

CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN LAS ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CAV

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

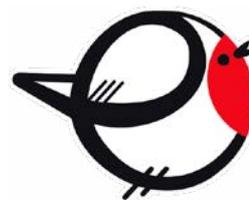
Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1 • 01010 - Vitoria-Gasteiz

Diseño

y maquetación
ekipoPO

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco



ÍNDICE

Introducción	5
1. Situación actual	5
2. ESEP y los retos para el futuro	6
3. Bases del nuevo período de planificación.....	6
3.1. Antecedentes del período de planificación	6
3.2. Gestión avanzada.....	7
3.3. Certificado Bikain.....	8
3.4. Importancia de la coordinación	9
Evaluación del V. Período de Planificación (2013-2017)	11
1. Informe de evaluación: Cuantitativo	11
2. Situación de los perfiles lingüísticos en las administraciones públicas de la CAV afectadas por del Decreto 86/1997	11
Planes de Normalización del Uso del Euskera en las Administraciones Públicas	13
1. Introducción	13
1.1 Modelo de planificación unificado alineado con el Marco de Referencia Estándar de la evaluación Bikain	13
1.2. La nueva aplicación	14
2. El Plan Estratégico para el período de planificación: objetivos e indicadores.....	14
3. El plan de gestión anual: acciones.....	15
4. Evaluación del plan de uso.....	15
Gestión del Plan De Uso.....	17
1. Gestión ordinaria vs. Gestión avanzada.....	17
2. Gestión avanzada	17
Criterios generales para los planes de uso.....	21
1. Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.....	21
2. Protocolos de acogida	22
3. Más allá de la voluntad	23
4. Los perfiles lingüísticos	24
5. Criterios para la asignación de fechas de preceptividad	25

6. Participantes en los Planes de Uso	27
7. Importancia de la formación lingüística específica.....	27
8. Importancia de la formación generalista	28
9. Aumento de las comunicaciones en euskera	28
10. Comunicación oral	30
11. Estandarización de documentos	31
12. Reducción del número de traducciones	32
13. Criterios para la contratación.....	34
Sociedades públicas y entes públicos de derecho privado	35
Despedida.....	37



INTRODUCCIÓN

1. Situación actual

La Ley 10/1982, Básica de Normalización del Uso del Euskera establece que la ciudadanía tiene garantizado su derecho a actuar tanto en euskera como en castellano con las administraciones públicas presentes en la EAE, y que las administraciones públicas y algunas entidades tanto públicas como privadas están obligadas a responder de forma apropiada a la elección lingüística de ésta. He aquí la base fundamental de dicha Ley: los derechos lingüísticos pertenecen a la ciudadanía, y corresponde a las administraciones públicas velar por el cumplimiento de los mismos. En definitiva, el euskera también ha de ser lengua de servicio en las relaciones para con la ciudadanía; lengua de trabajo, en las comunicaciones interinstitucionales y en las prácticas propias de la administración. De hecho, sólo logrando una administración pública que también trabaje en euskera con toda naturalidad, se garantiza que las y los ciudadanos sean atendidos en la lengua que han elegido; y para que eso sea posible, y dado que el euskera se encuentra en una situación más desfavorable, las administraciones públicas tienen que adoptar acciones positivas a favor de dicha lengua.

ELEBIDE (Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos), es una de las medidas puesta en marcha hace nueve años por la Viceconsejería de Política Lingüística (VPL). El Plan de Acción para la Promoción del Euskera (ESEP) define de la siguiente manera la función de ELEBIDE:

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 vinculadas a prejuicios anticuados, por otra.

Durante todo su fructuoso recorrido, estas han sido sus principales funciones (véase http://www.euskara.euskadi.eus/r59-14414/es/contenidos/informacion/elebide_funtzioak/es_elebi_fu/elebi_fu.html):

- Tramitación de instancias, quejas, propuestas y sugerencias.
- Información y asesoramiento acerca de los derechos lingüísticos.
- Colaboración con los demandados que lo soliciten.
- Garantizar la coordinación con otras entidades e instituciones.

