

CRITERIOS GENERALES Y PLAN GENERAL DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN EL GOBIERNO VASCO

VI PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2018-2022)

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red *Bibliotekak* del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Edición

1.^a, Enero 2018

©

Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de Cultura y Política Lingüística

Internet

www.euskadi.eus

Edita

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1 • 01010 - Vitoria-Gasteiz

Diseño

y maquetación
ekipoPO

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

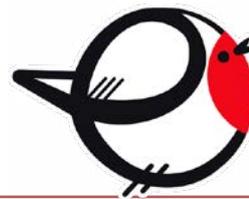
ÍNDICE



Introducción	5
1. Antecedentes del período de planificación	6
2. Certificado Bikain.....	7
3. Gestión avanzada.....	8
4. Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones de la Administración	8
5. Importancia de la coordinación	9
Evaluación del V Período de Planificación (2013-2017)	11
1. Evaluación en el Gobierno Vasco y en sus organismos autónomos	11
2. Competencia lingüística en el Gobierno Vasco y en sus organismos autónomos	16
Directrices para el nuevo período de planificación.....	19
1. Los perfiles lingüísticos	19
2. Más allá de la voluntad	20
3. Importancia de la formación lingüística específica.....	21
4. Aumento de las comunicaciones en euskera	21
5. Comunicación oral.....	23
6. Reducción del número de traducciones.....	24
7. Estandarización de documentos.....	26
8. Una comunicación de calidad.....	26
9. Comunicación digital	26
10. Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales	27
11. Protocolos de acogida.....	28
12. Importancia de la formación generalista.....	29
13. Criterios para la contratación	30
Bases y procedimientos del nuevo Plan de Uso.....	31
1. El Plan de Acción para la Promoción del Euskera	31
2. La Agenda Estratégica del Euskera	31
3. Un plan unificado y alineado con el Marco de Referencia Estandar de Bikain.....	32
4. Participantes en los Planes de Uso.....	32
5. El Plan Estratégico para el período de planificación: objetivos e indicadores	33

6. El plan de gestión anual: acciones	33
7. Evaluación del plan de uso	34
8. Nueva aplicación	35
Gestión del Plan de Uso	37
1. Gestión ordinaria vs. gestión avanzada.....	37
Estructuras organizativas	41
1. Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco	41
2. Comisión Sectorial de Seguimiento de la Normalización	41
3. Comisión Técnica de Normalización Lingüística	41
Sociedades públicas y entes públicos de derecho privado	43
Plan de Normalización del Uso del Euskera del Gobierno Vasco en el VI Período de Planificación	49
1. Ámbito de aplicación	49
2. Período de vigencia	50
3. Finalidad del plan.....	50
4. Objetivo principal	50
5. Participantes en el plan.....	50
6. Criterios para la asignación de perfiles lingüísticos	51
7. Directrices del plan	53
7.1 Directrices generales.....	53
7.2 Directrices por ámbitos	54
7.3 Directrices finales.....	55

INTRODUCCIÓN



El Estatuto de Autonomía del País Vasco establece la oficialidad del euskera y, con base en esta determinación normativa, la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, del uso del euskera define el marco para la normalización y fomento del uso del euskera; es decir, regula los derechos de la ciudadanía y las obligaciones de la Administración respecto a aquella. El artículo 14 de dicha Ley establece dos ámbitos de actuación en la Administración Pública: por una parte, las medidas para la euskaldunización del personal de la Administración, y, por otra, el régimen lingüístico a tener en cuenta para cubrir los puestos de la Administración.

En la actualidad, la competencia lingüística del personal del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos es más que notable: el 70,72 % tiene acreditado algún perfil lingüístico, lo cual permite que el euskera sea lengua de trabajo en la Administración.

Por ello, para garantizar progresivamente cada vez más los derechos lingüísticos de la ciudadanía vasca, el objetivo de este VI Período de Planificación sigue siendo el mismo: lograr que el euskera se convierta en una lengua habitual de trabajo y avanzar hacia la igualdad de ambas lenguas en la Administración. Esta Administración debe ampliar las opciones de utilizar ambas lenguas oficiales, pero de forma gradual y contando, en todo caso, con la aquiescencia de todos los agentes implicados. El proceso que se lleve a cabo tiene que ser democrático y eficaz: respetando siempre y por encima de todo las opciones lingüísticas de la ciudadanía, y, además, sin incomodarla.

El euskera también ha de convertirse efectivamente en lengua de trabajo. Para conseguirlo, cada departamento y organismo autónomo habrá de evaluar en profundidad su situación lingüística, y decidir qué hacer, de un modo realista pero autoexigente. Hay que enfrentarse a este tipo de retos de forma paulatina y consensuada; así, aun siendo obvio que serán los propios departamentos y organismos autónomos los que decidan qué metas y ritmos se impondrán en sus respectivos planes, no es menos cierto que resulta imprescindible establecer unos mínimos, y a ello se orienta este Plan.

La totalidad de la plantilla y las y los representantes institucionales se hallarán bajo el influjo del plan de uso: por una parte, habrá más personal directamente implicado en el plan, las comunicaciones de dichos trabajadores y trabajadoras serán prioritarias, y se ofertará formación y capacitación lingüística específica a los trabajadores y trabajadoras para que realicen las tareas previstas en euskera. Por otro lado, las y los representantes institucionales habrán de implicarse más activamente en el diseño y gestión diaria de los planes de uso. Todo ello sobre la base y los objetivos de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.

Dicho lisa y llanamente: este VI Período de Planificación no sólo implica a la Viceconsejería de Política Lingüística (VPL), sino al conjunto del Gobierno Vasco. Se trata de un Plan Estratégico del Gobierno, y es, además, un plan transversal. El euskera es el elemento que nos diferencia del resto de administraciones, es nuestra vía de comunicación y el principal exponente de nuestra plural identidad colectiva. En nuestras manos está que el euskera se convierta en lengua habitual en la Administración. Al contrario de lo que ocurre con otras lenguas, la Administración Vasca es la única del mundo capaz de utilizar el euskera habitualmente y con normalidad. La sociedad vasca está avanzando en el camino del bilingüismo, y una administración al servicio de la sociedad debe ser la primera en adecuarse a esa realidad. Corresponde a la Administración

convertirse en guía y ejemplo en este camino, puesto que, además de hacer cumplir las leyes (y antes que eso), también le corresponde cumplirlas. Únicamente una administración que recorra junto a la sociedad el camino del bilingüismo será capaz de ofrecer un servicio avanzado y de calidad.

1. Antecedentes del período de planificación

En estos momentos iniciales del VI Período de Planificación, resulta de interés hacer un repaso del recorrido seguido hasta el presente.

El objetivo del I Período de Planificación (1990-1995) consistía en ir capacitando paulatinamente a la plantilla de la Administración para desenvolverse en cualquiera de las dos lenguas oficiales; hacia ese fin se orientaron los principales esfuerzos, asignando perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad, euskaldunizando y alfabetizando al personal, etc.

Durante el II Período de Planificación (1997-2002), además de euskaldunizar y alfabetizar al personal, se apostó por la generalización de los planes de uso del euskera. El Decreto 86/1997 obligó a todas las administraciones públicas vascas a aprobar planes de normalización del euskera: se ponía en marcha la planificación lingüística.

En el transcurso del III Plan (2003-2007), sin olvidar las medidas para seguir euskaldunizando al personal, se sentaron bases teóricas firmes para incrementar el uso del euskera en la Administración: se definieron áreas y prioridades administrativas, la metodología AEBEMET, medidas de normalización lingüística, criterios para el uso de las lenguas oficiales... Las y los trabajadores del sector público eran cada vez más vascohablantes, pero el uso del euskera no se incrementaba en la misma proporción, y ahí radicaba el reto primordial.

EL IV Período de Planificación (2008-2012) supuso un cambio trascendental: se puso en marcha una planificación específica para convertir el euskera en lengua de trabajo habitual, al igual que el castellano, promoviendo la equiparación entre ambas lenguas. Durante dicho período de planificación se establecieron análisis comunicativos, la importancia de la formación lingüística específica, estructuras organizativas de gestión... Todo ello con la vista puesta en garantizar la igualdad de oportunidades para el uso de ambas lenguas oficiales en un plano de igualdad.

Vino posteriormente el V Período de Planificación (2013-2017), en el que se estableció un objetivo nítido: que el euskera fuera también lengua habitual de trabajo en las administraciones. Los datos muestran que las administraciones garantizan en gran medida la comunicación en euskera con la ciudadanía; asimismo, están capacitadas para trabajar, en cierta medida, en euskera; sin embargo, todavía el castellano es la lengua de trabajo principal, y existe una fuerte dependencia de la traducción. A pesar de todo, durante este último período de planificación se han registrado avances notables tanto en el desarrollo de la cooperación entre las administraciones como en la reflexión acerca de la gestión de la normalización.

Hemos alcanzado el VI Período de Planificación, que ha de ser, ante todo, el del nuevo modelo de gestión que ha de encauzar de manera más efectiva el uso del euskera, como se precisará más adelante. La gestión del euskera ha de inscribirse en el marco de la gestión general del Gobierno Vasco: no puede quedar fuera de nuestra gestión global. Al mismo tiempo, si se pretende que el proceso resulte exitoso, los objetivos generales del Gobierno Vasco han de establecerse en consonancia, y perfectamente alineados, con la normalización del uso del euskera.

2. Certificado Bikain

El funcionamiento del Certificado de Gestión Lingüística Bikain ha sido inmejorable hasta el momento. En el transcurso de los últimos nueve años, se han evaluado más de 300 entidades y, lo que es más importante, mediante esta evaluación, esas entidades han adquirido el valor añadido de la gestión de calidad del euskera. Pero como acontece en cualquier evaluación de procesos de calidad, cada avance ha de ir seguido de otros, necesaria y permanentemente, siempre en la senda de la excelencia y con la vista puesta en ella. Es lo que ha realizado la VPL con el proceso de evaluación de la acreditación Bikain. Durante los dos últimos años, la VPL ha efectuado las modificaciones técnicas precisas y, fruto de esa labor, se ha publicado un nuevo Decreto en julio de 2017 (Véase http://www.irekia.euskadi.eus/es/orders/200901461?criterio_id=748030).

Las modificaciones llevadas a cabo en el proceso de evaluación Bikain han servido para adecuarse a los nuevos tiempos. Desde la VPL, nos hemos esforzado en integrar en el proceso de evaluación Bikain los avances registrados en la gestión y uso del euskera durante los últimos años tanto en la Administración como en las entidades privadas. Además, el nuevo proceso de evaluación Bikain se ha adecuado y se ha hecho extensivo, no sólo a las empresas, sino también a la administración y entes públicos, alineando así dos ámbitos diferentes en un único sistema.

La nueva certificación Bikain tendrá, como hasta ahora, tres niveles: básico, intermedio y superior; pero contará con dos ponderaciones diferentes a la hora de la evaluación: una para empresas privadas y sociedades públicas, y la otra para las administraciones (incluida Osakidetza). Tanto en un ámbito como en el otro, se seguirá un mismo proceso de evaluación, idéntico al existente actualmente, pero enriquecido con la experiencia acumulada en el transcurso de estos 9 años. En el nuevo modelo, los 4 ejes del modelo antiguo pasarán a ser 2 (lengua de servicio y lengua de trabajo); y los 18 elementos de primer nivel quedarán reducidos a 6.

En el nuevo modelo, las y los evaluadores recibirán idéntica formación y, provengan de una empresa o de una administración, actuarán conjuntamente evaluando tanto en un ámbito como en el otro, lo cual, sin lugar a dudas, redundará en beneficio del aprendizaje mutuo, ya que las evaluaciones llevadas a cabo durante todos estos años han evidenciado que las estrategias desplegadas para la gestión del euskera en las administraciones y empresas han resultado útiles para la mejora de la gestión lingüística en ambos sectores.

Resulta evidente que Bikain va mucho más allá de una mera certificación: la evaluación Bikain es una herramienta excelente para detectar los puntos mejorables y puntos fuertes que tiene en nuestras empresas e instituciones la gestión y el uso del euskera y, partiendo de dichas evaluaciones, para poner en marcha planes eficientes para el uso del euskera. En opinión de la VPL, la evaluación Bikain puede aportar grandes beneficios al ente evaluado, desde el momento mismo de su inscripción; y es que la adopción de la resolución conlleva la movilización tanto de la plantilla como de las y los responsables del ente en cuestión para efectuar el auto-diagnóstico; pero, además, la entidad adquiere una conciencia más exacta de su propia realidad lingüística. Una vez realizada la evaluación, cuenta con una visión externa en lo que se refiere a su gestión del euskera: el informe de evaluación. En dicho informe, se subrayan los aspectos positivos y se le proporcionan propuestas de mejora.

Los ejes de nuestros nuevos planes de euskera son los siguientes: Por un lado, el Marco Estándar de Referencia, que es la base del proceso de evaluación Bikain; es decir, el marco que reúne los diferentes elementos relacionados con la lengua que se gestionan en cualquier entidad. Por otro lado, los criterios seguidos para dicha evaluación. De esa manera, ofrecemos a todas las entidades la ocasión de planificar y evaluar de acuerdo a idénticos elementos e indicadores.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, pretendemos impulsar a los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco y sociedades públicas dependientes de los mismos para que se inscriban en el proceso de evaluación Bikain y que, cuando lo consideren oportuno y se sientan preparados, se presenten, ya que la evaluación Bikain puede ser un hito importante en la evolución del plan de uso.

3. Gestión avanzada

Una administración pública moderna, ágil y eficiente es imprescindible para la consecución de una sociedad con altos niveles de bienestar y calidad de vida; por consiguiente, necesitamos una Administración pública que sea capaz de responder con efectividad a las demandas que le formula en cada momento nuestra sociedad compleja, cambiante y plural.

El Gobierno Vasco ha puesto en funcionamiento el programa Aurrerabide para promover esa transformación de la Administración y mejorar su gestión (Véase <http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/innovacion-publica-mejora-administracion/gestion-avanzada-aurrerabide/inicio/>). Estos son sus objetivos principales: Implantar de manera generalizada un modelo de gestión avanzada en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, y desarrollar nuevas habilidades entre las y los trabajadores para la optimización de los servicios públicos.

Aurrerabide posibilita que la Administración responda a los deseos de la ciudadanía siendo cercana, transparente, eficiente, innovadora, participativa... La mayoría de las personas que componen la Administración desea funcionar como demanda la ciudadanía. La mayoría de las personas que ocupan puestos de responsabilidad, altos cargos y funcionarios, creen que es posible mejorar el funcionamiento de la Administración, y muestran voluntad de comprometerse con este proyecto.

Este programa, basado en la gestión avanzada, confluye plenamente con el modelo que proponemos para la gestión del euskera: «basado en las personas, diagnóstico de la situación, planes de mejora, redes cooperativas, expansión del modelo»... son algunos de los términos que ensamblan firmemente ambos modelos de gestión.

Además, tomando en consideración el modelo existente en gestión avanzada, el programa Aurrerabide ha de integrar plenamente la gestión de temas transversales (como la del euskera) en la gestión global. Así, la gestión de temas transversales como el de la lengua será responsabilidad de las y los representantes y responsables de la institución, y no de la/el técnico de euskera, cuyo cometido se centrará en la coordinación y asesoramiento.

4. Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones de la Administración

La Ley del Euskera establece con total nitidez que la ciudadanía tiene derecho a conocer y utilizar el euskera y el castellano, y que las administraciones han de garantizar el ejercicio de tal derecho. He ahí, por lo tanto, el principio o criterio fundamental de la Ley: los derechos lingüísticos corresponden a la ciudadanía, y es deber de la Administración garantizar el ejercicio de tales derechos. Avancemos, por lo tanto, en ese sentido, combinando la firmeza y la flexibilidad, y apoyándonos en el consenso entre diferentes.

Como acabamos de señalar, la Administración tiene obligaciones para con la ciudadanía, y las y los empleados públicos constituyen el instrumento para el cumplimiento de las mismas. Por consiguiente, en las comunicaciones que se establecen con los ciudadanos y ciudadanas, dichos empleados y empleadas han de expresarse en la lengua oficial elegida por la ciudadanía; y en la lengua que les indique la respectiva administración en sus relaciones con el resto de las administraciones, bien sea oralmente o por escrito.

En cualquier caso, ya que la Administración no puede actuar con arbitrariedad, el criterio que se adopte ha de tener un fundamento sólido: la promoción y normalización del euskera. Al hallarse el euskera en una situación de desventaja, para fortalecer su uso como lengua de trabajo en la administración, ésta ha de adoptar medidas de acción positiva en favor de dicha lengua.

A fin de cuentas, el euskera también ha de ser lengua de servicio en las relaciones con la ciudadanía; lengua de trabajo en las comunicaciones interadministrativas y en las actuaciones internas de la administración. Y es que a la postre, la manera más efectiva de garantizar que la ciudadanía pueda ser atendida en la lengua de su elección pasa por lograr una Administración que trabaje en euskera con total normalidad.

Para la defensa de los derechos lingüísticos de la ciudadanía existe, entre otros recursos, ELEBIDE. La VPL puso en funcionamiento hace nueve años Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, que ha tenido un recorrido muy provechoso durante este período. El Plan de Acción para la Promoción del Euskera o ESEP define ELEBIDE en los siguientes términos:

Las prácticas en contra de los derechos lingüísticos se denuncian y se ponen en vías de solución mediante el servicio público Elebide. Todas las administraciones públicas deberían unirse en torno a la protección que ofrece Elebide. Es fundamental lograr un nivel más elevado de sensibilidad hacia las elecciones lingüísticas en nuestra sociedad, para que la cuestión no sea motivo de conflicto y el bilingüismo se comprenda de la forma más natural posible. Para eso, la política lingüística debe ayudar a evitar las tendencias extremas, dejando a un lado los maximalismos, por una parte, y las resistencias arraigadas a prejuicios anticuados, por otra .

