

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS



Arabako Batzar Nagusiak
Juntas Generales de Álava



*Bat eginda!
Juntas!*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
CLASIFICACIÓN NUEVA Y COMPARADA	5
 I. GESTIÓN	 7
1.1. Gestión general del euskera.....	8
1.2. Liderazgo	9
1.3. Personal. Acogida del nuevo personal.....	10
1.4. Competencia lingüística.....	12
1.5. Comunicación para el fomento del uso del euskera	12
1.6. Cláusulas lingüísticas	13
1.6.1. Contratos administrativos	13
1.6.2. Convenios	15
 II. USO	 16
2.1. LENGUA DE SERVICIO	17
2.1.1. Imagen de las Juntas Generales de Álava	17
2.1.2. Entorno digital	18
2.1.3. Anuncios y publicidad	19
2.1.4. Publicaciones no oficiales	19
2.15. Actos públicos	20
2.1.6. Relaciones con las personas usuarias de los servicios de las Juntas Generales de Álava	24

2.2. LENGUA DE TRABAJO	26
2.2.1. Comunicación interna	26
2.2.2. Formación laboral	29
2.2.3. Aplicaciones informáticas	30
2.2.4. Lengua de creación	30
2.2.5. Relaciones externas-1: Secretaría General	31
2.2. 5. Relaciones externas-2: Entidades privadas	32

INTRODUCCIÓN

¿Qué son los criterios lingüísticos?

Son directrices generales para el uso de las dos lenguas oficiales de la CAPV y pretenden fijar unas normas lingüísticas.

Objetivos principales

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con la Secretaría General
- Normalización e impulso del uso del euskera en la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava
- Servir de ejemplo a la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava en la normalización del euskera

Contexto

Hasta la fecha, las Juntas Generales de Álava no han aprobado ningún criterio lingüístico. De hecho, acaba de aprobarse el I Plan Estratégico de Euskera. Ciertamente, uno de los principales objetivos y exigencias de este plan es la aprobación de los criterios lingüísticos.

Los criterios lingüísticos que se exponen a continuación han sido aprobados por el grupo técnico de las Juntas Generales de Álava.

Reglamento de funcionamiento de las Juntas Generales de Álava, aprobado por Norma Foral 17/2013, de 22 de abril (BOTHA nº 55. NÚM 15 de mayo de 2013), en su artículo 2 dice:

"1.- El euskera y el castellano son los idiomas oficiales de las Juntas Generales de Álava. Las publicaciones oficiales de las Juntas Generales se redactarán en ambas lenguas.

2.- Las Juntas Generales habilitarán los medios humanos y materiales que garanticen tal cooficialidad."

CLASIFICACIÓN COMPARADA

Estos criterios lingüísticos se han elaborado atendiendo a los ejes del VII periodo de planificación de la Viceconsejería de Política Lingüística. Por ello, se han incluido ejes que hasta ahora no se contemplaban en los criterios lingüísticos: la gestión y el uso.

CLASIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

A modo de resumen, se presenta la clasificación completa de todos los criterios lingüísticos, de acuerdo con lo establecido en el I Plan Estratégico de Euskera:

1. Eje 1: Gestión. Está dividido en 6 áreas:

- 1.1. Gestión general del euskera
- 1.2. Liderazgo
- 1.3. Personal
- 1.4. Competencia
- 1.5. Comunicación de la estrategia de promoción del uso del euskera
- 1.6. Cláusulas lingüísticas (que incluyan contratos administrativos anteriores)

2. Eje 2: Uso. Está dividido en 2 campos y 7 áreas:

- 2.1. Lengua de servicio
 - 2.1.1. Imagen
 - 2.1.2. Entorno digital
 - 2.1.3. Anuncios y publicidad
 - 2.1.4. Publicaciones oficiales
 - 2.1.5. Actos públicos
 - 2.1.6. Relaciones con la ciudadanía y miembros de los grupos junteros: orales y escritas
- 2.2. Lengua de trabajo

- 2.2.1. Relaciones internas: orales y escritas
- 2.2.2. Formación laboral
- 2.2.3. Equipos y aplicaciones informáticas
- 2.2.4. Lengua de creación
- 2.2.5. Relaciones externas-1: Secretaría General
- 2.2.6. Relaciones externas-2: Entidades privadas

1. GESTIÓN

1.1. GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA

La gestión de las lenguas oficiales en las Juntas Generales de Álava, para salvaguardar y cumplir los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de los grupos junteros, deberá estar integrada en el sistema general de gestión de la organización. Es decir, la gestión del uso de las lenguas oficiales es una decisión estratégica adoptada por las Juntas Generales de Álava, entre cuyos retos se encuentra el fomento del uso del euskera con el fin de lograr la igualdad de uso entre ambas lenguas. A ello se orienta su Plan Estratégico, y alinea estos criterios lingüísticos con ese objetivo.

Estos criterios, así como la labor de fomento del uso del euskera, deberán aplicarse de forma transversal a la actuación de las Juntas Generales de Álava y, en dicha aplicación transversal, se tendrá en cuenta el uso no sexista e inclusivo de las lenguas en los documentos internos y externos.

Estructura de gestión de las lenguas oficiales y sus requisitos

Para la consecución del objetivo de la integración sistemática de la gestión del uso del euskera en todos los ámbitos de trabajo, las Juntas Generales de Álava deberán determinar el sistema estructural más adecuado a su situación lingüística y características. En todo caso, este sistema estructurado tendrá entre sus funciones el diseño y aprobación de planes de uso, la elaboración de propuestas de acciones, la gestión de planes y el seguimiento sistemático de los mismos.

Se recomienda que este sistema tenga, al menos, cuatro características:

- Que esté compuesto por personal y responsables.
- Tener carácter transversal.
- Tener capacidad de decisión.
- Funcionamiento flexible y eficaz en el trabajo.

Cada estructura realizará un seguimiento sistemático tanto del Plan Estratégico de Euskera como del plan de gestión (anual) y de estos criterios lingüísticos, estableciendo nuevos objetivos, modificando el planteamiento o adaptando los mecanismos en función de los resultados observados. El seguimiento sistemático está, por tanto, orientado a la mejora continua.

Recursos humanos

En las Juntas Generales de Álava existen las siguientes estructuras organizativas ordinarias para el avance del Plan de Gestión. Estas son:

- Mesa: La Mesa es el órgano rector de las Juntas Generales, tal y como se define en el artículo 41 del Reglamento de las Juntas Generales de Álava. Asimismo, entre las funciones reconocidas a la Mesa en el artículo 44 se encuentra la organización del trabajo y el régimen y gobierno interiores de las Juntas Generales, así como programar e impulsar las líneas generales de actuación de la Cámara. Por ello, la Mesa será el

órgano superior de seguimiento del Plan de Euskera, por lo que los informes derivados del proceso de normalización serán presentados a la misma.

