

# PLAN GENERAL DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN EL GOBIERNO VASCO

## V PERIODO DE PLANIFICACIÓN (2013-2017)

### ÍNDICE

|  |  |
|--|--|
| I. INTRODUCCIÓN.....   |  |
| II. ANTECEDENTES DEL V PERIODO DE PLANIFICACIÓN .....  |  |
| II.1. Informe de evaluación del IV período de planificación (2008-2012) .....  |  |
| II.2. Otra serie de reflexiones sobre las bases del IV periodo de planificación .....  |  |
| II.2.1. Plan de Acción para la Promoción del Euskera (ESEP) .....  |  |
| II.2.2. Situación lingüística.....   |  |
| II.3. Documento titulado “V periodo de planificación. Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV” ..... |  |
| III. PLAN GENERAL DE NORMALIZACIÓN DEL EUSKERA EN EL GOBIERNO VASCO.....   |  |
| III.1. Ejes principales.....   |  |
| III.1.1. En qué consiste el plan .....   |  |
| III.1.2. Ámbito de aplicación .....  |  |
| III.1.3. Periodo de vigencia.....  |  |
| III.1.4. Objetivo principal.....   |  |

|   |    |
|---|----|
| III.1.5. Objetivos generales.....   |    |
| III.1.6. Medidas para la normalización lingüística .....                                  |    |
| III.2. Criterios para el uso de las lenguas oficiales .....                               |    |
| III.2.1. Normas generales para el uso de las lenguas oficiales.....                       |    |
| III.2.2. Criterios sobre el uso de las lenguas oficiales y la traducción.....             |    |
| III.2.3. Criterios de uso de las lenguas oficiales en otros ámbitos de actuación....      |    |
| III.2.4. Recursos y herramientas para la gestión del uso de las lenguas oficiale<br>..... |    |
| III.3. Las unidades administrativas en el V periodo de planificación .....                |    |
| III.3.1. Unidades bilingües .....   |    |
| III.3.2. Unidades en euskera.....   |    |
| III.4. Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad en el V periodo de planificación   |    |
| III.4.1. Fechas de preceptividad: índice y orden de aplicación .....                      | 49 |
| III.4.2. Revisión de los perfiles lingüísticos .....                                      |    |
| III.5. Metodología .....  |    |
| III.5.1. Características de la metodología .....  |    |
| III.5.2. Fases de la metodología .....  |    |
| III.5.3. Comunicación.....  |    |
| III.5.4. Participantes.....   |    |

III.5.5. Prioridades comunicativas.....

III.5.6. Seguimiento y evaluación del plan general .....

III.6 Estructuras organizativas y recursos .....

III.6.1. Estructuras organizativas .....

III.6.2. Recursos .....

## ANEXO. SOCIEDADES PÚBLICAS Y ENTES PÚBLICOS DE DERECHO PRIVAD

.....

A. Ámbito de aplicación.....

B. Obligaciones de las entidades .....

C. Objetivo principal .....

D. Objetivos generales.....

E. Medidas para la normalización lingüística .....

E.1. Medidas del primer objetivo .....

E.2. Medidas del segundo objetivo.....

E.3. Medidas del tercer objetivo .....

E.4. Medidas del cuarto objetivo .....

F. Recorrido y metodología para el plan de uso .....

G. Criterios lingüísticos y recomendaciones para la normalización lingüística .....

H. Recursos y estructura organizativa .....

## I. INTRODUCCIÓN

El Estatuto de Autonomía del País Vasco establece la oficialidad del euskera y, con base en esta determinación normativa, la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, del uso del euskera define el marco para la normalización y fomento del uso del euskera; es decir, regula los derechos de la ciudadanía y las obligaciones de la Administración respecto a aquella. El artículo 14 de dicha ley establece dos ámbitos de actuación en la Administración Pública: por una parte, las medidas para la euskaldunización del personal de la Administración, y, por otra, el régimen lingüístico a tener en cuenta para cubrir los puestos de la Administración, según el cual será imprescindible conocer las dos lenguas oficiales para acceder a ciertos puestos, y para cubrir el resto se deberá tener en cuenta el conocimiento de las dos lenguas oficiales, entre otros méritos. Algunos años más tarde, la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca desarrolló estas obligaciones de la Administración en el ámbito lingüístico.

