



## CARTA DE SERVICIOS

### GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA (Resolución Alcaldía número 1718/2023 de 24/03/2023)

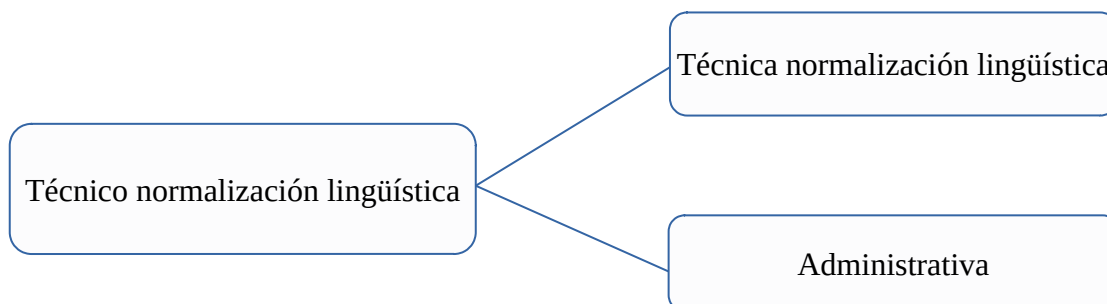
#### ÍNDICE

1. Definición
2. Organigrama del Gabinete de Valenciano
3. Objetivos
4. Servicios prestados por el Departamento
5. Compromisos de calidad asumidos
6. Información sobre la forma de participación de los usuarios
7. Direcciones, teléfonos y redes sociales de la unidad

#### 1. Definición

El Gabinete Municipal de Normalización Lingüística es el órgano municipal que se encarga de velar y hacer realidad el proceso de normalización del valenciano, respecto al mismo ayuntamiento y respecto a la vida ciudadana, a través de actividades y campañas propias o coordinadas con todos los departamentos del Ayuntamiento de Alcoi y entidades ciudadanas. Fomenta, coordina, difunde y asesora en todos los temas que tienen que ver con el uso y la promoción de la lengua y la cultura valenciana en la vida pública y social con el objetivo de recuperar el estatus que le corresponde como lengua cooficial y propia del territorio, garantizando la igualdad y el ejercicio efectivo de los derechos lingüísticos de los ciudadanos para una mejor convivencia igualitaria y de calidad.

#### 2. Organigrama del Departamento





### 3. Objectivos

- En cuanto a los servicios internos:

a) Hacer efectiva la aplicación del Reglamento Municipal de Normalización Lingüística aprobado por este Ayuntamiento en el Pleno extraordinario del día 25 de enero de 1990.

b) Conseguir que los trabajadores de todos los departamentos tengan una formación adecuada para poder ofrecer una atención sensible adaptada a la voluntad del usuario.

c) Conseguir la adecuada sensibilidad e implicación de los trabajadores del Ayuntamiento en el cumplimiento de la legislación relativa al conocimiento y uso del valenciano como agentes normalizadores y cara visible de la institución que tienen que garantizar el libre y efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en el ámbito de la administración local.

d) Conseguir que las empresas, entidades y profesionales de todos los ámbitos que colaboran con este Ayuntamiento, se relacionen y se dirijan de acuerdo con la ley, bien en las dos lenguas oficiales o bien, al menos, en la lengua propia del municipio. Respetando la idiosincrasia de la cultura que le es propia, con especial atención y respeto a la toponimia, el patrimonio, la igualdad y los derechos lingüísticos y que garanticen el cumplimiento de las cláusulas sociales lingüísticas.

e) Normalizar el estatus de lengua oficial del valenciano en toda la documentación y tramitaciones generadas por el Ayuntamiento.

f) Fomentar la transversalidad entre los diferentes departamentos del Ayuntamiento para conseguir sinergias de trabajo que redunden en beneficio de la normalización (uso, conocimiento y prestigio del valenciano) dentro del Ayuntamiento.

- En cuanto a los servicios externos:

a) Hacer efectiva la aplicación del Reglamento Municipal de Normalización Lingüística aprobado por este Ayuntamiento en el Pleno extraordinario del día 25 de enero de 1990.

b) Garantizar el cumplimiento de la ley y las normativas correspondientes para poder hacer efectivo y con garantías el ejercicio de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en la relación con la administración local para que puedan dirigirse de una manera fácil y efectiva, ser atendidos, obtener respuestas y hacer toda clase de gestiones administrativas presenciales y telemáticas en la lengua oficial que elijan.