- Personal técnico responsable: Dado que en la Relación de Puestos de Trabajo de las Juntas Generales de Álava no hay personal técnico de normalización lingüística, será el personal técnico designado por la Mesa para la redacción del Plan Estratégico de Euskera (Fase A) el responsable de su ejecución y seguimiento en el día a día. Para ello, la Mesa deberá realizar un nuevo nombramiento, una vez aprobado el Plan Estratégico de Euskera, para reconocer a este grupo dichas competencias.

Otros recursos

Las Juntas Generales de Álava facilitarán los medios técnicos y económicos necesarios para asegurar el cumplimiento de lo establecido en estos criterios de uso de las lenguas oficiales.

1.2. LIDERAZGO

Actitud y papel de las personas líderes

El personal responsable de la Administración de las Juntas Generales de Álava y, en general, quienes conforman el grupo técnico que trabajó en la fase A mantendrán una actitud de liderazgo y responsabilidad en la política lingüística de sus direcciones y servicios. Dichos miembros promoverán la gestión lingüística, procurando su difusión entre sus compañeros y compañeras.

El personal técnico responsable de la entidad participará de forma proactiva en el diseño, desarrollo y seguimiento del Plan de Gestión, del Plan Estratégico de Euskera, de los criterios lingüísticos y de los planes anuales correspondientes, y de esta forma:

- Mostrará una actitud avanzada hacia el euskera.
- Mostrará liderazgo en las decisiones sobre la gestión lingüística.
- Conocerá y propondrá el objeto y la visión (visión/estrategia...) de las Juntas Generales de Álava respecto al euskera.
- Se implicará en la ejecución de la estrategia y en la consecución de los objetivos, participando activamente en foros, reuniones, etc.
- Implicará a las compañeras y compañeros de trabajo en la normalización del euskera, y realizarán labores de promoción.
- Dotará de herramientas y recursos suficientes para la consecución de los objetivos definidos en el Plan de Gestión.
- Realizará el seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos de las Juntas Generales de Álava.

- Pondrá en marcha medidas correctoras en caso de incumplimiento de lo especificado en el Plan de Gestión.

En la misma línea, se procurará que las personas responsables, promotoras y coordinadoras del plan estratégico de las Juntas Generales de Álava tengan la capacidad adecuada para actuar en las dos lenguas oficiales.

Red estable de información para el seguimiento sistemático

Con el fin de realizar el seguimiento sistemático del Plan de Gestión de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava de la forma más eficaz, esto es, para recabar información sobre los indicadores definidos en el Plan de Gestión, el grupo técnico actuará como recopilador de indicadores. A tal fin, podrá designar de entre sus miembros a una o varias personas para que recopilen indicadores y los comuniquen con la periodicidad que corresponda.

1.3. PERSONAL

La Secretaría General de las Juntas Generales de Álava informará al personal sobre el Plan de Gestión y los criterios lingüísticos aprobados, de forma que el personal tenga claro en todo momento cuál es la visión y estrategia de la Administración Parlamentaria en materia de gestión lingüística y cuándo, con quién y en qué idioma deben desempeñar sus funciones.

➤ **ACOGIDA DEL NUEVO PERSONAL**

Cada vez que se incorpore nuevo personal a la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava se le acogerá conforme al siguiente protocolo. Los objetivos principales del protocolo son:

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, reforzando el euskera como lengua de trabajo.
- Que el personal de nuevo ingreso actúe en el trabajo de acuerdo con los criterios lingüísticos establecidos.
- Fomentar que las comunicaciones profesionales con los y las compañeras y responsables se realicen en euskera en todos los ámbitos y áreas en los que las condiciones lo permitan.
- Que la actividad del personal sea igualmente útil para la normalización del uso del euskera.
- Conseguir que el personal no pierda la competencia lingüística en euskera como consecuencia de la falta de uso y reforzar la lengua a través de la práctica cotidiana.

➤ **Criterios generales**

El personal de nuevo ingreso en la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava será acogido en euskera en todas las fases de esta acogida, en la medida en que las circunstancias del momento (capacitación lingüística de la persona responsable de acogida y de todo el personal funcionario que participe en la misma, etc.) lo permitan.

Toda la documentación inicial que se le entregue será bilingüe.

➤ Personas que participan en el proceso y su papel

- Técnico/a de gestión económica (con asignación de funciones de recursos humanos): responsable de guiar del proceso de primera acogida y la acogida general.
 - Saludo inicial, bienvenida, con presentación de compañeros y compañeras.
 - Le entregará la documentación inicial y le dará instrucciones generales de trabajo (horario...).
- Un miembro del grupo técnico de euskera: Le proporcionará la información básica del Plan de Gestión. En principio, será el o la técnica de gestión económica que realice las tareas de bienvenida al personal.
 - Le informará de los recursos, herramientas de trabajo (traductor neuronal, diccionario jurídico...) y servicios (servicio de traducción) para trabajar en euskera.
 - Proporcionará los materiales a la persona recién incorporada: el Plan Estratégico de Euskera vigente y los criterios lingüísticos.
 - Le explicará que el Plan ha asignado a todo el personal una serie de funciones: la obligación de garantizar el 100% de los derechos lingüísticos de la ciudadanía y la necesidad de aumentar, al menos, su uso como lengua de trabajo.
 - Le indicará la posibilidad de instalar los recursos informáticos en euskera en varios casos y le dará la posibilidad de realizar la solicitud. Para ello, se elaborará un listado de recursos informáticos que se irá modificando cuando se produzcan cambios en los mismos, para que el personal pueda elegir el idioma. Esta información se facilitará en todo momento a la persona de nueva incorporación, así como al personal que la solicite.
- Letrada mayor:
 - Esta figura informará al resto del personal que llega la nueva persona trabajadora a las Juntas Generales de Álava, y les recordará que la primera palabra la pronuncien en euskera, para que desde el principio se creen relaciones en euskera.
 - A continuación, hará la acogida a la persona recién llegada y, en cuanto a la gestión lingüística, le hará sentirse partícipe del Plan y le ofrecerá todo su apoyo para que intente alcanzar esos objetivos. Entre otros aspectos, le enseñará el lugar y la forma de acceder a los documentos estandarizados que se utilizan en su puesto de trabajo.

- En el caso de que el puesto de trabajo tenga relación con la ciudadanía o con los grupos junteros, le informará de que la primera palabra será siempre en euskera, y posteriormente la relación, tanto oral como escrita, en la lengua solicitada.

- Si en su puesto de trabajo tiene relaciones externas (con otras instituciones y administraciones), le explicará el idioma en el que se realizarán.

1.4. COMPETENCIA LINGÜÍSTICA

La Secretaría General de las Juntas Generales de Álava revisará los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad al inicio de cada periodo de planificación. Los principales objetivos de la revisión son:

1. Asegurar la asignación adecuada de los perfiles lingüísticos.
2. Garantizar que las fechas de preceptividad están establecidas de acuerdo con las prioridades recogidas en el Decreto que regula la normalización (puestos de atención al público, red de relaciones...).
3. Consolidar los logros alcanzados en la normalización del euskera y aprovechar al máximo el esfuerzo realizado por responsables y personal.