Los objetivos de los periodos de planificación anteriores, han sido los siguientes: ir capacitando paulatinamente a la plantilla de la Administración en el ámbito lingüístico; incrementar el uso del euskera; convertir el euskera en lengua de servicio en las relaciones con la ciudadanía; y que el euskera se convirtiera en lengua de trabajo, para que la actividad de la Administración llegase a ser efectivamente bilingüe, de acuerdo con la sentencia 82/1986, de 26 de junio, dictada por el Tribunal Constitucional sobre el recurso 169/1983 contra la Ley de Normalización del Uso del Euskera que lo consideró acorde a derecho .

En la actualidad, se ha mejorado considerablemente la capacidad lingüística del personal del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos: el 64.74 % tiene acreditado algún perfil lingüístico, lo cual permite que el euskera sea lengua de trabajo en la Administración.

Por ello, para proteger progresivamente cada vez más los derechos de la ciudadanía vasco parlante, el objetivo de este V periodo de planificación sigue siendo el mismo: lograr que el euskera se convierta en una lengua habitual de trabajo y avanzar hacia

la igualdad de ambas lenguas en la Administración. Esta Administración debe ampliar las opciones de utilizar las dos lenguas oficiales, pero todo ello paso a paso y contando, en todo caso, con la aquiescencia de todos los agentes implicados.

Desde ese punto de vista, se tomarán medidas en las unidades que cumplan los requisitos, tanto a nivel de dirección como de servicios, para que el uso del euskera se extienda, siempre empleando las posibilidades previstas en el Decreto 86/1997, de 15 de abril.

Así, se quiere dejar claro que este reto no concierne exclusivamente a la Viceconsejería de Política Lingüística, sino que compete al Gobierno Vasco en su conjunto. El proceso que se lleve a cabo debe ser democrático y eficaz: respetando siempre y por encima de todo las opciones lingüísticas de la ciudadanía, y debe hacerlo, además, sin incomodar a esta. Del mismo modo, el proceso iniciado debe avanzar hacia una posibilidad de elección lingüística real. Se pretende, mediante la ilusión que ofrece el consenso, hacer todo aquello que pueda realizarse, nada más; y se pretende, mediante la fuerza que ofrece el consenso, hacer todo aquello que pueda realizarse, nada menos.

El euskera también tiene que ser efectivamente lengua de trabajo. Para ello, cada departamento y organismo autónomo debe situarse ante el espejo, y decidir qué hacer, de un modo realista pero autoexigente. Hay que enfrentarse a este tipo de retos de forma paulatina y consensuada; así, aun siendo innegable que serán los propios departamentos y organismos autónomos quienes decidan qué metas y ritmos se impondrán en sus respectivos planes, no es menos cierto que resulta imprescindible establecer unos mínimos. Esos mínimos serán los establecidos por el Decreto 86/1997, de 15 de abril, pero cabrá la posibilidad de llegar más lejos atendiendo a la voluntad y posibilidades de cada departamento y organismo autónomo.

Toda la plantilla estará bajo la influencia del plan de uso: por un lado, habrá más personal directamente implicado en el plan de uso, las comunicaciones de dichos trabajadores y trabajadoras serán prioritarias, y se ofrecerá formación y capacitación lingüística específica a los trabajadores y trabajadoras para que realicen las tareas

seleccionadas en euskera; por otro lado, se establecerán medidas concretas para quienes teniendo menor capacitación lingüística mantengan relaciones con aquellos y aquellas, y, por último, se incidirá sobre el personal que no tenga relación directa ni indirecta o capacitación comunicativa suficiente, para que asuma el plan como propio, y pueda aportar lo que esté en su mano para facilitar el uso del euskera. Todo ello sobre la base y objetivos de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.

Además, en este V periodo de planificación, a los representantes institucionales por primera vez se les asignarán funciones y pautas específicas. Su impacto debe ser grande; su postura tiene que ser ejemplar para el personal bajo su responsabilidad. Así, se les asignarán criterios sobre cómo deben jugar en su actuación tanto dentro de la Administración como fuera de ella.

Este V periodo de planificación no pertenece a la Viceconsejería de Política Lingüística, sino a todo el Gobierno Vasco.

Se tratarán específicamente las Unidades de Euskera, se describirán sus funciones y se proporcionarán orientaciones para su cumplimiento.