2. ESEP y los retos para el futuro

El Plan de Acción para la Promoción del Euskera, Euskara Sustatzeko Ekintza Plana (ESEP de aquí en adelante), ha sido el marco de nuestros planes de uso. Este es el objetivo recogido por ESEP en el apartado correspondiente a las administraciones públicas:

En más ocasiones de las deseadas se garantiza por medio de las traducciones la presencia de ambas lenguas oficiales, ya que habitualmente la lengua de origen es el castellano. Aquí también, como con el resto de criterios lingüísticos, los planes de uso institucionales y departamentales así como los criterios para el uso de las lenguas oficiales establecerán claramente, en función de la situación sociolingüística local, qué traducir y qué no traducir, qué crear en una lengua, qué crear en otra y qué crear en las dos, determinando, para garantizar el bilingüismo, la labor de los empleados que tienen acreditados los perfiles lingüísticos del puesto de trabajo, al igual que la de los traductores,. En general, habrá que aligerar el peso de la traducción a favor de la creación. Al fin y al cabo, la mayoría de las veces, el bilingüismo se garantiza gracias a las traducciones, y eso no tiene por qué ser así, necesariamente. Asimismo, se considera fundamental vincular estos tres elementos: los perfiles lingüísticos, las necesidades comunicativas de los puestos de trabajo y los criterios para usar las lenguas oficiales. El protagonismo y la ejemplaridad de los responsables políticos es esencial en esa tarea. Aunque la participación y la conformidad de los empleados sea de gran importancia, se fracasará sin la guía y el liderazgo de los cargos con responsabilidad pública.

Por todo ello, se proponen las siguientes medidas y acciones:

- 1.medida: “Impulsar y garantizar la utilización del euskera en la administración”.
- 2.medida: “Adoptar medidas para que el euskera sea también lengua de trabajo”.
- 3.medida: “Adoptar medidas para mejorar continuamente la capacidad lingüística del personal”.

3. Bases del nuevo período de planificación

Los periodos de planificación quinquenales son el motor para lograr la normalización del uso del euskera en la las administraciones públicas. Mediante estos planes, se regulan, no sólo los perfiles lingüísticos, sino también otra serie de áreas: los criterios lingüísticos, las medidas orientadas a la promoción del euskera, etc.

En estos momentos iniciales del VI Período de Planificación, resulta necesario hacer un repaso del recorrido realizado hasta el día de hoy.

3.1. Antecedentes del período de planificación

- I. 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.
- II. 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.

- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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.
- VI. 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 en la entidad ha de inscribirse en el marco de la gestión general de la misma: no puede quedar fuera de su gestión global. Al mismo tiempo, si se pretende que el proceso resulte exitoso, los objetivos generales de la institución han de establecerse en consonancia, y perfectamente alineados, con la normalización del uso del euskera. Igualmente, el Marco de Referencia Estandar así como el sistema de evaluación del certificado Bikain y la coordinación interinstitucional constituyen los cimientos de este nuevo período de planificación.

3.2. 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.

El modelo de gestión avanzada de cada administración pública, sea cual sea, 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, cualquier programa de gestión avanzada 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 normalización lingüística, cuyo cometido, de aquí en adelante, se centrará en la coordinación y asesoramiento.

3.3. 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 <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2017/06/1702748a.pdf>)

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 y los entes públicos, 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 los entes públicos, alineando así dos ámbitos diferentes en un único sistema. Eso sí, para conseguir cualquier certificación en el proceso de evaluación Bikain, es imprescindible el cumplimiento de todos los requisitos que Ley establece para garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas.

Las entidades privadas se clasifican en dos grupos: las afectadas por el Decreto 123/2008, y todas las demás. Para las primeras el Decreto establece una serie de obligaciones lingüísticas, distintas según el tipo de empresa, en lo que se refiere a las relaciones con la ciudadanía. No ocurre así con todas las demás entidades, ya que éstas no mantienen ninguna relación con las y los ciudadanos, por ejemplo las empresas de actividad industrial.

