

Pautas y criterios que regulan el uso las dos lenguas oficiales en las comunicaciones oficiales de la UPV/EHU



UPV EHU

emari ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea



En la prórroga del Plan Director del Euskara aprobado en el Consejo de Gobierno del 19 de julio de 2012, se dio el visto bueno a las pautas y criterios para el uso de los dos idiomas oficiales. Dichas pautas y criterios son de aplicación en las relaciones oficiales y protocolarias de la UPV/EHU y no en las relaciones privadas o no formales.

En este folleto hemos recogido los criterios y las pautas de una manera práctica y comprensible, para que en adelante todas las personas de la UPV/EHU lo tengan a mano y puedan aplicarlas en su trabajo diario.

Idioma de servicio

Las lenguas oficiales de la universidad son el euskara y el castellano. Por tanto, la universidad deberá proveer el servicio en la lengua elegida por las personas usuarias.

De una manera general, cualquier documento, comunicación o elemento creado por la UPV/EHU, en caso de que contenga algún elemento lingüístico, deberá garantizar la presencia del euskara, y si contiene más de una lengua, se dará prioridad al euskara.

Comunicación verbal

El saludo inicial, tanto en relaciones telefónicas como presenciales, siempre se hará en euskara, y **la conversación** se desarrollará en la lengua que haya elegido la persona usuaria. A la hora de iniciar la relación con la persona usuaria, a menudo, no sabremos si el receptor es vasco-hablante o no. Debido a ello, daremos prioridad al euskara al inicio o en el

saludo, para que, en los casos que sea posible, al menos, el contacto se mantenga en euskara.

En la **atención telefónica** se recomienda que cada servicio o centro docente activen **protocolos** de saludo, tales como: *Biblioteka, egun on; Medikuntza fakultatea, bai esan?...*

Si la persona usuaria se dirige en euskara a la persona trabajadora que no sabe bien euskara y si ésta ve que no es capaz de ofrecer el servicio de manera adecuada en euskara, solicitará ayuda a alguien que sea vasco-hablante. De cualquier manera, las personas trabajadoras no podrán solicitar a la persona usuaria que hable en una lengua u otra.

En los **mensajes que no se identifique a la persona receptora** (contestadores automáticos, altavoces...): primero se escucharán en euskara y, después, en castellano.

Comunicaciones escritas, cuando la universidad dé inicio a una relación escrita

Todos los **impresos** que utiliza la universidad para prestar sus servicios estarán en euskara y castellano, de manera que puedan cumplimentarse en cualquiera de las dos lenguas.

Del mismo modo, todos los **títulos oficiales** estarán escritos en euskara y castellano, dando prioridad al euskara en caso de conceder mayor importancia a alguna de ellas.

Cuando haya que escribir **la fecha** en una única lengua, se utilizará el formato siguiente: AAAA/MM/DD, es decir, cuatro dígitos para el año, dos dígitos para el mes y dos dígitos para el día, en el orden mencionado.

Todos los **reglamentos y resoluciones** que elabore y adopte la UPV/EHU estarán en euskara y castellano.

Las comunicaciones serán en euskara si la persona usuaria previamente ha elegido el euskara (si la relación habitual se lleva a cabo solamente en euskara, se supondrá que esa ha sido la elección).

Las comunicaciones serán en euskara y castellano en los demás casos, pero se ofrecerá a la persona usuaria la posibilidad de elegir el euskara por medio de una nota.

Comunicaciones escritas cuando la universidad deba responder a una comunicación

Se responderá en euskara al **escrito recibido en euskara**.

Se responderá en castellano al **escrito recibido en castellano**; y si el servicio tiene capacidad para realizar las comunicaciones en euskara, ofrecerá a la persona usuaria la posibilidad de elegir el euskara por medio de una nota.

Se responderá de la manera siguiente a los **escritos recibidos en euskara y castellano**:

- Si se trata de un mensaje o carta, en euskara y castellano.
- Los modelos estandarizados, en euskara y castellano.
- Los informes, en una lengua u otra, para ello se solicitará a la persona usuaria elegir el idioma.