En resumen, este plan no es un plan estratégico más. El euskera es más que todo eso. El euskera es el elemento que nos diferencia de las demás administraciones, es nuestra vía de comunicación y el principal exponente de nuestra identidad colectiva plural. Está en nuestras manos que el euskera se convierta en lengua habitual en la Administración. Al contrario de lo que ocurre con otras lenguas, la Administración Vasca es la única en el mundo capaz de utilizar el euskera habitualmente y con normalidad. La sociedad vasca está avanzando en el camino del bilingüismo, y una administración al servicio de la sociedad debe ser la primera en adecuarse a esta realidad. Corresponde a la Administración ser guía y ejemplo en este camino, puesto que, además de hacer cumplir las leyes (y antes que eso), también le corresponde cumplirlas. Solo una administración que recorre junto a la sociedad el camino del bilingüismo será capaz de ofrecer un servicio avanzado y de calidad. La aportación que puede realizar una administración efectivamente bilingüe a una sociedad vasca que es y quiere ser cada vez más bilingüe se circunscribe a los valores de una convivencia cada vez más equilibrada y basada en la calidad y el respeto.

## II. ANTECEDENTES DEL V PERIODO DE PLANIFICACIÓN

El primer periodo de planificación se aprobó mediante el Decreto 224/1989, de 17 de octubre. Unos años después, el Decreto 238/1993, de 3 de agosto, modificó y completó aquel. A continuación, en cumplimiento de lo previsto en el Decreto 86/1997, de 15 de abril, tres son los planes de normalización del uso del euskera aprobados por el Gobierno Vasco:

1. Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco para el periodo 1998-2002 (BOPV de 27 de noviembre de 1998). El Gobierno Vasco aprobó la prolongación de la vigencia de dicho plan (BOPV de 5 de febrero de 2003).
2. Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco para el periodo 2003-2007 (BOPV de 8 de septiembre de 2004).
3. Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco para el IV periodo de planificación (2008-2012) (BOPV de 7 de agosto de 2008).

Por tanto, le corresponde al Consejo de Gobierno realizar el nuevo plan para el periodo 2013-2017. Para ello, el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura debe realizar la propuesta del plan, puesto que el Decreto 20/2012, de 15 de diciembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, establece que los ámbitos de actuación en política lingüística y fomento del euskera le corresponden a dicho Departamento (artículo 10.1). Asimismo, el Decreto 193/2013, de 9 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura atribuye la función de realizar propuestas para el plan (artículo 22.d).

A la hora de confeccionar el nuevo plan, hay que tener en cuenta principalmente las conclusiones y resultados del plan 2008-2012:

1. Datos actuales sobre el nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos (datos generales recogidos en la evaluación final). Partiendo de la base de ese diagnóstico, en el Gobierno Vasco actualmente existen departamentos y organismos autónomos que cumplen los requisitos para trabajar también en euskera.
2. Determinados recursos que se habían previsto anteriormente no han funcionado debidamente y se incidirá especialmente sobre ellos (por ejemplo: implementación de los criterios para el uso de las lenguas oficiales en departamentos y organismos autónomos).

Antes de emprender un nuevo plan se deben analizar, a fondo, los resultados del plan anterior, si lo que se pretende es lograr unos resultados satisfactorios en el futuro. Así, para observar los claroscuros del IV periodo de planificación, la Viceconsejería de Política Lingüística ha tomado como base el *Informe de evaluación del IV período de planificación (2008-2012)*, presentado en junio de 2013.

Finalmente, en el diseño de este plan, también se han considerado los *Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la CAV* adoptados por la propia Viceconsejería de Política Lingüística.

A continuación se resumen unos y otros.

### ***II.1. Informe de evaluación del IV período de planificación (2008-2012)***

En cumplimiento del Decreto 86/1997, de 15 de abril, la Viceconsejería de Política Lingüística ha elaborado, en junio de 2013, el informe de valoración del IV periodo de planificación. El informe recoge una serie de datos cuantitativos y realiza un análisis cualitativo de los mismos. Para recabar la información cuantitativa, se ha elaborado un cuestionario estructurado. El cuestionario ha sido cumplimentado por el personal técnico de normalización lingüística de cada administración pública, pero en todos los casos se ha solicitado también la aprobación de los representantes

institucionales; por tanto, son datos recabados con el visto bueno de las entidades. Para la información cualitativa, por su parte, se ha realizado una serie de entrevistas a representantes institucionales, personal técnico de normalización lingüística, personal experto en la materia y demás trabajadores y trabajadoras. Como resultado de toda esta labor de análisis, en el apartado 6 del informe se proponen unas pautas de trabajo a tener en cuenta al comienzo del V periodo de planificación.