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

c) Potenciar y hacer factible la posibilidad que la vida ciudadana pueda hacerse, si se quiere, completamente en valenciano con la concurrencia y la colaboración en las actividades y campañas de otros departamentos, organismos y entidades ciudadanas.

d) Hacer efectivo el uso y la aplicación de las cláusulas sociales lingüísticas relativas a la igualdad del valenciano como lengua oficial y de respeto y especial atención a la cultura propia del territorio en beneficio de los ciudadanos y de una convivencia igualitaria.

e) Fomentar la normalización del valenciano entre la ciudadanía mediante el establecimiento de sinergias de trabajo con todos los departamentos para llegar a todos los ámbitos de la vida ciudadana.

f) Conseguir una imagen de la administración local y, concretamente la del Ayuntamiento de Alcoy, más coherente con los planteamientos de igualdad, respecto a la diversidad lingüística y valoración de la lengua y cultura propias del territorio.

#### **4. Servicios prestados por el Gabinete Municipal de Normalización Lingüística**

##### **a) Servicios internos**

- Revisión a demanda de toda clase de textos generados por las actividades internas del Ayuntamiento y de todos los departamentos (actas, planes, cartas de servicios ...) mediante las traducciones y correcciones solicitadas cada día por todos los servicios municipales y organismos que dependen.
- Asesoramiento diario, telefónico y escrito, sobre temas relacionados con la lengua, la cultura, la norma, la traducción, la implantación del lenguaje inclusivo y no discriminatorio y la corrección, sobre todo en lenguajes especializados (obras públicas, contabilidad, cultura, sanidad, enseñanza, derechos sociales, literatura ...), toponimia, rotulación, criterios de evaluación, etc. a todos los departamentos y unidades que lo solicitan.
- Normalización al valenciano de las páginas web y de la documentación necesaria para llevar a cabo las funciones propias de cada departamento.
- Facilitar a los trabajadores y funcionarios, en un tiempo razonable, el máximo de documentos en valenciano que necesiten para cualquier trámite presencial o telemático que les afecten como trabajadores del Ayuntamiento (nóminas, permisos, fichajes, bajas ...).
- Sensibilización de los trabajadores directos e indirectos del Ayuntamiento en igualdad lingüística, lenguaje inclusivo y otros criterios sociales propios de este Ayuntamiento.



- Informar, asesorar, concienciar, reciclar y sensibilizar a los trabajadores del Ayuntamiento en el conocimiento de la legislación y los deberes correspondientes en cuanto al uso del valenciano como agentes normalizadores activos de la administración pública local en general y del Ayuntamiento de Alcoi en particular.
- Asesorar y velar por la pervivencia, normalización, adecuación y corrección de la **toponimia** local en cuanto a los usos administrativos, institucionales y de las empresas, particulares y profesionales que pueda contratar este Ayuntamiento.
- Formación lingüística en el uso del valenciano oral y escrito entre los funcionarios y trabajadores del Ayuntamiento para que logren la autonomía necesaria para redactar, comunicarse y hacer todo su trabajo interno y de atención al público en valenciano. (relación con proveedores, contratación de profesionales, atención al público, redacción de informes, elaboración de carteles, publicidad, difusión ...) mediante:
  - **Plan de Formación interna:** organización de cursos de valenciano anuales de 70 horas de los niveles B1, B2, C1 y C2.
  - **Formación externa:** Información, asesoramiento así como dar facilidades sobre la inscripción a cursos de formación continua relacionados con la lengua, el lenguaje administrativo y las herramientas informáticas necesarias para un buen uso laboral del valenciano, organizados por otros organismos e instituciones públicas.
- Mantener informados a los trabajadores del Ayuntamiento de las acciones normalizadoras de este ayuntamiento que les afectan, de la actualización de la normativa, de las novedades en cuanto a herramientas lingüísticas de trabajo, de las formaciones ofrecidas por este Ayuntamiento y por otros organismos oficiales a las cuales puedan tener acceso, así como de las convocatorias de examen de los diferentes niveles de conocimiento de valenciano.