Para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, las sociedades públicas deberán actuar con respecto a lo establecido en el Decreto 86/1997 y en el Decreto 123/2008, sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarías.

Asimismo, para conseguir la acreditación Bikain, las administraciones públicas y Osakidetza tendrán que cumplir lo establecido por la ley para cada una de ellas en lo que respecta a los derechos lingüísticos.

El sistema de evaluación y certificación de la gestión lingüística se basa en el Marco de Referencia Estandar (EME) (véase <https://www.euskalit.net/bikain/bikainberri/Guia%20de%20referencia%202018.pdf>). EME es un marco de trabajo no normativo que recoge de manera esquemática y ordenada el conjunto de elementos en los que se concreta el uso y presencia del idioma en una organización (tanto la lengua de servicio como de trabajo), así como los mecanismos internos de la organización que actúan como catalizadores de los primeros.

La nueva certificación Bikain tendrá, como hasta ahora, tres niveles: básico, intermedio y superior, pero se ha incrementado en 100 la puntuación necesaria para poder acreditar la certificación intermedia y superior.

En función de las características de la entidad los ejes y los elementos Del Marco de Referencia Estándar tendrán un peso u otro; es decir, se utilizarán dos ponderaciones: una para las empresas privadas y las sociedades públicas, y la otra para entidades como las administraciones públicas y Osakidetza. De hecho, los recursos, la historia y los requerimientos legales de estos dos grupos son muy diferentes.

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. Esto, 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, tanto para detectar los puntos a mejorar y los puntos fuertes que tiene en las empresas e instituciones la gestión y el uso del euskera como para, partiendo de dichas evaluaciones, promover 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. Además, 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.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, pretendemos impulsar a las administraciones públicas 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.

3.4. Importancia de la coordinación

Resulta cada vez más evidente que el proceso de normalización del euskera en las administraciones públicas 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 públicas.
- 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 UDALKIN, 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)



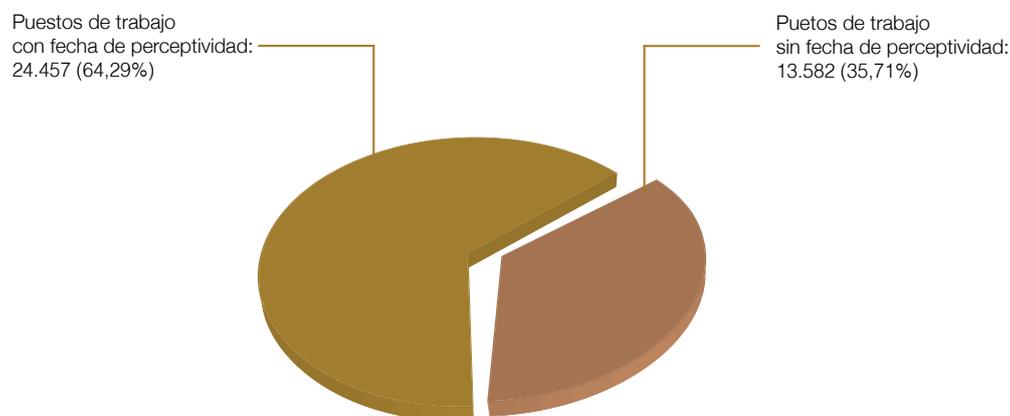
1. Informe de evaluación: Cuantitativo

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 cuantitativa, se han elaborado dos cuestionarios estructurados. El primero de ellos, ha sido respondido por la o el interlocutor habilitado por cada ente de las administraciones públicas de la CAV afectadas por del Decreto 86/1997; y además, se ha dirigido un segundo cuestionario a 2.200 empleados. De esta forma, se han podido contrastar las respuestas proporcionadas por ambos colectivos. En el siguiente link puede se puede consultar el informe que recoge los resultados de dicha evaluación (Véase <http://www.euskadi.eus/5-plan-general-de-normalizacion-del-uso-del-euskera-del-gobierno-vasco/web01-a2euadmi/es/>)