Euskara Zerbitzua Servicio de Euskara

Rotulación y notas en general

En este ámbito, contemplaremos lo siguiente:

- Cualquier elemento que contenga el logo de la UPV/EHU
- Centro, campus, nombres de los departamentos.
- Rótulos fijos de las oficinas: aulas, plantas, biblioteca...
- Rótulos de seguridad
- Rótulos que tengan que ver con el medio ambiente
- Códigos de identificación de las aulas
- Horario, notas sobre el funcionamiento...
- Cualquier otro soporte de ese tipo

Se escribirán **solamente en euskara** las palabras de los rótulos cuando en euskara y castellano tengan una grafía similar.

Cuando el mensaje se exprese por medio de un **pictograma**, y cuando sea comprensible de esa manera, no se especificará en ningún idioma. **En el resto de los casos, se escribirán en euskara y castellano**, dando prioridad al euskera.

En los **rótulos y códigos** para identificar las aulas, los laboratorios, los departamentos, los despachos... partiremos del euskara.

Los documentos que se muestren en los **tablones de anuncios** de la universidad

estarán en las dos lenguas y cuando esté claro que las personas receptoras son vascos hablantes, se podrán publicar solamente en euskara.

Contrataciones administrativas

En este campo, se dará cumplimiento a lo recogido en el apartado “Requisitos lingüísticos que se deben cumplir a la hora de formalizar contratos administrativos de la UPV/EHU”.

En resumen, **cuando las prestaciones de los servicios conlleven una relación directa con la persona usuaria**, se cumplirán las condiciones siguientes:

- La empresa contratista deberá proveer la prestación respetando el derecho que tienen las personas usuarias a **ser atendidos en las dos lenguas oficiales**
- La empresa adjudicataria deberá suministrar **los impresos, notas y comunicaciones** para las personas usuarias en euskara y castellano, si dichas personas no hacen una elección expresa de la misma

Además, se introducirán **criterios específicos según el servicio**: el protocolo de atención en euskara, el número mínimo de vascos hablantes que debe haber en cada turno, los planes de euskaldunización para los casos de subrogación...





Comunicaciones habladas, entre el personal

En las relaciones internas y entre los centros, departamentos o servicios, el **saludo inicial se realizará en euskara**, aún teniendo un nivel bajo de euskara. La conversación, según la capacidad de la persona interlocutora, se mantendrá en euskara.

Las **comisiones de los servicios generales** contarán con servicio de traducción simultánea.

Comunicaciones escritas, entre el personal

Modelos estandarizados: los impresos, títulos oficiales, plantillas y modelos estarán en euskara y castellano.

Todos los **sellos** estarán en euskara y castellano, dando prioridad al euskara si se da el caso de tener que priorizar una de las lenguas. Cuando se estampe la fecha en un único idioma se utilizará el formato siguiente: AAAA/MM/DD (cuatro dígitos para el año, dos dígitos para el mes y dos dígitos para el día y en ese orden).

En las **comunicaciones, actas, convocatorias de reuniones y presentaciones** dependiendo de la lengua de la reunión, se utilizará una única lengua (euskara o castellano) o ambas. **Según la difusión**, es decir, si cuenta con un número de receptoras y receptores amplio, o se debe colocar en el tablón de anuncios, o si se publica en la página web, estará redac-

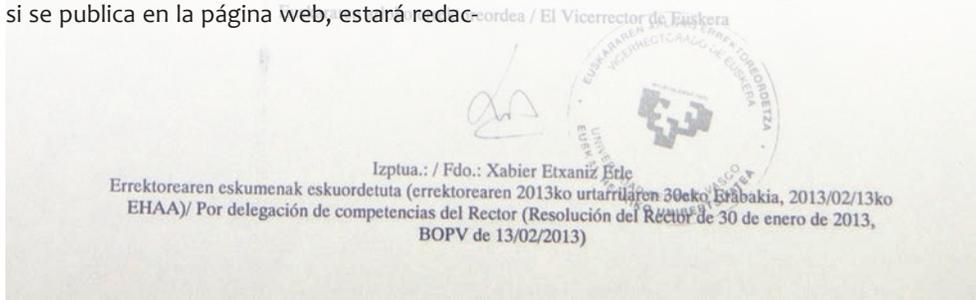
tado en euskara y castellano. Por otra parte, en las **actas de los órganos colegiados** aparecerá necesariamente en euskara y castellano el resumen de lo expuesto y el capítulo de las decisiones adoptadas; los temas restantes se recogerán en la lengua en que se hayan expuesto.