Las personas responsables técnicas y el personal de la Administración de las Juntas Generales de Álava, en función de su competencia en euskera, trabajarán, en la medida de lo posible, en euskera y fomentarán el euskera como lengua de trabajo en sus puestos de trabajo. Para ello, la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava pondrá a disposición del personal las herramientas y recursos necesarios para poder trabajar en euskera y, en caso de detectarse alguna necesidad concreta al respecto, lo comunicarán al grupo técnico.

1.5. COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA

Las Juntas Generales de Álava comunicarán a la ciudadanía y al resto de grupos de interés (otras administraciones públicas, proveedores, asociaciones, empresas privadas, etc.) su estrategia de promoción del uso del euskera, al que las Juntas Generales de Álava han orientado su Plan Estratégico y alineado los criterios lingüísticos con este objetivo.

No comunicará solamente que quiere fomentar el euskera, sino que las Juntas Generales de Álava han tomado una decisión estratégica y que entre sus retos está el fomento del euskera. En consecuencia, también informará a la ciudadanía y a los grupos de interés de los instrumentos y recursos destinados a materializar dicha estrategia.

Además, la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava participará en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias de normalización y revitalización del uso del euskera, dando a conocer sus buenas prácticas y aprendiendo de las prácticas ajenas.

1.6. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS

1.6.1. CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

1. Criterios Generales

- La Secretaría General de las Juntas Generales de Álava cumplirá el régimen de doble oficialidad lingüística en los contratos públicos. Por tanto, en función del objeto del contrato en cada caso, establecerá los requisitos lingüísticos en los pliegos de cláusulas administrativas particulares.
- Para un adecuado seguimiento del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas, es conveniente que la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava establezca una sistemática de seguimiento adecuada a sus características y circunstancias. El personal técnico responsable de la contratación realizará el seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos y para ello podrá solicitar la colaboración del grupo técnico de euskera en los contratos que incluyan cláusulas lingüísticas. El incumplimiento de las condiciones lingüísticas dará lugar a la aplicación de la normativa por incumplimiento contractual.
- Los pliegos de cláusulas administrativas particulares, de prescripciones técnicas y demás documentos contractuales que hayan de regir el contrato estarán a disposición de los licitadores con la debida transparencia. En estos documentos se concretarán y explicarán los criterios lingüísticos a seguir. Teniendo en cuenta los medios de las Juntas Generales de Álava, la documentación que ha de regir el contrato podrá estar redactada en euskera o en castellano, priorizando la traducción al euskera de los contratos que regulen los servicios a prestar en euskera, en los casos en que sea posible.
- Por su parte, la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava garantizará que las relaciones, tanto orales como escritas, con licitantes y contratistas se realicen en la lengua oficial que elija el o la interesada.
- En todo caso, en el expediente de contratación deberán motivarse y justificarse los requisitos para que éstos no sean arbitrarios o injustificados; cumplir con la publicidad y transparencia de los procedimientos y dar a empresas o personas candidatas el mismo trato sin discriminación alguna. Se garantizará el principio de proporcionalidad en función de las características, finalidad y destinatarios de cada caso.

2. Contratos de servicios

- Los servicios prestados mediante contrato se considerarán prestados por la propia Secretaría General de las Juntas Generales de Álava. En este sentido, la empresa que gestione el servicio cumplirá con los criterios lingüísticos que haya establecido para sí misma la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava.
- Cuando la prestación del servicio objeto del contrato implique una relación directa con personas usuarias se observarán las siguientes condiciones:
 - La prestación deberá ser realizada respetando el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en las dos lenguas oficiales por la Secretaría General de Juntas Generales de Álava.
 - Los impresos, avisos y comunicaciones deberán ser facilitados por la empresa adjudicataria en euskera y castellano.
 - Tanto las personas físicas como las entidades jurídicas a las que se haya adjudicado un contrato de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava deberán utilizar las dos lenguas oficiales en toda manifestación pública que surja de la actuación contractual, especialmente cuando las personas beneficiarias del servicio objeto del contrato sean vascoparlantes.
- En el caso de que, en aplicación de la ley y de las cláusulas del convenio colectivo de aplicación, la nueva adjudicataria tuviera que subrogar en las relaciones laborales al personal adscrito al contrato extinguido que no tuviera la capacitación lingüística necesaria para cumplir los requisitos lingüísticos establecidos en las cláusulas del contrato, la nueva adjudicataria, a la hora de realizar las sustituciones del personal subrogado, deberá emplear personal que conozca y utilice el euskera de la forma en la que se exige en el contrato. Cuando en los pliegos se exija personal con un determinado nivel de euskera, será obligatorio el cumplimiento de este requisito siempre durante la vigencia del contrato. Como excepción, en aquellos casos en los que la atención en euskera esté garantizada en gran medida y la empresa adjudicataria pueda asegurar la imposibilidad de contratar en el mercado a personal vascohablante, la persona responsable del contrato emitirá un informe dando cuenta de ello e indicando las medidas adoptadas por la empresa para garantizar la prestación del servicio en euskera.
- En el caso de que el objeto del contrato requiera la presentación de estudios, informes, proyectos y otros trabajos, la empresa adjudicataria deberá presentar los estudios en la lengua requerida por las Juntas Generales (informes, estudios). En todos los casos en los que la persona destinataria pueda ser vascohablante, se impulsará que, al menos, dichos estudios estén en euskera. Como principio general, la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava no asumirá la traducción de los trabajos escritos surgidos de la ejecución de un contrato.
- El correcto uso de las lenguas oficiales será responsabilidad del órgano tramitador del contrato, que podrá contar con la asistencia y asesoramiento del Servicio de Traducción.

- Además del material escrito, todos los mensajes que se publiquen en los medios de comunicación deberán estar redactados en euskera y castellano.

3. Contratos de suministro

- El texto, los rótulos o las instrucciones que contengan los bienes objeto de contratación estarán redactados en euskera y castellano cuando así lo dispongan las Juntas Generales de Álava.
- En cuanto al suministro de ordenadores, impresoras o fotocopadoras, deberán estar preparadas para trabajar en euskera y castellano o para emitir notas e instrucciones en ambas lenguas. Sin embargo, en más de una ocasión puede resultar imposible cumplir con estas medidas lingüísticas, ya que actualmente no existen en el mercado. En este caso, el servicio tramitador del contrato deberá realizar una reflexión sobre las causas de la imposibilidad de cumplir con dichas medidas lingüísticas, a fin de que quede constancia de alguna manera en el expediente.
- En los contratos de programas informáticos se hará constar que los mismos estarán redactados en euskera y castellano, salvo que el servicio tramitador señale expresamente otra cosa, sin perjuicio de las limitaciones a que se refiere el punto anterior.