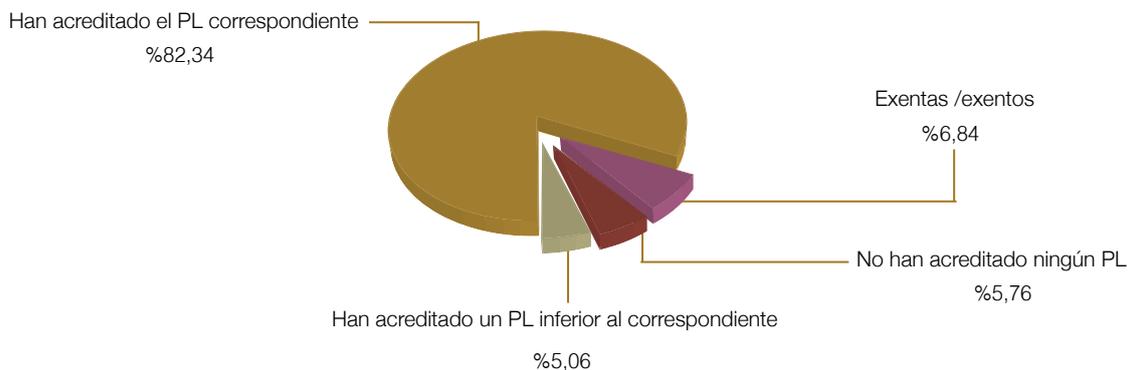
A continuación se detallan las conclusiones más relevantes de la evaluación.

2. Situación de los perfiles lingüísticos en las administraciones públicas de la CAV afectadas por del Decreto 86/1997

Índice de perceptividad en los puestos de trabajo
en las administraciones públicas de la CAV

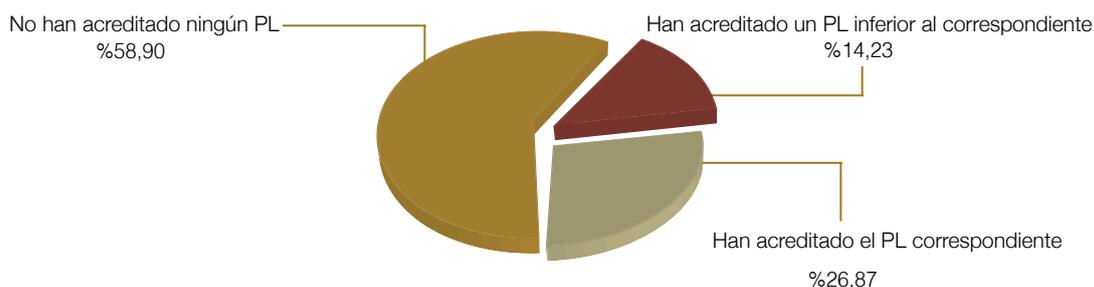


Grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en las administraciones públicas de la CAV en puestos de trabajo con fecha de preceptividad



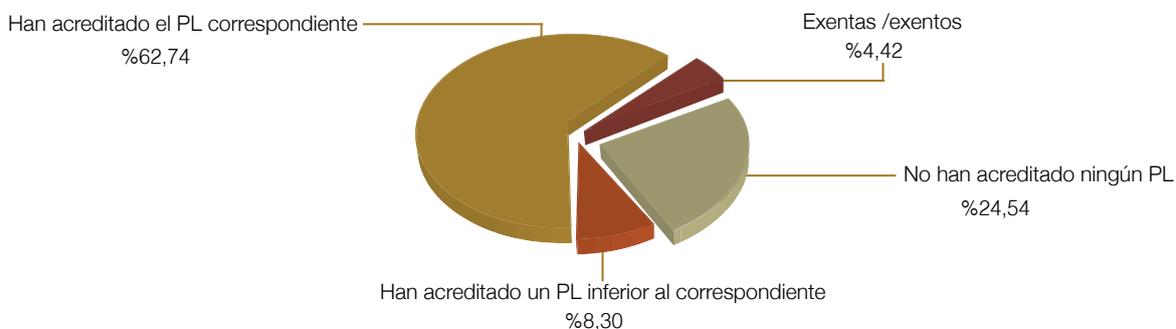
Como se puede apreciar en el gráfico, el 87,4% de los ocupantes de los puestos con fecha de preceptividad han acreditado algún perfil lingüístico, y el 5,6% no han acreditado ninguno.

Grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en las administraciones públicas de la CAV en puestos de trabajo sin fecha de preceptividad



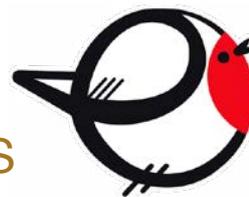
Como se puede apreciar el 58,9% de los puestos sin fecha de preceptividad no han acreditado ningún perfil lingüístico, sin embargo el 41,1% ha acreditado alguno.

Grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en las administraciones públicas de la CAV sin tomar en consideración la preceptividad del puesto



Actualmente el 71,04% de todas y todos los trabajadores de las administraciones de la CAV están capacitados, en una u otra medida, para trabajar en euskera.

PLANES DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



1. Introducción

Hay que tomar muy especialmente en cuenta la Ley 2/2016, de Instituciones Locales de Euskadi (Véase <http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/ley/ley-22016-de-7-de-abril-de-instituciones-locales-de-euskadi/>). En lo que respecta a la política lingüística la Ley en los artículos 6 y 7 recoge lo siguiente:

El euskera, lengua propia del País Vasco, es, como el castellano, lengua oficial de las entidades locales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y, como tal, será lengua de servicio y lengua de trabajo de uso normal y general en sus actividades, garantizando en todo caso el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a escoger la lengua oficial en la que se relacionan con los entes locales y el correlativo deber de estos de atenderles en la lengua escogida, adoptando con tal fin las medidas necesarias.

De acuerdo con la oficialidad reconocida al euskera y al castellano, tanto el uso del euskera como el uso del castellano en las actuaciones de las entidades locales tendrán plena validez jurídica, siempre sin perjuicio del deber de las entidades locales de garantizar, en las relaciones con los particulares, el uso de la lengua oficial que hubiera sido elegida por estos.

Se atribuye a los municipios, como propia, la competencia para el fomento del uso del euskera y la planificación de su normalización en los servicios y actividades que correspondan a su esfera de atribuciones. En el ejercicio de esta competencia, cada municipio adoptará las medidas pertinentes, y aprobará y desarrollará los planes de normalización del uso del euskera necesarios, teniendo en cuenta los criterios de planificación y regulación del uso del euskera emanados de las instituciones comunes de la Comunidad Autónoma y de la legislación vigente.

Basándose en las competencias que la Ley le confiere, la VPL ha diseñado un modelo de planificación unificada y una nueva aplicación, para que las administraciones y entidades privadas los utilicen, si así lo desean.

1.1 Modelo de planificación unificado alineado con el Marco de Referencia Estándar de la evaluación 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. HAKOBA ha aprobado el citado modelo, que está diseñado para su uso no sólo 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 (también válido para las empresas públicas y privadas).
- La alineación con el EME de Bikain les permite a las entidades planificar y evaluar basándose en los mismos elementos e indicadores.
- Las entidades que utilicen el nuevo modelo propuesto por la VPL para diseñar sus planes podrán conocer el nivel en que se encontrarían si se presentasen a la evaluación Bikain. Asimismo, 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.

1.2. La 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-lingüística](http://euskadi.eus/gestion-linguistica)). Con el uso de la nueva aplicación, las y los usuarios podrán elaborar tanto el plan estratégico (basado en el Marco de Referencia Estándar del nuevo Bikain) como los planes de gestión anual.

2. 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, cada administración pública ha de prever cuáles han de ser sus objetivos para el período: en cada eje en primer lugar (lengua de servicio y lengua de trabajo), posteriormente en cada elemento de primer nivel y, para finalizar, en los elementos de segundo nivel. Además, deberá definir qué metas cuantitativas pretende alcanzar en cada uno de los indicadores de tercer nivel. Así pues, cada administración pública debe definir durante el primer año del período dónde se encuentra (valiéndose de los indicadores de tercer nivel), 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. 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.

