



POLÍTICA LINGÜÍSTICA DE HURKOA

El plan de euskera de HURKOA repercute a toda la entidad (Hurkoa Zainduz y Hurkoa). Los cambios y adaptaciones se irán realizando de forma escalonada teniendo en cuenta las necesidades y características de cada centro de trabajo.

Para planificar las estrategias internas de Hurkoa y en el camino de la normalización del idioma, se ha comprometido a promover la utilización del euskera, con dos objetivos:

- Prestar el servicio al cliente en euskera (en aplicación del Decreto 123/2008 sobre derechos lingüísticos de los usuarios)
- Promover la utilización del euskera entre los trabajadores.

Las obligaciones firmadas en el convenio con la Diputación Foral de Gipuzkoa son estas (Punto 13 en Hurkoa y Punto 15 en Hurkoa Zainduz):

Con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias, y de acuerdo con la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del uso de Euskera, y el Plan de normalización del uso del euskera en la Diputación Foral de Gipuzkoa y sus Organismos Autónomos para el período 2018-2022 (BOG núm. 149, de 3 de agosto de 2018), la entidad utilizará el euskera, como mínimo:

- * En sus publicaciones, escritos, anuncios, etc.
- * En la recepción de llamadas telefónicas y difusión de mensajes por megafonía y similares.
- * En la señalización, rotulación y similares.
- * En cuantas comunicaciones se realicen en desarrollo al proyecto.

Se tendrá en cuenta la opción lingüística de las personas usuarias en la organización de programas y actividades. Asimismo, se tendrá en cuenta el conocimiento del euskera en la contratación del personal, para garantizar su utilización con las personas usuarias del servicio y sus familiares.

En cumplimiento de la política lingüística mencionada, se llevarán a cabo acciones de motivación del personal y promoción del uso del euskera en los siguientes planes de euskera que se aprueben

Cada año se establecerán planes acordes con los planes estratégicos realizados por Hurkoa, que para 2019-2022 son:

LINEA ESTRATÉGICA 5.3. Inclusión de la igualdad lingüística en HURKOA. Plan de euskera

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR
5.3.1. Estudio del perfil lingüístico del personal (por servicios y áreas geográficas)	<ul style="list-style-type: none">▪ Estudio del perfil lingüístico del personal realizado (SI)▪ 50% personal capacitado para relacionarse en euskera con las personas atendidas
5.3.2. Autoevaluación de la situación del euskera en la organización	<ul style="list-style-type: none">▪ Implantar modelo de gestión euskera▪ Autoevaluación realizada y plan de acciones

CARACTERÍSTICAS

En la medida en que el plan de euskera avance, se podrá revisar la política lingüística y desplegarla activamente entre las personas trabajadoras de Hurkoa, para que todas ellas la puedan interiorizar.

A continuación se indican las características de la política lingüística de Hurkoa:

- Flexibilidad: Dentro del marco de sus actividades se ajustará a diferentes realidades. Es decir, se promoverá el uso del euskera en oficinas, entornos, elementos o cada puesto de trabajo según la demanda que haya.
- Los principios básicos serán el respeto y el acuerdo mutuo.
- Participación: Promoverá la participación.
- Sistemático: El Plan de Euskera definirá las acciones a realizar en los términos establecidos en los diagnósticos y objetivos específicos, que incluirá el seguimiento y las acciones de mejora oportunas, incorporándose en el plan estratégico de Hurkoa.
- Duradero: Se mantendrá con el paso del tiempo. Junto con el plan estratégico, el documento se podrá revisar y actualizar.

Hau garatzeko, Arautzeko arloak definitzerakoan Erreferentzia Marko Estandarrean (EME) oinarritutako sailkapena jarraituko dugu:

En su desarrollarlo, a la hora de definir los aspectos a regular seguiremos la clasificación que se basa en en el Marco de Referencia Estándar (MRE):

1. EJE: IDIOMA DEL SERVICIO:
 - a. La imagen de la institución.
 - b. Las relaciones hacia los/as clientes (personas físicas) y los/as ciudadanos/as.
2. EJE: IDIOMA DE TRABAJO:
 - a. La comunicación interna y herramientas de trabajo.
 - b. Gestión del personal.
 - c. Relaciones exteriores
 - d. Sistema de gestión.

Hurkoa firmó un acuerdo con el patronato de euskera de San Sebastián.

Los documentos creados en euskera y los que se traducen en Hurkoa, se enviarán automáticamente al patronato de euskera de San Sebastián para su corrección.

Para garantizar la presencia del euskera, los documentos creados en castellano los traducirá la empresa Bakun y los revisará el equipo de euskera.

1. LA IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. ROTULACIÓN E IMAGEN

La rotulación externa e interna de los centros estará en los dos idiomas dando prioridad al euskera. Estos serán los criterios:

Arriba en euskera y abajo en castellano.

El tamaño de letra en euskera más grande.

Si el texto está en dos columnas, a la izquierda en euskera y a la derecha en castellano.

El timbre de la entrada de las oficinas y el mensaje de la alarma de mensaje estarán solo en euskera, y en los ascensores del centro de día los mensajes estarán en los dos idiomas.