Los datos cuantitativos sobre el cumplimiento de perfiles lingüísticos (titulares y ocupantes) indican que el conocimiento de euskera en la Administración es bastante alto: el 64.74 % de la plantilla del Gobierno Vasco ha acreditado algún perfil lingüístico y el 51.1 % el perfil que le corresponde. A su vez, el 79.48 % de la plantilla con fecha de preceptividad establecida para el IV periodo ha acreditado el perfil lingüístico que le corresponde, y únicamente el 7.59 % no ha acreditado nivel de euskera alguno; no obstante, los datos reflejan sin ambages que este personal capacitado para trabajar en euskera desarrolla sus tareas la mayoría de las veces en castellano: es decir, que es el castellano la lengua de producción de la Administración. Con independencia del conocimiento del euskera, la presencia de dicha lengua está, en general, garantizada en el paisaje lingüístico de las instituciones (rotulación, papelería) y su proyección exterior (publicaciones, Webs, anuncios), sobre todo en el ámbito escrito; así, la Administración garantiza de forma notable la presencia del euskera en sus actividades de cara al exterior. Pese a que esta situación pueda invitar al optimismo, es necesario analizarla en profundidad y darse cuenta de que la proyección bilingüe se basa en buena medida en las traducciones.

Los datos cualitativos del IV periodo de planificación destacan por las fortalezas y las oportunidades: el número de hablantes va en aumento, la presencia del euskera está garantizada en cierta medida, se reconoce más ampliamente el derecho de la ciudadanía a elegir la lengua... pese a ello, se observan numerosas amenazas y debilidades. Para hacer frente a estas últimas, se han establecido, entre otras, las siguientes pautas de trabajo de cara al V periodo de planificación:

1. Gestión de los planes de uso:

- a. Institucionalizar el plan de uso y difundirlo a todos los departamentos y a todos los organismos autónomos.
  - b. Valoración y mejora de los recursos y herramientas.
  - c. Implantar un sistema de certificación.
2. Conocimiento del euskera como base para el uso:
- a. Analizar el Decreto 86/1997 de 15 de abril y, si es necesario, realizar las adaptaciones necesarias.
  - b. Establecer fechas de preceptividad en lugares estratégicos al recibir transferencias de la Administración del Estado.
  - c. Impartir cursos específicos, en función de las tareas correspondientes al puesto.
  - d. Establecer fechas de preceptividad, para la creación de masa crítica; y tomar como punto de partida mínimo los índices de preceptividad.
3. Respecto al camino para pasar del conocimiento al uso:
- a. Lengua de servicio.  
La Administración ha de ser proactiva, sin esperar a la demanda de la ciudadanía, para que quien sepa euskera, si así lo desea, pueda utilizar dicha lengua con normalidad.
  - b. Lengua de trabajo.  
En lo oral, puesta en marcha del proceso de concienciación y empoderamiento, e identificación de los departamentos y unidades con mejor situación para trabajar en euskera: puesta en marcha de proyectos piloto en los nichos vitales del euskera.  
En lo escrito, preparar los recursos en euskera y ponerlos a disposición del personal; al instalar las aplicaciones en euskera, priorizar su instalación al personal que tenga acreditado el perfil lingüístico y ofrecer formación para su uso; establecer sistemas de coordinación

entre entidades para poder eliminar las posibles trabas; ofrecer cursos específicos en euskera a quienes tengan puesto de trabajo con fecha de preceptividad y a quienes estén afectados por el plan, a la hora de formalizar el puesto. Además, poner en marcha experiencias para que el euskera sea lengua de producción: identificar a los trabajadores y trabajadoras, y crear circuitos; sustituir las traducciones por las correcciones de textos; dar prioridad a la estandarización de documentos y restablecer la política de traducción. En la imagen externa, en las zonas castellanoparlantes, garantizar un paisaje lingüístico al menos bilingüe, que las administraciones públicas responsables lo revisen, y garantizar que todas las páginas Web estén también en euskera, y cuando haya ocasión priorizar la versión en euskera o, al menos, ofrecerla en igualdad de condiciones.

#### 4. Institucionalización y seguimiento de los criterios lingüísticos:

- a. Acordar los criterios lingüísticos para el uso de las lenguas oficiales, de conformidad con los objetivos establecidos por cada institución para el V periodo de planificación.
- b. Establecer lo siguiente para el cumplimiento de los criterios lingüísticos: establecimiento de parámetros para llevar a cabo el seguimiento; establecimiento de medidas correctoras: sistema de comunicación adecuado, establecimiento de parámetros de seguimiento, concreción del procedimiento ejecutivo.
- c. Hay que elaborar metodologías y herramientas para el uso del euskera, sobre todo para hacer el seguimiento.