En el **caso de comunicaciones o textos que se deban crear**, cuando la relación la iniciamos nosotros (notificaciones, solicitudes, comunicaciones...), de manera general, estarán en euskara y castellano, pero ofreceremos a la persona receptora la posibilidad de elegir el euskara por medio de una nota. Si ha elegido previamente el euskara, se realizará solamente en euskara.

Cuando se responda a una **solicitud, comunicación o documento realizado por personal de UPV/EHU**, responderemos en euskara al escrito recibido en euskara; y en castellano, si lo hemos recibido en dicha lengua. Si lo hemos recibido en ambas lenguas o se lo enviamos a un conjunto de personas la respuesta estará en euskara y castellano.

Registro

En los registros administrativos de las oficinas de la UPV/EHU, el **programa informático** ofrecerá la posibilidad de realizar el registro tanto en euskara como en castellano. Un **lenguaje controlado** garantizará que la búsqueda tenga el mismo valor en euskara como en castellano.



Página web e intranet

Los **contenidos** se podrán consultar en euskara y castellano.

Cuando se ofrezca la posibilidad de realizar **trámites**, se podrán hacer en euskara y castellano.

Las páginas web creadas por los centros o servicios de la UPV/EHU mantendrán los mismos criterios.

Cuando **publiquemos en nuestra página web contenidos externos** a la UPV/EHU, utilizaremos las dos lenguas oficiales de manera equilibrada, siempre que dispongamos de las dos versiones (se insertarán los contenidos en euskara en la versión en euskara de nuestra página web y los que están en castellano, en nuestra versión en castellano).

Redes sociales (facebook, twitter, linkedin, youtube...)

Sin diferenciar la lengua en cada caso (facebook, twitter, linkedin...), se abrirá **una única cuenta** bilingüe, es decir, no se abrirá una cuenta por cada lengua.

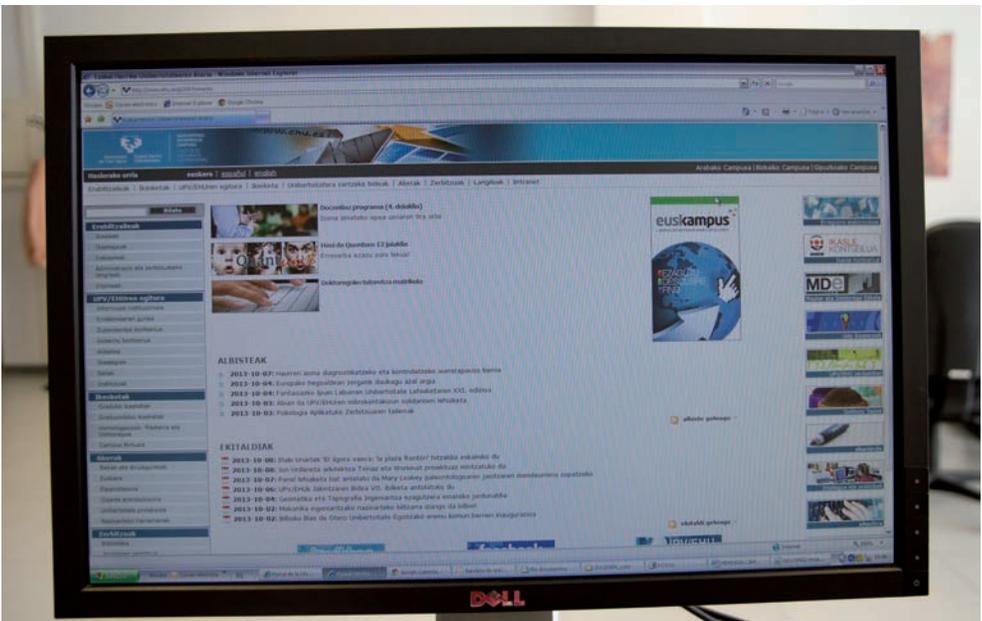
Se publicarán los contenidos en euskara y castellano; **en primer lugar se visualizarán en euskara** y, a continuación, en castellano.

Se **responderá** a las personas usuarias en la lengua que hayan elegido para dirigirse a nosotros.

Programas y herramientas informáticas generales o creadas expresamente

Los **paquetes** que se utilizan **para instalar programas ofimáticos en los ordenadores** estarán preparados en euskara y castellano. Se preguntará a la persona usuaria qué versión desea utilizar y se instalará la versión según la elección realizada por la persona usuaria.