#### **b) Servicios externos**

- Normalización al valenciano de la web del Ayuntamiento y de la documentación física y telemática de todos los departamentos mediante un plan de trabajo que permita a los usuarios hacer todos los trámites de la administración local de manera presencial y telemática en valenciano.
- Asesoramiento lingüístico y revisiones para asociaciones, entidades, empresas y particulares (impresores, medios de comunicación, empresas de rotulación, etc.).
- Asesorar a los ciudadanos sobre sus derechos lingüísticos.
- Responder a las propuestas o demandas recibidas a través del Buzón Ciudadano y canalizarlas, cuando corresponda, a los departamentos competentes porque las tramitan.



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

- Información puntual a las asociaciones, entidades, empresas, colectivos ciudadanos y particulares en general de las ayudas y subvenciones relacionadas con el uso, la normalización, el fomento y el prestigio del valenciano propuestas por los organismos oficiales autonómicos y estatales.
  
  - **Formación**
    - **Actividades formativas y culturales:**
      - Difusión e información sobre cursos, jornadas y actividades formativas y culturales relacionadas con el valenciano y la cultura propia a la ciudadanía.
    - **Trámites administrativos relativos a los conocimientos de valenciano:**
      - Información y asesoramiento a la ciudadanía sobre matriculación, inscripciones, reclamaciones, convalidaciones, homologaciones y equivalencias de exámenes y titulaciones de los diferentes organismos oficiales certificadores de conocimientos de valenciano como son la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, CIECOVA (universidades), Escuela de Idiomas y los organismos certificadores otros territorios.
    - **Autoaprendizaje:**
      - Información y asesoramiento a la ciudadanía interesada sobre cursos presenciales y en línea, recursos de aprendizaje y de autoaprendizaje disponibles en los organismos oficiales y privados y en redes.
      - Difusión y actualización de la recopilación de materiales de autoaprendizaje elaborado por este Gabinete.
    - **Cursos:**
      - Organización anual de cursos de valenciano para funcionarios de los niveles B1, B2, C1 y C2 que se ofrecen también a la población adulta en general.
  
  - Organización de la campaña anual de Cine en Valenciano en la Escuela para niños, donde participan todas las escuelas públicas y concertadas de la ciudad.
  
  - Ciclo anual de Cine en Valenciano para adultos, coorganizado con la Universitat Politècnica de València, se ofrece a alumnos universitarios, de ESO y Bachillerato y abierto al público en general.
  
  - Coorganització anual de las Jornadas de Sociolingüística de Alcoy, junto con la Universitat Politècnica de València, el IEC, la Acadèmia Valenciana de la Llengua, y la participación de todas las otras universidades valencianas (Universitat de València, Universidad de Alicante, Universidad Miguel Hernández, Universitat Jaume I de Castelló).
  
  - Subvención anual a les Trobades d'Escoles Valencianes de l'Alcoià-Comtat i a la Coordinadora de l'Alcoià-Comtat pel Valencià.
-



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

- Organización de diferentes campañas de promoción y normalización a lo largo del año para población de diferentes edades y sectores sociales, como por ejemplo la Campaña de Navidad (con la publicación y distribución a todos los niños del municipio de la «Carta a los Reyes» y/o de alguna otra publicación dedicada a algún acto de las Fiestas de Navidad en Alcoy), campañas de promoción para el comercio, la restauración, etc.
- Colaboración con la red AVIVA (Servicios lingüísticos municipales de los ayuntamientos valencianos) con la propuesta y/o la colaboración en campañas y actuaciones conjuntas para fomentar, prestigiar y normalizar el uso del valenciano.
- Puesta en marcha y seguimiento de un plan de trabajo que permita, en un tiempo razonable, poner a disposición de los usuarios el máximo de documentos en valenciano para cualquiera de los trámites presenciales o telemáticos necesarios para comunicarse en valenciano con este Ayuntamiento y ejercer así sus derechos de una manera efectiva, fácil e igualitaria.
- Puesta en marcha y seguimiento de un plan de trabajo que permita, en un tiempo razonable, que los ciudadanos y las ciudadanas puedan ser atendidos y atendidas en valenciano por los trabajadores y funcionarios del Ayuntamiento en todos los servicios y tramitaciones que requieran.
- Difusión mediante la publicidad en prensa, radio y Whatsapp de las actividades de promoción del valenciano del Gabinete Municipal de Normalización Lingüística.

