (etiquetas colocadas en estanterías, archivadores, carpetas, etc.) las notas ocasionales, los rótulos y textos de máquinas (máquinas de café, fotocopadoras...), los soportes relacionados con los riesgos laborales y el medio ambiente, etc. se redactarán en euskera o en euskera y castellano.

### **Herramientas de información y comunicación**

Las comunicaciones internas para todo el personal (circulares, notas y tabloneros de anuncios, etc.) se realizarán en euskera o en euskera y castellano. Cuando el nivel de comprensión lo permita, se realizarán en euskera.

La página inicial de los contenidos de intranet será, por defecto, en euskera.

En los recursos informáticos 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 o en castellano. Dichos recursos se adaptarán para que las personas de las unidades administrativas en euskera y el personal que tenga acreditado el perfil lingüístico 3 y 4 realicen los trámites en euskera.

### **2.2.2. Comunicaciones externas**

#### **Comunicaciones con entidades del Sector Público**

##### Comunicaciones verbales con entidades del Sector Público

Las comunicaciones verbales con las administraciones públicas radicadas en la Comunidad Autónoma Vasca (incluida la administración del Estado) así como con las de territorios en los que el euskera sea oficial o lengua propia, se desarrollarán con normalidad y con

proaktibotasunez jokatuko dute, lehen hitza euskaraz eginez.

### Sektore Publikoko erakundeekiko harremanak, idatziz

Aipaturiko administrazioekiko idatzizko harremanetan ere normaltasunez eta orokorrean euskaraz sortu eta bideratuko da dokumentazioa, aukera dagoen guztietan.

Herri administrazio horietatik jasotako euskarazko idatziei euskaraz erantzungo zaie. Idatzia ele bietan edo gaztelaniaz jaso bada, bi hizkuntza ofizialetan bideratuko da, eta, aukera dagoen guztietan, aurrerantzean komunikazioak euskaraz izateko eskaera egingo zaie.

Euskaraz egindako komunikazio horiek balio juridiko osoa dute, eta erakunde hartzaileak ezingo dio eskatu erakunde edo atal igorleari jatorrizko dokumentuaren itzulpena. Itzuli behar izatekotan, erakunde hartzailearen ardura izango da itzulpen hori.

### **Entitate pribatuekin harremanak**

Hemen sartzen dira Donostia Hileta Zerbitzuak SAK kontratatutako enpresak, hornitzaileak, finantza erakundeak, erakunde kolaboratzaileak, zerbitzu erabiltzaileak eta abar.

#### Entitate pribatuekin harremanak, ahoz

Entitate pribatuekiko ahozko harremanak normaltasunez eta orokorrean euskaraz izango dira, aukera dagoen guztietan. Langileek proaktibotasunez jokatuko dute, lehen hitza euskaraz eginez.

#### Entitate pribatuekin harremanak, idatziz

Donostia Hileta Zerbitzuak SAK harremana duen erakunde pribatuei idatziz euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz bidaliko dizkie, oro har.

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

### **2.2.3. Laneko prestakuntza orokorra**

Donostia Hileta Zerbitzuak SAK antolatutako ikastaroak euskaraz egingo dira, ahal den guztietan; horrela, zuzendaritza guztiek neurriak hartuko dituzte, bere prestakuntza orokorraren barruan, euskarazko

carácter general en euskera, siempre que sea posible. El personal actuará de forma proactiva iniciando la conversación en euskera.

### Comunicaciones escritas con entidades del Sector Público

En las comunicaciones escritas con las administraciones citadas, la documentación se creará y tramitará en euskera con normalidad y con carácter general, siempre que sea posible.

Las comunicaciones recibidas en euskera se responderán en esa misma lengua, y las redactadas en bilingüe o en castellano, se tramitarán en las dos lenguas oficiales, y siempre que sea posible, se les solicitará que las comunicaciones escritas sean en adelante en euskera.

Estas comunicaciones realizadas en euskera tienen plena validez jurídica y la entidad destinataria no podrá exigir al organismo o sección emisora la traducción del documento original. En caso de precisar su traducción, esta será responsabilidad de la entidad receptora.

### **Relaciones con entidades privadas**

Se incluyen aquí empresas contratadas por Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA proveedores, entidades financieras, entidades colaboradoras, personas usuarias de servicios, etc.

#### Relaciones verbales con entidades privadas

Las comunicaciones verbales con las entidades privadas se desarrollarán con normalidad y con carácter general en euskera, siempre que sea posible. El personal actuará de forma proactiva iniciando la conversación en euskera.

#### Relaciones escritas con entidades privadas

Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA remitirá, con carácter general, en euskera o en euskera y castellano los documentos dirigidos a las entidades privadas con las que se relaciona.

Las comunicaciones escritas en euskera recibidas de estas entidades, se responderán en euskera. Si el escrito se ha recibido en ambas lenguas o en castellano, se responderá en las dos lenguas oficiales.

### **2.2.3. Formación laboral general**

Los cursos de formación organizados por Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA se realizarán en euskera siempre que sea posible; por lo tanto, todos los departamentos municipales

ikastaroen eskaintza areagotzeko modu progresiboan.

Laneko prestakuntza orokorreko ikastaroak euskaraz antolatzen direnean, 3. hizkuntza eskakizuna edo 4. hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duten langileek euskaraz egingo dituzte.