Los **programas o herramientas informáticas que se creen expresamente** para ser utilizadas en los servicios de la UPV/EHU estarán preparados para poder trabajar de la misma manera en las dos lenguas oficiales.





Actos organizados por la Universidad, centros o servicios

Días de puertas abiertas, Encuentros de orientación, Semana de la ciencia, Cursos de verano, actividades prácticas para los futuros alumnos, Jornadas de información y orientación, claustros...

En la **fase de organización** se deberá especificar cómo se utilizarán las lenguas.

La **documentación escrita**, al menos, estará en euskara (trípticos, documentación distribuida, señales...).

En cuanto a la **comunicación oral**, seleccionaremos personas con la capacitación adecuada en el ámbito del euskara y ésta tendrá siempre una presencia mínima (los saludos iniciales y finales se realizarán, al menos, en euskara). Sin embargo, a pesar de que el presentador o la presentadora no sea vasco-hablante, se deberá **garantizar el uso del euskara**. He aquí algunas **estrategias**:

- Organización de sesiones paralelas para cada lengua (por ejemplo, en la feria de ingreso a la universidad).
- Utilización de la traducción simultánea.
- Si se cuenta con toda la información en soporte escrito, se turnarán las dos lenguas sin repetir información.
- Proveer información en una lengua, y mostrar la presentación (por ejemplo, en la pantalla) en la otra lengua. Si se trata de un vídeo, utilizar siempre subtítulos.
- Si se desea realizar el acto solamente en euskara, y si algún participante no es

vasco-hablante, se puede utilizar la interpretación simultánea susurrada. La interpretación simultánea susurrada (fr. *chuchotage*, eusk. *interpretazio xuxurlatua*, ing. *whispering interpreting*) es un tipo de interpretación que se utiliza en diferentes instituciones (como la Comisión Europea, por ejemplo) y administraciones.

- La respuesta se dará en la misma lengua que se ha utilizado para hacer la pregunta (al menos si el presentador o la presentadora está capacitada para ello).
- Tendremos en cuenta que alguien que no sea capaz de hablar euskara puede ser capaz de entenderlo bien.

Publicidad, publicaciones, anuncios y campañas

Los **anuncios oficiales y demás iniciativas publicitarias** se harán en las dos lenguas oficiales, y las campañas, mensajes publicitarios y similares que cree la Universidad se pensarán en euskara, para que no sean meras traducciones de los creados en castellano. Dichos anuncios se publicarán solamente en euskara en los medios de comunicación vasco-hablantes.

En todas las **guías, revistas, catálogos y publicaciones** se utilizarán las dos lenguas oficiales de manera equilibrada y se cumplirán los criterios recogidos en el Manual de Identidad Corporativa de la UPV/EHU.



Diseño de documentos y textos

A la hora de diseñar los documentos, tomaremos en consideración las indicaciones recogidas en el **Manual de Identidad Corporativa** de la UPV/EHU.

Si los **textos** en euskara y castellano aparecen **a un lado de la página**: Teniendo en cuenta el tipo de escrito, mencionaremos tres posibilidades:

- Datos de los impresos: las dos lenguas una al lado de la otra. Primero en euskara, y a continuación, en la otra lengua.
- Textos muy breves (bando, anuncio, aviso): en la parte superior de la página el texto en euskara, y en la parte inferior, la otra lengua.
- Si el escrito puede entrar en un lado de la página (oficio, carta, convocatoria de reunión...), y si utilizamos columnas: a la izquierda la versión en euskara, y a la derecha, la otra versión.

Si los textos en euskara y castellano tiene una **extensión mayor que una hoja**, tenemos dos posibilidades, teniendo en cuenta la longitud del escrito:

- Si el texto ocupa pocas hojas (decreto, resolución...), utilizaremos dos columnas.
- Si el texto es más extenso (informes, actas, libros...), será más adecuado utilizar diferentes hojas (en la hoja de la izquierda castellano y en el derecho, euskara; o en la portada, euskara, y en la contraportada, boca abajo, castellano).

En general, daremos prioridad al euskara, tanto verbal como escrito; en cuanto al formato escrito, el euskara aparecerá en la parte superior, y tendrá una letra más llamativa.

Para los casos no recogidos en este documento o que generen algún tipo de duda, será competencia del Vicerrectorado de Euskara adoptar una decisión.