#### 5. Sensibilización y participación, como claves de la comunicación:

Para el impulso del uso del euskera es necesario un plan general de comunicación: diseño y ejecución del plan de comunicación; incluir en la actividad cotidiana de la institución los objetivos del plan de uso del euskera; crear comisión o comisiones impulsoras del plan de uso y

activar dichos planes para todos los trabajadores y trabajadoras, y para la ciudadanía.

6. El plan de uso desde el liderazgo:

- a. Se necesita un coliderazgo e implicación entre instituciones y representantes.
- b. Necesidad de fortalecer la dirección de la Viceconsejería de Política Lingüística.
- c. Crear redes interinstitucionales y redes relacionales de coordinación estables.
- d. Reforzar ELEBIDE y hacer manifiesta su influencia.

## ***II.2. Otra serie de reflexiones sobre las bases del IV periodo de planificación***

### **II.2.1. Plan de Acción para la Promoción del Euskera (ESEP)**

El 28 de julio de 2012 el Consejo del Gobierno Vasco aprobó y el Parlamento Vasco ratificó el 11 de septiembre de 2013 el Plan de Acción para la Promoción del Euskera (ESEP), para esta época posterior al Plan General de Promoción del Uso del Euskera; el plan tiene naturaleza estratégica, para avanzar en la normalización del euskera y adaptarse a las características del nuevo tiempo, y es un elemento fundamental para las autoridades públicas de cara a orientar sus actuaciones.

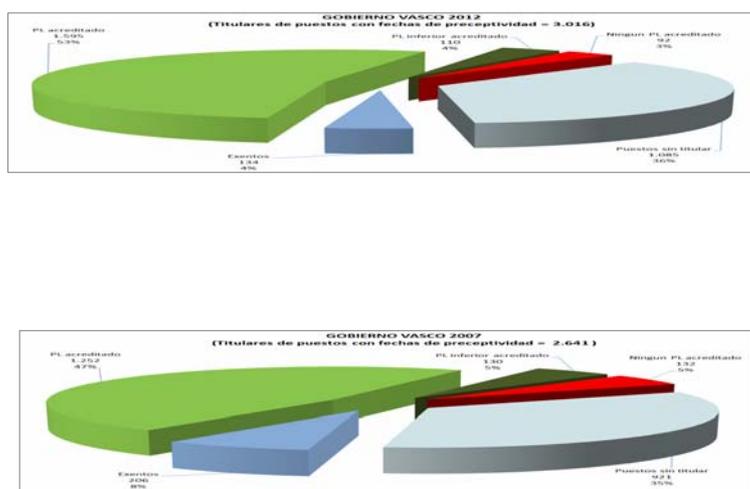
Por ello, la planificación lingüística en general, y en concreto la del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, debe entenderse dentro del Plan de Acción para la Promoción del Euskera (ESEP). De hecho, tanto los objetivos como las medidas de ESEP están integrados en el Plan de Uso.

## II.2.2. Situación lingüística

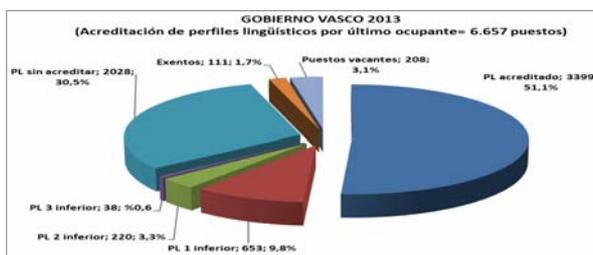
El artículo 18.a) del Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, exige que todo plan de normalización recoja el siguiente contenido:

*“a) la situación lingüística actualizada de la entidad con detalle de los perfiles lingüísticos asignados y, en su caso, fechas de preceptividad de los diferentes puestos de trabajo, así como el grado de conocimiento del euskera e información relativa al proceso de capacitación lingüística del personal”.*

Así pues, en el siguiente gráfico se muestra la situación lingüística del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, respecto al nivel de cumplimiento, cotejando los datos de 2012 y 2007, según los puestos con fecha de preceptividad establecida.