Junto a estos cometidos, Elebide tiene las siguientes funciones principales (véase <http://www.euskara.euskadi.eus/r59-eleb/es/>):

- Gestionar las reclamaciones, quejas, proposiciones y sugerencias.
- Ofrecer información y asesoramiento acerca de los derechos lingüísticos.
- Proporcionar ayuda a quienes lo precisen o demanden.
- Asegurar la coordinación con otros organismos e instituciones.

5. Importancia de la coordinación

Resulta cada vez más evidente que el proceso de normalización del euskera en las administraciones no puede recaer exclusivamente en una única institución; al contrario, se precisa la actuación conjunta de todas las administraciones para incrementar el uso del euskera.

Teniendo todo esto en cuenta, cabe reseñar la importancia que ha tenido HAKOBA durante estos últimos años a la hora de promover el esfuerzo coordinado entre las diversas administraciones públicas. La Comisión de Coordinación Interinstitucional (HAKOBA) se constituyó en 1997 y durante todos estos años ha tenido como objetivo fundamental incrementar la cooperación entre las diferentes instituciones con competencias en materia lingüística. Actualmente, forman parte de HAKOBA: La VPL, el Gobierno Vasco, las tres diputaciones forales, los ayuntamientos de las tres capitales, EUDEL y UEMA.

La actividad principal de HAKOBA se efectúa en grupos de trabajo, que han llevado a cabo durante los últimos años numerosos proyectos, como por ejemplo:

- Unificar las propuestas de asignación de perfiles lingüísticos.

- La metodología para promocionar las comunicaciones en euskera entre las administraciones.
- El modelo marco unificado para el VI Período de Planificación (alineado con Bikain).
- Recomendaciones respecto a las TIC.
- Criterios lingüísticos en las contrataciones administrativas.
- Los días del Euskera.
- La campaña Txantxangorri y similares.

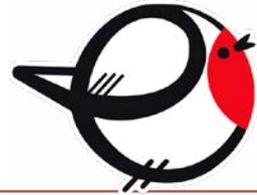
En el seno del Gobierno Vasco existen asimismo diversos organismos que tienen plena competencia en materia de política lingüística, y, precisamente, con el objeto de coordinar adecuadamente las iniciativas de todos ellos se creó en 2016 una comisión específica con cinco componentes: la VPL, Osakidetza, Educación, Ertzaintza y Justicia.

Algo similar acontece en los tres territorios históricos a la hora de abordar los retos de la normalización en sus respectivos ámbitos. En Gipuzkoa concretamente, auspiciados por la Diputación Foral y agrupados en la asociación UDALEKIN, se reúnen las y los técnicos de normalización de los ayuntamientos y de la Diputación. Recientemente, se ha reforzado de forma notable la comunicación y cooperación entre la VPL y dicha entidad y, en consecuencia, se han puesto en marcha diversos proyectos: presentaciones del nuevo modelo de plan de uso, pilotajes de Bikain, pautas de evaluación... En Bizkaia existe una dinámica similar a través de ALKARBIDE. En Araba, son cada vez más estrechas las relaciones con la Diputación Foral, y cada vez más numerosas las iniciativas llevadas a cabo conjuntamente.

Además, el 3 de julio de 2017 se firmó el acuerdo de cooperación entre el Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco, el Instituto Navarro del Euskera-Euskarabidea y el Organismo Público de la Lengua Vasca de Iparralde. El programa de gobierno Euskadi 2020 que se aprobó para la legislatura 2016-2020 recoge en su compromiso nº 119 que se articulará y fortalecerá «la colaboración interinstitucional de los tres territorios del euskera». Aunque la colaboración entre las tres administraciones en el ámbito de la política lingüística no resulte novedosa y existan relaciones bilaterales, es la primera vez que se suscriben acuerdos de este tipo entre las tres instituciones con la vista puesta en la consolidación de la cooperación. El acuerdo no posee contenido económico, pero se establecen bases, ámbitos e iniciativas concretas de trabajo en común.

La propuesta de acuerdo que se alcanzada abarca cinco ámbitos: educación y capacitación lingüística; utilización del euskera; foros de reflexión y seminarios; investigación sociolingüística y corpus; y, finalmente, propuesta de ámbitos para el desarrollo de la política lingüística en el marco europeo. En esta propuesta se explicitan medidas a desarrollar conjuntamente en cada uno de estos ámbitos.

EVALUACIÓN DEL V PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2013-2017)



1. Evaluación en el Gobierno Vasco y en sus organismos autónomos

En cumplimiento del Decreto 86/1997, de 15 de abril, la Viceconsejería de Política Lingüística ha elaborado el informe de evaluación final del V Período de Planificación, para lo que ha contratado, por primera vez, una empresa de estadística. En el informe se han recogido, por una parte, los datos cuantitativos, y por otra, se ha efectuado un análisis cualitativo. Para la recopilación de la información cualitativa, se han elaborado dos cuestionarios estructurados. El primero de ellos, ha sido respondido por la o el interlocutor habilitado por cada ente en cada de una de las administraciones públicas de la CAPV; y además, se ha dirigido un segundo cuestionario a 2.200 personas empleadas. De esta forma, se han podido contrastar las respuestas proporcionadas por ambos colectivos. Para la información cualitativa, se han llevado a cabo entrevistas con responsables de los entes, técnicos y técnicas de normalización lingüística, otras expertas y expertos y resto de la plantilla. Se sintetizan las conclusiones más relevantes de la evaluación en siguiente informe: véase <http://www.euskadi.eus/5-plan-general-de-normalizacion-del-uso-del-euskera-del-gobierno-vasco/web01-a2euadmi/es/>.

Junto con la evaluación final del V Período de Planificación de las administraciones públicas de la CAV, se efectuó en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos un minucioso análisis. En la evaluación general se recopilaban los datos más relevantes para el Gobierno Vasco, pero no para cada departamento. Por tanto, dicho análisis se ha completado utilizando una muestra más amplia, y ahora, los datos son significativos no sólo para el conjunto del Gobierno Vasco, sino también para cada organismo autónomo.

En total, el universo para el análisis lo conforman 7.356 empleadas y empleados, y del total se han encuestado 1.769. El estudio consta de dos ejes principales: lengua de servicio y lengua de trabajo. Partiendo de estos dos ejes, se han analizado multitud de indicadores. En la evaluación se han utilizado dos fuentes: las encuestas realizadas a las empleadas y empleados, y a las personas interlocutoras habilitadas. La tabla de indicadores se ha completado con los datos de estas dos fuentes.

Los datos del conjunto del Gobierno Vasco que aparecen a continuación corresponden a este segundo análisis. Por tanto, he aquí brevemente, los datos más significativos de la evaluación:

1.º EJE: Lengua de servicio

- **Imagen de la entidad (rotulación, publicaciones, publicidad, actos públicos...)**
 - La presencia del euskera en este apartado es del 100 % o superior al 90 %, salvo en los actos públicos (33,8 %).

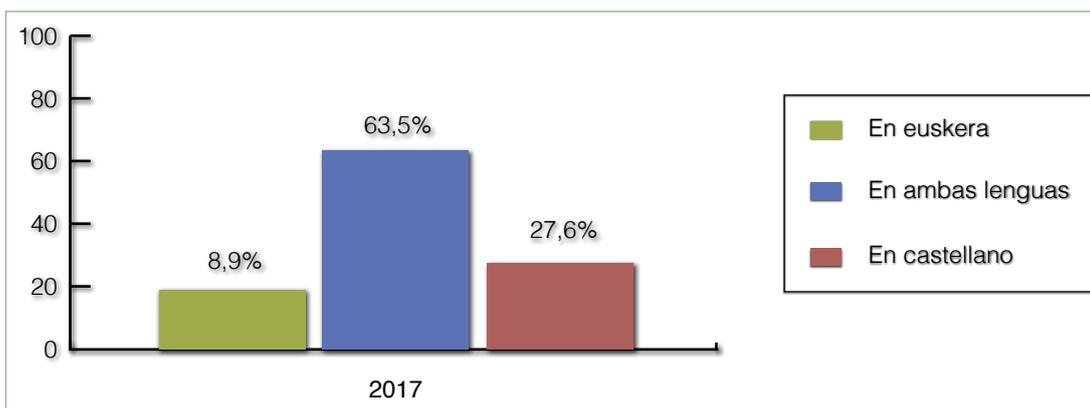
Lengua utilizada en los actos públicos de la institución (%). 2017



• Relaciones con la ciudadanía

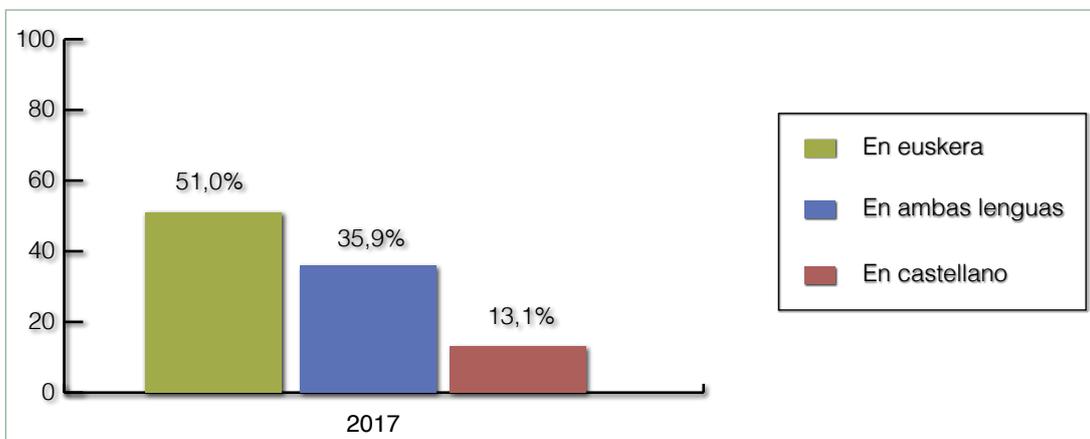
- Casi el 30 % de las comunicaciones oficiales escritas dirigidas a la ciudadanía sigue haciéndose exclusivamente en castellano.

Lengua utilizada en las comunicaciones oficiales de la institución a la ciudadanía (%). 2017



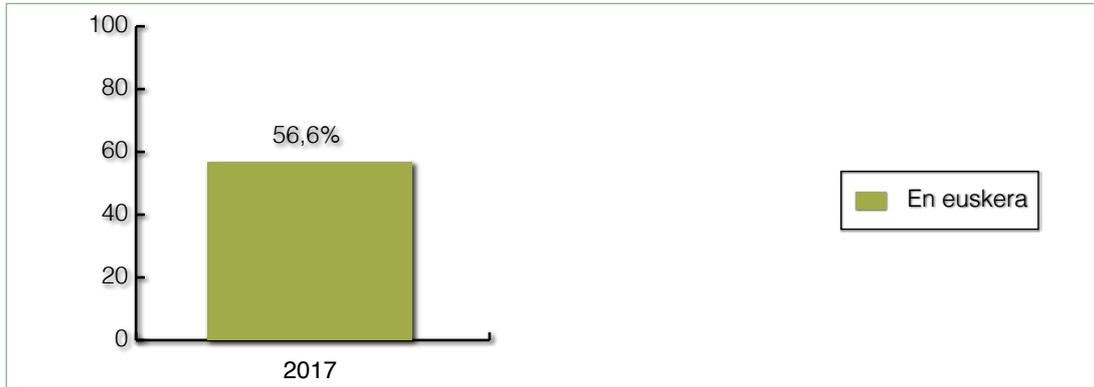
- Se ha respondido exclusivamente en castellano en el 13,1 % de los casos en los que la ciudadanía se ha dirigido a nosotros en euskera.

Lengua utilizada en las respuestas a la ciudadanía que se ha dirigido a nosotros en euskera (%). 2017

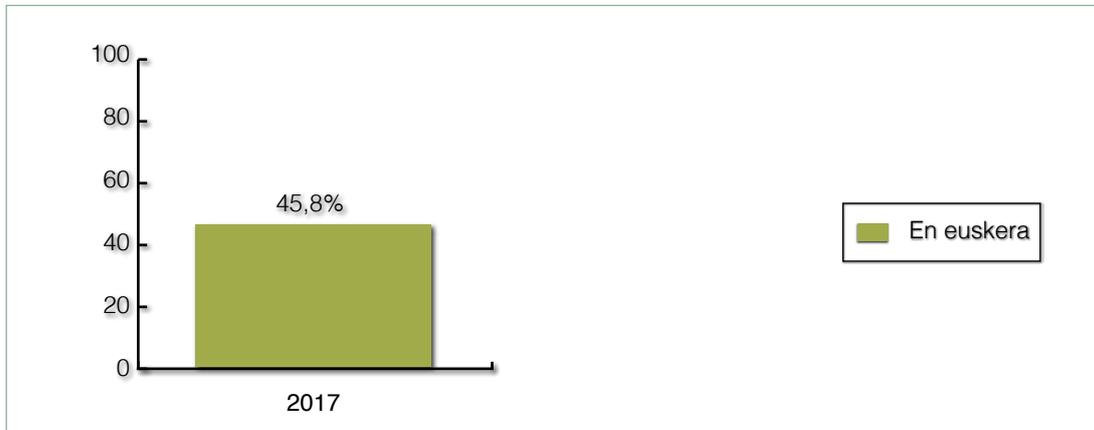


- El euskera es la lengua de atención en el 56,6 % de los casos por teléfono, y en el 45,8 % en ventanilla.

Atención telefónica en euskera de la institución a la ciudadanía (%). 2017

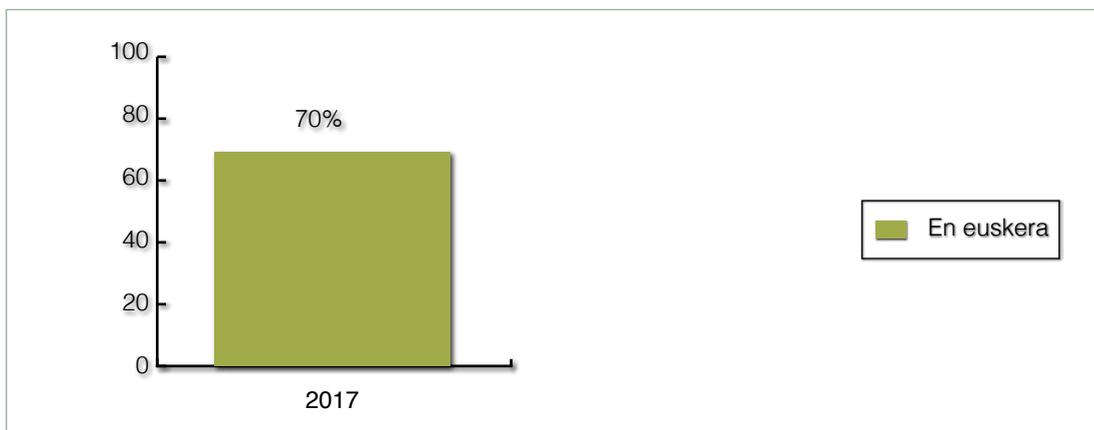


Atención en ventanilla en euskera de la institución a la ciudadanía (%). 2017



- El euskera es la lengua utilizada para responder a cuestiones planteadas en euskera en el 70 % de los casos.

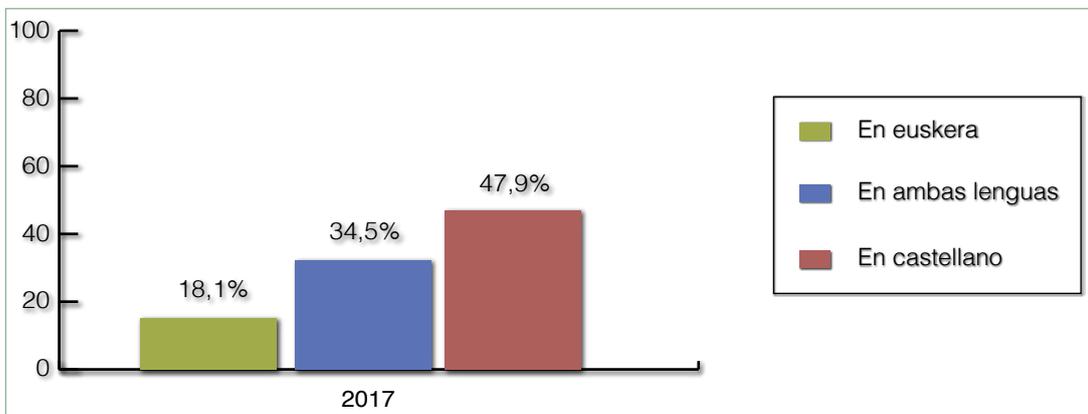
Lengua utilizada para responder a cuestiones planteadas en euskera (%). 2017



2.º EJE: Lengua de trabajo

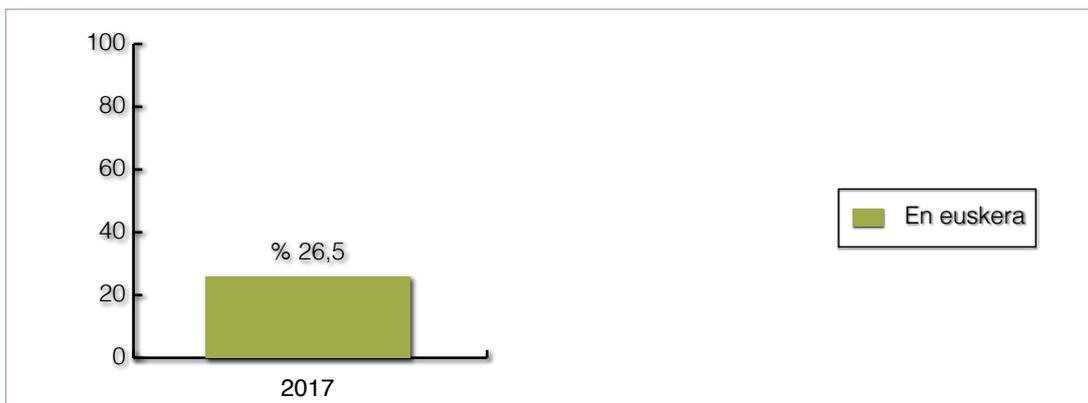
- **Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad**
 - 18,1 % en euskera, 34 % en ambas lenguas, y 47,9 % en castellano.

