



USO DE LAS LENGUAS

Criterios de uso
de las lenguas oficiales y de otras lenguas



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Euskara Zerbitzua



#ereuskaraz

Konstituzio plaza 2-bajo · Tel.: 943 483 750 · Fax: 943 483 765 · udala_euskara@donostia.eus

www.donostiaeuskaraz.eus

USO DE LAS LENGUAS EN LA CIUDAD DEL EUSKERA

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

Es cierto que resulta imposible gestionar el multilingüismo sin límites de ninguna clase, pero el objetivo de esta propuesta denominada *USO DE LAS LENGUAS*, elaborada por un grupo de trabajo del Consejo Sectorial del Euskera del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián en el que participan diversos agentes sociales de la ciudad, es dar otro paso tanto en lo que se refiere a la aceptación de la pluralidad lingüística como en lo que atañe a la práctica. Queremos ofrecer unos criterios que garanticen una convivencia lo más equilibrada y ordenada posible entre las cuatro lenguas principales de la ciudad del euskera, de Donostia / San Sebastián, para que veamos el multilingüismo como una riqueza y no como una amenaza.

Para que así sea, hemos querido entretrejer las dos lenguas oficiales, el castellano y el euskera, con las que más presencia tienen aquí, el francés y el inglés, para que nos sintamos en casa tanto quienes habitamos en la ciudad del euskera como quienes vienen a visitarla.



USO DE LAS LENGUAS

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



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

* Cuando se prevé utilizar cuatro lenguas, se utilizarán en ese orden. En todo caso, si se utilizan menos o más lenguas, "eu" y "es" se utilizarán en ese orden y siempre por delante de las demás.



ATENCIÓN AL PÚBLICO POR TELEFONO

Criterios



1

EN EUSKERA

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

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

2

BILINGÜE

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

3

MULTILINGÜE

Cuando además de en las dos lenguas oficiales, la atención telefónica también se realice en otras lenguas, éstas se utilizarán en el siguiente orden: eu, es, fr, en. Esta opción, normalmente, se ofrecerá a través de contestador automático. Si se utilizan menos o más lenguas, "eu" y "es" se utilizarán por delante de las demás, y en ese orden.

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

MEDIDA

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

MEDIDA

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

"... sakatu 1"
 "... pulse 2"
 "... appuyer sur 3"
 "... push 4"



ATENCIÓN AL PÚBLICO PRESENCIAL

Criterios



1

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

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

2

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

3

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

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

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

MEDIDA

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

MEDIDA

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

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



ATENCIÓN AL PÚBLICO VÍA INTERNET

Crterios



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

MEDIDA

- En la firma del correo electrónico se incluirán frases identificativas como "Nirekin ere euskaraz" y o la marca "Euskararen txantxangorria".
- La firma será en euskera o bilingüe (eu-es; eu-fr; eu-en).



SITIOS WEB

Crterios



- Los nombres de los sitios web o de las direcciones electrónicas se escribirán en euskera o en las dos lenguas oficiales.
- ***Oharra** Criterio establecido en el Ayuntamiento: los nombres de los sitios web y de las direcciones electrónicas de los departamentos municipales se escriben en euskera.
- Los contenidos de los sitios web, en su totalidad, estarán al menos en euskera o en las dos lenguas oficiales. Además, cada entidad dispondrá de su sitio web en las lenguas de ámbito internacional que crea convenientes.
- La lengua inicial será el euskera.





**PUBLICIDAD
ORAL**
Por radio, televisión,
altavoz...

Criterios



1

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

MEDIDA

a) Cuando la publicidad se haga en dos lenguas pero las dos lenguas no vayan seguidas, se tendrán en cuenta las siguientes opciones:

- La cantidad de emisiones* publicitarias en euskera. Al menos la mitad se hará en euskera o según el medio de comunicación, en las poblaciones con más euskaldunes se hará en función del índice de la cantidad de euskaldunes.
- La franja horaria de las emisiones. Se seleccionarán momentos u horas apropiadas para las emisiones en euskera.
- Etcétera.

2

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

Los mensajes publicitarios transmitidos por altavoz en eventos en Donostia / San Sebastián o en la CAV serán en euskera o bilingües, en el orden siguiente: eu, es.

***Nota** Nota para los medios de comunicación de Donostia / San Sebastián: El 69,2 % de los y las donostiarras entienden el euskera (el 40,6 % de los y las donostiarras son euskaldunes y el 28,6 cuasi-euskaldunes) y el 76 % de los y las guipuzcoanos también lo entienden (el 53,7 % es euskaldun y el 22,7 % cuasi-euskaldunes).

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

MEDIDA

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

- La cantidad de emisiones publicitarias en euskera. Su uso será equilibrado con respecto a las otras lenguas.
- La franja horaria de las emisiones. Se seleccionarán momentos u horas apropiadas para las emisiones en euskera.
- Etcétera.

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

3

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

MEDIDA

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

- La cantidad de emisiones publicitarias en euskera. Su uso será equilibrado con respecto a las otras lenguas.
- La franja horaria de las emisiones. Se seleccionarán momentos u horas apropiadas para las emisiones en euskera.
- Etcétera.

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

1

EN EUSKERA
En los medios en euskera, la publicidad será en euskera.

MEDIDA

a) Cuando la publicidad (en los medios o por altavoz) se haga en dos lenguas pero las dos lenguas no vayan seguidas, habrá que tener en cuenta las siguientes opciones:

- La cantidad de emisiones publicitarias en euskera. Al menos la mitad se hará en euskera o según el medio de comunicación, en las poblaciones con más euskaldunes se hará en función del índice de la cantidad de euskaldunes.