4. Contratos de obras

- Los rótulos, notas, señales y demás comunicaciones de carácter general relacionadas con las obras en curso se realizarán mediante pictogramas e irán acompañados de un mensaje explicativo bilingüe, dando prioridad al euskera.

1.6.2. CONVENIOS

La Mesa, a propuesta de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava podrá autorizar la suscripción de convenios con otras instituciones, públicas o privadas, para fomentar la euskaldunización del personal y el uso del euskera, siempre dentro del ámbito competencial de cada institución.

Los convenios que se suscriban con personas físicas y jurídicas serán bilingües, garantizando la presencia del euskera. El área de la Secretaría General proponente tramitará el texto en los dos idiomas oficiales de la CAPV ante la Mesa de las Juntas Generales.

En función del contenido del convenio se podrán incluir cláusulas lingüísticas dirigidas al fomento del euskera y a la protección de los derechos de la ciudadanía.

2. USO

2.1. LENGUA DE SERVICIO

2.1.1. IMAGEN DE LAS JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA

- La rotulación exterior e interior de las dependencias y sede de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava figurará en euskera y castellano.
- En este área se toman en cuenta los siguientes elementos:
 - Cuaquier elemento que muestre el logo de las Juntas Generales de Álava.
 - Rótulos fijos de salas, estancias u oficinas
 - Rótulos de seguridad
 - Avisos sobre horarios o funcionamiento
- El texto de los rótulos podrá redactarse íntegramente en euskera en los siguientes casos, sin perjuicio de los derechos lingüísticos de quienes no sepan euskera:
 - Palabras conocidas
 - Cuando las palabras de los rótulos tengan una grafía similar en euskera y castellano
 - Cuando los mensajes están acompañados de un pictograma y son comprensibles a través del mismo
- Los documentos oficiales que se muestran en los tablones de anuncios aparecerán bilingües.
- Cuando, además de las dos lenguas oficiales, la rotulación deba realizarse en otras lenguas, se utilizará el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otros.
- Los mensajes orales emitidos por altavoces, instrumentos de audio y otros medios similares que no tengan destinatarios concretos se emitirán primero en euskera y después en castellano. Estas comunicaciones sólo podrán realizarse en euskera cuando las características de las personas destinatarias así lo permitan.

2.1.2. ENTORNO DIGITAL

1. Sitio web

- Las webs y direcciones de correo electrónico de las Juntas Generales de Álava contarán con el dominio .eus.
- Los contenidos de las redes Internet e Intranet competencia de las Juntas Generales de Álava estarán en general disponibles en euskera y castellano.
- Al acceder a la página web, se priorizará la versión en euskera. No obstante, habrá opción de elegir idioma.
- Los enlaces que se inserten en los textos en euskera dirigirán a los contenidos originales en euskera.
- Cuando se permita realizar trámites a través de las redes Internet e Intranet, estos estarán disponibles tanto en euskera como en castellano.
- Cuando se introduzcan en la página web contenidos ajenos a las Juntas Generales de Álava, con el fin de ofrecer información complementaria a un determinado contenido, se utilizarán de forma equilibrada las dos lenguas oficiales y se procurará acceder a fuentes que ofrezcan dicha información también en euskera.

2. Redes sociales (Facebook, X, LinkedIn...)

- En cada caso se abrirá una única cuenta bilingüe, en lugar de una por cada idioma.
- Los mensajes institucionales o de servicio público se publicarán en ambas lenguas. Para ello, en función de la red social, y dado que los mensajes serán bilingües, se utilizarán los medios correspondientes para que el mensaje en euskera aparezca en primer lugar.
- Las respuesta se darán en función del idioma utilizado por la persona participante.
- Cuando los enlaces externos o la información en castellano de otra página se inserten en el "muro" del perfil, los comentarios sobre los mismos se realizarán también en euskera.

3. APPs para móvil

- Las aplicaciones de las Juntas Generales de Álava, si las hubiera, estarán en las dos lenguas oficiales. En caso de elegir el euskera, todas las comunicaciones o documentacion oficial se remitirán en euskera o en ambas lenguas oficiales.

2.1.3. ANUNCIOS Y PUBLICIDAD

- Los anuncios y textos de las campañas publicitarias y de comunicación se publicarán en euskera en los medios de comunicación en euskera, y en euskera y castellano en el resto.
- Los contenidos y eslóganes de la campaña deben crearse en las dos lenguas (para que lo que funciona en una no fracase en la otra).
- En el supuesto de que contratara una campaña de comunicación, la condición es que el mensaje sea bilingüe.
- Todas las guías, revistas, catálogos y publicaciones divulgativas deben utilizar las dos lenguas oficiales de manera equilibrada.

2.1.4. PUBLICACIONES NO OFICIALES

1. Todas las guías, revistas, catálogos y publicaciones divulgativas deben utilizar las dos lenguas oficiales. En las publicaciones que se distribuyan por los territorios en los que el euskera es oficial, las dos lenguas oficiales deben tener un tratamiento equilibrado y seguir los siguientes criterios generales:

- Ambos idiomas se utilizarán de forma equilibrada, basándose en el principio de igualdad.
- El servicio autor o responsable de la publicación debe buscar en cada caso una forma concreta de asegurar un uso correcto y equilibrado de las dos lenguas oficiales, teniendo en cuenta las personas que vayan a leer la publicación, sus contenidos, características y tratamiento formal.
- Para favorecer un tratamiento equilibrado de las dos lenguas oficiales, en lugar de recurrir sistemáticamente a la traducción, se priorizará tratar de generar aportaciones escritas directa y originalmente en cada una de las lenguas oficiales.
- Los manuales y materiales administrativos creados por las Juntas Generales de Álava se redactarán en ambas lenguas. No obstante, cuando se creen para ser utilizados en una sola lengua, sólo se publicarán en la lengua que se vaya a utilizar.
- Se podrá hacer una publicación únicamente en euskera cuando su objeto sea la promoción del euskera.

2. Si se trata de obras de autor, se publicarán siempre en la lengua en que hayan sido creadas, y se adjuntará un resumen escrito en la otra lengua oficial. No obstante, podrán publicarse también en la otra lengua oficial cuando deban utilizarse en ella.