1. hizkuntza eskakizuna edo 2. hizkuntza eskakizuna egiaztatu duten langileek, ikastaroaren ezaugarrien arabera, euskaraz egin ditzaten sustatuko da. Udalaz kanpoko erakundeek antolatutako prestakuntza ikastaroetan irizpide hori bera jarraituko da.

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 aldaia.

#### 2.2.4. Baliabide informatikoak

Donostia Hileta Zerbitzuak SAko zerbitzuetan erabiltzeko diren programa, aplikazio, datu base eta tresna informatikoak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan erabiltzeko prestatuko dira (ikus neurriak Irizpide Zehatzen V. Atalean).

Programa, aplikazio, datu-base edo tresnen euskarazko bertsioa instalatuko zaie 2. hizkuntza eskakizuna eta handik gorako euskara maila egiaztatuta duten langileei.

Sistema eragileak eguneratzen diren bakoitzean euskarazko bertsioa ezarri dela egiaztatuko da. Software estandarra instalatzeko eskaerak dauden bakoitzean, aztertu egingo da euskarazko bertsioak eskuragarri dauden, eta horiek instalatuko dira.

#### 2.2.5. Sortze-hizkuntza

Oro har, lanpostuaren hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duten langile guztiek laneko testuak euskaraz sortzea bultzatuko da.

Dokumentuak bi hizkuntzetan egin behar direnean, teknologiak eskaintzen dituen baliabideak (itzultzaile automatikoak) erabili ahal izango dira, baina funtsezkoa da testuak norberak berrikustea eta, beharrezkoa denean, zuzenketak egitea. Izan ere, itzultzaile automatikoaren erabiltzaileak izango dira sortu dituzten testuen erantzuleak.

adoptarán medidas para incrementar de forma progresiva la oferta de cursos en euskera, dentro de su plan de formación.

Cuando se ofertan cursos en euskera, el personal que tenga acreditado el PL3 o PL4 realizará los cursos en dicha lengua.

Asimismo, se fomentará que el personal que tenga acreditado el PL1 o PL2 realice los cursos en euskera, en función de las características de los cursos. Se aplicará el mismo criterio para los cursos organizados por otras entidades ajenas al Ayuntamiento.

Las herramientas informáticas y otros medios utilizados para la inscripción en los cursos se ofrecerán en las dos lenguas oficiales.

En la gestión de los cursos (oferta de cursos, solicitudes, informes, datos de participantes...) siempre se indicará la variable del idioma.

#### 2.2.4. Recursos informáticos

Los programas, aplicaciones, bases de datos y herramientas informáticas que se vayan a utilizar en los servicios de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastián, SA estarán dispuestas para su uso en euskera o en las dos lenguas oficiales (ver medidas en el Apartado V de los Criterios Específicos).

Al personal que haya acreditado el PL2 o un perfil superior, se le instalarán las herramientas, programas y aplicaciones informáticas en euskera.

Siempre que se actualicen los sistemas operativos, se comprobará que queda instalada la versión en euskera. Cuando se solicite la instalación de software estándar, se analizará la disponibilidad de versiones en euskera y se instalará en euskera si existen en esta versión.

#### 2.2.5. Lengua de creación

Como norma general, se impulsará la creación de textos de trabajo en euskera por parte de todo el personal que tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

Cuando se trate de documentos bilingües, se podrán utilizar los recursos que ofrece la tecnología (traductores automáticos), pero es fundamental que los textos sean revisados por la propia persona y, cuando sea necesario, sean corregidos. De hecho, las personas usuarias de la traducción automática serán las responsables directas de los textos que hayan generado.

Langileak itzultzaile automatikoa erabiltzeko hizkuntza gaitasunik ez badu, dokumentuak itzultzeko, itzulpen enpresara joko du.

### 2.2.6. Itzulpen irizpideak

Donostia Hileta Zerbitzuak SAk era arrazionalizatuan erabiliko ditu itzulpengintza- eta interpretazio-zerbitzuak.

Idatzi bat bi hizkuntza ofizialetan egin behar denean, ez da sistematikoki itzuliko. Eredu normalizatuak egonez gero, horiek lehentasunez erabiliko dira, eta, bestela, langileen hizkuntza gaitasunaren arabera jokatu da, ondoren ezarritakoari jarraituz:

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

- Testu laburrak edo dagoeneko itzulitakoen 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 hizkuntza eskakizuna gainditu gabe duenean eta gaitasunik ez duenean:

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

#### Interpretazio zerbitzua

Artezkari-tza Kontseiluaren kide guztien aldetik euskarazko ulermena bermatuta ez dagoenean eskainiko da interpretazio zerbitzua. Ikus interpretazio zerbitzua erabiltzeko bete behar diren baldintzak Irizpide Zehatzen IV. Atalean.

Si la o el trabajador no tiene la competencia lingüística para utilizar la traducción automática, se dirigirá a la empresa de traducción para traducir los documentos.

### 2.2.6 Criterios de traducción

Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA utilizará racionalmente los servicios de traducción e interpretación.

Cuando un escrito deba realizarse en las dos lenguas oficiales, no se traducirá sistemáticamente. En el caso de que existan modelos normalizados, se utilizarán éstos preferentemente y, en caso contrario, se actuará en función de la competencia lingüística del personal, de acuerdo con lo establecido a continuación:

a) Cuando la o el trabajador tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente o cuando, aun en caso contrario, tenga competencia suficiente:

- Creará textos breves o adaptaciones de los ya traducidos en ambas lenguas, euskera y castellano.