2

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

En los medios de Iparralde la publicidad será bilingüe, en el orden siguiente: eu, fr.

MEDIDA

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

- Etcétera.

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

En el estado y ámbito internacional

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

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

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

PUBLICIDAD ESCRITA

anuncios para prensa,
folletos,
mailings,
carteles,
pancartas...

Criterios



En la Comunidad Autónoma del País Vasco

1

EN EUSKERA

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

2

BILINGÜE

En los medios escritos en castellano de la CAV, la publicidad será bilingüe, en el orden siguiente: eu-es.

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

3

MULTILINGÜE

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

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

MEDIDA

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

1. Cuando las dos lenguas van en una misma hoja:
 - En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o encima u en letra negrita o más grande.
 - En caso de columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.
2. Cuando las dos lenguas no van en una misma hoja:
 - La página derecha para el euskera y la izquierda para el castellano.
 - Medio ejemplar en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano.
 - Como excepción, cuando el número de hojas sea excesivo, podrá publicarse en dos ejemplares monolingües. En este caso habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Que al menos la mitad de los ejemplares sean en euskera.
 - Que la publicación en euskera esté en un lugar visible y accesible para el público.

MEDIDA

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

1. Cuando todas las lenguas van en una misma hoja:
 - En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o encima y en letra negrita o más grande.
 - En caso de columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.
2. Cuando todas las lenguas no van en una misma hoja:
 - En el mismo ejemplar irá el contenido completo y seguido en cada lengua, siguiendo este orden: euskera, castellano, francés e inglés.
 - Medio ejemplar será en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano, francés o inglés.
 - Como excepción, cuando el número de hojas sea excesivo, podrá publicarse en ejemplares monolingües. En este caso habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Que la cantidad de ejemplares de la publicación en euskera sea, al menos, proporcional al índice de euskaldunes.
 - Que la publicación en euskera esté en un lugar visible y accesible para el público.

En Navarra e Iparralde

1

EN EUSKERA

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

2

BILINGÜE

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

En los medios escritos de Iparralde, la publicidad será bilingüe, en el orden siguiente: eu, fr.

En el estado y ámbito internacional

LENGUA OFICIAL

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

MEDIDA

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

***Nota** Presencia simbólica del euskera: al tratarse de una de las características más distintivas de este territorio, ofrece un valor añadido en el ámbito internacional y frente a otros modelos monolingües.



PUBLICACIONES

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

Criterios



En la Comunidad Autónoma del País Vasco

1

EN EUSKERA

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

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

2

BILINGÜE

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

3

MULTILINGÜE

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

MEDIDA

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

1. Cuando las dos lenguas van en una misma hoja:
 - En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o encima u en letra negrita o más grande.
 - En caso de columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.
2. Cuando las dos lenguas no van en una misma hoja:
 - La página derecha para el euskera y la izquierda para el castellano.
 - Medio ejemplar en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano.
 - Como excepción, cuando el número de hojas sea excesivo, podrá publicarse en dos ejemplares monolingües. En este caso habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Que al menos la mitad de los ejemplares sean en euskera.
 - Que la publicación en euskera esté en un lugar visible y accesible para el público.

MEDIDA

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

1. Cuando todas las lenguas van en una misma hoja:
 - En el caso de palabras, frases o párrafos, el euskera irá delante o encima y en letra negrita o más grande.
 - En caso de columnas, la de la izquierda se reservará al euskera.
2. Cuando todas las lenguas no van en una misma hoja:
 - En el mismo ejemplar irá el contenido completo y seguido en cada lengua, siguiendo este orden: euskera, castellano, francés e inglés.
 - Medio ejemplar será en euskera y el otro medio, en dirección contraria, en castellano, francés o inglés.
 - Como excepción, cuando el número de hojas sea excesivo, podrá publicarse en ejemplares monolingües. En este caso habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Que la cantidad de ejemplares de la publicación en euskera sea, al menos, proporcional al índice de euskaldunes.
 - Que la publicación en euskera esté en un lugar visible y accesible para el público.

En Navarra e Iparralde

1

EN EUSKERA

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

2

BILINGÜE

Cuando las publicaciones sean bilingües, en Navarra se utilizará este orden: eu, es, y este otro en el País Vasco francés: eu, fr.

En el estado
y ámbito
internacional

LENGUA OFICIAL

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

***Nota** Presencia simbólica del euskera: al tratarse de una de las características más distintivas de este territorio, ofrece un valor añadido en el ámbito internacional y frente a otros modelos monolingües.



EVENTOS PÚBLICOS EN LA CALLE O EN RECINTOS CERRADOS

presentaciones y avisos

Criterios



En la Comunidad Autónoma del País Vasco

1



EN EUSKERA

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

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

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

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

2



BILINGÜE

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

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

3



MULTILINGÜE

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

La plantilla de acomodadores y acomodadoras o de recepción (si los hubiera) saludarán, al menos, en euskera y en otra lengua que se decida.

MEDIDA

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

En Navarra e Iparralde

1



EN EUSKERA

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

2



BILINGÜE

Cuando las presentaciones y los avisos se realicen en bilingüe, se seguirá el siguiente orden: "eu-es" en Navarra y "eu-fr" en Iparralde.

MEDIDA

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

En el estado y ámbito internacional

LENGUA OFICIAL

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

MEDIDA

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

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



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

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

MEDIDA

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

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