En el uniforme de las personas trabajadoras del centro, además de poner su nombre, si se pone su tarea, ésta se pondrá en euskera.

La rotulación de los proveedores estarán en ambos idiomas (emergencias...)

1.2. MARKETING Y PUBLICIDAD

Los trípticos, notas de prensa, carteles... estarán en ambos idiomas. Se seguirán estos criterios:

Arriba en euskera y abajo en castellano.

El tamaño de letra en euskera más grande.

Si el texto está en dos columnas, a la izquierda en euskera y a la derecha en castellano.

1.3. EVENTOS PÚBLICOS

En las conferencias, jornadas, cursos, etc. que organicemos intentaremos que el moderador sea euskaldun. La presentación del acto y la clausura serán en euskera. Si la presentación oral es en castellano, el escrito (powerpoint) se presentará en euskera.

Las encuestas de satisfacción serán tanto en euskera como en castellano.

1.4. PÁGINAS WEB Y REDES SOCIALES:

Todas las vías de comunicación de Hurkoa en internet –página web, Facebook- serán bilingües.

La página de presentación para el sitio web de Hurkoa está en euskera, y la persona que lo quiera en castellano, tiene la posibilidad de seleccionar otro idioma. Toda la información está en ambos idiomas

Se utiliza la denominación (.EUS). que se identifica con el Euskara y la Cultura y Comunidad vasca.

2. RELACIONES CON CLIENTES Y CIUDADANOS:

La persona usuaria elegirá en que idioma quiere recibir el servicio (tanto verbal como por escrito), que se recogerá en cada programa informático (SIGECA y FUNDAGEST)

Todos los acontecimientos organizados a los clientes (fiestas, día familias,...), las presentaciones, programas,... se harán en ambos idiomas.

2.1. RELACIONES ESCRITAS (memorias, facturas, informes,...)

En relación a los clientes, proveedores y otros grupos de interés externos se promoverá el uso del euskera en la medida de lo posible.

Los documentación externa de Hurkoa estará en bilingüe (facturas, los programas de fiestas del centro de día...)

2.2. RECEPCIÓN

En Hurkoa, la acogida siempre será en euskera, ya sea cara a cara o telefónicamente.

La primera palabra siempre será en euskera.

Si la persona que hace la acogida sabe euskera:

Hurkoa bai esan?

Si la persona que hace la acogida no sabe euskera:

Hurkoa bai esan? ¿En qué te puedo ayudar?

La conversación se seguirá en el idioma elegido por la persona que ha llamado.

En las mesas se utilizará rotulación que nos invite a hablar en euskera y en los uniformes de las personas trabajadoras chapas con el mismo fin.

Los mensajes del contestador automático serán bilingües, y el primer saludo siempre será en euskera.

2.3. MÓVIL, RELACIONES VERBALES ONLINE Y PRESENCIALES

Se garantizarán los dos idiomas oficiales, dando prioridad al euskera.

En relación a las llamadas atendidas en el móvil de Hurkoa, la primera palabra siempre será en euskera.

Las personas que tienen capacidad de contestar en euskera, pondrán en su correo

electrónico la imagen que invita a hablar en euskera. ()

3. COMUNICACIÓN INTERNA

3.1. PAISAJE LINGÜÍSTICO ASOCIADO AL TRABAJO

Helburuak betetze aldera, urtero planteatutako ekintzak betetzeko erantzukizuna izango dute Hurkoako langile guztiek, nork bere neurrian

Para cumplir los objetivos establecidos, las personas trabajadoras de Hurkoa tendrán la responsabilidad de cumplir las acciones planteadas cada año, cada uno en su medida. A su vez, será posible formar grupos que formen parte del grupo de euskera, con el fin de que se desarrollen esas actividades.

Es conveniente tener y utilizar recursos para identificar a las personas trabajadoras bilingües, sobre la mesa, en el uniforme y en el correo electrónico.

En la intranet se pondrá al alcance de todas las personas, los recursos que hay acerca del euskera (traductores, correctores,...).

Las carpetas de soporte de red y las carpetas de las oficinas estarán disponibles en ambos idiomas.

En las actividades que se hacen con los usuarios, fiestas, se utilizaran los recursos en euskara (música, iconos, dibujos,...), las imágenes del centro y adornos estarán relacionados con la identidad vasca.

3.2. INSTRUMENTOS PARA LA INFORMACIÓN O COMUNICACIÓN

Los boletines de comunicación escrita externas (Nexo), memorias, trípticos,... estarán en ambos idiomas dando prioridad al euskera, con este orden:

Arriba en euskera y abajo en castellano.

El tamaño de letra en euskera más grande.

Si el texto está en dos columnas, a la izquierda en euskera y a la derecha en castellano.

3.3. REUNIONES DEL TRABAJO

Las convocatorias y órdenes de día se realizarán en ambos idiomas. Sin embargo las actas, se recogerán en el idioma de la reunión.

Respecto a la oralidad, a la hora de realizar la presentación, se acordará el idioma que se vaya a utilizar (sólo en euskera, en castellano o en ambos) según los participantes.