- Los textos extensos de nueva creación, los creará en euskera y los enviará a la empresa de traducción para traducirlos al castellano. Se dará prioridad a los textos que tengan que ser traducidos del euskera al castellano.

b) Cuando el empleado o empleada no haya superado el perfil lingüístico correspondiente y no tenga capacidad lingüística suficiente:

- Remitirá a la empresa de traducción los textos dirigidos a la ciudadanía, empresas u otras Administraciones Públicas, así como informes internos que deban incorporarse a autorizaciones o comunicaciones dirigidas al exterior.

#### Servicio de interpretación

Se prestará servicio de interpretación en aquellas reuniones del Consejo Rector en las que no esté garantizada la comprensión de euskera por parte de sus miembros. Ver requisitos que se deben cumplir para solicitar el servicio de interpretación en el apartado IV de los Criterios Específicos.

# IRIZPIDE ZEHATZAK

## I. EUSKARAZKO ADMINISTRAZIO-UNITATEAK

Euskarazko administrazio-unitateek nahiz gainerako zuzendaritzek haiekiko komunikazioetan hizkuntza irizpide hauek bete beharko dituzte:

### A) EUSKARAZKO ADMINISTRAZIO-UNITATEETARAKO HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

- Euskara izango da lan eta harreman hizkuntza nagusia, bai idatzian bai ahozkoan.
- Lanarekin lotutako errotuluak euskaraz idatziko dira.
- Euskara izango da atal hauetako laneko bileren hizkuntza eta bileren akta euskaraz jasoko da.
- Euskarazko administrazio-unitateek parte hartzen duten bileretara, euskaraz aritzeko gaitasuna duten solaskideak bidaliko dituzte gainerako udal atalek, ahal den guztietan.
- Euskarazko administrazio-unitate batetik Donostia Hileta Zerbitzuak SAko zerbitzu batera doan dokumentazioa euskaraz sortu eta bidaliko da. Zerbitzu jasotzailearen ardura da bitartekoak behar bezala antolatzea agiri horiek euskaraz tramitatu ahal izateko, eta erantzuna euskaraz emateko.
- Euskarazko administrazio unitate batek udal langile guztiei zabalkunde orokorreko mezu bat bidali behar dienean, mezuaren izaeraren arabera, euskaraz bakarrik bidali ahal izango da, teknologiak berriak edo itzultzaile automatikoak baliatuz.
- Beste herri administrazioei jakinaraziko diete harremanak, ahoz zein idatziz, euskaraz izan nahi dituztela eta enpresekin euskarazko harremanak izateko neurriak hartuko dituzte.
- Euskarazko administrazio unitatea hauetan, aplikazio bereziak eta orokorrak euskaraz erabiliko dira. Aplikazioak berriak direnean, euskaraz sortuko dira hastapenetik; besteak beste, erabiltzaile

# CRITERIOS ESPECÍFICOS

## I. UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EUSKERA

Tanto las unidades administrativas en euskera como el resto de departamentos deberán cumplir los siguientes criterios lingüísticos en sus comunicaciones:

### A) CRITERIOS LINGÜÍSTICOS PARA LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EUSKERA

- El euskera será la lengua principal de trabajo y de comunicación, tanto verbalmente como por escrito.
- Los rótulos relacionados con el trabajo se escribirán en euskera.
- El euskera será la lengua habitual de las reuniones de trabajo. El acta de las reuniones se redactará en euskera.
- A las reuniones en las que participen las unidades administrativas en Euskera, el resto de los departamentos municipales enviarán, siempre que sea posible, personas interlocutoras con capacidad para expresarse en euskera.
- La documentación que deba remitirse desde una unidad administrativa en euskera a un servicio de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA se redactará y tramitará en euskera. Será responsabilidad de cada servicio receptor la disposición de los medios oportunos para la tramitación de tales documentos en euskera y el envío de su respuesta también en dicha lengua.
- Cuando una sección en euskera tenga que enviar mensajes de difusión general a todo el personal municipal, podrá hacerlo en euskera dependiendo de la naturaleza del mensaje, aprovechando las nuevas tecnologías como los traductores automáticos.
- Comunicarán a las demás administraciones públicas, con las que se relacionan, la opción explícita por el uso del euskera en las relaciones tanto orales como escritas. Adoptarán medidas para relacionarse en euskera con las empresas.
- En las unidades administrativas en euskera, se utilizarán en euskera las aplicaciones informáticas tanto generales como específicas. Las aplicaciones nuevas se crearán en euskera desde su inicio; entre

liburuak euskaraz egon behar dira idatzita.

## **B) EUSKARAZKO ADMINISTRAZIO-UNITATEEKIN HARREMAN DITUZTENENTZAKO HIZKUNTZA IRIZPIDEAK**

- Euskarazko administrazio unitateek parte hartzen duten bileretara, euskaraz aritzeko gaitasuna duten solaskideak bidaliko dituzte gainerako udal atalek, ahal den guztietan. Bilera deia egiten denean, jakinaraziko da euskarazko administrazio-unitateek parte hartuko dutela.

- Euskarazko administrazio-unitateetara zuzendutako mezuak eta dokumentazioa euskaraz idatziko dira. Euskarazko administrazio-unitate batetik euskaraz sortutako dokumenturen bat jasotzen badu, hartzailearen ardura izango da hura itzultzeko bidaltzea eta, behar denean, erantzuna euskaraz bidaltzeko bitartekoak jartzea.