2.1.5. ACTOS PÚBLICOS

I. PRINCIPIOS GENERALES

- La gestión de las lenguas se tendrá en cuenta sistemáticamente y desde la fase de diseño en los actos exteriores que organicen las Juntas Generales de Álava. El uso del euskera se determinará para cada acto en función de la naturaleza del evento y de las características lingüísticas de las personas destinatarias.
- Con carácter general, cuando las personas destinatarias de los actos sean euskaldunes o se tenga conocimiento de que su actividad se desarrolla en euskera, se promoverá su celebración en euskera. En todos los demás, en euskera y castellano, dando prioridad al euskera; y, cuando esto no sea posible, garantizando el uso mínimo del euskera.
- Las comunicaciones en soporte papel estarán en euskera y castellano, en las que se dará prioridad al euskera: invitaciones, hojas de inscripción, programas, órdenes del día, presentaciones...
- La lengua utilizada en los discursos dependerá de la realidad lingüística de los y las destinatarias y de la competencia lingüística de las personas oradoras, por lo que siempre habrá que buscar el equilibrio entre ambos.
- Las personas que vayan a tomar la palabra serán presentadas en euskera y castellano por quien presente o modere el acto, dando prioridad al euskera.
- En aquellos actos en los que sea necesario crear grupos de trabajo para reflexionar o aportar sobre algo, las Juntas Generales promoverán que las personas vascoparlantes tengan opción de participar en euskera.
- Cuando el evento vaya a ser organizado por otra entidad, en colaboración con las Juntas Generales de Álava o por sí misma, se le comunicarán los criterios anteriormente mencionados para su toma en consideración.
- Las Juntas Generales de Álava, con el fin de respetar los derechos de las personas con discapacidad auditiva, reflexionarán sobre la opción de la interpretación tanto de la

lengua de signos como de los subtítulos y, en su caso, pondrán los medios para respetar los derechos de las personas.

SITUACIONES Y CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

1. ORGANIZADAS POR LAS JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA

1. Previamente a la realización de cursos o jornadas:

Tema, charlas y selección de ponentes: aunque el criterio principal es identificar y comprometer a las personas más adecuadas para profundizar en el tema, se hará un esfuerzo especial para buscar expertos y expertas que hayan trabajado el tema también en euskera. Se procurará que las relaciones con los y las ponentes euskaldunes sean en euskera: primer contacto, necesidades de viaje y manutención, necesidades relacionadas con la presentación de la ponencia, acogida, etc.

Si se trata de una única ponencia y acto, se posibilitará una presencia mínima del euskera: Saludo de la persona que represente a las Juntas Generales de Álava, presentación de la persona que vaya a tomar la palabra, saludo y primeras palabras del o la ponente, etc. Con el fin de facilitar esta labor, se fomentará que dispongan de los recursos que recojan expresiones estándar.

Programación: todos los soportes estarán en euskera y castellano.

Publicidad: Todos los elementos que se colgarán en la web estarán en ambas lenguas (programa, banner, herramientas de inscripción, etc.). Toda la información que se dé sobre las jornadas, tanto oralmente como por escrito, estará disponible en ambas lenguas.

Invitaciones: se actuará como con las programaciones.

2. Durante la realización de cursos o jornadas:

Acogida: tanto en el servicio de acogida de ponentes como del resto de participantes (incluida la acreditación) la primera palabra será en euskera.

El paisaje lingüístico estará en bilingüe: elementos del lugar de recepción (carteles, distribución de las dependencias, señales de acceso a las mismas...) y de la sala en la que tendrá lugar el evento (imagen corporativa, panel trasero...). Se tendrán en cuenta los criterios aprobados para dar prioridad a la versión en euskera.

El material a distribuir estará en bilingüe: carpetas, programa, resúmenes, texto completo... Los textos de los y las ponentes se distribuirán en la lengua original, pero con un resumen de cada otra lengua.

Presentaciones: la presentación general del inicio de las jornadas, de cada día de las jornadas, la actividad de cada día y la de cada ponente se realizarán en euskera y castellano.

Se procurará que las personas moderadoras de las sesiones, incluidas las mesas redondas, sean bilingües. Esto facilitaría la posibilidad de que tanto las personas participantes como la audiencia puedan usar la lengua que prefieran.

Servicio de interpretación: Las Juntas Generales de Álava serán las encargadas del servicio de interpretación para que la producción en euskera sea comprensible para todas las personas participantes.

3. Tras la celebración de cursos o jornadas:

Agradecimientos: el escrito de agradecimiento que realiza el director o la directora después de las jornadas irá en ambos idiomas.

Publicación de las jornadas: se realizará en euskera y castellano (o en las lenguas oficiales de las jornadas). Las ponencias y comunicaciones se publicarán en la lengua en la que se han presentado, con un resumen en otra(s) lengua(s), salvo que los criterios para una determinada publicación aconsejen una publicación totalmente bilingüe.

2. ORGANIZADAS POR LAS JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA EN COLABORACIÓN CON OTRA ENTIDAD

1. En las propias Juntas Generales de Álava

Como criterio general estarán vigentes los mismos criterios lingüísticos propuestos para los cursos y las jornadas organizadas por las Juntas Generales de Álava. No obstante, cabría plantear algunas excepciones, teniendo en cuenta la naturaleza de esta segunda entidad colaboradora y los intereses generales de las Juntas Generales de Álava que pudieran derivarse de la misma.

En todo caso, serán elementos mínimos los referidos en este ámbito: recepción, paisaje lingüístico, presentaciones, servicio de interpretación.

2. Fuera de las Juntas Generales de Álava

➤ EN CASO DE REALIZARSE EN TERRITORIOS DONDE EL EUSKERA GOZA DE RECONOCIMIENTO LEGAL

Recepción y paisaje lingüístico: En la recepción relacionada con el acto organizado por las Juntas Generales de Álava la primera palabra será en euskera y el paisaje lingüístico de asistencia (título del acto y pautas de acceso a la sala) será bilingüe en la medida en que sea posible.

Actos y jornadas: el euskera siempre será una de las lenguas oficiales en los actos y jornadas y se atenderá a lo que se disponga para las organizadas por las Juntas Generales de Álava.

Servicio de interpretación: en función de los medios de interpretación de que disponga la otra entidad organizadora, será ella y las Juntas Generales de Álava quienes decidan quién se hace cargo del servicio de interpretación. Para facilitar el trabajo, se pasará la documentación correspondiente al servicio de traducción encargado. Asimismo, se anunciará de antemano a todas las personas participantes (ponentes y público) la

existencia de un servicio de interpretación que permita la comprensión de cualquier discurso en euskera.

- EN CASO DE REALIZARSE FUERA DE LOS TERRITORIOS DONDE EL EUSKERA GOZA DE RECONOCIMIENTO LEGAL

Para los que se organicen fuera del territorio donde el euskera tiene reconocimiento legal, se garantizará una presencia digna del euskera en los saludos y presentaciones.

3. Subvencionadas por las Juntas Generales de Álava

Cuando una entidad reciba una subvención de las Juntas Generales de Álava para la organización de un evento en las propias Juntas Generales de Álava o en otra sede, tendrá en cuenta en estos criterios lingüísticos las determinaciones sobre el paisaje lingüístico, el programa y el servicio de interpretación, y así se reflejará en la memoria que elabore sobre el evento.

III. ACTOS DE TODO TIPO ORGANIZADOS POR OTRA ENTIDAD Y QUE TENDRÁN LUGAR EN LAS JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA (jornadas, actos de un día, conferencias, exposiciones, etc.)

