

EUSKALDUNA JAUREGIA, S.A.

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

2018



LENGUA DE SERVICIO

1. IMAGEN CORPORATIVA

1.1. ROTULACIÓN Y NOTAS OCASIONALES

- ⚡ **Sólo en euskera:** en los casos en que las palabras de la rotulación tengan una grafía similar en castellano y en euskera.
- Cuando se exprese el mensaje a través de un pictograma y resulte comprensible de esa manera, no lo especificaremos ni en euskera ni en castellano.
- ⚡ En general, **en euskera y en castellano**, con prioridad del euskera (o encima o a la izquierda del castellano).
- ⚡ La traducción de las rotulaciones lo harán los trabajadores (con la ayuda de los recursos TIC), y, si es necesario, en caso de duda, se le preguntará al técnico de euskera.
- Realizar una vez al año la inspección de la rotulación de la empresa.

1.2. MARKETING Y PUBLICIDAD

- ⚡ **En euskera:** en los medios euskaldunes.
- ⚡ **En euskera y en castellano:** en los medios de la CAV, con prioridad del euskera (o encima o a la izquierda del castellano), aunque el euskera no sea su lengua principal.
- En los demás casos en la lengua de cada lugar.
- El informe anual en euskera y en castellano.
- ⚡ Cuando el creador del texto no sea capaz de traducirlo al euskera: se le encargará al servicio de traducción.

1.3. ACTOS PÚBLICOS

- ⚡ **En euskera:**
 - La introducción y la despedida.
 - Intercalar el euskera en el acto, oralmente y de forma escrita (como mínimo un tema).

1.4. ENTORNO DIGITAL

- ⚡ Los contenidos estarán dispuestos para ser consultados **en euskera y castellano**.
- ⚡ Cuando entremos en la web, encontraremos la versión en euskera.
- En las redes sociales, el euskera tendrá presencia en todas las publicaciones.

2. RELACIONES CON LAS Y LOS CLIENTES (pertsonea fisikoak) Y LA CIUDADANÍA (al ofrecer un servicio y/o un producto)

2.1. RELACIONES ESCRITAS

- ⚡ En **euskera y castellano**, con prioridad del euskera (o encima o a la izquierda del castellano).
- ⚡ Solo en **euskera**: a los que lo pidan.
- Cuando el trabajador no sea capaz de traducir un texto al euskera, se le encargará al servicio de traducción.

2.2. ATENCIÓN

- ⚡ En **euskera**, si no se indica lo contrario.

2.3. TELEFONOZO, ON LINE ETA AURREZ AURREKO AHOZKO HARREMANAK

- ⚡ La primera palabra en **euskera**.
- ⚡ En caso de que el cliente no indique lo contrario, es preferible que las explicaciones pertinentes también se den en **euskera**.
- En euskera: a los que lo pidan. Si el trabajador no sabe euskera euskera: se le pasará la llamada a otro trabajador que le pueda dar el servicio en euskera. Si en ese momento no está nadie disponible, se le hará saber que se le volverá a llamar, para darle tiempo al que le tenga que atender.

LENGUA DE TRABAJO

3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

3.1. PAISAJE LINGÜÍSTICO ASOCIADO AL TRABAJO

- ⚡ En **euskera**: el interfaz de las fotocopadoras, nombres de materiales y archivos.

- Los nombres de materiales y archivos lo traducirán los trabajadores (con la ayuda de los recursos TIC), y, cuando no sean capaces, se le encargará al servicio de traducción.

3.2. RELACIONES ESCRITAS DE TRABAJO

- ⚡ La notificación para los trabajadores **en euskera y en castellano**.
- ⚡ Entre los trabajadores euskaldunes en **euskera**, como mínimo los escritos cortos.

3.3. RELACIONES ORALES DE TRABAJO

- Por teléfono, la primera palabra en euskera.
- ⚡ Reuniones laborales (presenciales o a distancia) **en euskera**, según el nivel de los participantes.

4. GESTIÓN DE PERSONAS

4.1. GESTIÓN DE PERSONAS

- ⚡ La recepción del nuevo personal **en euskera**: tanto el saludo inicial como las pertinentes indicaciones.
- ⚡ Dar a conocer a los/as trabajadoras recién llegadas, el plan de uso del euskera y los criterios lingüísticos.

4.2. FORMACIÓN LABORAL

- Se les ofrecerán clases de euskera a todos los trabajadores, y se les recomendará a los que más lo necesiten.

5. RELACIONES EXTERNAS

5.1. CON LA ADMINISTRACIÓN

5.1.1. DE FORMA ESCRITA

- ⚡ **Sólo en euskera**: los trabajadores euskaldunes, como mínimo los escritos cortos.

5.1.2. DE FORMA ORAL

- ⚡ Por teléfono, la primera palabra **en euskera**.
- ⚡ Por teléfono, los trabajadores euskaldunes **en euskera**.
- ⚡ Reuniones laborales (presenciales o a distancia) **en euskera**, según el nivel de los participantes.

5.2. CON ENTIDADES PRIVADAS

5.2.1. DE FORMA ESCRITA

- ⚡ Con los proveedores euskaldunes, **sólo en euskera**: los trabajadores euskaldunes, como mínimo los escritos cortos.
- Responder en euskera a las comunicaciones recibidas en euskera de las empresas proveedoras. Cuando el trabajador que haya recibido la comunicación no sea capaz, se le encargará al servicio de traducción.

5.2.2. DE FORMA ORAL

- ⚡ Por teléfono, la primera palabra **en euskera**.
- ⚡ Por teléfono, entre euskaldunes **en euskera**.
- ⚡ Reuniones laborales (presenciales o a distancia) **en euskera**, según el nivel de los participantes.

6. SISTEMA DE GESTIÓN

6.1. ESTRATEGIA

Integración de la gestión lingüística en el sistema general de gestión.

- Ofrecer clases de euskera a todos los trabajadores. A los que más los necesiten, además, se les recomendará.
- Informar a todos los trabajadores sobre los recursos TIC.
- Comunicar el plan de gestión del año a los miembros de la entidad, mediante los/as representantes de la entidad.
- Poner a disposición de cualquier persona los datos del plan de euskera y los resultados del plan de gestión del año.
- ⚡ Introducir dentro del plan de gestión de la entidad el plan de gestión de euskera.

6.2. CLIENTES o CIUDADANÍA y PRODUCTOS o SERVICIO

Integración de la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la clientela o ciudadanía y del desarrollo de los productos o servicios.

- Analizar la terminología de trabajo y ponerla a disposición del personal.
- Definir, comunicar y hacer seguimientos de los criterios lingüísticos de la entidad.

6.3. PERSONAS

Integración de la gestión lingüística en la gestión del personal.

- Dar a conocer una vez al año, el plan de uso del euskera a las y los trabajadores mediante los/as representantes de la entidad.
- Definir la formación de euskera.