## **II. EUSKARA NABARMENTZEKO BIDEAK DOKUMENTAZIO, KOMUNIKAZIO, ARGITALPEN, IRAGARKI, PUBLIZITATE KANPAINA ETA GAINERAKO EUSKARRIETAN**

### **A) IDAZKIAK ETA ERROTULUAK**

1. Donostia Hileta Zerbitzuak SAK sortutako komunikazioetan, beharrezko neurriak hartuko dira euskara nabarmentzeko. Horretarako, bi irizpide 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

otros aspectos, los manuales de uso deberán estar redactados en euskera.

## **B) CRITERIOS LINGÜÍSTICOS PARA RELACIONARSE CON LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EUSKERA**

- Para asistir a las reuniones en las que participen las unidades administrativas en euskera, el resto de las secciones municipales enviarán, siempre que sea posible, personas interlocutoras con capacidad para expresarse en euskera. En la convocatoria se informará de la participación de las unidades administrativas en Euskera.

- Los mensajes y documentación dirigidos a las unidades administrativas en euskera se redactarán en esta lengua. Cuando se reciba algún documento generado en euskera desde una unidad administrativa en euskera, la persona destinataria será responsable de enviarlo a traducir y, en su caso, de poner los medios para enviar la respuesta en euskera.

## **II. MEDIDAS PARA RESALTAR EL EUSKERA EN LOS DOCUMENTOS, COMUNICACIONES, ANUNCIOS, CAMPAÑAS PUBLICITARIAS Y DEMÁS SOPORTES COMUNICATIVOS**

### **A) TEXTOS ESCRITOS Y RÓTULOS**

1. En las comunicaciones producidas por el Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA se adoptarán las medidas necesarias para resaltar el euskera. Para ello, se aplicarán las medidas que se indican a continuación:

- Ubicación: en el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá 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, la página de la derecha estará en euskera.

- Tipografía: en textos no normalizados se podrán tener en cuenta el tamaño y tipo de letra para resaltar el euskera. En textos normalizados, se podrá 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

ere.

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

## B) ARGITALPENAK

Eredu elebidun edo eleaniztunak egiten direnean, ondoko neurriak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

a) Posible denean, alde berean agertuko dira bi hizkuntza ofizialak:

- Bi hizkuntza ofizialez gain gehiagotan egin behar bada eta alde batean guztiak sartzen ez badira, euskara horietako bakoitzarekin batera agertuko da: euskara-gaztelania, euskara-frantsesa, euskara-ingelesa.
- 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:

- Euskarazko bertsioa jarriko da beti agerian eta herritarrentzat eskuragarri, eta kokapenari dagokionez, espazio ikusgarriena euskarazkoari eskainiko zaio.

- Orrialde gehiago dituzenean, eskuineko orria euskararentzat izango da eta ezkerrekoa gaztelaniarentzat.

- Alean erdia euskaraz eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz. Hizkuntza gehiagotan egin behar bada, euskara horietako bakoitzarekin joango da (euskara-frantsesa, euskara-ingelesa, ...).

- Salbuesenez, orri kopurua handiegia denean, bi euskarri elebakarretan argitaratu ahal izango da.

## C) 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,

emitidos en bilingüe.

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

## B) PUBLICACIONES

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

a) Cuando sea posible las dos lenguas irán en una misma página:

- 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.

- 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:

- Se pondrá siempre visible y accesible a la ciudadanía la versión en euskera, y en cuanto a su ubicación, el espacio más relevante se dedicará al euskera.

- Cuando el documento tenga más páginas, la página derecha para el euskera y la izquierda para el castellano.

- Otra opción es la de dedicar medio ejemplar en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano. Si se hace en más lenguas, el euskera irá con cada una de ellas (euskera-francés, euskera-inglés, ...).

- Como excepción, cuando el número de páginas sea demasiado grande, podrá publicarse en dos ejemplares monolingües. En este caso, al menos la mitad de los ejemplares estará en euskera.

## C) 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

euskarazkoak, gutxienez, erdiak izango dira eta hizkuntzak hurrenkera honetan erabiliko dira: lehenik, euskaraz eta, ondoren, gaztelaniaz.

- Azpitoluak edo teknologiak eskaintzen dituen bestelako baliabideak erabili ahal izango dira bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatzeko.

2. Hizkuntza gehiagotan egin behar direnean, 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 irizpide hauek beteko dira:

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

- Ordu egokiak aukeratuko dira, bere zabalkundea errazteko.

### III. TOPONIMOAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK

#### 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 tramitatzerakoan, kasuan kasuko arloak 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...

menos la mitad será en euskera, e irán en este orden: primero en euskera y después en castellano.

- Se podrán utilizar subtítulos u otros medios tecnológicos para garantizar el uso de las dos lenguas oficiales.

2. Cuando se utilicen más lenguas, 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 (o en otra, si procede).

3. Cuando las dos lenguas no se utilicen simultáneamente, se seguirán 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 emitirán en horario adecuado, de forma que se favorezca su difusión.

### III. CRITERIOS PARA EL 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, el área 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:

- 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) TOPONIMOEN ERABILERA

1. Eraikuntza berriren bat (eraikina, kalea 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. Leku erreferentzien izenek eta toponimoek (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 izenek benetako erabilera izango dute prozesu guztian zehar.