3.4. ESCRITOS PARA LAS REALACIONES INTERNAS

Toda la documentación oficial de Hurkoa estará en euskera y en castellano (memoria, estatutos...). Para ello, todos los documentos que actualmente estén solo en castellano serán traducidos al euskera, siempre según la importancia y necesidad. Hurkoa tiene un procedimiento de traducción y en el mismo aparecen las instrucciones para realizar la traducción.

Se promoverá que los escritos se creen en euskera.

Con el objetivo de promover la homogeneidad y calidad del uso del euskera, Hurkoa ha completado un diccionario de términos técnicos de uso frecuente. Será responsabilidad de la comisión Euskalduntzen y lo tendrá actualizado.

3.5. COMUNICACIÓN VERBAL VERTÍCAL Y HORIZONTAL

En la relación de Hurkoa y las personas trabajadoras se intentará integrar el euskera, así como que el idioma de comunicación entre los euskaldunes sea el euskera.

En las relaciones telefónicas internas se garantizarán los dos idiomas oficiales, dando prioridad al euskera. Según el conocimiento de las personas trabajadoras se elegirá el idioma para comunicarse.

3.6. RECURSOS INFORMÁTICOS

Se promoverá el uso de las herramientas en euskera (buscadores, aplicaciones,...).

Por otra parte, a las personas trabajadoras que lo pidan, se les instalarán en sus ordenadores las aplicaciones en euskera.

4. GESTIÓN DEL PERSONAL

4.1. GESTIÓN DEL PERSONAL

En las explicaciones verbales que se hacen a las nuevas incorporaciones de personal, se priorizará el euskera.

Los informes internos y los documentos legales (contratos, convenios, nóminas, horarios, calendario,...) en la medida de lo posible serán en ambos idiomas o solo en euskera.

Para los nuevos contratos en Hurkoa se priorizará el nivel de conocimiento de euskera B1 y en caso de Hurkoa Zainduz el euskera se valorará como mérito.

En relación a las personas que están trabajando con anterioridad a la aplicación de esta política, se potenciará la formación y motivación para que obtengan los referidos títulos.

4.2. FORMACIÓN

El plan del euskera entrará dentro del plan de formación de Hurkoa. La formación que se ofrece desde la entidad, se puede realizar dentro del horario laboral y la asistencia será voluntaria.

Para cada puesto de trabajo se necesita un nivel de euskera diferente, el proceso de personas se encargará de hacer las valoraciones de cada puesto de trabajo y de cada persona trabajadora.

Para adaptar el euskera a los puestos de trabajo en los que sea necesario, se pondrán facilidades para estudiar euskera o para desarrollar el trabajo en euskera (plan de euskera).

Las personas trabajadoras que participen en actividades de formación tendrán que cumplir los objetivos impuesto para poder continuar con las actividades formativas del plan de euskera.

Se intentará que los cursos técnicos dirigidos a las personas trabajadoras sean en euskera.

Se tramitarán ayudas para estudiar euskera (Lanhitz, Hobetuz, Fundae, la flexibilidad de los horarios del servicio, respuesta individual a cada persona trabajadora)

5. RELACIONES EXTERNAS

5.1. ADMINISTRACIÓN

Estas relaciones serán en ambos idiomas, priorizando el euskera tanto en las relaciones escritas como verbales.

Si el requerimiento por parte de la Administración es bilingüe, en los escritos que se realicen en Hurkoa (informes, subvenciones, etc.) se priorizará el euskera.

Existe un Convenio firmado con el patronato de euskera del Ayuntamiento de Donostia para impulsar el euskera en la Fundación.

5.2. INSTITUCIONES PRIVADAS Y OTRAS RELACIONES

Estas relaciones se llevarán a cabo en ambos idiomas, priorizando el euskera, tanto en las relaciones escritas como en las verbales.

6. SISTEMA DE GESTIÓN

En todos los procesos y programas de Hurkoa se impulsará sistemáticamente el uso del euskera.

En los planes de gestión anual se establecerán objetivos entorno al euskera, y se revisarán cada año.

6.1. ESTRATEGIA

El propósito de este proceso es definir, desarrollar y hacer el seguimiento de la política y estrategia de Hurkoa.

La comisión Euskalduntzen estará dentro de este proceso.

Comisión Euskalduntzen

Será la responsable de impulsar el plan de euskera dentro de Hurkoa. Estará condicionada al proceso de Política y Estrategia.

- El grupo tiene una persona que lo coordina.
- Hará un diagnóstico de la utilización del euskera en Hurkoa y diseñará un plan del euskera, para que posteriormente Dirección General lo apruebe.
- Una vez aprobado por Dirección, difundirá el plan.
- Impulsará desarrollar las actividades previstas anualmente en el plan de euskera.
- Hará seguimiento del desarrollo del plan de euskera.

6.2. GESTIÓN DE LAS RELACIONES EXTERNAS (Clientes, productos y gestión de los proveedores)

Se identificarán y tendrán en cuenta las necesidades lingüísticas de los clientes para las comunicaciones habituales.

Estas relaciones se llevarán a cabo en ambos idiomas, priorizando el euskera, tanto en las relaciones por escrito como en las verbales.