Lengua empleada en escritos oficiales internos y procedimientos administrativos (%). 2017



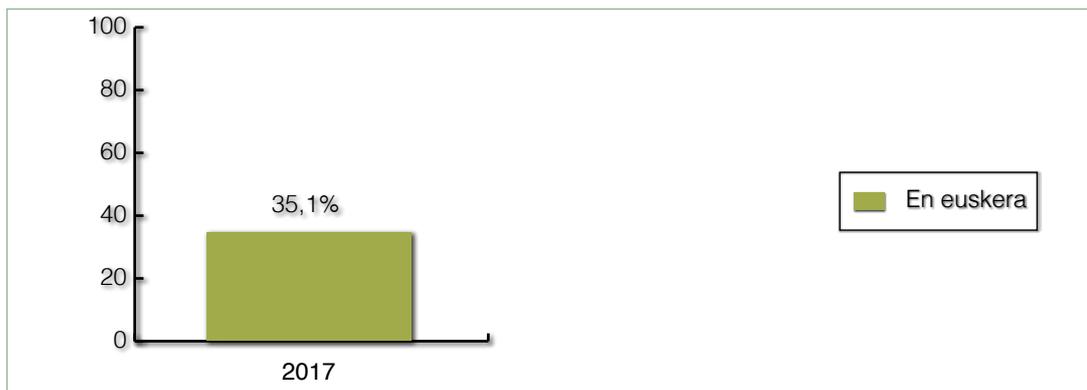
- **Comunicación oral en las relaciones internas de la entidad**
 - El empleo del euskera en las reuniones de trabajo es del 26,5 %.

Lengua empleada por la institución en las comunicaciones orales de las reuniones trabajo (%). 2017



- El empleo del euskera en las comunicaciones orales entre trabajadores es del 35,1 %.

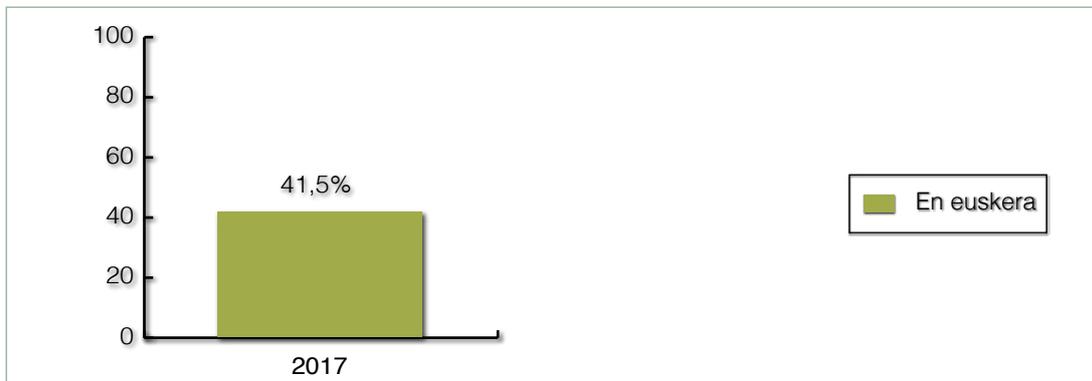
Lengua utilizada en las comunicaciones orales entre los empleados/as (%). 2017



- **Formación laboral**

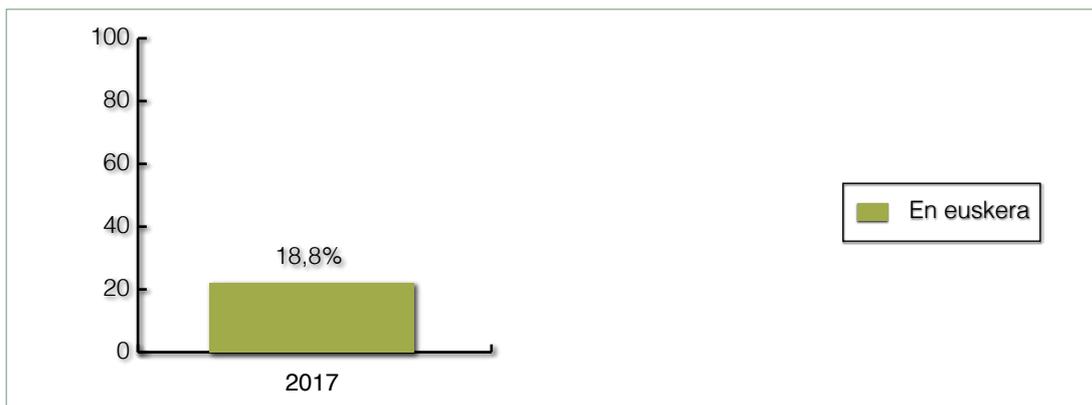
- El porcentaje de cursos ofertados en euskera es del 41,5 %.

Lengua de los cursos ofertados. 2017



- Porcentaje de cursos impartidos en euskera: 18,8 %

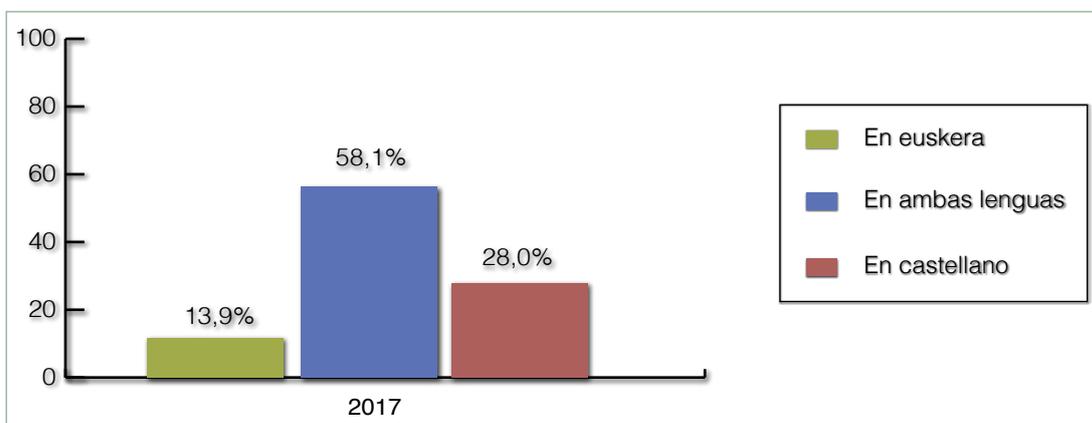
Lengua de los cursos a los que ha asistido la plantilla. 2017



- **Relaciones externas**

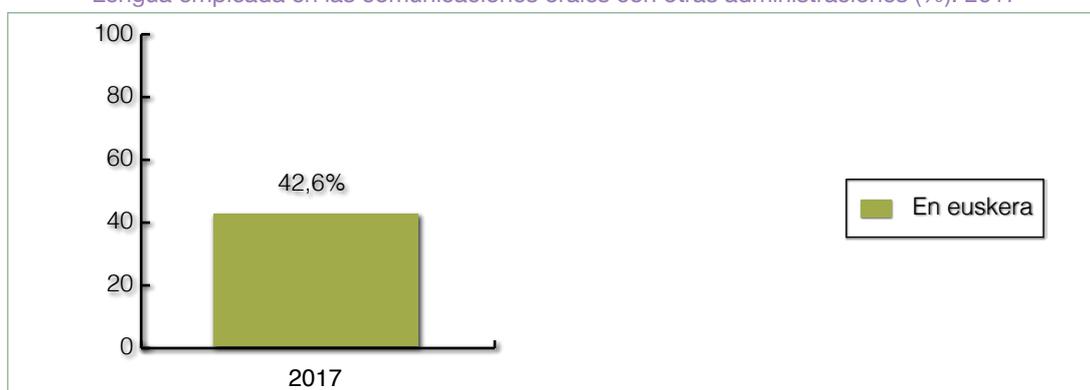
- Proporción de escritos remitidos a otras administraciones públicas: en euskera, el 13,9 %; en ambas lenguas, el 58,1 %.

Lengua en la que la institución ha remitido los escritos a otras administraciones públicas (%). 2017.



- En las relaciones orales con otras administraciones se ha empleado el euskera en el 42,6 % de los casos.

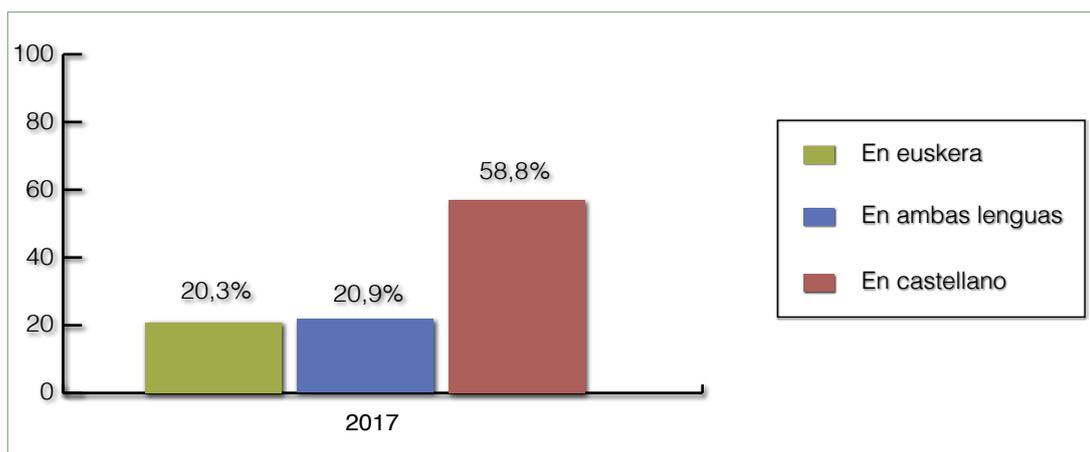
Lengua empleada en las comunicaciones orales con otras administraciones (%). 2017



- Lengua de creación

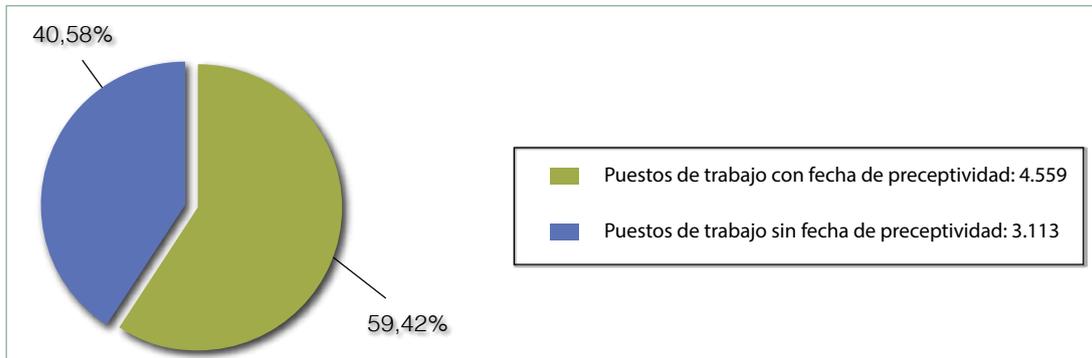
- La proporción de escritos creados en euskera ha sido del 20,3 %.

Lengua de origen o de creación de documentos (%). 2017



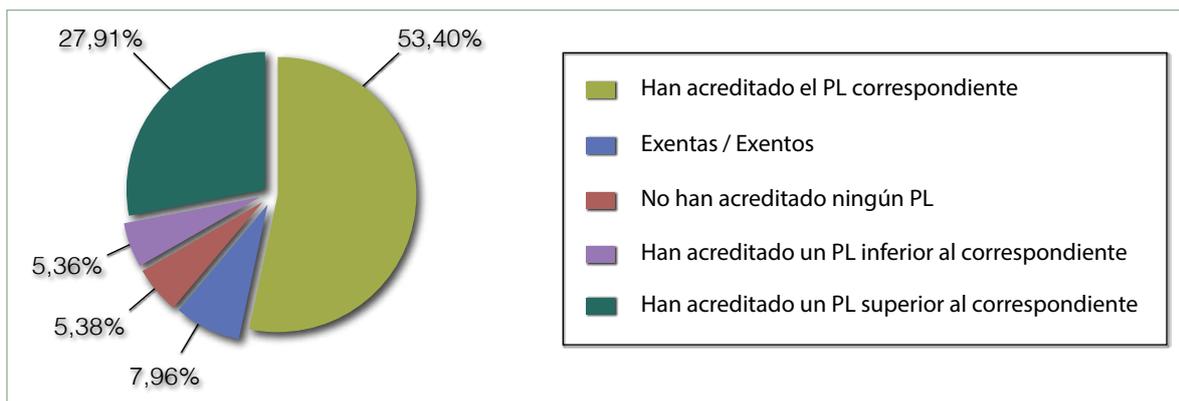
2. Competencia lingüística en el Gobierno Vasco y en sus organismos autónomos

Índice de preceptividad en los puestos de trabajo en el Gobierno Vasco



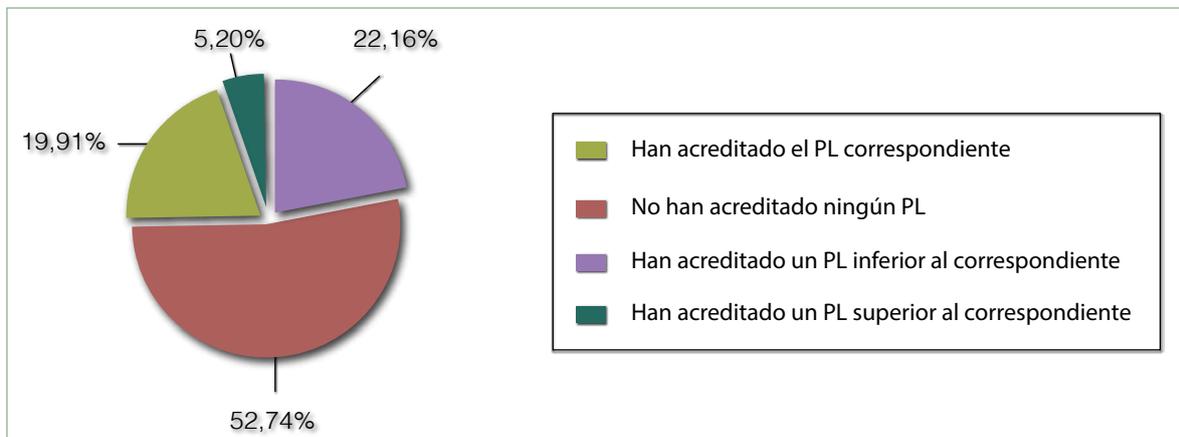
Aunque el índice de preceptividad correspondiente al Gobierno Vasco es del 40,58 %, su nivel real se sitúa 11 puntos más arriba, en el 59,42 %.

Grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en el Gobierno Vasco en puestos de trabajo con fecha de preceptividad



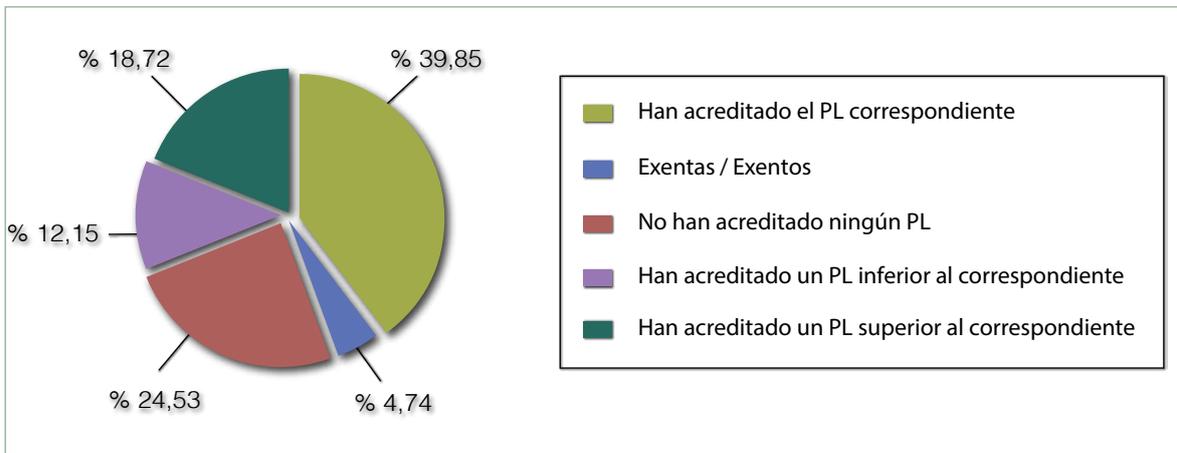
Según se aprecia en la tabla, el 86,67 % de las y los ocupantes de puestos de trabajo con fecha de preceptividad han acreditado algún perfil lingüístico, y el 5,38 % no ha acreditado ninguno.

Grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en el Gobierno Vasco en puestos de trabajo sin fecha de preceptividad



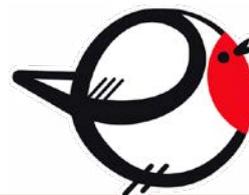
Se constata que, aunque la mitad de los puestos de trabajo que carecen de preceptividad no hayan acreditado ninguno, el 47,26 % ha acreditado algún perfil.

Grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en el gobierno vasco sin tomar en consideración la preceptividad del puesto



Actualmente, el 70,72 % del total de la plantilla del Gobierno Vasco tiene en mayor o menor medida competencia lingüística para trabajar en euskera.