3. Toponimoek idazkera bikoitza izanik bi izenak oso antzekoak direnean, euskarazkoa erabiliko da txosten horietan.

Erabilera hori Donostia Hileta Zerbitzuak SAREN esparru guztietara zabalduko da: udalerriko mapak, kale izenen seinaleztapena, ...

Hemen aurreikusten ez diren kasuetarako, 179/2019 Dekretuaren V. Kapitulua dioenari jarraituko zaio.

## IV. ITZULPEN ETA INTERPRETAZIO ZERBITZUAK ERABILTZEKO IRIZPIDE ZEHATZAK

### A) ITZULPEN ZERBITZUA

Testu bat itzultzera bidali aurretik kontuan izan: Ez dira itzultzen lehendik itzulita dauden dokumentuak nahiz dokumentu zatiak. Zuzendaritzaren ardura da alde zuzenetik itzulita dagoena berreskuratzea.

Itzulpen zerbitzua erabili behar denerako irizpideak:

- Itzultzeko bidaltzen den testua azken bertsioa, behin betikoa, izango da.
- Testuak bi zutabetan bidali behar dira.
- Itzulpen lanak itzulpen zerbitzura bidaltzen direnean horiek egiteko behar den denbora aurreikusi behar da, noizko behar den kontuan hartuta, Itzulpen Zerbitzuak beharrezko denbora izan dezan.
- Itzulgaiari lotutako material, erreferentzia eta informazio iturriak jarri behar dira itzultzaileen eskura.

## B) USO DE TOPÓNIMOS

1. Cuando se realice una obra nueva (edificio, calle, 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. 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. Cuando el topónimo tenga una forma doble y ambas denominaciones sean muy parecidas, se utilizará la denominación en euskera.

Dicho uso se extenderá a todos los ámbitos de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA: mapas del municipio, señalización de calles, ...

En lo no previsto en este apartado, se estará a lo dispuesto en el Capítulo V del Decreto 179/2019.

## IV. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

### A) SERVICIO DE TRADUCCIÓN

Antes de enviar un texto a traducir se debe tener en cuenta: No se traducen documentos ni fragmentos de documentos ya traducidos. Es responsabilidad de los departamentos recuperar lo que ya está traducido de antemano.

Instrucciones para la utilización del servicio de traducción:

- El texto que se envía para traducir será la versión final, definitiva.
- Los textos deben enviarse a dos columnas.
- Se debe prever el tiempo necesario para la realización de los trabajos de traducción en el momento de su envío al servicio de traducción, tomando en cuenta cuándo se va a necesitar, y dando al Servicio de Traducción el tiempo necesario para ello.
- Se pondrá a disposición de las y los traductores los materiales, referencias y fuentes de información relacionadas con el

- Erdizka itzulita dauden dokumentuetan beltzez idatzita dagoena behin betiko bertsioztat joko da. Osatu edo gainbegiratu behar bada, adierazi egin behar da.
- Aurretik itzulitako bertsioen gaineko testu aldaketak bidaltzen direnean, markatuta bidali behar dira (kolorez nabarmenduta, aldaketen kontrola erabilita,...).
- Langileen ardura izango da jada itzulita dauden testu zatiak hartu (aldizkari ofizialak, lege aipamenak, ordenantzak, lehendik Itzulpen Atalak itzulitakoak...) eta dokumentuan txertatzea.
- Itzulpena jasotakoan, komeni da testugileak itzulpena gainbegiratzea.

### C) INTERPRETAZIO ZERBITZUA

Interpretazio zerbitzua behar duten bilera edo organoetako arduradunek irizpide hauek beteko dituzte:

- Bilera deialdia egin aurretik Itzulpen Atalarekin jarri beharko du harremanetan, zerbitzua behar bezala eskaintzeko dauden beharrak zehaztu eta adosteko.
- Itzulgaiari lotutako material, erreferentzia eta informazio iturriak garaiz jarriko dira itzultzaileen eskura.
- Euskara gaitasuna duenak euskaraz hitz egin dezala sustatuko/gogoraziko da.

## V. BALIABIDE INFORMATIKOEI BURUZKO XEHETASUNAK

### A) ORDENAGAILUAK, TELEFONOAK, TABLETAK...

Baliabide informatikoein 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 baseak euskaraz egokituko dira era progresiboan.
3. Euskarazko bertsioa duten produktuak

documento a traducir.

- En documentos con partes ya traducidas, se considerará versión definitiva la redactada en color negro. Si es necesario completarla o supervisarla, hay que indicarlo.
- Cuando se envíen textos reelaborados sobre versiones traducidas anteriormente, se deberán marcar los cambios (destacados en otro color, usando control de cambios...).
- Será responsabilidad del personal copiar los fragmentos de textos ya traducidos (boletines oficiales, citas legales, ordenanzas, traducciones anteriores realizadas por la Sección de Traducción...) e insertarlos en el documento.
- Una vez recibida la traducción, es conveniente que la persona autora de los textos revise la misma.

### C) SERVICIO DE INTERPRETACIÓN

Las personas responsables de las reuniones u órganos que requieran un servicio de interpretación, cumplirán los siguientes requisitos:

- Con carácter previo a la convocatoria de la sesión, deberá ponerse en contacto con la Sección de Traducción para concretar y consensuar las necesidades existentes para la correcta prestación del servicio.
- Se pondrán a disposición de los y las traductoras, con suficiente antelación, los materiales, referencias y fuentes de información asociadas a la interpretación.
- Se promoverá/recordará que las personas que participen en la sesión y tengan competencia para ello utilicen el euskera.