## **5. Compromisos de calidad asumidos**

- Atención personalizada a todos los usuarios, tanto de los trabajadores del Ayuntamiento como de los particulares que se dirigen al Gabinete.
- Asesoramiento particularizado con un componente pedagógico importante que busca también el logro de autonomía por parte de los consultantes.
- Respuesta puntual y diaria, por orden de llegada y volumen del trabajo solicitado, a las demandas de traducción, corrección y asesoramiento que nos llegan de todos los departamentos, entidades y particulares por teléfono, correo electrónico y presencialmente.
- Atención presencial de los particulares y entidades que consultan por temas de formación, convalidaciones, ayudas, inscripciones, plazos, exámenes, niveles de conocimientos, entidades formadoras, titulaciones, etc.
- Atención presencial o telefónica de demandas relacionadas con los derechos y usos lingüísticos sociales.
- Actualización y difusión periódica puntual de las informaciones sobre publicación de cursos, ayudas y subvenciones relativas al uso, aprendizaje, investigación, iniciativas



culturales y sociales y fomento del valenciano y de la cultura propia del territorio, tanto a trabajadores y funcionarios como particulares.

- Garantizar la atención puntual e inmediata a los profesores de los cursos de valenciano organizados por el Gabinete para resolver incidencias y demandas, tanto de los profesores como de los alumnos.
- Atender puntualmente las necesidades de los trabajadores del Ayuntamiento que son también alumnos de los cursos del Plan de Formación de valenciano organizado por el Gabinete.
- Garantizar que los trabajadores y funcionarios puedan tener al alcance en valenciano toda la documentación de uso interno y externo generada por el Ayuntamiento de Alcoy que necesitan, dentro del plan de trabajo de normalización de la documentación que este Gabinete está llevando a cabo, sin que esto excluya el hecho de cubrir las necesidades puntuales y urgentes.
- Garantizar la continuidad de las Jornadas de Sociolingüística.
- Garantizar la continuidad de los ciclos de Cine de Valenciano para las Escuelas y para Adultos con todas las tareas correspondientes que se derivan.
- Velar por el buen funcionamiento de las proyecciones y del desarrollo de las sesiones de cine.
- Garantizar la continuidad del Plan de Formación interno de reciclaje permanente de funcionarios y empleados públicos municipales con la organización anual de los cursos de valenciano de diferentes niveles.
- Garantizar la difusión entre los ciudadanos interesados de los materiales de las campañas realizadas, bien por el departamento, bien en colaboración con otros servicios de normalización lingüística.

## **6. Información sobre la forma de participación de los usuarios**

- Participación de los niños y niñas de Infantil y Primaria de todas las escuelas públicas, concertadas y centros de educación especial de la ciudad en el Ciclo de Cine en Valenciano en las Escuelas.
- Participación de alumnas de ESO y Bachillerato en el Ciclo de Cine para adultos coorganizado con la UPV.
- Participación de personas adultas en el Ciclo de Cine para adultos coorganizado con la UPV.
- Atención presencial en los despachos del Gabinete a los ciudadanos en consultas sobre cursos, ayudas, plazos, exámenes, niveles, convalidaciones, reclamaciones, material de consulta y de aprendizaje.
- Atención personalizada de corrección, traducción y asesoramiento para personal laboral y funcionario del Ayuntamiento de Alcoy por vía telefónica o vía correo electrónico.
- Pedidos de trabajo de corrección, traducción y asesoramiento resueltas de todos los departamentos vía correo electrónico o TAO.



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

- Reuniones de inicio y de final de curso con los profesores de los cursos de valenciano para funcionarios y público en general y, durante el curso, grupos de Whatsapp donde se mantiene el contacto y se envían informaciones académicas y culturales para los alumnos.
- Entradas del Registro General municipal (C/ Sant Llorenç, 2) escritas y presenciales, por cita previa, a través del web municipal.
- Sede Electrónica municipal.
- Buzón Ciudadano: para consultas, comunicaciones o demandas relacionadas con los servicios que ofrece el departamento.

### **7. Direcciones y teléfonos del Departamento**

- Oficina: Centro Cultural Mario Silvestre (Avda. País Valencià, 1, 1a planta).
- Teléfono: 96 553 71 21
- Web: [https://www.alcoi.org/ca/areas/gabinet/index\\_presentacio.html](https://www.alcoi.org/ca/areas/gabinet/index_presentacio.html)
- Buzón Ciudadano: <https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/11802/qwey>
- Dirección electrónica: [gabinete-valencia@alcoi.org](mailto:gabinete-valencia@alcoi.org)
- Horario de atención al público: de 9 h a 14 h, de lunes a viernes.