Por lo tanto y en resumen, 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).

3. El plan de gestión anual: acciones

Como ya se ha adelantado, en el plan unificado diseñado por la VPL 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 entidad 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 entidad (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 unidad administrativa 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.

4. 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 que han dado 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 las entidades más pequeñas, 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.e., 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 las instituciones de mayor tamaño resulta muy difícil llegar a la totalidad de la plantilla y, en consecuencia, conviene trabajar con una muestra representativa, teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes indicadores: el carácter del puesto de trabajo, el perfil lingüístico, el género, el nivel académico... En todo caso, en estas entidades existen cuestiones que se refieren a la propia institución y que han de ser evaluadas; estos datos,

en vez de ser recabados por medio de alguno de las y los componentes de la institución en cuestión, resultan muchos más accesibles y fiables si es la o el interlocutor 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 recogidos por 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...).
- Los datos proporcionados por las y los empleados de las instituciones o entidades 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, en puertas del VI Período de Planificación, puso en disposición de las administraciones públicas una serie de pautas para llevar a cabo 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. Además, se les ha facilitado a las administraciones públicas un Access sencillo para el tratamiento de datos para que, si así lo desean, puedan realizar las autoevaluaciones en cualquier momento.

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 a la entidad a efectuar su autoevaluación. En 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.



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 las y 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, la VPL 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.

2. Gestión avanzada

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

- **Gestión avanzada (Aurrerabide)**

En la Administración, el modelo de gestión avanzada puesto en marcha se llama Aurrerabide. 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. Los cargos y demás responsables de la entidad son quienes han de gestionar dichos temas de manera sistemática.

- **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 colaboradoras y colaboradores más próximos que el logro de tales metas forma también parte de su cometido. Éstas y éstos, 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).

- **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 y microplanes. Además, puede llevar a cabo pequeñas labores de formación para facilitar a las y los miembros de la plantilla el logro de los objetivos.

- **Comisión de Euskera**

También han de cambiar su función y composición de las antiguas Comisiones de Euskera. Adoptarán las decisiones del plan estratégico del departamento o institución (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 no serían órganos paralelos, sino que los mismos órganos que gestionan los temas estratégicos deberían gestionar el plan de euskera con la ayuda de la o el técnico de normalización lingüística o de la persona que cumpla dichas funciones. En el caso del Gobierno Vasco deberían estar gestionadas por las y los directores, viceconsejeros y consejeros. En el resto de entidades, participarán las y los representantes que correspondan, teniendo en cuenta el tamaño de la entidad y el modelo de gestión. La o el técnico de euskera podría asimismo participar en ellas a modo de secretario y su responsable directo (en el Gobierno Vasco la o el director de servicio), como coordinador.

El plan de euskera debería gestionarse en las reuniones ordinarias de la entidad (en el caso del Gobierno Vasco, 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 directores y jefes de servicio...). Por consiguiente, todas las decisiones relativas a la normalización se deberían adoptar en ellas.

El Servicio de Euskera de cada administración o, en el caso de las entidades de menor tamaño, la persona que cumpla tal función debería verificar que el resto de los servicios integran la normalización del euskera en su gestión ordinaria y, si fuera necesario, ofrecer la ayuda necesaria para ello.

En cada dirección o servicio se contará con un diagnóstico y se diseñará un plan estratégico derivado del plan del departamento o de la unidad. 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 o servicio y, por consiguiente, del departamento o unidad.

En este nuevo modelo de gestión es completamente necesario el compromiso absoluto de todas y todos líderes y representantes institucionales, la implicación directa de las y los responsables y jefes de

unidad, y la participación activa de las y los trabajadores. Sólo así se garantizará la transversalidad y el euskera quedará integrado en el sistema de gestión de la entidad.

- **Integrar la gestión del euskera en la gestión sistemática**

En el Gobierno Vasco, 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. En las demás entidades, las acciones y objetivos orientados a conseguir la normalización del euskera se deberían integrar en las herramientas usadas en la gestión del programa de gobierno. De hecho, 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.