## V. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LOS RECURSOS INFORMÁTICOS

### A) ORDENADORES, TELÉFONOS, TABLETS...

Se adoptarán las siguientes medidas para facilitar que se trabaje en euskera al utilizar los 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 al euskera.
3. Se adquirirán en el mercado productos que

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, udal 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.

Irizpide horiek APPa egingo duen enpresa kontratatze baldintza teknikoetan txertatuko dira.

## VI. ADMINISTRAZIO KONTRATUETARAKO HIZKUNTZA KLAUSULAK

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

### A) ZERBITZUEN EMAKIDAK ETA ZERBITZUAK

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

**A.1.1) Kontratuaren xedea herritarrei zuzendutako zerbitzua ematea denean**, hala nola hondartzetako sorospen zerbitzua, TAO, garabia, aparkalekuak, dBizi, udalekuak, ikastaroak, tailerrak,

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 el tamaño para destacar el euskera (negrita, color...).

6. Los listados accesibles desde aplicaciones y bases de datos (denominación de calles, denominación de departamentos municipales...) 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.

## VI. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS PARA LAS CONTRATACIONES ADMINISTRATIVAS

Dependiendo del carácter del contrato administrativo, se incluirán en el pliego de condiciones las siguientes cláusulas lingüísticas:

### A) CONCESIÓN DE SERVICIOS Y CONTRATO DE 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** (servicio de salvamento en las playas, OTA, grúa, parkings, dBizi, colonias de

aholkularitza zerbitzuak, tabernen ustiapena, eguzkitakoak eta abar, bermatu egin beharko da euskara, gaztelania bezalaxe, zerbitzu hizkuntza izango dela. Horiek horrela, honako irizpide 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 bitartekoez zabaldukoak, bi hizkuntza ofizialetan emango dira, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz.

2. Zerbitzu hori emateko euskarri fisikoan edo digitalean sortzen diren idatzizko osagai guztiak (inprimakiak, jakinarazpenak, oharak, seinaleak, jarraibideak, errotuluak, web orriak, app, publizitatea...) bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, Irizpide Zehatzen II. atalean adierazitako euskara nabarmentzeko neurrien arabera.

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

**A.1.2.) Kontratuaren xedea erakundeko 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 irizpide hauek beteko dira, ahozko zein idatzizko komunikazioetan:

1. Esleitutako zerbitzua emateko erakundeari zuzendutako osagai idatzi guztiak (bilera deiak, aktak, lanerako dokumentuak, txostenak...) bi hizkuntza ofizialetan idatzi eta aurkeztuko dira, Irizpide Zehatzen II. atalean adierazitako euskara nabarmentzeko neurrien arabera.

2. Esleitutako zerbitzua emateko erakundearekin 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 kontratuaren arduradunak, salbuesenez,

verano, cursos, talleres, servicios de asesoría, explotación de bares, toldos, etc.) 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, instrucciones, rótulos, página web, apps, publicidad...) que se generen en soporte físico o digital para la prestación del servicio adjudicado se realizarán en las dos lenguas oficiales, de acuerdo con las medidas para destacar el euskera establecidas en el Apartado II de los Criterios Específicos.

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 de la institución** (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 entidad para la prestación del servicio contratado (convocatorias de reuniones, actas, documentos de trabajo, informes...) se presentará en las dos lenguas oficiales, de acuerdo con las medidas para destacar el euskera establecidas en el Apartado II de los Criterios Específicos.

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

**A.1.3.) Cuando el objeto del contrato sea la elaboración de estudios, informes, proyectos y documentos similares** se realizarán y entregarán en euskera o en las dos lenguas oficiales, salvo que, excepcionalmente, considerando las características

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. Kontratu gauzatu ahal izateko lizitatuak udaleko beste ataletako langileekin harremana izan behar badu, aurreko baldintza guztiak (A.1.2) 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 xedea erakunde barruan zerbitzuren bat ematea izanez gero eta berau herritarrek edo langileek zuzenean jaso behar ez badute (esate baterako, eraikinak garbitzea, zaborra biltzea eta abar), kontratuaz arduratzen den atalak zehaztuko ditu kontratuetan bete beharreko hizkuntza baldintzak, kontratu arautzeko administrazio baldintza berezien orrien bidez eta dena delako kontratuaren ezaugarri bereziak kontuan hartzea.**

#### **A.2) Atal honetan aurreikusten diren zerbitzuen emakida eta zerbitzu kontratuatarako zehaztapan orokorrak**

Aurreko irizpide 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.

Hizkuntza gaitasunaren egiaztapena Europako Erreferentzia Esparrura egokitzeko 297/2010 Dekretuan jasotako titulu eta ziurtagirien bidez egin ahal izango da. Era berean, apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira hizkuntza titulu eta ziurtagirien bidez egiaztatzen diren salbuetsitako kasuak.

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

especiales de los proyectos, etc. objeto del contrato, la persona responsable del contrato 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 realizará en las dos lenguas oficiales, previamente a la presentación pública. Si para ejecutar el contrato la empresa licitadora tiene relación con el personal de otros departamentos municipales, se cumplirán todas las condiciones anteriormente expuestas (A.1.2.), 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 (por ejemplo, limpieza de edificios municipales, recogida de basuras, etc.) las condiciones lingüísticas a cumplir en estos contratos serán establecidas por 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 las concesiones de servicios y contratos de servicios previstos en este apartado**

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.