Paisaje lingüístico: los principales elementos relacionados con las jornadas figurarán en bilingüe (carteles anunciadores de las jornadas, banners y señales verticales, paneles y folletos de exposiciones, etc). En caso de deber realizarse labores de traducción, correrán a cargo de dicha entidad, teniendo en cuenta en todo caso su capacidad económica.

Acogida: aunque esta función corresponda tanto al personal de la Secretaría General de las Juntas Generales como a la entidad organizadora, la primera palabra de acogida será en euskera.

Saludos y presentaciones: Los saludos y presentaciones en nombre de las Juntas Generales de Álava se realizarán en euskera y castellano. Se sugerirá a la otra entidad que en la presentación otorgue un lugar digno a ambos idiomas.

Servicio de interpretación: en su caso, y a falta de otro convenio con las Juntas Generales de Álava, la prestación del servicio de interpretación corresponderá al organizador del evento.

Una vez conocidos los elementos principales del evento, las Juntas Generales comunicarán a la entidad organizadora los elementos básicos de los criterios lingüísticos aprobados para las actividades a organizar en las Juntas Generales.

IV. ACTOS DE TODO TIPO ORGANIZADOS POR OTRA ENTIDAD FUERA DE LAS JUNTAS GENERALES Y EN LOS QUE LAS JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA PARTICIPARÁN COMO ENTIDAD (jornadas, actos de un día, conferencias, exposiciones, etc.)

- SI SE ORGANIZA EN LA CAV

El o la ponente que actúe de parte de las Juntas Generales de Álava podría hacerlo en euskera en el saludo y en las palabras con las que se despedirá y resumirá el núcleo de su exposición.

➤ SI SE ORGANIZA FUERA DE LA CAV

El o la ponente que actúe en nombre de las Juntas Generales de Álava podría saludar con unas palabras de cortesía en euskera.

Estos criterios se aplicarán con flexibilidad, teniendo en cuenta cada caso y circunstancias.

2.1.6. RELACIONES CON LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LAS JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA

Harán uso principalmente de los servicios que ofrece la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava los órganos parlamentarios de la misma institución, los grupos junteros (personas procuradoras y asesoras) y la ciudadanía. En adelante se denominarán como “personas usuarias”.

1. RELACIONES ORALES

- Cuando se preste el servicio telefónico y presencial, se garantizará la recepción en euskera. El personal de las Juntas Generales de Álava pronunciará la primera palabra y la primera frase a la persona usuaria en euskera, para seguidamente continuar en la lengua oficial elegida por ella.
- En ningún caso el personal solicitará a la persona que utilice uno u otro idioma: el personal ofrecerá el servicio siempre en el idioma elegido para recibirlo. Para ello, las Juntas Generales de Álava deben garantizar que entre el personal que preste servicios de atención directa haya siempre personas capacitadas en euskera, promoviendo para ello la euskaldunización siempre que sea posible, atendiendo también los derechos de los y las trabajadoras.
- En el caso de que alguna persona usuaria se dirija en euskera a un trabajador o trabajadora que no conozca el euskera o le comunique su deseo de hacerlo, ésta solicitará la colaboración de un compañero o compañera bilingüe de su entorno para garantizar el derecho de la persona usuaria, siempre que sea posible en el servicio. En los servicios que no sea posible, se destinarán recursos y esfuerzos a poder posibilitar esto.
- Los usos lingüísticos del personal de las Juntas Generales de Álava son importantes para las personas usuarias, ya que son reflejo del funcionamiento de las propias Juntas Generales de Álava, y prestigian la lengua. En consecuencia, las Juntas Generales de Álava fomentarán la comunicación en euskera entre el personal que ocupa puestos de atención al público.

- En la recepción inicial, tanto oral como escrita, que se realiza a los grupos junteros al inicio de la legislatura, con el fin de ofrecer las primeras aclaraciones y dar cuenta de los servicios que presta la Secretaría General de las Juntas Generales, se les indicará expresamente que pueden solicitar y recibir el servicio que precisen en cualquiera de las dos lenguas oficiales, y que se les prestará en la medida de lo posible.
- En las visitas guiadas a las Juntas Generales se garantizará el servicio en euskera.
- En caso de vulneración de derechos lingüísticos, se comunicará a la persona usuaria el mecanismo de queja para que pueda informar sobre la vulneración de sus derechos lingüísticos o cualquier sugerencia de mejora en la gestión lingüística. Por ello, se le mencionará que puede presentar directamente su queja en un correo electrónico especial de las Juntas Generales de Álava, tal y como se ha definido en el Plan de Acción, que se creará próximamente y que probablemente será euskara@jjggalava.eus.

2. RELACIONES ESCRITAS

- Todos los impresos que utilice la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava para la prestación de sus servicios estarán redactados íntegramente en euskera o en euskera y castellano, de forma que puedan ser cumplimentados en cualquiera de las dos lenguas oficiales. Aunque se haga un inventario de los formularios de los que dispone la institución, las personas usuarias o el personal remitirán las deficiencias que detecten a euskara@jjggalava.eus.
- La documentación estandarizada general dirigida tanto a la ciudadanía como a otras administraciones estará disponible en euskera y castellano.
- Cuando en una misma página se opte por ordenar las lenguas oficiales en dos columnas, el texto en euskera irá en la columna de la izquierda y el de castellano en el de la derecha.
- La Secretaría General de las Juntas Generales de Álava tendrá en cuenta las características lingüísticas de las personas destinatarias y adaptará el lenguaje, estilo y formato de las comunicaciones generales a las mismas, a fin de difundir las comunicaciones de manera comprensible.
- En cuanto a la comunicación telemática, se garantizará que la persona usuaria pueda utilizar el idioma elegido para la presentación de información y otras solicitudes, quejas, sugerencias, etc. Para facilitarlo, la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava garantizará que los documentos estandarizados que se ofrezcan puedan obtenerse en el idioma elegido por la persona interesada.

a) Cuando una comunicación se inicie en las Juntas Generales de Álava

- Se remitirán los escritos en euskera y castellano:
 - Si se trata de escritos administrativos sin persona destinataria conocida y concreta.
 - Cuando se trate de escritos con varias personas destinatarias y entre ellas no hayan elegido el mismo idioma.
 - Los dirigidos a ciudadanos y ciudadanas o administraciones que no hayan realizado previamente una opción de idioma concreta.
- Se remitirán los escritos en euskera:
 - Cuando la persona usuaria haya elegido previamente el euskera.
 - En caso de que la persona usuaria haya utilizado el euskera para contactar con las Juntas Generales de Álava.
 - Si la relación habitual es íntegra en euskera.

b) Cuando la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava responda a una comunicación de una persona usuaria

De manera general, y como criterio principal, se realizará en el mismo idioma del escrito original.