- **Microplanes**

El primer paso para la elaboración de un plan por dirección/área consiste en realizar un diagnóstico de la dirección/área/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 dirección o servicio (diagnóstico), 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, habría que redefinir los objetivos o las acciones.

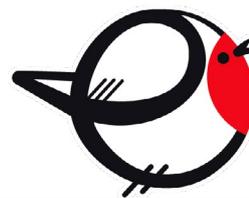
Todas y todos los jefes de servicio han de conocer todos los objetivos fijados para su dirección, de la misma manera que conocen el resto de las metas que han de gestionar.

- **Medidas complementarias**

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

- 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.
- 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.

CRITERIOS GENERALES PARA LOS PLANES DE USO



Hay que reconocer que, en general, en la Administración Pública 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. La VPL quiere agradecer a todas y todos el inmenso esfuerzo que están realizando, y para darle continuidad, desearía consolidarlo, para que en plazo de pocos años, las generaciones casi plenamente euskaldunizadas que están accediendo a la Administración puedan ejercer su labor en euskera sin ningún impedimento.

1. Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales

Gracias a los esfuerzos que se han realizado en la Administración Pública 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 Pública 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 Pública, 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. 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.euskadi.eus/contenidos/informacion/v_plangintza/es_def/adjuntos/2013-2017%20Plan.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 en los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales 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.

2. Protocolos de acogida

Es notorio que la edad media de las y los empleados de la Administración Pública 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.

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 estas 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 Pública 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.

- La o el responsable del área de personal notificará 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 correspondiente representante institucional, la o el responsable y la o el técnico de euskera.

- La o el correspondiente representante institucional y la o el responsable recibirán a la nueva incorporación dirigiéndose a ella en euskera.

Cuando la nueva incorporación se presente en su puesto de trabajo por vez primera, debería ser recibido por las o los responsable 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 técnico de Normalización Lingüística (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:

- La o el representante institucional o responsable debería proporcionar información sobre: la estructura del área, los objetivos y tareas, el Plan de Euskera y los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- La o el secretario o la o el responsable del área/unidad le informará sobre las siguientes cuestiones: Las características lingüísticas del puesto de trabajo y del área. La obligación que tiene la Administración

Pública 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.

- 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.

- 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 :
 - Analizar la situación lingüística del área.
 - Identificar las necesidades de formación.
 - 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.
 - Identificar las carencias terminológicas y los documentos que pudieran estandarizarse.
 - Fijar un plazo para volver a reunirse.

La VPL considera necesario que tanto las y los trabajadores, como las y los representantes recién incorporados realicen un curso sobre los conceptos básicos de la normalización del euskera para que conozcan la política lingüística de la organización.

3. Más allá de la voluntad

A través de la normalización lingüística pretendemos construir una Administración Pública 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 Pública) 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 Pública materializar esos derechos y garantizar su cumplimiento. En otras palabras: la Administración Pública 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 ha de estar 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 Pública es necesaria la aportación de todas y todos. La ciudadanía vascohablante ha de saber que la Administración Pública se encuentra en condiciones de ofrecer sus servicios en euskera; las y los responsables 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).

4. 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 Pública. 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 Pública 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 Pública; 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 ha aprobado recientemente 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.

5. Criterios para la asignación de fechas de preceptividad

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, las diversas instituciones 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.

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 o 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.

6. 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 (pertenezcan o no a áreas bilingües o euskaldunes). Para resolver esa cuestión, debiéramos atenernos, en líneas generales, al siguiente 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 comunicación con otras administraciones (lengua de 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.

7. 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, el 62,74% de las y los trabajadores de la Administración han acreditado el perfil lingüístico que les corresponde; y el 8,30 el perfil inferior en un grado.

Sin embargo, la acreditación del perfil lingüístico no siempre garantiza que todas y 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.

En definitiva, es evidente que las administraciones públicas 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 Pública, 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...

8. 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 deberían 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.