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 acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

En su defecto, excepcionalmente, considerando las características concretas del contrato administrativo, la competencia lingüística se podrá acreditar 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

soilik izango da.

Baldin eta, behin kontratazioa esleituta, hizkuntza gaitasuna egiaztatu duten langileetakoren bat beste pertsona batek ordezkatzeko badu, pertsona horrek egiaztatu egin beharko du dagokion hizkuntza gaitasuna.

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

## **B) OBREN EMAKIDAK ETA OBRAK**

Obretako errotulu, argitalpen, seinale, ohar eta komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira, Irizpide Zehatzen II. atalean adierazitako euskara nabarmentzeko neurrien arabera. Irizpide berberak beteko dira obra kontratua gauzatzearen ondorioz, egindako eraikin, instalazio, azpiegitura eta abarretako hizkuntza paisaian.

## **C) HORNIDURAK**

Kontratuaren xede diren ondasunen eta produktuen testuak, etiketak, fakturak, jarraibideak eta dokumentazio teknikoak nahiz softwareko testuzko eta soinuak interfazea bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, Irizpide Zehatzen II. atalean adierazitako euskara nabarmentzeko neurrien arabera.

## **D) KONTRATU TXIKIAK**

Kontratu txiki bat egiteko orduan, kontratu egileak dagozkion hizkuntza baldintzak zehaztuko ditu hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko eranskinean.

## **VII. LANPOSTUEI HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN DATAK EZARTZEKO IRIZPIDEAK**

Lanpostuetan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko 19/2024 Dekretuak

y la validez de dicha acreditación será únicamente para el correspondiente contrato.

Una vez adjudicado el contrato, si alguna trabajadora o trabajador que ha acreditado la competencia lingüística es sustituida o sustituido por otra persona, dicha persona deberá acreditar el nivel de euskera correspondiente.

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

## **B) CONCESIÓN DE OBRAS Y CONTRATO DE OBRAS**

Los rótulos, publicaciones, señalizaciones, avisos y comunicaciones de obras se escribirán en las dos lenguas oficiales, de acuerdo con las medidas para destacar el euskera establecidas en el Apartado II de los Criterios Específicos. Se cumplirán los mismos criterios en el paisaje lingüístico de los edificios, las instalaciones, infraestructuras... derivadas de la obra.

## **C) SUMINISTROS**

Los textos, etiquetas, facturas, instrucciones y documentación técnica de los bienes o productos objeto del contrato, así como las interfaces textuales y sonoras de los productos de software se harán en las dos lenguas oficiales, de acuerdo con las medidas para destacar el euskera establecidas en el Apartado II de los Criterios Específicos.

## **D) CONTRATOS MENORES**

A la hora de realizar un contrato menor, la parte contratante establecerá los criterios lingüísticos en el anexo correspondiente al uso de las lenguas oficiales.

## **VII. CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE PERFILES LINGÜÍSTICOS Y DE FECHAS DE PRECEPTIVIDAD A LOS PUESTOS DE TRABAJO**

La asignación de los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad a los puestos de trabajo se realizará de acuerdo con lo establecido en el

xedatutakoaren arabera ezarriko dira.

Dekretuaren 36. artikuluari jarraiki, Donostia Hileta Zerbitzuak SAK lanpostuetako derrigortasun-datak edo hizkuntza-eskakizunak esleitzeko edo aldatzeko erabakia hartu aurretik –direla lanpostu berriak, direla aurrez sortutakoak–, txostena eskatuko diote hizkuntza-politikaren eskumena duen Eusko Jaurlaritzako sailari.

### 1. Hizkuntza eskakizunak ezartzeko irizpideak

- Donostia Hileta Zerbitzuak SAko lanpostuen hizkuntza eskakizunak otsailaren 22ko Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko 19/2024 Dekretuak xedatutakoaren arabera ezarriko dira; hau da, lanpostuaren eginkizunak euskaraz burutzeko behar den hizkuntza maila kontuan hartuta zehaztuko da lanpostu bakoitzari dagokion hizkuntza eskakizuna.

- Zuzendaritza lanpostuen zerrendako postuei, Hizkuntzen Erreferentzia Marko Bateratuko C1 maila edo horren baliokidea eskatuko zaie.

### 2. Derrigortasun datak ezartzeko irizpideak

19/2024 Dekretuak zehaztutakoarekin bat, Donostia Hileta Zerbitzuak SAn euskara zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izateko, eta horrela, udalarekiko harremanetan herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko, Euskara Zerbitzuak eta Pertsonen arloak lanpostu zerrenda aztertu eta derrigortasun datak ezartzen joango dira modu progresiboan.

Derrigortasun datak lanpostu hauetan jarriko dira:

- a) Herritarrekin harreman zuzenak dituzten lanpostuetan.
- b) Zeharkakoak eta barne harremanak dituzten lanpostuetan.
- c) Kanpoko beste entitate batzuekin ohiko komunikazioak dituzten lanpostuetan.
- d) Aurreko kasuetan sartzen ez diren baina hutsik dauden lanpostuetan.
- e) Sortzen diren lanpostu berrietan
- f) Dotazio anitzeko lanpostuetan: derrigortasun datak jartzerakoan apirilaren 19/2024 Dekretuak bere 34. artikuluan arautzen duena hartuko da kontuan.