DIRECTRICES PARA EL NUEVO PERÍODO DE PLANIFICACIÓN



Hay que reconocer que, en general, en la Administración se realiza un gran esfuerzo para trabajar y crear documentación en euskera. Gracias a ello, en algunos organismos es posible, y una realidad, trabajar en euskera. Además de la VPL y el IVAP, son algunas las unidades del Gobierno Vasco que han logrado, en mayor o menor medida, trabajar en euskera. En Cultura, en Emakunde y en otros organismos, algunas áreas funcionan en euskera perfectamente. La VPL quiere agradecer a todos y todas el inmenso esfuerzo que están realizando, y para darle continuidad, deseáramos consolidar y extender al conjunto de la Administración este esfuerzo efectuado respecto a la lengua de trabajo, ahora que ya están accediendo a la Administración generaciones casi plenamente euskaldunizadas, para que en plazo de pocos años puedan ejercer su labor en euskera sin ningún impedimento.

1. Los perfiles lingüísticos

El sistema de perfiles lingüísticos (PL en adelante), en líneas generales, ha mantenido su coherencia durante estos últimos años. Existen, ciertamente, algunos desajustes, y es posible encontrar más de un perfil lingüístico en puestos de trabajo con la misma denominación. Hay razones para ello. La asignación de los perfiles lingüísticos se realiza atendiendo a las funciones comunicativas orales y escritas de cada puesto y, dado que tales funciones pueden variar de una administración a otra, resulta normal que determinado puesto de trabajo tenga en una administración un perfil, y otro diferente en otra. En todo caso, en líneas generales, el sistema es coherente, y la diferencia, en su caso, suele ser de un solo nivel, superior o inferior. Los ejemplos extremos (las y los interventores o arquitectos con PL 2, o las y los administrativos con PL 4) deberían ser residuales en las asignaciones futuras.

En primer lugar, hay que señalar que, gracias al sistema de perfiles lingüísticos, se ha garantizado, en gran medida, el conocimiento del euskera entre las y los empleados de la Administración. En 1990, sabía euskera, en un grado mayor o menor, el 23,5 % de la plantilla; en 2017, esa proporción ha alcanzado el 70,72 %. Desde este punto de vista, podemos afirmar que hoy en día existe nivel de conocimiento suficiente para impulsar su uso, y eso se debe al extraordinario esfuerzo realizado durante todos estos años por la propia Administración y, especialmente, por las y los empleados.

En cualquier caso, no podemos olvidar que el verdadero reto de la normalización estriba en el propio uso de la lengua. Hay que admitir que el incremento del conocimiento del euskera no ha conllevado en la misma medida su uso en la Administración; por el contrario, hemos constatado que existen otros factores mucho más determinantes que el propio incremento del conocimiento y que afectan muy directamente al uso: la gestión avanzada y transversal del euskera, la actitud activa de las y los líderes, la elaboración de planes de uso eficaces, el grado de cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales, etc.

HAKOBA aprobó en 2017 un documento en el que se propone qué perfil lingüístico se ha de asignar a cada tipo de puesto de trabajo (véase http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri_admin_normalizazioa/es_def/adjuntos/APL_CAST.pdf); en muchos casos, la propuesta es doble (dos perfiles, a

elegir) ya que, como hemos mencionado, las funciones de un puesto pueden variar de una administración a otra.

Llegados a este punto, hemos de recordar el informe que en abril del pasado año presentó la Comisión de Seguimiento para la Convalidación de las Certificaciones del Conocimiento del Euskera. Concretamente, la conclusión número 4 del documento señala textualmente:

Hoy por hoy, quien desee acreditar un perfil lingüístico está obligado u obligada a acreditar las cuatro destrezas (comprensión lectora y oral y expresión escrita y oral) de la competencia correspondiente al perfil; sin embargo, a menudo se da la circunstancia de que realmente las destrezas realmente requeridas en un puesto no se corresponden con un mismo nivel del Marco; incluso puede darse el caso de que alguna de las destrezas no sea necesaria para el desempeño del puesto...

En opinión de HAKOBA y de la VPL, ha de darse cauce a la acreditación de las destrezas, y para ello es preciso actualizar el Decreto 86/97, y esa es la intención de la VPL durante esta legislatura.

2. Más allá de la voluntad

A través de la normalización lingüística pretendemos construir una Administración que garantice plenamente los derechos lingüísticos de las personas, que esté conformada en su totalidad por personas bilingües, y que trabaje también en euskera. En cualquier caso, es preciso avanzar en la consecución de esos dos objetivos: garantizar los derechos lingüísticos (como está estipulado por ley para la Administración) y conversión del euskera en lengua de trabajo de las administraciones. En opinión de la VPL, ha llegado el momento de abordar con determinación ambos objetivos; por una parte, existe ya capacidad suficiente en las plantillas y cargos de la administración; por la otra, llevamos muchos años gestionando planes de uso y, en consecuencia, podemos dar pasos adelante.

Como se ha señalado anteriormente, los derechos lingüísticos corresponden a la ciudadanía, e incumbe a la Administración materializar esos derechos y garantizar su cumplimiento. En otras palabras: la Administración tiene obligaciones, y sus empleados y empleadas constituyen el instrumento que materializa esas obligaciones.

Las acciones contempladas en los planes de uso no han de ser consecuencia de la voluntad de la o el empleado de turno, sino fruto de la determinación de la institución. Es la institución la que ha de determinar quién forma parte del plan, quién ha de tratar con quién de qué en euskera, qué se puede traducir y qué no, qué documentos se han de estandarizar prioritariamente, etc.

La y el empleado que ocupa un puesto en el que sea preceptivo el euskera estará dispuesto a trabajar indistintamente en cualquiera de las dos lenguas oficiales, con naturalidad, recibiendo el apoyo de la institución si es preciso, pero en ambas lenguas indistintamente, en función de las necesidades comunicativas y cumpliendo lo estipulado en los planes de uso. En resumidas cuentas, son las y los empleados quienes han de ofertar la posibilidad de elección de lengua. Está comprobado que practicando se aprende y que la destreza se logra con la práctica. Las y los empleados dominarán la lengua en la medida en que trabajen en euskera.

Para normalizar el uso del euskera en la Administración es necesaria la aportación de todas y todos. La ciudadanía vascohablante ha de saber que la Administración se encuentra en condiciones de ofrecer sus servicios en euskera; las y los representantes institucionales han de mostrarse sinceramente comprometidos con la normalización; y la plantilla ha de actuar conforme a la dinámica de trabajo que, en ese sentido, les marca la institución (y en la que se incluye la normalización del euskera).

3. Importancia de la formación lingüística específica

La mayoría de las y los empleados vascohablantes de la Administración han recibido una formación lingüística genérica (cursos de euskaldunización y alfabetización) y gracias a ella y a su propio esfuerzo han logrado determinada competencia lingüística. En este momento, más del 60% de los trabajadores de la Administración han acreditado el perfil lingüístico que les corresponde; y casi otro 10% el perfil inferior en un grado.

Sin embargo, la acreditación del perfil lingüístico no siempre garantiza que todos esos trabajadores estén capacitados para trabajar en euskera. Existen otros factores que han de ser tomados en consideración: el tiempo transcurrido desde que la y el trabajador acreditó el perfil lingüístico, el hecho de que hasta el momento nadie le haya pedido realizar sus funciones en euskera, su apego a la lengua, su motivación para el uso del euskera... De hecho, en muchas ocasiones a consecuencia del escaso uso, su capacidad está entumecida en cierta medida. Precisamente a ello se orienta la formación lingüística específica: a facilitar el salto de la enseñanza genérica a la realidad del día a día en el trabajo.

Dos son los procedimientos previstos para la formación lingüística específica: los cursos (presenciales u online) y las sesiones de capacitación (en cualquiera de sus modalidades). En los cursos del Gobierno Vasco se trabajan fundamentalmente la motivación, la expresión oral, los documentos y el lenguaje administrativo. En las sesiones de capacitación hay que reseñar los programas individuales, ELEBI y los seminarios específicos, el nuevo programa IDAZLAGUN y los novedosos cursos on-line que ha puesto en marcha el Departamento de Justicia.

En definitiva, es evidente que las administraciones han de apoyar a las y los empleados que han de trabajar en euskera, para que se encuentren debidamente preparados, a través de la capacitación lingüística, la formación, el servicio de corrección, la estandarización de documentos, las bases de datos terminológicas, etc. En cualquier caso, ha de quedar clara una cuestión: en todos los casos ha de garantizarse la existencia de una conexión total entre la comunicación que la o el empleado ha de desarrollar según el plan y el curso específico organizado para ello. No puede obviarse que la o el empleado se prepara no para aprender euskera sino para obtener un resultado específico: para llevar a cabo sus comunicaciones orales y escritas en euskera. Esto es, por lo tanto, el rasgo diferencial de este tipo de preparación: que la o el trabajador sea capaz de realizar su tarea en euskera al finalizar el proceso.

Por otra parte, en relación con el protocolo para las nuevas incorporaciones, sería conveniente que los recién llegados realizaran obligatoriamente algún curso para garantizar los mínimos en el uso de las lenguas oficiales: cómo se ha de redactar en la Administración, cómo generar textos bilingües sin recurrir a las traducciones, sesiones orientadas a la motivación, recursos y herramientas informáticas en euskera, gestión de los planes de euskera...

4. Aumento de las comunicaciones en euskera

La ley faculta a la Administración a trabajar en cualquiera de las dos lenguas oficiales cuando no se halla en comunicación con la ciudadanía. Desde el punto de vista legal, ambas lenguas (euskera y castellano) son oficiales, y los documentos redactados en cualquiera de ellas tienen idéntico valor. En consecuencia, trabajar en euskera no supone ningún problema legal. La Ley Municipal (Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi) abre las puertas a que se trabaje en euskera, siempre que se respeten los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

HAKOBA pretende impulsar las comunicaciones en euskera para generar así circuitos de trabajo en el seno de las instituciones e incrementar el uso del euskera en las relaciones interinstitucionales.

Trabajar cada vez más en euskera posibilitará una Administración bilingüe, capacitada para trabajar indistintamente en euskera y en castellano. Como ya hemos señalado, la comunicación con la ciudadanía habrá de efectuarse en la lengua elegida por las y los usuarios; la comunicación interinstitucional, por su parte, se realizará en la lengua que escojan las instituciones.

Encaminar la Administración hacia el trabajo en euskera nos sitúa en la senda de la normalización y reduce el desequilibrio real existente en el uso de las dos lenguas oficiales, el cual no es tal desde el punto de vista legal.

En la medida en que avancemos para que el euskera sea también lengua de trabajo, se reducirán las vulneraciones de derechos lingüísticos que se registran en su uso como lengua de servicio y, además, se tendrá que tomar cada vez más en consideración el factor lingüístico a la hora de organizar las tareas de áreas, servicios e instituciones. Así, las lenguas serán también cuestión a tener en cuenta a la hora de organizar las tareas de cada ámbito, ya que habrá que determinar qué se realiza en euskera, qué en castellano, qué en ambas lenguas, quién ha de llevar a cabo una u otra tarea, cómo se ha de distribuir la labor, etc.

En consonancia con la resolución adoptada el 21 de junio de 2016, HAKOBA ha creado un equipo de trabajo técnico para promover el uso del euskera en las relaciones interinstitucionales. Las instituciones que han formado parte de dicho equipo de trabajo son: la VPL, las tres diputaciones forales, los ayuntamientos de las tres capitales, EUDEL, UEMA, el IVAP y el Gobierno Vasco.

En las reflexiones que presentamos a continuación nos basaremos en el informe acordado por dicho equipo de trabajo. Las condiciones más adecuadas para la promoción del uso del euskera en las relaciones interinstitucionales serían las siguientes:

Gestión integrada del euskera en la administración correspondiente

- La gestión de la lengua ha de implantarse transversalmente, es decir, que la normalización del euskera se sitúe entre los objetivos estratégicos de la institución; no es una cuestión que haya de gestionarse colateralmente, sino junto al resto de los elementos estratégicos de la institución. Además de recogerse entre los objetivos de la institución que el euskera ha de ser lengua de servicio, ha de especificarse qué procedimiento se va a seguir para que sea lengua de trabajo en general, y en las relaciones interinstitucionales también en particular.
- Este tema de las relaciones interinstitucionales no es responsabilidad de la o el técnico de normalización lingüística; al contrario, incrementar el uso del euskera en la relación interinstitucional es responsabilidad de las direcciones y jefaturas de área.
- La tarea de poner en marcha y mantener esas relaciones en euskera no corresponde a la o el empleado, sino a la unidad o área, ya que si la o el trabajador que ha de establecer comunicaciones en euskera con otra administración desconoce la lengua, bien porque se halla exento de acreditar su conocimiento, o bien porque sabiendo euskera se le ha cambiado de puesto de trabajo, su unidad tendrá que garantizar que esa comunicación va a continuar manteniéndose en euskera. Para que la labor realizada no se malogre y se mantenga lo conseguido, en los protocolos de incorporación se pueden adjuntar y recoger las comunicaciones en euskera acordadas y puestas en marcha.
- Como ya hemos señalado previamente, la o el empleado no puede decidir por sí mismo qué lengua ha de utilizar en su trabajo y, en concreto, en las relaciones que mantiene con otras administraciones. La decisión respecto al uso de las lenguas oficiales corresponde a la institución.

- Para la implementación de esas comunicaciones en euskera y otras metas, las áreas serán las encargadas de la gestión de las lenguas, en el marco del plan general de la institución.

Cada administración ha de determinar qué puesto de trabajo resulta estratégico en su departamento, área o dirección de cara al incremento de las comunicaciones relaciones interinstitucionales.

Capacitación comunicativa

Cada área ha de tener la capacitación lingüística necesaria para comunicarse en euskera, sin recurrir a traducciones (aunque en el conjunto de su plantilla existan diferentes capacitaciones). Dado que pueden existir distintos niveles de capacitación, la metodología a utilizar se verá condicionada por dicho factor.

Formación (apoyo de la Administración)

La Administración ha de proporcionar todo su apoyo a las y los empleados implicados en esas comunicaciones para que puedan trabajar más cómodamente en euskera: formación generalista en euskera, formación y capacitación lingüística específica, servicio de corrección, documentos estandarizados, tablas terminológicas... La falta de preparación no puede ser excusa.

Hasta ahora, han sido primordialmente dos tipos de administraciones las que han adoptado la resolución de comunicarse en euskera con las demás: algunas (IVAP, HABE, los municipios de UEMA), al contar con una capacidad lingüística muy alta, lo hacen porque se comunican así de modo natural con la mayoría de las administraciones; otras han llegado a acuerdos (por ejemplo, entre UEMA y el Gobierno Vasco) para promover la comunicación entre ellas exclusivamente en euskera. El equipo de trabajo de HAKOBA, tratando de dar un paso más allá, ha puesto en marcha una experiencia piloto para promover las comunicaciones interadministrativas en euskera. El proyecto incluye una innovación de gran calado en contraste con otros proyectos similares: por primera vez todas las administraciones de la CAPV se han puesto de acuerdo para impulsar entre sí las comunicaciones en euskera y, resultando imposible llevar a cabo ese objetivo con todas y todos los empleados, se plantea proceder por áreas y ámbitos.

Es bien sabido que en todas las administraciones existen determinadas áreas que, en líneas generales, poseen una capacidad comunicativa aceptable en euskera: igualdad de género, bibliotecas, secciones de cultura, juventud, deportes... ¿Por qué no comenzar con ellas, para continuar posteriormente con otras? HAKOBA ha decidido recientemente comenzar por la igualdad de género. Los representantes del Gobierno Vasco, los ayuntamientos y las diputaciones forales se han entrevistado con las y los técnicos de igualdad correspondientes, les han informado del proyecto, han efectuado con ayuda de las y los técnicos de euskera el estudio comunicativo correspondiente, y han acordado entre todas y todos determinados objetivos. De esa manera, coordinadamente, todas las instituciones han abierto una línea de comunicación entre las y los técnicos de igualdad. Lógicamente, dichos proyectos han de quedar recogidos en los planes de euskera correspondientes, y su seguimiento se realizará de acuerdo a los indicadores respectivos.

5. Comunicación oral

Sin dejar de lado las comunicaciones escritas, durante este período de planificación la prioridad ha de situarse en las comunicaciones orales, porque el afianzamiento de estas conllevará el aumento de las comunicaciones escritas.

Las comunicaciones orales y escritas revisten características diferentes, pero la expresión escrita más próxima a la oral recurre normalmente a frases más breves, términos más comunes, un ritmo más vivaz... Es decir: resulta más clara y comprensible. No podemos olvidar que toda la ciudadanía tiene derecho a

comprender los mensajes de la Administración y, en la medida en que tales mensajes se hallen cerca del lenguaje cotidiano de la ciudadanía, será más fácil garantizar tal derecho.

Durante el VI Período de Planificación es preciso impulsar el uso oral del euskera como lengua de trabajo: promover un uso creciente de la lengua en las comunicaciones orales entre las y los empleados, en las reuniones de trabajo, en situaciones informales... La seguridad en el uso del idioma se logra a través de la práctica oral, y eso tiene un reflejo indudable en la producción escrita. El planteamiento general acerca de la comunicación oral que se haga en la planificación de las diversas instituciones adquiere así una importancia crucial. No se trata de responder a una necesidad puntual, sino de organizar los pasos que la institución ha de dar para comunicarse oralmente en euskera: en la práctica de los puestos de cara al público, en las relaciones interinstitucionales, en las informaciones que los técnicos han dar en público, en las actividades de carácter informal, etc.

Los cambios en el comportamiento lingüístico constituyen el eje central de análisis de Aldahitz Ikerketa, una iniciativa del Clúster de Sociolingüística, que conjuga la investigación con las acciones concretas. La metodología Eusle es la herramienta principal desarrollada mediante dicho proyecto para facilitar y analizar el cambio en los comportamientos lingüísticos. En cualquier caso, los recursos metodológicos del proyecto se han incrementado durante los últimos años con dos nuevos componentes: Ulerrizketa y Uler-saioak.