Se responderá en euskera y castellano:

- A los escritos bilingües recibidos.
 - A los recibidos en castellano, en caso de tratarse de una respuesta institucional de las propias Juntas Generales de Álava.
- Se podrá responder únicamente en euskera a los escritos recibidos en euskera.
 - El escrito recibido en castellano podrá ser contestado íntegramente en castellano, salvo que se trate de una respuesta oficial de las Juntas Generales de Álava. En todo caso, se facilitará a la persona solicitante la opción de elegir el euskera mediante una nota.

2.2. LENGUA DE TRABAJO

2.2.1. RELACIONES INTERNAS

Se avanzará en la comunicación interna en euskera de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava de forma global y con normalidad.

RELACIONES ORALES

- Reuniones de trabajo

De manera consensuada, las intervenciones orales se realizarán progresivamente en euskera. Se procurará que las reuniones de trabajo internas (las que celebren los servicios de las Juntas Generales de Álava, secciones, etc.) sean en euskera. Para ello, se estudiará previamente cómo se impulsará el uso del euskera.

- Cuando todas las personas que vayan a participar en las reuniones internas de trabajo tengan suficiente competencia en euskera, la reunión se realizará en euskera.
 - Cuando no todas las personas participantes de la reunión sean capaces de hablar en euskera, pero tengan la capacidad de entender los mensajes en esa lengua, la reunión se desarrollará principalmente en euskera.
 - No obstante, en el caso de que haya problemas para que la reunión se celebre en euskera (por desconocimiento del euskera por parte de alguna de las personas que han de participar en la reunión), se acordará entre los participantes qué tratamiento dar a los idiomas, para garantizar la comprensión de todas las personas presentes.
- Relaciones telefónicas y presenciales dentro de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava
 - Se fomentará el uso del euskera en las relaciones orales entre compañeros y compañeras con capacidad suficiente en euskera; y se incidirá en la importancia de que no sólo se diga en euskera la primera palabra, sino también la primera frase.

1. RELACIONES ESCRITAS

- Herramientas de información y comunicación: - Todos los escritos utilizados por la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava en las comunicaciones generales estarán al menos en euskera.
 - Se impulsará la presencia en euskera y castellano de todos los documentos dependientes de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava que puedan ser consultados en la intranet y que tengan un destino externo a la institución.
- Escritos de reuniones de trabajo - En las reuniones que se organicen en la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava se analizará previamente la forma de garantizar el uso del euskera.
 - La convocatoria de la reunión se realizará en euskera, y en los casos en que la reunión se haya celebrado íntegramente en euskera, el acta se levantará también en euskera. Se impulsará que en el resto de la documentación también esté presente el euskera (informes a elaborar, etc.).

- Escritos de relaciones internas de la Administración de las Juntas Generales de Álava.
 - Con carácter general, se promoverá la creación de comunicaciones internas en euskera, no sólo en castellano.
 - Se impulsará que los escritos dirigidos a las unidades en euskera sean en euskera.
 - Se fomentará la redacción en euskera de contactos comunicativos escritos sencillos entre el personal (correos electrónicos, whatsapp, oficios, cartas, notificaciones...).
- Procedimientos administrativos dentro de la Secretaría de las Juntas Generales de Álava
 - En los demás procedimientos iniciados a solicitud de una persona interesada, las Juntas Generales de Álava determinarán la lengua en que se tramitará, de acuerdo con los protocolos elaborados, sin perjuicio de que tanto los documentos como los testimonios se remitan al menos en la lengua elegida por ella.
 - Cuando en un mismo procedimiento existan varias personas interesadas que no hayan alcanzado un acuerdo sobre la lengua a utilizar, el procedimiento se tramitará en euskera o castellano, de acuerdo con lo establecido en la normativa aprobada por las propias Juntas Generales de Álava. No obstante, los documentos y testimonios se remitirán a las personas interesadas al menos en la lengua elegida.
 - Asimismo, el euskera puede ser lengua de uso normal y general en la tramitación de los procedimientos administrativos iniciados de oficio.
 - En los registros electrónicos, notificaciones y escritos de las Juntas Generales de Álava los datos podrán ser recogidos o procesados en euskera o castellano.
 - Los certificados que emitan las Juntas Generales de Álava se redactarán en euskera o euskera y castellano, con independencia de la lengua oficial que se haya utilizado en los escritos.

- Paisaje lingüístico interno

Los elementos del paisaje lingüístico vinculados al entorno de trabajo deberán garantizar la presencia y corrección lingüística adecuada del euskera, entre otros, en los siguientes casos:

- Pequeña rotulación: lomos de carpetas, rótulos de estanterías, archivos, etc.
- Rotulación cambiante e informal (provisional).
- Nombres de proyectos concretos.
- Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y el medio ambiente.

- Rotulación de máquinas de café y comida, fotocopadoras, etc.
- Herramientas de información y comunicación

Se garantizará el uso del euskera en las comunicaciones generales (circulares, intranet, tablones de notas y anuncios, etc.) que se realicen con los instrumentos de comunicación gestionados por la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava.

En el caso de que los documentos responsabilidad de las Juntas Generales de Álava estén disponibles para su consulta desde la intranet, deberán ofrecerse en euskera y castellano. La página de inicio para acceder a los contenidos de la intranet será, por defecto, en euskera.

En los recursos de los que dispone el personal para realizar trámites internos (aplicaciones, formularios, etc.), se podrán realizar dichos trámites en las dos lenguas oficiales.

Las certificaciones que emita la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava estarán íntegramente en euskera o en euskera y castellano.

Registro

En todas las aplicaciones informáticas asociadas al registro existirá un campo para indicar el idioma en el que se encuentra la documentación que entra o sale.

Los documentos que se presenten en el Registro de la Administración de las Juntas Generales de Álava se inscribirán en ambos idiomas cuando sea posible. Cuando se inscriban en un solo idioma, el Servicio de Traducción se encargará de que el texto de inscripción esté en bilingüe en un plazo razonable.

En función de su uso tras el registro, se traducirán los textos que se suban (especialmente en el caso de trasladarse a la Mesa o a los grupos junteros). En caso de registrar los textos únicamente en euskera, se traducirán al castellano para que se disponga de ellos en ambas lenguas.

2.2.2. FORMACIÓN LABORAL

- De cara a la normalización del uso del euskera, recibir formación general en euskera es tan efectivo como la acreditación del perfil lingüístico correspondiente. Así, los cursos organizados por las Juntas Generales de Álava se realizarán en euskera siempre que sea posible. En el mismo sentido, se reconoce al personal de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava el derecho a recibir formación en las dos lenguas oficiales, en la medida en que sea posible.

- A la hora de inscribirse en los cursos de formación del personal, se preguntará expresamente si se desea recibir las sesiones formativas en euskera o castellano. Se dispondrá para ello de un apartado de elección de idioma. Se procurará dar respuesta a las opciones lingüísticas.
- Cuando se trate de cursos organizados exclusivamente para el personal de las secciones bilingües de la Secretaría General o con un nivel alto de euskera (C1-PL3- o C2-PL4), se realizarán preferentemente en euskera.
- No obstante, en más de una ocasión podría resultar imposible cumplir estas medidas lingüísticas, al no existir actualmente ninguna empresa en el mercado que ofrezca en euskera algún curso que sea necesario. En este caso, la causa de esta imposibilidad se hará constar en el expediente correspondiente.