Decreto 19/2024, de normalización del uso del euskera en el Sector Público.

De conformidad con el artículo 36 del Decreto, con carácter previo a la decisión de Donostia Hileta Zerbitzuak, S.A. de asignar o modificar las fechas de preceptividad o perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo, ya sean de nueva creación o anteriores, solicitarán informe al Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de política lingüística.

### 1. Criterios para la asignación de perfiles lingüísticos

- Los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA se establecerán de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 19/2024 de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público, y atendiendo al nivel lingüístico necesario para el desempeño de las funciones del mismo en euskera.

- A los puestos que están incluidos en la relación de puestos directivos, se les requerirá el nivel C1 o equivalente del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

### 2. Criterios para la asignación de fechas de preceptividad

De acuerdo con el Decreto 19/2024, para que el euskera sea lengua de servicio y lengua de trabajo en Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA garantizando en todo caso los derechos lingüísticos de la ciudadanía, el Servicio de Euskera y el área de Personas analizarán la relación de puestos de trabajo y asignarán las fechas de preceptividad de forma progresiva.

Las fechas de preceptividad se establecerán en los siguientes puestos de trabajo:

- a) En los puestos de trabajo que tengan una relación directa con la ciudadanía.
- b) En los puestos de trabajo que tenga relación interna y de naturaleza transversal.
- c) En los puestos de trabajo que mantengan comunicación habitual con otras entidades externas.
- d) En los puestos de trabajo no incluidos en los casos anteriores pero que se encuentren vacantes
- e) En los puestos de nueva creación
- f) En los puestos con más de una dotación: se seguirán los criterios establecidos en el art. 34 del Decreto 19/2024 a la hora de asignar las fechas de preceptividad.

g) Kontratazioak lanpostuak sortu gabe eta lan poltsak:

- Kontratazioak lanpostuak sortu gabe: lan pilaketei aurre egiteko, programa jakinetarako edo enplegu sustapen bidez kontratazio bat egin aurretik, aztertuko da zein hizkuntza gaitasun eskatuko den, lanpostuen izaeraren eta eginkizunen arabera. Laneko praktikak eta karrera amaierako proiektuak egiteko hartzen diren langileei zeregin bat eta/edo toki bat esleitzeko orduan, kontuan hartuko da haien hizkuntza gaitasuna. Edonola ere, euskara ez dakiten ikasleak ezin izango dira jarri herritarrekin harremana duten lanpostuetan, ezta euskarazko administrazio-unitateetako postuetan ere. Unibertsitatearekin sinatzen diren hitzarmenetan berariaz adierazi beharko da alderdi hau.

- Lan poltsak:

Bete beharreko lanpostuak edo lanpostuaren dotazio guztiek derrigortasun data igarota baldin badute, lan poltsa eratzeko deialdian lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzea eskatuko da. Bete beharreko lanpostuak eta lanpostuaren dotazio guztiek derrigortasun datarik ez badute, lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta dutenak nahiz ez dutenak sartu ahal izango dira lan poltsan. Edonola ere, behin hura osatu ondoren, bete beharreko lanpostuak (edo dotazioak) derrigortasun data igarota badu, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatua duen hautagaiari eskainiko zaio.

Donostia Hileta Zerbitzuak SAK onartutako lan poltsak sortu eta kudeatzeko irizpideekin bat etorriz, lan poltsa osatu ondoren, hautagaien batek dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzen badu, lanbide profila eguneratzeko aukera izango du. Lan poltsan duen hurrenkera ez da aldatuko, baina kontuan izango da derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duen lanpostu bat betetzeko orduan.

g) Contrataciones sin creación de puestos y bolsas de trabajo:

- Contrataciones sin creación de puestos: antes de proceder a una contratación por acumulación de tareas, para programas específicos o para fomento de empleo, se estudiará el nivel lingüístico que se va a requerir, conforme al carácter y funciones del puesto. A la hora de asignar una tarea y/o un espacio al alumnado para la realización de prácticas laborales y proyectos fin de carrera, se tendrá en cuenta su competencia lingüística. En cualquier caso, las personas que no dominen el euskera, no podrán adscribirse a puestos de trabajo que tengan relación con la ciudadanía ni a puestos pertenecientes a unidades administrativas en euskera. En los convenios que se suscriban con la Universidad se hará constar expresamente este aspecto.

- Bolsas de trabajo:

Cuando el puesto a cubrir o todas sus dotaciones tengan fecha de preceptividad vencida, se exigirá acreditar el perfil lingüístico en la convocatoria para crear la bolsa de trabajo. En el caso de que el puesto a cubrir o todas sus dotaciones no tengan fecha de preceptividad vencida, podrá incluirse en la bolsa de trabajo tanto a quienes tengan acreditado el perfil lingüístico del puesto 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 la fecha de preceptividad vencida, se ofertará, dentro de la bolsa, a quien tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

Conforme a los criterios aprobados por Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian, SA para crear y gestionar las bolsas de trabajo, si, una vez creada la bolsa, alguna persona candidata acredita el perfil lingüístico correspondiente, tendrá la oportunidad de actualizar su perfil profesional. No cambiará el orden de prelación en la lista, pero se tendrá en cuenta a la hora de cubrir un puesto con perfil lingüístico preceptivo.