Gracias a todas estas iniciativas se han producido avances notables en el desarrollo de las herramientas integrales que se están creando e implementando para el cambio en el comportamiento lingüístico. En ese sentido, la VPL quiere promover el compromiso de implantar la metodología Eusle en los planes de uso del Gobierno vasco.

Al hilo de lo anterior, la dinámica social denominada EUSKARALDIA, cuyo objetivo es activar a las y los vascoparlantes infuyendo en sus costumbres lingüísticas, se pondrá en marcha también en los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, del 23 de noviembre al 3 de diciembre de 2018.

6. Reducción del número de traducciones

Aunque las y los empleados de la Administración estén, en una u otra medida, capacitados para trabajar en euskera y redactar documentos en dicha lengua, lo cierto es que, por la dinámica que ha existido hasta el presente en la Administración, la tendencia dominante ha sido y sigue siendo redactar la mayoría de los textos en castellano y traducirlos luego al euskera.

Esa tendencia genera dos problemas principales: por una parte, se desaprovecha la capacidad lingüística de las y los empleados (con el subsiguiente gasto); y, por otro, dado que casi todas las traducciones se realizan en el mismo sentido (del castellano al euskera), queda patente que el texto en castellano determina el estilo estructural y la prestancia de la traducción al euskera.

Para solventar el primero de los problemas, el análisis comunicativo realizado en cada área a través de la gestión avanzada nos dará a conocer cuál es la capacitación lingüística de las y los empleados, qué tipos de comunicación generan, con quién, con qué frecuencia, etc. Una vez efectuado el diagnóstico, cada dirección determinará qué se ha de redactar en euskera en esas áreas, qué en ambas lenguas y qué en castellano y, particularmente, qué se puede redactar en euskera sin recurrir a la traducción. Para que efectúen su tarea con comodidad, la institución proporcionará todo su apoyo a las y los empleados que han de dar el salto a redactar en euskera los documentos que antes se enviaban a traducir. El objetivo salta a la vista: activar nuestra capacidad lingüística para reducir en lo posible el elevado número de traducciones existentes en la actualidad.

La corrección es una de las soluciones al segundo de los problemas.. Como es sabido, dicha técnica consiste en redactar en ambas lenguas oficiales simultáneamente en vez de hacerlo en una de ellas y encargar una traducción posteriormente; es decir, que desde su génesis, el texto es redactado por dos personas, cada una de ellas especializada en la lengua en la que mejor se desenvuelve, pero bilingües ambas. Una vez conocidos el contenido y las características del texto, las personas correctoras acuerdan los objetivos, la estructura, el estilo, el vocabulario, las citas textuales, el tono y demás detalles del mismo. Una vez consensuado, cada una de las personas correctoras ajusta el texto a las características culturales de sus lectoras y lectores logrando así situar ambas lenguas oficiales al mismo nivel. El Gobierno Vasco desea implantar paulatinamente esa vía en todos los departamentos, y para ello, desde hace algún tiempo el IVAP ofrece dicho servicio de forma gratuita.

Junto a estos dos problemas principales, existen otras complicaciones en lo que respecta a la gestión de las traducciones:

- Aunque determinados documentos estén estandarizados, no son lo suficientemente conocidos y se envían a traducir.
- Las órdenes de traducción, con frecuencia, se emiten sin mayor control.
- Así, puede que diferentes servicios remitan el mismo documento a traducir varias veces.
- O que se haga traducir un documento íntegro al que se han hecho variaciones mínimas, sin reparar en el gasto que ello conlleva.

Para hacer frente a esas situaciones, se proponen aquí ciertos criterios para la gestión de las traducciones:

- Si el puesto de trabajo conlleva preceptividad, las comunicaciones habituales de dicho puesto han de ser redactadas en euskera por la o el empleado, sin recurrir a la traducción. Eso sí, el Departamento le ha de proporcionar todo su apoyo para facilitar esa tarea (especialmente, programas de corrección). En cualquier caso, si se produjeran «situaciones especiales» (documentos inhabituales, textos complejos, muy urgentes,...), se podría recurrir a la traducción.
- Un mismo texto (o muy similar) no se podrá remitir dos veces para su traducción, aunque en el transcurso del proceso el texto sufra variaciones.
- Cada departamento arbitrará medidas para controlar los documentos que se remiten para su traducción, sin perder de vista nuestro objetivo: reducir la cantidad de traducciones.
- Así, para evitar traducciones, se proporcionarán a las y los empleados documentos estandarizados por las y los traductores y técnicos de euskera.

7. Estandarización de documentos

Aunque se haya realizado un gran esfuerzo para la elaboración de documentos estandarizados, queda mucha tarea por delante. Y no sólo en euskera, sino también, aunque en menor medida, en castellano. En tanto que el euskera se convierta en lengua de trabajo, esta necesidad va a ser más evidente. Por consiguiente, en principio, basándonos en el análisis de las necesidades comunicativas, sería conveniente por direcciones en primer lugar, posteriormente por departamentos, y finalmente por organismos, que se iniciara la labor de estandarización de documentos. En cualquier caso, este proceso de estandarización ha de ser llevado a cabo bajo la dirección del IVAP, y sería conveniente que en él tomaran parte todos los organismos de HAKOBA.

De esa manera, los documentos se estandarizarían por familias y procedimientos. Ha de ser una labor integral, transversal, que pueda ser utilizada en administraciones de mayor o menor tamaño, plasmada en un euskera claro y una terminología unificada. Posteriormente, debería ser accesible en la intranet y en los ordenadores a modo de plantilla, para facilitar la labor de las y los empleados, ya que ahí reside el objetivo fundamental del proyecto: promover el uso del euskera.

8. Una comunicación de calidad

Es preciso fomentar en la Administración una comunicación de calidad, es decir, con textos correctos, comprensibles, precisos y claros. He aquí algunos criterios para redactar textos de calidad:

- Se trata de comunicar: la o el destinatario ha de entender a la primera lo que se le hace saber. El texto debe ser adecuado desde el punto de vista comunicativo.
- El texto ha de guardar una estructura lógica, y dicha estructuración se hará patente mediante estrategias como el uso de titulares y subtítulos, ideas por párrafos, citas legales como notas a pie de página...
- El texto tiene que ser correcto.
- Cada lengua tiene su manera de exponer las cosas: hay que respetarla. En cualquier caso, es preciso renovar, modernizar y acercar a la ciudadanía el lenguaje administrativo.
- Hay que cuidar el diseño de los escritos para garantizar su legibilidad.

En la web del IVAP hay disponibles pautas concretas sobre todas estas cuestiones (véase http://www.ivap.euskadi.eus/r61-vedargeu/es/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/es_def/index.shtml).

9. Comunicación digital

Señalaba Koldo Mitxelena que «el verdadero enigma del euskera es su supervivencia, no su origen». Paraphraseando esa idea, el verdadero misterio del euskera sería que, siendo una lengua minoritaria, logre hacerse un hueco en el mundo digital junto a las lenguas más extendidas.

Internet ha roto con el paradigma clásico de la comunicación y ha creado un nuevo modelo, transformando las variantes que hasta ahora habían prevalecido; es decir, la comunicación interpersonal y la comunicación de masas. Por consiguiente, en el nuevo espacio virtual se produce la convergencia de todos los tipos de comunicación. Como consecuencia de todo ello, los roles de la persona emisora y de la receptora varían en el entorno digital. Y es que la persona receptora, que es pasiva en la comunicación tradicional, ha pasado a

convertirse en activa en la actual. Internet ha situado ambos roles a un mismo nivel. La persona emisora es también plural, y cualquier persona o grupo puede convertirse en emisor de mensajes.

Además, gracias al hipertexto, la persona receptora no es una mera consumidora del mensaje. Y es esa, precisamente, la segunda característica principal y la aportación más innovadora de la comunicación digital. El hipertexto ha creado una nueva forma de escribir, secuencial, que rompe con la noción de linealidad. Gracias a ello, todas las personas que intervienen en el proceso de comunicación se convierten en activas, porque tenemos la oportunidad de abrir la experiencia de la comunicación y dejarla en manos de las personas lectoras.

El mensaje actual se compone de diversos formatos y es de carácter multimedia, entendiendo tal concepto como la integración de todo tipo de formatos y medios de comunicación. Son, por lo tanto, tres las principales señas de identidad de la comunicación digital: la interacción, la hipertextualidad y su carácter multimedia.

Como puede apreciarse, la comunicación digital no consiste en tomar la comunicación analógica y trasladarla al formato electrónico, sino que supone mucho más. La comunicación digital posee su propio lenguaje, sus recursos, que, si no son debidamente utilizados, abocarán al fracaso. La comunicación analógica va retrocediendo en todo el mundo, y la Administración no constituye excepción alguna. Si el euskera ha de perdurar, tendrá que subir al tren de las nuevas tecnologías, y tendrá que hacerlo en el plazo más breve y con decisión.

En la web del IVAP, se ofrece información detallada sobre todas estas cuestiones (véase http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/es_def/adjuntos/comunicacion_electronica.pdf).

10. Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales

Gracias a los esfuerzos que se han realizado en el Gobierno Vasco durante los últimos años en la euskaldunización de la plantilla, muchas y muchos empleados se encuentran capacitados para trabajar en euskera, a uno u otro nivel; sin embargo, como fruto de la inercia, en numerosos ámbitos se sigue trabajando en castellano. Y resulta evidente que, si la Administración aspira a ser realmente bilingüe, nuestras dos lenguas oficiales han de ser utilizadas con equilibrio e igualdad. Hablamos de «utilizar» porque en el uso se halla la clave del futuro de cualquier lengua: ahí reside el quid de la cuestión y el reto más importante. Dado que la meta consiste en situar al mismo nivel real el euskera y el castellano en la Administración, que gozan formalmente de idéntico reconocimiento, la tarea que se nos plantea es la de avanzar hacia la verdadera equiparación del euskera. Se trata de dar pasos eficientes: ni precipitados e inútiles, porque pueden abocarnos al hastío y al fracaso; ni demasiado tímidos, ya que si no se rentabiliza lo invertido en el «conocimiento» del euskera, se estará corriendo el riesgo de retroceder.

Las administraciones públicas aprobarán los planes de normalización del uso del euskera durante el primer año del VI Período de Planificación, y los departamentos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos harán lo propio. Los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales serán una guía imprescindible para esa labor, ya que en ellos se especifican las metas y los pasos del plan (http://www.euskara.euskadi.eus/r59-738/es/contenidos/informacion/argitalpenak/es_6092/adjuntos/Irizpideakgazt.pdf); a fin de cuentas, para que la Administración trabaje en ambas lenguas, es imprescindible que cada empleada o empleado, área o departamento sepa en qué situaciones ha de utilizar ambas lenguas oficiales, es decir, qué, cuándo y con quién ha de tratar en euskera o en castellano.

Por consiguiente, cada organismo detallará, basándose en los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales aprobados en el IV Período de Planificación, cuál ha de ser la utilización de ambas lenguas en su ámbito. En ellos se especificará, entre otros aspectos, el uso de las lenguas oficiales en las relaciones orales y escritas

y en las comunicaciones telemáticas; se concretarán asimismo los criterios de traducción, así como el tratamiento que se ha de dar a ambas lenguas oficiales en los registros, las subvenciones, las contrataciones o en las publicaciones que gestiona el organismo. Todo ello, sin dejar de lado los criterios que se han de seguir en la rotulación, la publicidad o los actos públicos. Para ello, cada departamento deberá ajustar dichos criterios a su realidad lingüística, y asegurar, de manera sistemática, su cumplimiento.

11. Protocolos de acogida

Es notorio que la edad media de las y los empleados de la Administración es alta, y que en los próximos años se producirán numerosas incorporaciones. Desde el punto de vista de la Viceconsejería de Política Lingüística, esta llegada de nuevas y nuevos trabajadores puede ser una oportunidad inmejorable para consolidar el uso del euskera que hemos estado promoviendo durante la última década, no sólo en lo que se refiere a la lengua de servicio sino, y en especial, para avanzar más decididamente en lo que respecta a la lengua de trabajo. La lógica lleva a pensar que la mayoría de las personas incorporadas serán más jóvenes y, en consecuencia, muchas de ellas se habrán formado en modelos de enseñanza en euskera. Dicho de otra forma, se prevé que se incorpore gente altamente cualificada para trabajar en euskera; por ello, deberíamos establecer las bases para que, cuando esas personas comiencen a trabajar en la administración, encuentren cauces para desarrollar sus funciones con naturalidad desde el punto de vista de la normalización del uso del euskera.

Sin embargo, muchas de las personas que se incorporan actualmente se encuentran con equipos de trabajo que por una u otra razón desarrollan su labor en castellano, y dado que la tendencia de las nuevas incorporaciones es, lógicamente, la de integrarse en la sistemática actual, en poco tiempo corren el riesgo de perder su capacidad de trabajar en euskera.

El objetivo consiste en que esas nuevas incorporaciones comiencen a trabajar en euskera con naturalidad, pudiendo incentivar así el uso del euskera en su círculo laboral. Por ello, consideramos que nada más incorporarse a la Administración han de ser informadas de las resoluciones adoptadas en el ámbito de la política lingüística, y para ello, el protocolo de acogida constituye una hoja de ruta, trascendental a nuestro entender. En dicho protocolo se recogen los pasos más fundamentales, por lo que estos pueden y deben ser adaptados según las necesidades. En cualquier caso, los que a continuación se enumeran pueden considerarse casi imprescindibles para el cumplimiento de los objetivos que acabamos de mencionar.

1. La o el responsable del área de personal notifica a las personas interesadas las normas.

En nuestros organismos la o el responsable de personal es normalmente quien antes conoce cuándo se incorporan las y los nuevos empleados. En consecuencia, le corresponde iniciar la secuencia de acciones del protocolo. Notificará a las y los interesados cuándo se presentará la nueva incorporación a su puesto de trabajo y, jerárquicamente, la secuencia de acogida a seguir sería: la o el director correspondiente, la o el jefe del servicio y la o el técnico de euskera.

2. La o el director correspondiente y la o el jefe de servicio recibirán a la persona dirigiéndose a ella en euskera.

Cuando la nueva incorporación se presente en su puesto de trabajo por vez primera, debería ser recibido por la o el director y jefe de servicio correspondiente. En cualquier caso, cuando la capacitación lingüística de tales responsables lo permita, habría que procurar que dicho primer contacto se estableciera en euskera. Pudiera ocurrir que fuese precisa la ayuda de la o el TNL, o que tuviera que realizarse en castellano. Sea como fuere, cuando se le planteen a la o el nuevo empleado sus funciones,

sus responsables deberían mencionarle asimismo las resoluciones existentes en torno a la gestión lingüística:

1. La o el director debería proporcionar información sobre: la estructura del departamento, los objetivos y tareas, el Plan de Euskera y los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
2. La o el jefe del servicio le informará sobre las siguientes cuestiones: Las características lingüísticas del puesto de trabajo y del área. La obligación que tiene la Administración de respetar los derechos lingüísticos de las y los ciudadanos y la necesidad de uso del euskera como lengua normalizada en el ámbito interno. Además, le asignará una o un compañero de trabajo, si es posible con dominio del euskera, que hará la función de tutor o tutora durante los primeros días.
3. La o el TNL le recibirá y en el transcurso de los cinco primeros días de trabajo le ha de comunicar lo siguiente: El perfil lingüístico (PL) y la fecha de preceptividad (FP) del puesto de trabajo, las características y objetivos lingüísticos del área, los objetivos primordiales del Plan Principal, y los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
4. La o el técnico informático del organismo, por orden de la o el Jefe del Servicio, le instalará el sistema operativo y las aplicaciones en euskera.

Es imprescindible alimentar la relación entre la o el TNL y la nueva persona incorporada. Para esto, cuando hayan transcurrido unas tres semanas, tratarán los siguientes temas :

- a. Analizar la situación lingüística del área.
- b. Identificar las necesidades de formación.
- c. Ofertar el servicio de corrección, haciéndole saber que, en cualquier caso, éste es más recomendable que la traducción desde el punto de vista de la normalización.
- d. Identificar las carencias terminológicas y los documentos que pudieran estandarizarse y, si fuera necesario, solicitar la colaboración del IVAP.
- e. Fijar un plazo para volver a reunirse.

12. Importancia de la formación generalista

Recibir una formación generalista en euskera resulta tan valioso para la normalización como la propia acreditación del perfil lingüístico. Se han de adoptar medidas para garantizar que dicha formación se reciba en euskera, y se han de dar facilidades a las y los empleados para que puedan asistir a los cursos impartidos en euskera.

Conscientes de todo ello, el Gobierno Vasco ha puesto en funcionamiento diversas iniciativas para asegurar que la formación generalista se imparta también en euskera. En el Gobierno Vasco, por regla general, están previstas cuarenta horas anuales para la formación de las y los empleados. Sin embargo, deberían quedar exentas de ese límite de cuarenta horas, aquellas personas que eligieran los cursos de formación generalista en euskera cuando el IVAP oferte tales cursos en ambas lenguas. Si no lo hicieran así, no se les aplicaría el incremento por encima de las cuarenta horas, y se retornaría al límite vigente para el conjunto de la plantilla.

13. Criterios para la contratación

A través de la proposición no de ley 56/2014 del Parlamento Vasco, se instó al Gobierno Vasco a que implantara determinadas pautas para su Administración General y para el ámbito de las administraciones a nivel institucional, a fin de que estableciera y regulara los principios generales en aquellos casos en los que el uso del euskera puede ser relevante en los contratos administrativos. En respuesta a dicha demanda, el Gobierno Vasco, en su Consejo de Gobierno del 26 de abril de 2016, aprobó las directrices que establecen las bases generales para incluir el uso y conocimiento del euskera en las contrataciones de la Administración pública de la CAPV (véase http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/politicas_clausulas2/es_def/adjuntos/clausulas_linguisticas.pdf).