2.2.3. HERRAMIENTAS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS

- Se informará a las personas que se incorporen a un puesto de trabajo de que podrá utilizar recursos informáticos en euskera, para lo cual se elaborará un inventario de aplicaciones informáticas que enumere las aplicaciones que se pueden utilizar en euskera, y se informará de dicho inventario a la persona trabajadora para que, en los casos en los que sea posible, elija el idioma.
- Cuando se contraten nuevos programas informáticos, las Juntas Generales de Álava procurarán que los programas sean bilingües. Cuando no exista en el mercado una versión en euskera de dicha aplicación, se hará constar así en el expediente.
- Las aplicaciones y páginas web de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava figurarán por defecto en euskera y se podrá elegir el castellano y, en su caso, el resto de idiomas. Este criterio se aplicará en la intranet, el sitio web y las aplicaciones.

2.2.4. LENGUA DE CREACIÓN

Con carácter general, se promoverá la creación de documentos internos en euskera, no sólo en castellano. En los casos en que sea necesario, se elaborará un plan de promoción del uso del euskera con las personas interesadas respetando los criterios lingüísticos generales

establecidos para las notificaciones y comunicaciones. Para ello, se pondrán los recursos necesarios a su disposición.

- Criterios de traducción

Las Juntas Generales de Álava, en sus actuaciones internas, harán un uso racional de los servicios de traducción e interpretación.

La Secretaría General de las Juntas Generales de Álava no recurrirá sistemáticamente al Servicio de Traducción cada vez que deba realizar un escrito en las dos lenguas oficiales.

Toda la documentación generada en la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava es responsabilidad de la entidad, por lo que le corresponde redactarla en ambas lenguas, sin recurrir al Servicio de Traducción. Para favorecer esta labor, todo el personal tendrá el apoyo del traductor neuronal.

El nivel de calidad de las traducciones realizadas por los traductores neuronales es alto, pero tienen algunas limitaciones, por lo que es fundamental revisar los textos y hacer correcciones cuando sea necesario.

No obstante lo anterior, si entre los textos a traducir por la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava se encontraran textos realmente estratégicos por su importancia o gran difusión, podrán remitirlos al Servicio de Traducción para su traducción.

El personal podrá sustituir las traducciones por documentos estandarizados previamente por el Servicio de Traducción.

No obstante, el personal de la Secretaría General podrá acudir en cualquier momento al Servicio de Traducción para solicitar asesoramiento y ayuda, dándole la respuesta que corresponda en función de las circunstancias del momento.

2.2.5. RELACIONES EXTERNAS-1: Secretaría General

1. RELACIONES ORALES

- La primera palabra será siempre en euskera; y si la persona interlocutora sabe euskera, procurará seguir la conversación en euskera.
- Cuando la comunicación se inicie por otra Administración, el personal de la Administración de las Juntas Generales de Álava responderá en la lengua utilizada por dicha persona en el caso de los servicios y personal con competencia en euskera.
- Con las administraciones públicas que hayan manifestado su deseo de relacionarse en euskera, se contactará siempre en euskera, en el caso de servicios y personal con competencia en euskera.
- Reuniones formales externas (celebradas fuera de las Juntas Generales de Álava): en estas reuniones también se intentará dar cabida al euskera, aunque la reunión sea en otra lengua distinta al euskera. Para ello:

- Documentación para las reuniones: se procurará que la documentación a utilizar en las reuniones (orden del día, informes, presentaciones, actas, etc.) se encuentre en ambos idiomas.
- En el momento de las preguntas y respuestas: se continuará en el idioma en el que se realice la pregunta hasta que finalice el debate y se realizará un resumen de lo dicho a continuación, en los casos en los que la lengua de la pregunta sea el euskera (si la exposición ha sido en euskera, el resumen se hará en castellano).

2. RELACIONES ESCRITAS

- Cuando sean las Juntas Generales de Álava quienes remitan documentos, estos se redactarán en euskera o en ambas lenguas a las otras administraciones de los territorios en los que el euskera goce de reconocimiento. No obstante, las comunicaciones con instituciones que hayan solicitado mantener una relación escrita en euskera con las Juntas Generales de Álava serán en euskera.
- Cuando deba responderse una comunicación realizada por otra Administración de un territorio donde el euskera goza de reconocimiento, la respuesta se realizará en euskera o en ambas lenguas, independientemente de que la comunicación haya sido recibida en una u otra lengua oficial.
- Se procederá del mismo modo en las comunicaciones con la Administración Civil y Militar del Estado y con la Secretaría General de Justicia ubicadas en territorios en los que el euskera goce de algún tipo de reconocimiento.

RELACIONES EXTERNAS-2: Entidades privadas: clientes (personas jurídicas), entidades financieras, proveedores...

1. RELACIONES ORALES

- El personal de la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava, en los casos en que tenga competencia en euskera, dirá la primera palabra en euskera, y continuará en euskera si la comprensión por parte del interlocutor está garantizada.
- Se promoverá el uso del euskera en las reuniones externas que celebren las Juntas Generales de Álava. En la medida de lo posible, las convocatorias de reuniones se harán al menos en euskera.
- Al inicio de la primera reunión se trabajará sobre el tratamiento de las lenguas, poniendo en valor la comprensión del euskera para que tenga nuevos espacios de uso.
- Las relaciones con el resto de instituciones (homólogas, organismos y sociedades públicas...) serán en euskera cuando esté garantizada su comprensión. Para ello, en la primera reunión se plantearán y analizarán las posibilidades para que así sea.

- Reuniones formales externas (celebradas fuera de las Juntas Generales de Álava): en estas reuniones también se intentará dar cabida al euskera, aunque la reunión sea en otra lengua distinta al euskera.

2. RELACIONES ESCRITAS

- Se promoverá que las relaciones con entidades privadas sean en euskera.
- Las relaciones entre las Juntas Generales de Álava y las entidades privadas serán en euskera cuando éstas así lo acuerden. Para ello, se planteará esta opción en los contactos iniciales.
- Cuando la comunicación se inicie por la Secretaría General de las Juntas Generales de Álava, se redactará en ambas lenguas. También se podrá escribir únicamente en euskera cuando la comprensión esté garantizada y así esté acordado.
- A los documentos redactados por estas entidades se dará respuesta en la lengua utilizada por ellas. Se podrá responder en ambas lenguas a los documentos redactados en castellano.
- Las relaciones escritas con el resto de instituciones (homólogas, organismos y sociedades públicas...) se realizarán en euskera cuando esté garantizada su comprensión y así esté acordado.