Habría que poner en funcionamiento diversas iniciativas para asegurar que la formación generalista se imparta también en euskera. Por ejemplo, deberían quedar exentas del límite de horas previstas para dicha formación todas aquellas personas que eligieran dichos cursos de formación en euskera, siempre y cuando tales cursos se oferten en ambas lenguas.

9. Aumento de las comunicaciones en euskera

La ley, entre otras la Ley Municipal (Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi), faculta a la Administración Pública 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 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 al servicio o 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 instituciones públicas. 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 Pública)**

La Administración Pública 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. Las y los representantes institucionales 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.

10. 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 de 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.

Al hilo de lo anterior, las instituciones de la CAV, Navarra e Iparralde, junto a los actores sociales llevarán a cabo del 23 de noviembre al 3 de diciembre de 2018 la dinámica social denominada EUSKARALDIA, de manera coordinada en toda Euskal Herria. El objetivo de esta iniciativa colectiva es activar a las y los vascoparlantes influyendo en sus costumbres lingüísticas.

11. 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 áreas, y finalmente por organismos, que se iniciara la labor de estandarización de documentos. A medida que se desarrollan los planes de uso y aumenta la presencia del euskera como lengua de trabajo, la necesidad de la estandarización de documentos vendrá per se.

En otro nivel, y tal vez de forma paralela, sería conveniente, por medio de HAKOBA, realizar un trabajo general de estandarización de documentos de trabajo en todas las instituciones de la CAV. Este proceso de estandarización ha de ser llevado a cabo bajo la dirección del IVAP e instituciones similares, para estandarizar los documentos 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.

El segundo aspecto a destacar de la estandarización de documentos es el fomento en la Administración de una comunicación escrita 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).

En tercer lugar cabe mencionar la comunicación digital. Señalaba Koldo Mitxelena que «el verdadero enigma del euskera es su supervivencia, no su origen». Parafraseando 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).

12. Reducción del número de traducciones

Aunque las y los empleados de la Administración Pública 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 Pública, 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.

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.
- Sería conveniente que cada entidad arbitrara 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 interlocutor
- documentos estandarizados por las y los traductores y técnicos de euskera.

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.

Por último, la LEY 2/2016 de Instituciones Locales de Euskadi en su artículo 7 punto 8 regula lo siguiente:

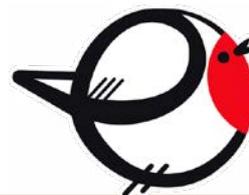
A fin de que los derechos lingüísticos de los ciudadanos y el cumplimiento de la regulación de oficialidad lingüística del euskera y el castellano no sufran menoscabo alguno por la prestación del servicio mediante alguno de los modos de gestión indirecta admitidos por la legislación vigente, los contratos celebrados por las entidades locales incluirán las cláusulas que sean precisas en cada supuesto, de modo que en los servicios públicos que se ejecuten por terceros:

El objeto del contrato cumpla con la legislación lingüística que le resulta aplicable por su propia naturaleza y por las características de la entidad local titular del servicio.

Los ciudadanos sean atendidos en la lengua oficial que elijan.

El servicio se preste en condiciones lingüísticas equivalentes a las que sean exigibles a la administración titular del servicio.

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 organismo municipal o foral 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 municipal.
- 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.

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.



DESPEDIDA

Estos han sido los criterios generales para la realización de planes de euskera que desde la Viceconsejería de Política Lingüística hemos querido ofrecer a las diversas administraciones públicas. Somos conocedores de la diferente tipología, ritmo y forma de gestión que existe entre las entidades cuyo ámbito de aplicación es el Decreto 86/1997. Por eso mismo las ideas plasmadas en este documento no son sino criterios generales que cada entidad tendrá que amoldar a su manera. Es, precisamente, esa adecuación de esos criterios a la realidad de cada uno lo que puede dar un impulso importante al uso del euskera en la entidad. Queremos, además, indicaros que las puertas de la Viceconsejería de Política Lingüística están abiertas para ofreceros nuestra ayuda en lo que podamos.