Posteriormente, la VPL remitió a todos los organismos públicos de la CAPV las siguientes indicaciones:

- Documento de cláusulas administrativas específicas para la contratación de servicios. Procedimientos: abierto, restringido y negociado con publicidad.
- Modelo de carátula unificada para contratos de obra, servicios y suministros.
- Instrucciones para cumplimentar el documento europeo único de contratación (DEUC).

La VPL hizo saber claramente a los organismos en cuestión que tales indicaciones estaban destinadas a los departamentos del Gobierno Vasco y, por consiguiente, no resultaban válidos tal cual para el resto de las administraciones. Para que resultaran válidos, cada administración debería adaptarlos y modificarlos en función de los contratos que pretendiera realizar y de acuerdo con las directrices aprobadas por el Consejo de Gobierno de 26 de abril de 2016.

El objetivo de todo ello es que, al contratar, todos los órganos de contratación incluyan obligatoriamente las condiciones lingüísticas que se han de cumplir en las carátulas de los contratos administrativos y en el pliego de cláusulas administrativas específicas. Y lo que es más importante: que se haga un seguimiento del nivel de cumplimiento de tales condiciones y, en caso de incumplimiento, se adopten las medidas precisas.

Cada departamento debería ocuparse de realizar el seguimiento, y cuando así se le solicite, dar cuenta de ello a la VPL.

BASES Y PROCEDIMIENTOS DEL NUEVO PLAN DE USO



1. El Plan de Acción para la Promoción del Euskera

El Plan de Acción para la Promoción del Euskera (PAPE) vino a sustituir en 2015 al Plan General de Promoción del Uso del Euskera, con la vista puesta siempre en el incremento del uso de esta lengua. Por lo que respecta al contenido del Plan, las más de 340 acciones que contempla el PAPE abarcan 16 ámbitos: la transmisión familiar, la enseñanza, el ocio, el espacio socioeconómico, los medios de comunicación... Uno de estos ámbitos es el de la Administración. El Plan prevé seis medidas principales para promover el uso del euskera en el ámbito público, y numerosas acciones para desarrollarlas:

- Promover y garantizar la utilización del euskera en la Administración.
- Adoptar medidas para que el euskera sea también lengua de trabajo.
- Adoptar medidas para la mejora continua de la capacidad lingüística de las y los empleados.
- Establecer los criterios de utilización de cada lengua.
- Fomentar la colaboración entre las distintas administraciones.
- Incrementar la utilización del euskera en la comunicación externa.

Resulta evidente que el PAPE es un instrumento esencial para la planificación lingüística de la Administración, porque en él se establecen las líneas de trabajo fundamentales.

2. La Agenda Estratégica del Euskera

El Gobierno Vasco ha hecho suyas estas líneas de trabajo y las ha trasladado a la Agenda Estratégica del Euskera, dando así cumplimiento a las tareas que el PAPE asigna específicamente al Gobierno Vasco. El Gobierno Vasco mantiene un firme compromiso con el euskera, como queda plasmado en la Agenda Estratégica. En este sentido, la Agenda constituye el instrumento y la pauta del Gobierno Vasco durante la presente legislatura para la planificación y ejecución de los compromisos e iniciativas del Gobierno en materia de política lingüística.

Que la Agenda –junto con otros 14 planes– esté incluida en el Programa de Gobierno indica que también el euskera es considerado un contenido estratégico del conjunto de los departamentos. El euskera ha de ser un tema transversal del Gobierno; se ha de garantizar el uso del euskera en las relaciones con la ciudadanía y, para ello, resulta ineludible avanzar para que el euskera sea asimismo lengua de trabajo en el conjunto de los departamentos. Porque si se pretende que nuestra Administración sea efectivamente bilingüe, el

objetivo de que el euskera sea lengua de trabajo ha de estar presente en los planes estratégicos de todos los departamentos y en todos los proyectos e iniciativas que se promuevan, sea cual fuere su motivo y contenido. Por consiguiente, la Agenda incumbe a todo el Gobierno Vasco.

Durante la pasada legislatura, el Gobierno Vasco puso en funcionamiento Aurrerabide, para implantar un modelo de gestión avanzada en los departamentos del Gobierno y en sus organismos autónomos y, en última instancia, para renovar y mejorar la propia Administración. Siendo el euskera una línea estratégica transversal, en el momento de gestionar su papel en Aurrerabide como lengua de servicio y lengua de trabajo, como en el resto de los temas transversales, ha de contar con la responsabilidad de todas las unidades; por tanto, las direcciones de los departamentos y las y los responsables de los servicios han de asumir la tarea de la gestión del euskera.

3. Un plan unificado y alineado con el Marco de Referencia Estandar de Bikain

Hasta la actualidad, en todos los periodos de planificación, cada administración, y cada empresa pública o privada ha hecho uso de su propio modelo de plan; es más, hasta la propia terminología ha variado de un organismo a otro: «reto, ámbito, objetivo estratégico, objetivo específico, acción, iniciativa...» son términos que se repiten en todos los planes, pero con significados diferentes en no pocas ocasiones.

Conscientes de esa pluralidad y teniendo presente la necesidad de coordinación, la VPL ha diseñado un plan modelo para este VI Período de Planificación, en consonancia con el Marco de Referencia Estándar (EME) de Bikain (véase <https://www.euskalit.net/bikain/bikainberri/Guia%20de%20referencia%202018.pdf>). HAKOBA ha aprobado el citado modelo, que está diseñado para su uso no solo en las administraciones públicas sino también en empresas públicas y privadas. Las ventajas del uso del nuevo modelo son evidentes:

- Se trata de un modelo unificado para las administraciones públicas (que sirve asimismo para las empresas públicas y privadas).
- Se halla alineado con Bikain y EME.
- Ofrece al organismo la posibilidad de efectuar una planificación a largo plazo (el plan estratégico) y a corto plazo (el plan de gestión).
- El modelo propuesto para la evaluación y la planificación coincide con el utilizado por Bikain.
- El nuevo modelo permite a la Viceconsejería de Política Lingüística implementar una verdadera política lingüística, ya que identifica y pondera los elementos más importantes para la normalización del euskera.

4. Participantes en los Planes de Uso

Dentro del nuevo Plan, además de trabajar con las áreas bilingües y euskaldunes, habrán de incorporarse todas y todos los empleados que tengan algún tipo de responsabilidad comunicativa. Por consiguiente, se proporcionará a tales empleadas y empleados el acceso a los planes de uso específicos en cada caso.

Para ello, en primer lugar, habrá que identificar quiénes han de tomar parte en los planes de uso departamentales (pertenezcan o no a áreas bilingües o euskaldunes). Para resolver esa cuestión, debiéramos atenernos, en líneas generales, al siguiente orden de prioridades:

- Quienes habitualmente mantengan comunicación oral o escrita con la ciudadanía (lengua de servicio).

- Quienes en el seno del organismo proporcionen servicios claves y transversales (lengua de trabajo): asesoría legal, contratación, personal, informática, presupuestos...
- Quienes mantengan comunicación con otras administraciones (lengua relacional).

Todas y todos esos empleados han de ser incluidos paulatinamente en los planes de euskera. Quienes se hallan de cara al público, de forma inmediata; todas las demás, a lo largo del período de planificación. Ni que decir tiene que el organismo ha de satisfacer las necesidades de las y los empleados que intervienen en los planes: motivación, formación lingüística (con vistas al desarrollo de la comunicación oral, especialmente), documentos estandarizados, servicios de corrección, etc.

5. El Plan Estratégico para el Período de Planificación: objetivos e indicadores

Dentro del concepto «Plan de uso» se pueden distinguir dos planes diferenciados: el plan estratégico para el conjunto del período de planificación, y el plan de gestión anual. Comencemos por el plan estratégico (véase <http://www.euskadi.eus/informacion/modelos-de-plan-de-euskera/web01-a2euplan/es/>).

Al iniciarse el período de planificación, el Gobierno Vasco (en su conjunto) y cada departamento u organismo autónomo (por su parte) han de definir cuáles han de ser sus objetivos para el período, y qué metas pretenden alcanzar en cada uno de los objetivos. Nuestro plan estratégico reposa sobre dos ejes: la lengua de servicio y la lengua de trabajo, y en torno a dichos ejes giran los elementos secundarios. Por consiguiente, cada departamento debe definir durante el primer año del período dónde se encuentra (valiéndose de los indicadores), qué objetivos se asigna y, en función de los mismos, dónde pretende estar dentro de cinco años (al finalizar el período de planificación).

Hace falta un análisis a fondo para conocer cuál es la situación de partida, un diagnóstico concreto; para ello, no hay mejor recurso que la evaluación final del período de planificación precedente (téngase presente que dicha evaluación final se ha efectuado de acuerdo al nuevo modelo de plan de uso y empleando una metodología científica). Gracias a dicha evaluación conocemos el estado de todos los indicadores y es posible elaborar una previsión pormenorizada para el quinquenio. Como puede apreciarse, los datos de la evaluación final del anterior período de planificación ofrecen el diagnóstico del período de planificación en ciernes.

Con el nuevo modelo de plan estratégico, administraciones y sociedades públicas y privadas tienen ocasión de planificar y evaluar de acuerdo a un mismo esquema y lenguaje. Además, al estar en consonancia con Bikain, se le allana el camino a la Viceconsejería de Política Lingüística para la planificación de la política lingüística, de acuerdo con la ponderación que en cada caso se asigna a los elementos en cuestión (los contenidos en el Marco Estándar de Referencia).

6. El plan de gestión anual: acciones

Como ya se ha adelantado, los planes de gestión anual constituyen, junto al plan estratégico, la columna vertebral del proceso de normalización. A la hora de diseñar el plan estratégico, cada departamento y organismo autónomo del Gobierno Vasco ha analizado dónde se encuentra y ha definido adónde quiere llegar para lograr sus objetivos. La conclusión salta a la vista: cuanto mayor sea el avance previsto, más serán las acciones que habrán de ser puestas en marcha para lograrlo.

Las acciones que anualmente pone en funcionamiento cada departamento (para cumplir los objetivos marcados para el quinquenio) han de quedar recogidas en el plan de gestión anual. Por ello, hay quienes también llaman al plan de gestión «plan de acción», ya que en dichos planes se establecen las acciones específicas: quién ha de hacer qué y para cuándo (véase <http://www.euskadi.eus/informacion/modelos-de-plan-de-euskera/web01-a2euplan/es/>).

Como sucede con el plan estratégico, el plan de gestión anual ha de ser aprobado, gestionado y evaluado por la comisión de euskera correspondiente; en cualquier caso, los objetivos del plan anual deberán ser gestionados (elaborados, ejecutados y evaluados) en el servicio o área correspondiente, con la participación del mayor número posible de personas implicadas.

7. Evaluación del plan de uso

No existe período de planificación que no establezca una evaluación final, ya que sin ella, no sería posible conocer el grado de éxito alcanzado por un determinado proyecto. Al fin y al cabo, una correcta evaluación nos aclara hasta qué punto se han cumplido los objetivos previstos en el plan estratégico. Las evaluaciones del plan estratégico han de realizarse, como mínimo, al finalizar el período de planificación, y sus resultados pueden servir de diagnóstico para el siguiente período de planificación.

Hay que destacar que las y los responsables de realizar la evaluación en la administración pública han hecho, hasta ahora, en general, un buen trabajo. De hecho los datos aportados por los modelos de evaluación anteriores y los datos resultantes del modelo actual van encaminados en la misma dirección.

La evaluación de un plan estratégico puede realizarse de diversas maneras, pero, en todo caso, si se desea obtener indicadores válidos, el proceso ha de ser diseñado de manera fiable. En los departamentos más pequeños, pueden tomar parte en el proceso la o el técnico de euskera y la totalidad de la plantilla; conviene, en cualquier caso, ponderar adecuadamente los datos en función de ciertas variables como, por ejemplo, la frecuencia o importancia de determinados tipos de comunicación (p.ej. no reviste el mismo valor la respuesta del empleado/a que se comunica una vez por semana por teléfono que la de quien lo hace varias veces en cada jornada).

En departamentos muy grandes resulta muy difícil llegar a la totalidad de la plantilla y, en consecuencia, conviene trabajar con una muestra representativa. En todo caso, en estos departamentos existen cuestiones que se refieren al propio Departamento y que han de ser evaluadas; estos datos, en vez de ser recabados por medio de alguno de los componentes del departamento en cuestión, resultan muchos más accesibles y fiables si es la o el técnico de euskera quien los obtiene o calcula. Por otra parte, no debe olvidarse que la información del cuestionario que han de responder las y los empleados ha de estar en relación con la labor que desarrolla cada cual y, por lo tanto, no cabe pedir que recoja o analice información de áreas que no son las suyas propias.

En síntesis, dos son las fuentes informativas que deberían alimentar la evaluación final de un plan estratégico:

- Los datos que han de recoger las y los responsables o cargos de cada departamento con responsabilidades en el plan de uso (rotulación, página web, aplicaciones, contratos, publicaciones, intervenciones públicas, registros, llamadas recibidas en el servicio Zuzenean...).
- Los datos que proporcionan las y los empleados de los departamentos con respecto al uso tanto oral como escrito de la lengua (lengua de atención, lengua relacional con la ciudadanía, lengua de trabajo, lengua de producción...).

Por vez primera, el informe de evaluación final del V Período de Planificación se ha elaborado conforme a dichos criterios (véase <http://www.euskadi.eus/normalizacion-linguistica-en-las-administraciones-publicas/web01-a2euadmi/es/>) Para ello, la VPL ha contratado una empresa, que ha realizado la evaluación de un modo estadístico y unificado. Gracias a la nueva evaluación diseñada por la VPL, se han obtenido datos homogéneos, ponderados y de la máxima efectividad lingüística. Asimismo, en la web se encuentran disponibles las herramientas necesarias para llevar a cabo una evaluación de manera estadística, junto con los manuales de uso. Entre dichas herramientas podemos encontrar cuestionarios y un sencillo access para el tratamiento de datos. Todos ellos se han puesto a disposición de las administraciones públicas, para que si así lo desean, en cualquier momento puedan realizar su auto-evaluación. Tomando como punto de partida dichos datos, de aquí en adelante resultará sencillo realizar el seguimiento de cada indicador, una información fundamental para el conocimiento de la evolución del proceso de normalización.

Todo esto, en lo que se refiere a la evaluación del plan estratégico. Conviene asimismo realizar una evaluación del plan de gestión a la finalización de cada año. Dicho informe de valoración ayudará al Departamento a efectuar su autoevaluación. Entre otros muchos, habría que consignar los siguientes datos en dicha evaluación:

- Personas de la plantilla que participan en el plan.
- Principales características de las iniciativas puestas en funcionamiento: número de cursos, sesiones de formación, modelos de documentos elaborados... especificando en cada caso si la acción prevista se ha ejecutado, se ha aplazado o ha decaído.
- Nivel de efectividad de las acciones, en función de la consecución de las metas fijadas en el plan estratégico.
- Pequeño análisis cualitativo: fortalezas y debilidades del plan anual, por ámbitos. Esta reflexión ayudará a la entidad a la hora de adoptar medidas para el futuro.

8. Nueva aplicación

Hasta el presente, la principal aplicación para gestionar los planes de euskera en las administraciones públicas ha sido IRATI. Sin embargo, la estructura de dicha aplicación no se corresponde con el nuevo modelo de plan que la VPL pretende impulsar y que está basado en el Marco de Referencia Estándar utilizado en el procedimiento de evaluación de la Acreditación Bikain.

En consecuencia, la VPL ha diseñado una nueva aplicación para facilitar la gestión de los planes de uso (véase [euskadi.eus/gestion-linguistica](http://www.euskadi.eus/gestion-linguistica)). Con el uso de la nueva aplicación, las y los técnicos de euskera del Gobierno Vasco podrán elaborar tanto el plan estratégico (basado en el Marco de Referencia Estándar del nuevo Bikain) como los planes de gestión anual.



GESTIÓN DEL PLAN DE USO

1. Gestión ordinaria vs. Gestión avanzada

Como ya hemos señalado inicialmente, el VI Período de Planificación va a centrar sus esfuerzos en la gestión. Es cierto que una buena gestión por sí misma no garantiza el éxito del plan, y con él, el incremento en el uso del euskera. Pero también es cierto que sin una gestión adecuada no es posible diseñar planes eficaces.

En los períodos de planificación iniciales, la gestión de los planes de euskera quedaba casi en su totalidad en manos de las y los técnicos de euskera: en más de una ocasión, ellas y ellos diseñaban el plan, motivaban a la plantilla para que participara, ponían en marcha la mayoría de las actividades, evaluaban el plan...

Ante esta situación, fueron activándose las comisiones de euskera: de esta manera, se compartían, en cierta medida, las tareas; sin embargo, muchas comisiones de euskera se reunían una o dos veces al año, aprobaban el plan, y su aportación se reducía prácticamente a eso. La implicación de los líderes era insuficiente, y la transversalidad del euskera era casi inexistente. Incluso entonces, el peso principal de la gestión seguía recayendo sobre las y los técnicos de euskera.

Como puede comprobarse, en muchas entidades la gestión de los planes de normalización del uso del euskera ha quedado relegada a un segundo plano. Durante el nuevo período de planificación, se impulsará el sistema avanzado de gestión: la gestión de la normalización del euskera ha de quedar integrada en la gestión general del organismo para garantizar así la efectividad del plan.

Los escenarios para la puesta en marcha del proceso de gestión avanzada son los siguientes:

1. Gestión avanzada (Aurrerabide)

Como se ha indicado anteriormente, el Gobierno Vasco ha puesto en marcha el programa Aurrerabide, basado en la gestión avanzada. La metodología que proponemos para la gestión del euskera está en plena consonancia con el planteamiento propuesto para la gestión de las líneas transversales en el modelo de Gestión Avanzada. Es decir, que los objetivos de las líneas transversales (normalización del euskera, igualdad de oportunidades, igualdad entre mujeres y hombres y sostenibilidad) se convierten en objetivos estratégicos y, en consecuencia, en materias que la organización ha de gestionar en su integridad. Las y los cargos y demás responsables de la entidad son quienes han de gestionar dichos temas de manera sistemática.

2. Las labores de las y los representantes institucionales

Las y los líderes de la entidad han de tomar conciencia de la trascendencia de las políticas transversales (la normalización del euskera en nuestro caso), y ser modélicos en ello. Pero su papel no se limita a esto; han de realizar también un seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos

en cuanto a normalización del euskera y, cuando no se alcancen tales objetivos adoptar medidas correctivas.

La o el responsable máximo de la entidad debería asumir personalmente la labor de normalización del euskera, haciendo saber abiertamente que se encuentra entre los objetivos estratégicos en su programa de gobierno, y notificar a sus colaboradores más próximos que el logro de tales metas forma también parte de su cometido. Estas y estos, a su vez, debieran seguir el mismo procedimiento con las y los directores, que a su vez lo harían con las y los responsables (jefes del servicio).

3. La o el técnico de euskera

La labor de la o el técnico de euskera ha de cambiar radicalmente. De haber sido hasta ahora el centro y casi el motor único de la normalización del euskera, con el nuevo modelo ha de pasar a convertirse en asesor de las y los representantes institucionales y responsables de la entidad, para ofrecer a las y los gestores apoyo en el ámbito de la normalización lingüística. Dicho apoyo debería materializarse en el momento de efectuar el diagnóstico y al diseñar, elaborar y hacer seguimiento de los planes. Además, puede llevar a cabo pequeñas labores de formación para facilitar a las y los miembros de la plantilla el logro de los objetivos.

4. Comisión de Euskera

También han de cambiar su función las Comisiones de Euskera existentes. Adoptarán las decisiones del plan estratégico del departamento (determinando los objetivos y los niveles de los indicadores), y deberían reunirse al menos una vez al año para realizar cierto seguimiento. Estas Comisiones de Euskera deberían estar compuestas por las y los directores, viceconsejeros y consejeros. La o el técnico de euskera podría asimismo participar en ellas a modo de secretario, y la o el director de servicio como coordinador.

El plan de euskera debería gestionarse en las reuniones ordinarias del departamento y de las viceconsejerías (reuniones de departamento, a las que asisten las y los consejeros y viceconsejeros; reuniones de viceconsejería, a las que asisten las y los viceconsejeros y directores; y reuniones de dirección, a las que asisten las y los directores y jefes de servicio...). Por consiguiente, todas las decisiones relativas a la normalización han de ser adoptadas en ellas.

La dirección de servicios debería verificar que el resto de las direcciones integran la normalización del euskera en su gestión ordinaria y, si resultara necesario, habrá de proporcionarles ayuda.

En cada dirección se contará con un diagnóstico y se diseñará un plan estratégico derivado del plan del departamento. Conforme a dicho plan, cada servicio elaborará un plan de acción (plan de gestión) o microplan. Dichos microplanes facilitarán la mejora de los indicadores de la dirección y, por consiguiente, del departamento.

5. La memoria presupuestaria.

En consonancia con la gestión avanzada, todos los departamentos, viceconsejerías y direcciones deberían incluir en el proyecto de presupuestos los objetivos principales del plan estratégico de euskera y las acciones relacionadas con el mismo. Porque los agentes sociales fijan su mirada en dicho documento y lo que no consta en él no existe, y, además, nos proporciona la oportunidad de gestionarlo como se gestiona el resto de las materias. El euskera no es algo a gestionar aparte. Se gestiona junto a las cuestiones estratégicas.

6. Microplanes

El primer paso para la elaboración de un plan por servicio consiste en realizar un diagnóstico del servicio en cuestión. Para ello, cada directora o director deberá dar la orden correspondiente, y contará con la ayuda de la o el técnico de euskera. La o el técnico de euskera apuntará en el diagnóstico cuáles son los puntos débiles (los semáforos rojos), para que a continuación la o el jefe de servicio adopte las decisiones oportunas.

Una vez conocida la realidad de cada servicio (diagnóstico del servicio), cada cual ha de implementar sus microplanes. Los indicadores de dichos microplanes han de ser los del plan general. Primeramente, se habrá de trabajar con las o los empleados afectados por la puesta en marcha de las acciones; y en segundo lugar, se ha de comunicar al resto de la plantilla. Por consiguiente, es preciso mantener una comunicación adecuada para que en esta estructura piramidal de los organismos la gestión de la labor de normalización del euskera no provenga exclusivamente de arriba. Por tanto, que la totalidad de la plantilla ha de estar informada y, además, ha de contar con la posibilidad de tomar parte en el plan, puesto que pueden proponer tanto ideas como acciones.

Al finalizar cada año del período de planificación, habrá que realizar una evaluación de la evolución de los indicadores, y si las acciones llevadas a cabo no han resultado lo suficientemente eficaces, es decir, si los indicadores no han mejorado en la medida prevista, habrá que redefinir los objetivos o las acciones.

Todas y todos los jefes de servicio han de conocer todos los objetivos fijados para su dirección, de la misma manera que conocen el resto de las metas que han de gestionar.

7. Medidas complementarias

Para llevar a cabo todo lo mencionado, convendría desarrollar dos cuestiones:

1. Si la gestión de la normalización del euskera ha de incluir a las y los representantes institucionales y jefaturas de servicio, convendrá que dichas personas reciban una formación básica en conceptos de sociolingüística o planificación lingüística.
2. Dentro del protocolo de acogida, se debería informar acerca de los objetivos estratégicos en normalización del euskera, como en el caso del resto de los objetivos estratégicos. Y lo mejor sería que esta labor recayese en las y los representantes institucionales.



ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS

En el seno del Gobierno Vasco, existen las siguientes estructuras organizativas ordinarias para llevar a cabo los planes de uso de los departamentos.

1. Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco

Es el órgano máximo de seguimiento a nivel de Gobierno, y responsable del proceso de normalización en su conjunto. Forman parte de la comisión la VPL, el IVAP y las y los directores de servicios de los departamentos; se reúne a convocatoria de la VPL (al menos, una vez al año), y entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Conocer, analizar y valorar las directrices que emite y las propuestas que realiza la VPL en torno al proceso de normalización.
- Acordar las decisiones más estratégicas que afectan al conjunto de los departamentos y garantizar su puesta en funcionamiento.
- Estudiar en qué grado están integrados los planes de euskera de los departamentos en la gestión de los mismos, y realizar su seguimiento.
- Cooperar en la solución de los problemas que puedan plantearse a la hora de la ejecución de los planes.

2. Comisión Sectorial de Seguimiento de la Normalización

LA VPL y las/los representantes de todos los sindicatos formarán la Comisión Sectorial de Seguimiento de la Normalización. Ésta se reunirá, por lo menos, una vez al año, y podrá ser convocada por la VPL, o a petición de la mayoría de los sindicatos, si, con anterioridad, así se lo hacen saber a la VPL.

3. Comisión Técnica de Normalización Lingüística

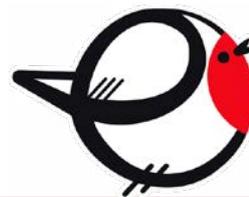
Es una comisión técnica a nivel de Gobierno Vasco cuyo cometido es intercambiar experiencias particulares y poner en marcha proyectos conjuntos. La componen:

- Las y los técnicos de normalización de todos los departamentos
- La VPL
- El IVAP

La Comisión Técnica de Normalización Lingüística se reúne a propuesta de la VPL o de cualquiera de sus componentes, y entre sus funciones se encuentran:

- Aportar su punto de vista sobre las propuestas efectuadas por la VPL.
- Organizar acciones conjuntas y pilotajes.
- Valorar las acciones puestas en funcionamiento.
- Presentar propuestas de futuro.

SOCIEDADES PÚBLICAS Y ENTES PÚBLICOS DE DERECHO PRIVADO



El Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establece en su disposición adicional cuarta:

Disposición adicional cuarta.

1.—Las sociedades públicas y los entes públicos de derecho privado dependientes de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi que presten servicios públicos vendrán obligados a garantizar la utilización del euskera y del castellano en aquellos servicios que conlleven una relación directa con el usuario.

2.—Para ello dichas sociedades públicas y entes públicos de derecho privado, a través de sus consejos de administración o de los órganos competentes en materia de personal, aplicando los criterios del presente decreto, estudiarán los objetivos lingüísticos que hubieran de ser de aplicación en cada uno de ellos, y adoptarán las medidas tendentes a su efectivo cumplimiento, dando cuenta de ello a la Viceconsejería de Política Lingüística a los efectos previstos en el artículo 7 del presente decreto.

Lo cual indica que las sociedades (entes) públicos han de contar también con algún tipo de plan de uso, para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Con el fin de ubicar a todas sociedades públicas en esta perspectiva, la VPL comenzó en octubre de 2015 a trabajar en ese ámbito. Gracias a esa labor, hemos logrado conocer más de cerca la realidad de dichos entes. Hay que subrayar que los datos obtenidos no son oficiales, ya que las fuentes utilizadas para su obtención resultan muy dispares (cuestionarios, comunicaciones telefónicas, reuniones presenciales...).

La VPL se ha puesto en contacto con cerca de 200 sociedades públicas, que suman en total una plantilla de cerca de 7.000 personas. Gracias a la información recabada en esos contactos ha podido concluirse que existen sociedades de características muy diferentes. De las contactadas, han respondido 110 sociedades (el 54,45 %), de las cuales 48 (el 32 %) tenían ya en marcha un plan de uso, y 61 no (el 40 %).

Planes de uso (2017)			
Sí	En proyecto	No	Se desconoce
32 %	13 %	40 %	15 %

La VPL, tras ponerse en contacto telefónico con las entidades en cuestión, realizó 23 reuniones y organizó una red de interlocución. Se adoptaron todo tipo de compromisos:

- Algunas sociedades se comprometieron a poner en funcionamiento el plan de euskera; otras, a participar en un futuro próximo en Bikain; y en otros casos, el compromiso consistió en mantener la relación establecida.
- La VPL, por su parte, se comprometió a proporcionar toda la documentación necesaria para hacer frente a sus necesidades cotidianas: El modelo para elaborar un plan estratégico basado en el EME-Marco Estándar de Referencia, el catálogo de acciones para elaborar el plan de gestión, y las pautas para elaborar el diagnóstico, entre otras. Además, se les ofrecieron los recursos del Gobierno y los que pueden localizarse en la red (modelos de documentos, diccionarios, vocabularios terminológicos...).

Teniendo en cuenta esta situación, proponemos en la Administración que, en líneas generales, se sigan los siguientes criterios:

- Que la gestión del euskera se considere elemento transversal en las sociedades públicas y se tome conciencia de su valor añadido. Para ello, sería necesario insistir sobre el liderazgo de las y los dirigentes de las sociedades públicas.
- Que se solicite a cada departamento que las sociedades públicas de su ámbito elaboren planes de uso, y que si por el reducido tamaño de la sociedad pública en cuestión esto no resultara viable, se integre en el ámbito del plan departamental.
- Que además del apoyo que ofrezca la VPL, se estudien y pongan en funcionamiento las ayudas que cada institución pueda ofrecer a los organismos que dependen de ella.

En concreto, las entidades que se incluyen en el ámbito de actuación del presente VI Período de Planificación son las siguientes:

- **Adscrita al Departamento de Presidencia:**
 - [Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo](#)
- **Adscritas al Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno**
 - [Itelazpi, S.A.](#)
 - [Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea - Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. \(EJIE\)](#)
- **Adscritas al Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras**
 - [Energiaren Euskal Erakundea / Ente Vasco de la Energía \(EEE/EVE\)](#)
 - [Sociedad para la Transformación Competitiva - Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietatea, S.A.](#)
 - [NEIKER - Instituto Vasco de Investigación y Desarrollo Agrario, S.A.](#)
 - [Fundación HAZI Fundazioa](#)
 - [ELIKA Nekazaritzako Elikagaien Segurtasunerako Euskal Fundazioa-Fundación Vasca para la](#)

Seguridad Agroalimentaria

- [Red Ferroviaria Vasca - Euskal Trenbide Sarea](#)
- [Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A. \(E.T./FF.VV.\)](#)
- [Euskadiko Kirol Portua, S.A.](#)
- [Zumaiako Kirol Portua, S.A](#)
- [Burdinbidearen Euskal Museoaren Fundazioa / Fundación Museo Vasco del Ferrocarril](#)
- **Adscritas al Departamento de Educación**
 - [Centro Superior de Música del País Vasco – Musikene](#)
 - [Haurreskolak](#)
 - [Unibasq - Agencia de Calidad del Sistema Universitario Vasco](#)
- **Adscrita al Departamento de Hacienda y Economía**
 - [Instituto Vasco de Finanzas](#)
- **Adscritas al Departamento de Cultura y Política Lingüística**
 - [Euskal Irrati Telebista / Radio Televisión Vasca \(EITB\)](#)
 - [Instituto Vasco Etxepare Euskal Institutua / Basque Institute](#)
 - [Euskadiko Orkestra, A.B. / Orquesta de Euskadi, S.A.](#)
 - [Fundación Euskadi Kirola Fundazioa](#)
 - [Fundación Joven Orquesta de Euskal Herria – Euskal Herriko Gazte Orkestra Fundazioa](#)
- **Adscritas al Departamento de Salud**
 - [Osakidetza-Servicio vasco de salud](#)
 - [Fundación Vasca de Innovación e Investigación Sanitarias / B+I+O eusko fundazioa](#)
- **Adscritas al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda**
 - [Uraren Euskal Agentzia / Agencia Vasca del Agua](#)
 - [Sociedad Pública de Gestión Ambiental, Ihobe, S.A.](#)
 - [Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A. / Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. \(VISESA\)](#)
 - [Alokabide, S.A.](#)

- **Adscrita al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo**
 - [Basquetour, Turismoaren Euskal Agentzia, Agencia Vasca de Turismo, S.A.](#)
- **Otros entes públicos**
 - [Agencia Vasca de Protección de Datos](#)
 - [Comisión Jurídica Asesora de Euskadi](#)
 - [Consejo de Relaciones Laborales](#)
 - [Consejo Económico y Social Vasco](#)
 - [Consejo Vasco de Ciencia, Tecnología e Innovación](#)

Existen fundamentalmente dos normativas que determinan las obligaciones de estas entidades en el campo lingüístico: el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, que aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Por una parte, el Decreto 86/1997, de 15 de abril, les afecta a través de su disposición adicional cuarta.

Por otra, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, que aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, estipula en su artículo 38 que tienen la consideración de entidades públicas:

Las administraciones públicas de Euskadi y la Administración del Estado, incluyendo los entes sujetos a derecho público o privado dependientes de aquéllas o que integran su administración institucional.

Las entidades de cualquier naturaleza que gestionan servicios públicos cuya titularidad corresponde a las administraciones mencionadas en el apartado anterior, en tanto en cuanto actúen en el ámbito de prestación de estos servicios.

Las entidades de cualquier naturaleza participadas mayoritariamente o controladas por las administraciones y entes mencionados en el apartado a). Se entenderá a estos efectos que existe una relación de control cuando se disponga de la mayoría de los derechos de voto de la entidad o se tenga derecho a nombrar o a destituir a la mayoría de los miembros de los órganos de gobierno.

Según se establece en el artículo 38 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, los entes públicos habrán de garantizar la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias de la siguiente manera:

- a) En los establecimientos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, rótulos, avisos y en general comunicaciones dirigidas al público se formularán en euskera y castellano.
- b) Los impresos o modelos oficiales confeccionados para su cumplimentación por consumidores y usuarios serán bilingües.
- c) Salvo la opción expresa de la persona consumidora y usuaria a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales, los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización

de los citados contratos tendrán redacción bilingüe.

d) Las comunicaciones dirigidas a consumidores en particular, así como facturas, presupuestos y documentos análogos deberán redactarse en forma bilingüe, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales.

e) Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía, etiquetaje y envasado de los productos o servicios deberán redactarse en forma bilingüe.

f) La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados, se realizará de forma bilingüe.

Asimismo, según el artículo 38.3 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, en sus relaciones con las entidades públicas, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial de su elección.

Por otra parte, los entes públicos de derecho privado adscritos a la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco, al contratar, han de plantear condiciones lingüísticas, según establece el acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno del 28 de febrero de 2006, sobre *inserción de condiciones lingüísticas en la ejecución de los contratos administrativos de la Administración General de la Comunidad Autónoma, sus Organismos Autónomos y Entes Públicos de Derecho Privado*.

PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL GOBIERNO VASCO EN EL VI PERÍODO DE PLANIFICACIÓN



1. Ámbito de aplicación

Según el artículo 2 del Decreto 86/1997, de 15 de abril, el ámbito de aplicación de este plan incluye la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca y sus organismos autónomos. Concretamente, los siguientes organismos:

1. Presidencia y sus organismos administrativos autónomos adscritos: Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer y el Instituto de la Memoria, la Convivencia y los Derechos Humanos.
2. El Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) y la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi (COJUA).
3. El Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras.
4. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales y sus organismo administrativo autónomo adscrito: Lanbide (Servicio Vasco de Empleo).
5. El Departamento de Medio Ambiente, Política Territorial y Vivienda.
6. El Departamento de Hacienda y Economía y sus organismos administrativos autónomos adscritos: Instituto Vasco de Estadística (EUSTAT), Autoridad Vasca de la Competencia y Órgano Administrativo de Recursos Contractuales.
7. El Departamento de Educación.
8. El Departamento de Salud.
9. El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y su organismo administrativo autónomo adscrito, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
10. El Departamento de Cultura y Política Lingüística y su organismo administrativo autónomo adscrito, HABE-Instituto para la Euskaldunización y Alfabetización de Adultos.
11. El Departamento de Seguridad y su organismo administrativo autónomo adscrito, la Academia Vasca de Policía y Emergencias.
12. El Departamento de Trabajo y Justicia y su organismo administrativo autónomo adscrito, OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.

Además de los anteriormente enumerados, la Viceconsejería de Política Lingüística propone a las sociedades públicas adscritas a la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca, a las instituciones públicas de derecho privado, a las fundaciones del sector público y a los consorcios del sector público de la CAV que, durante este VI Período de Planificación, aprueben sus planes de uso, de acuerdo a las siguientes directrices.

2. Período de vigencia

Los períodos de planificación de la normalización lingüística abarcan cinco años (artículo 5 del Decreto 86/1997, de 15 de abril), y las administraciones públicas vascas han de aprobar durante el primer año de cada período de planificación sus correspondientes planes de normalización del uso del euskera (artículo 19.1 del Decreto 86/1997, de 15 de abril).

Por consiguiente, el Período de Planificación 2018-2022 ha comenzado el 1 de enero de 2018, y finalizará el 31 de diciembre de 2022.

3. Finalidad del plan

Avanzar decididamente hacia la consecución el logro de una Administración bilingüe, es decir, que trabaje con normalidad en ambas lenguas oficiales, y garantizar así los derechos lingüísticos de toda la ciudadanía.

4. Objetivo principal

El objetivo principal del Plan consiste en que, tomando como punto de partida los datos del diagnóstico inicial del período de planificación, todos los departamentos del Gobierno Vasco, además de respetar al 100 % los derechos lingüísticos en sus relaciones con la ciudadanía, logren para el final del período un avance en la lengua de trabajo de, al menos, 15 puntos en cada uno de los indicadores de uso del euskera (si existiera margen de mejora) y, en cualquier caso, queden por encima del promedio inicial del Gobierno Vasco. Quedarán exentos de dicha obligación los indicadores de EME 6.3.1 y 6.3.2, los relativos a la contratación de personal y promoción interna, y el liderazgo y participación respectivamente.

Asimismo, durante los próximos años, y paulatinamente, todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco se presentarán al proceso de evaluación Bikain.

5. Participantes en el plan

Participarán en el plan del Gobierno Vasco todas y todos los empleados con responsabilidades comunicativas, sin excepción. Para determinar quiénes son las y los empleados participantes, se seguirá, en líneas generales, este orden de prioridades:

- Quienes mantengan comunicación oral o escrita habitual con la ciudadanía (lengua de servicio).
- Quienes en el seno del organismo proporcionen servicios claves y transversales (lengua de trabajo): asesoría legal, contratación, personal, informática, presupuestos...
- Quienes mantengan comunicaciones con otras administraciones (lengua relacional).

Todas y todos esos empleados han de quedar incluidos de forma gradual en los planes de euskera. Quienes tienen funciones de atención al público, de manera ineludible; el resto, a lo largo del período de planificación, con progresividad y con el objeto de impulsar el uso del euskera. Es indiscutible que la entidad ha de responder a las necesidades lingüísticas de las y los empleados incluidos en los planes: motivación, formación lingüística (especialmente en lo que respecta a la comunicación oral), documentos estándar, servicios de corrección, etc.

6. Criterios para la asignación de perfiles lingüísticos

Según lo dispuesto en el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en el primer año de cada período de planificación las administraciones públicas vascas aprobarán sus correspondientes planes de normalización del uso del euskera que, entre otras cuestiones, recogerán los cambios en los perfiles lingüísticos y en las fechas de preceptividad de los puestos de trabajo.

Las administraciones públicas vascas deberán recabar de la Viceconsejería de Política Lingüística informe preceptivo con carácter previo a la adopción de cualquier acuerdo relativo a la asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad.

Para el VI Período de Planificación se establecerá un nuevo índice de obligado cumplimiento de fechas de preceptividad que deberán cumplir todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco.

Sin embargo, incluso cuando ya cumplan el índice de obligado cumplimiento, los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco podrán realizar cambios en los perfiles lingüísticos y en las fechas de preceptividad, así como asignar nuevas fechas de preceptividad, siempre de acuerdo con los objetivos del plan de normalización del uso del euskera.

En cualquier caso, para obtener informe favorable de la Viceconsejería de Política Lingüística en el proceso de cambio o asignación de nuevas fechas de preceptividad, el puesto de trabajo objeto de la modificación deberá encontrarse en alguna de estas tres situaciones: ser un puesto de atención al público, ser un puesto con relaciones comunicativas de carácter estratégico, o ser un puesto necesario para la creación o consolidación de unidades administrativas bilingües y de unidades administrativas en euskera.

a. Puestos de atención al público

Uno de los objetivos del VI Período de Planificación es conseguir que todos los indicadores relacionados con la lengua de servicio se sitúen en el 100%; además, según lo dispuesto en el artículo 20 del citado Decreto, en orden a determinar los puestos a los que corresponde asignar fecha de preceptividad, se tendrá en cuenta el grado de aproximación del puesto con respecto al público. Por lo tanto, se podrán asignar fechas de preceptividad en todos los puestos de atención al público.

Los puestos de atención al público serán de dos tipos. Por un lado, aquellos que den la primera atención a la ciudadanía; entre otros, por ejemplo, los puestos del registro, o aquellos en los que se atiende directamente llamadas de teléfono de la ciudadanía. Y por otro lado, aquellos en los que también se atiende a la ciudadanía a pesar de no estar en la primera línea de atención al público de la Administración; entre otros, por ejemplo, los puestos de inspectores, o aquellos que reciben y responden consultas de las y los ciudadanos tanto oralmente como por escrito.

Le corresponde a cada organismo o departamento argumentar si el puesto objeto de asignación de fecha de preceptividad es un puesto de atención al público. Para ello, se deberá analizar tanto el destinatario como la frecuencia de la relación.

b. Puestos con relaciones comunicativas de carácter estratégico

Según lo dispuesto en el artículo 20 del citado Decreto, en orden a determinar los puestos a los que corresponde asignar fecha de preceptividad, se tendrá en cuenta la red de relaciones comunicativas del puesto dentro de la Administración. Por lo tanto, se podrán asignar fechas de preceptividad en todos los puestos con relaciones comunicativas de carácter estratégico.

Los puestos con relaciones comunicativas de carácter estratégico serán de dos tipos. Por un lado, los puestos que mantienen comunicaciones laborales con las y los trabajadores de varias unidades dentro de la Administración; entre otros, por ejemplo, los puestos de jefa o jefe de personal, o los de secretaria o secretario de la dirección de servicios. Y por otro lado, los puestos que mantienen comunicaciones laborales con otras administraciones públicas. Es decir, además de los puestos que tienen relaciones comunicativas de carácter estratégico dentro de la Administración, también se considerarán puestos con relaciones comunicativas de carácter estratégico aquellos que realicen comunicaciones tanto orales como escritas con otras administraciones públicas.

Le corresponde a cada organismo o departamento argumentar si el puesto objeto de asignación de fecha de preceptividad es un puesto con relaciones de carácter estratégico. Para ello, se deberá analizar tanto el destino como la frecuencia de la relación comunicativa.

c. Puestos de las unidades administrativas bilingües y de las unidades administrativas en euskera

Según lo dispuesto en el artículo 20 del citado Decreto, en orden a determinar los puestos a los que corresponde asignar fecha de preceptividad, se tendrá en cuenta el carácter de la unidad a la que pertenece el puesto. Por lo tanto, se podrán asignar fechas de preceptividad en aquellos puestos necesarios para crear o consolidar unidades administrativas bilingües o en euskera.

Si bien es complejo definir la unidad administrativa dentro de la Administración, normalmente ésta se asocia a los centros orgánicos que utiliza la Función Pública en la gestión de personal. En cualquier caso, en lo relativo a este procedimiento, será cada organismo o departamento quién deberá definir sus unidades y el carácter de las mismas.

Las unidades administrativas serán: de atención al público, de carácter social, de carácter general, y de carácter singular. Se establecerán unidades administrativas bilingües en las unidades administrativas de atención al público, en las de carácter social, y en las de carácter general, según el índice del VI Período de Planificación,

Son unidades administrativas bilingües aquellas que desempeñan sus funciones propias indistintamente en euskera y en castellano.

Las unidades que cumplan los siguientes requisitos serán designadas como unidades bilingües:

1. Que más del 60% de los puestos de trabajo que componen la unidad tenga asignada fecha de preceptividad.
2. Que la persona responsable de unidad tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente, o lo tenga en un grado inferior, y que al menos el 60% restante del personal de la unidad tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente. En los puestos de trabajo con perfil lingüístico 4, se tendrá en cuenta que la o el trabajador tenga acreditado el perfil lingüístico 3.
3. Son unidades administrativas en euskera aquellas que desarrollan sus funciones principalmente en euskera.

Las unidades que cumplan los siguientes requisitos serán designadas como unidades en euskera:

1. Que los puestos de trabajo de la persona responsable de unidad y de todo, o de casi todo, el personal que compone la unidad tengan fecha de preceptividad asignada.
2. Que la y el responsable de unidad y todo, o casi todo el personal tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente. En los puestos de trabajo con perfil lingüístico 4, se tendrá en cuenta que la o el trabajador tenga acreditado el perfil lingüístico 3.
3. Que la mayoría de las funciones se realicen en euskera, sin incumplir el derecho de la ciudadanía a elegir la lengua de servicio.

7. Directrices del plan

Ya se ha señalado previamente que el punto de partida de cualquier plan reside en un diagnóstico detallado. Gracias a tal diagnóstico puede conocerse en qué estado se encuentran todos los indicadores relativos al uso del euskera y, tomándolo como punto de partida, cabe realizar una previsión pormenorizada para el próximo quinquenio. El Gobierno Vasco cuenta con los diagnósticos precisos: por una parte, el relativo al Gobierno en su conjunto; y por otra, los referidos a cada departamento y organismo autónomo. Todas esas evaluaciones finales se han realizado por primera vez de acuerdo a criterios estadísticos y nos ofrecen datos plenamente fiables; por consiguiente, esos datos constituirán la base y punto de partida de las directrices siguientes.

7.1 Directrices generales

- Al finalizar el período de planificación, es decir, cuando se realice la próxima evaluación, se usarán la misma metodología, cuestionarios, indicadores y criterios, para garantizar una evolución fiable de los objetivos.
- Al finalizar el período de planificación, los indicadores promedio del Gobierno Vasco (referidos al uso del euskera) no podrán ser inferiores a los actuales.
- Lengua de servicio:
 - Al finalizar el período de planificación, el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos deberán garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Para ello, todos los indicadores referidos a la lengua de servicio habrán de estar al 100 % al finalizar el período de planificación.
- Lengua de trabajo:
 - En general, todos los indicadores, salvo 6.3.1 y 6.3.2, habrán de registrar un incremento mínimo de 15 puntos en lo referente al uso del euskera.
 - Para alcanzar dicha meta, los indicadores anteriormente mencionados de los departamentos y organismos autónomos habrán de superar los actuales promedios del Gobierno Vasco. De la misma forma, todos los indicadores de los departamentos y organismos autónomos habrán de registrar un avance mínimo de 15 puntos respecto a sus propios datos actuales.

- Tomando en consideración el objetivo principal del plan estratégico (véase el punto 4 de este apartado), se recomienda atender especialmente a los siguientes indicadores por ámbitos:

7.2 Directrices por ámbitos

- **Actos públicos:** como ya se ha constatado en los indicadores de lengua de servicio, el uso del euskera en la imagen del Gobierno Vasco es casi del 100 %, salvo en los actos públicos; por lo tanto, durante los próximos 5 años hay que hacer un esfuerzo especial para garantizar la presencia del euskera en tales actos.
- **Comunicaciones escritas con la ciudadanía:** en ese ámbito, se registran todavía vulneraciones de derechos lingüísticos. Los datos muestran que el 29 % de las comunicaciones escritas remitidas a la ciudadanía por el Gobierno Vasco aparecen exclusivamente en castellano. Se vulneran así tanto los derechos de lingüísticos de tales ciudadanas y ciudadanos como las directrices aprobadas por el Gobierno Vasco para el uso de las lenguas oficiales. Al finalizar el período de planificación ha de garantizarse que, en los casos en los que el Gobierno Vasco es el remitente, la primera comunicación se realice en ambas lenguas o exclusivamente en euskera si la o el ciudadano así lo ha solicitado previamente.
- **Respuestas a los textos remitidos en euskera por la ciudadanía:** todavía respondemos en castellano en un 13,5 % de los casos en los que la ciudadanía nos ha remitido algún escrito en euskera, y en un 35,1 % en ambas lenguas. Es preciso acabar con esas prácticas, ya que constituyen una clara vulneración de los derechos lingüísticos de la ciudadanía. El Gobierno Vasco, en todos los casos, ha de responder en la lengua oficial en la que ha recibido el escrito.
- **Comunicaciones orales con la ciudadanía:** también en este ámbito se registran deficiencias. Al comunicarnos con la ciudadanía por teléfono o presencialmente, la mitad de la plantilla inicia la conversación en castellano. Y además, lo que resulta más grave, en tres de cada diez conversaciones que se inician en euskera, obligamos a la ciudadanía a hablar en castellano. Esta cuestión precisa un seguimiento adecuado en el transcurso del período de planificación, y se han de arbitrar medidas correctoras para garantizar los derechos lingüísticos al 100 %.
- **Comunicaciones escritas internas:** el uso del euskera en los procedimientos administrativos es aproximadamente del 20 %; eso conlleva que la mayoría de los procedimientos se tramiten en castellano (la mitad), y cerca de un tercio en ambas lenguas (generalmente, recurriendo a traducciones.) El Gobierno Vasco y sus organismos autónomos han de poner en funcionamiento las iniciativas precisas para que en el transcurso del presente período de planificación se cumplimenten en euskera más procedimientos, ya que al ser la mayoría de ellos transversales, originarán que en determinados servicios se trabaje más en euskera (gabinetes jurídicos, control económico, etc.).
- **Comunicación oral interna:** en los planes departamentales de gestión, se han de poner en funcionamiento acciones para el impulso del uso del euskera en las reuniones de trabajo, en las relaciones orales entre las y los empleados, y también entre la plantilla y las/los representantes institucionales. Para ello, entre otros recursos, hemos de basarnos en la capacidad de los euskaldunes pasivos. Sin menospreciar las comunicaciones escritas, durante el presente período de planificación, en última instancia, la prioridad ha de situarse en las comunicaciones orales, ya que el afianzamiento de redundará en el incremento de las comunicaciones escritas en euskera.
- **Recursos informáticos:** los puestos de trabajo que tienen instalados programas y aplicaciones en euskera son escasos (14,1 %), y el uso que se hace de ellos es inferior al deseable. En el transcurso del

período de planificación, tales programas y aplicaciones en euskera han de extenderse, y una manera de hacerlo puede ser que las y los empleados que tienen acreditado el perfil lingüístico los tengan instalados y deban utilizarlos.

- **Formación laboral:** el IVAP ha de ampliar el número de cursos genéricos que se imparten en euskera, y los departamentos y organismos autónomos han de animar a sus empleadas y empleados a inscribirse, ya que, desde el punto de vista de la normalización, tan importante como acreditar el perfil lingüístico es contar con una formación generalista en euskera.
- **Relaciones externas:** en muchos casos, carece de sentido utilizar escritos bilingües en las relaciones con otras administraciones públicas; en consecuencia, siempre que sea posible, es preferible concertar el uso de una de las lenguas oficiales para las comunicaciones orales y escritas. A través del proyecto que está poniendo en funcionamiento HAKOBA, hemos de apostar abiertamente por impulsar las comunicaciones en euskera.
- **Lengua de producción:** creamos un 20,3 % de nuestros documentos en euskera, y otro tanto (un 20,9 %) en las dos lenguas; el 58,7 % restante se crea en castellano, y recurrimos una y otra vez a la traducción para maquillar nuestras carencias. Cuando el puesto de trabajo tenga preceptividad, las comunicaciones correspondientes a ese puesto habrán de ser generadas por la o el propio empleado, sin recurrir a la traducción. Eso sí, el Departamento tendrá que ofrecerle todo su apoyo para facilitar esa labor (especialmente, programas de corrección).

7.3 Directrices finales

- Todos los departamentos y organismos autónomos han de ir aprobando sus planes estratégicos en la primera parte de 2018. Asimismo, los planes de gestión anual han de ser aprobados lo antes posible. Para la gestión de ambos, habrá de ser utilizada la nueva aplicación proporcionada por la VPL .
- A la hora de diseñar y aprobar sus respectivos planes estratégicos, todos los departamentos y organismos autónomos han de tomar en consideración estas directrices; asimismo, en sus planes de gestión anual han de especificar las medidas precisas para que al final del período de planificación se cumplan los objetivos previstos.
- El Gobierno Vasco asume un firme compromiso con la gestión avanzada del euskera: la gestión de la normalización del euskera se ha de integrar en la gestión general de todos los departamentos y organismos autónomos para garantizar adecuadamente la efectividad de los planes. Las y los directores y responsables han de implicarse en el proceso, de manera que se garantice que en cada dirección se ponen en funcionamiento microplanes de normalización. La nueva gestión exige el compromiso pleno y resuelto de las y los representantes institucionales, la implicación directa de las y los jefes y responsables de área, y la participación activa de la plantilla. De esa manera se garantiza la transversalidad.
- Al IVAP le corresponden, entre otras, las siguientes tareas: ampliar la oferta de formación generalista en euskera; continuar suministrando recursos para apoyar a las y los empleados en la normalización del euskera; coordinar el proceso de estandarización de documentos y poner en marcha iniciativas para reducir el número de traducciones.
- Y a la VPL le corresponde la coordinación de todos los planes; la organización del seguimiento de los mismos y su evaluación final; asimismo le corresponde ofrecer el máximo apoyo y asesoramiento a los departamentos y organismos autónomos para garantizar el éxito del plan.