De cara a los objetivos establecidos para el V periodo de planificación, se presenta a continuación la situación del personal del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos en cuanto al cumplimiento de los perfiles correspondientes o de uno inferior:



El índice de preceptividad a aplicar en el V periodo de planificación se ha calculado según esta fórmula:

| Habitantes | Vascoparlantes |       | Cuasi vascoparlantes |       | Castellanoparlantes |       |
|------------|----------------|-------|----------------------|-------|---------------------|-------|
|            | Número         | %     | Número               | %     | Número              | %     |
| 2 072 541  | 774 894        | 37.39 | 458 939              | 22.14 | 838 708             | 40.47 |

Fuente: EUSTAT

$$37.39 \% + (22.14 \% / 2) = 48.46 \%$$

### ***II.3. Documento titulado “V periodo de planificación. Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV”***

El 24 de julio de 2013, la Viceconsejería de Política Lingüística publicó un documento bajo el título “V periodo de planificación. Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV”.

En el mencionado texto se recogen los criterios a utilizar en este V periodo de planificación por las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca (entre ellas el Gobierno Vasco).

Así pues, este plan para la normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos recoge como punto de partida los criterios establecidos

en dicho documento, sobre todo en lo referente a los criterios de uso de las lenguas oficiales, y especialmente en el ámbito de la lengua de trabajo.

## **III. PLAN GENERAL DE NORMALIZACIÓN DEL EUSKERA EN EL GOBIERNO VASCO**

### ***III.1. Ejes principales***

Para hacerse una idea cabal del contenido de este Plan de Normalización del Uso del Euskera hay que subrayar que, aun siendo un plan general, además del esfuerzo a realizar por la plantilla, tiene en cuenta también las funciones y obligaciones de los representantes institucionales.

Asimismo, este plan dará pie a los departamentos y a los organismos autónomos para concretar en qué y cómo comenzará el personal de la administración y los responsables institucionales a usar el euskera, actuando siempre las Unidades de Euskera, bajo la dirección de la Viceconsejería de Política Lingüística, según los criterios establecidos.

#### **III.1.1. En qué consiste el plan**

La Ley de la Función Pública Vasca, de 6 de julio, en su título V regula la normalización lingüística. En su desarrollo actual, el Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en la administración pública de la Comunidad Autónoma Vasca. Dicho decreto establece que el euskera y el castellano son lenguas oficiales en las administraciones públicas que actúan en la comunidad, y que, dado que la ciudadanía tiene derecho a comunicarse con ellas en euskera y en castellano, los poderes públicos deben adoptar medidas para que se use el euskera con normalidad tanto como lengua de servicio como de trabajo, a fin de garantizar los derechos de la ciudadanía (artículo 1).

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, establece planes para la normalización del uso del euskera, para tomar medidas y como instrumento para su ordenamiento. Para que el proceso de normalización lingüística en las administraciones públicas vascas se lleve a cabo, cada entidad tendrá que aprobar y ejecutar su plan de normalización del uso del euskera (artículo 4).

Se establecen periodos de planificación de cinco años para poder articular temporalmente las acciones para ejecutar los planes de normalización lingüística (artículo 5).

Además, las administraciones públicas deberán aprobar o adaptar sus planes de normalización del uso del euskera al inicio de cada periodo de planificación (artículo 19.1).

Según el artículo 18 del Decreto 86/1997, de 15 de abril, en el plan de normalización del uso del euskera constarán los pormenores y líneas principales de la política lingüística de la entidad. Además, dicho artículo establece el contenido mínimo de cualquier plan:

*«Los Planes de Normalización del Uso del Euskara constituyen la formulación de la política lingüística de la entidad en orden al cumplimiento de los objetivos de normalización establecidos en el Artículo 17 y deberán recoger al menos las siguientes determinaciones:*

*»a) la situación lingüística actualizada de la entidad con detalle de los perfiles lingüísticos asignados y, en su caso, fechas de preceptividad de los diferentes puestos de trabajo, así como el grado de conocimiento del euskera e información relativa al proceso de capacitación lingüística del personal.*

*»b) la propuesta de unidades administrativas bilingües y en euskera que se vayan a crear, dependiendo de los objetivos lingüísticos de la entidad, con detalle de los puestos de trabajo que los integren, perfiles lingüísticos preceptivos que se vayan a establecer o, en su caso, modificar.*

*»c) medidas contempladas para el funcionamiento de las unidades administrativas bilingües y las unidades administrativas en euskera, en particular, tratamiento del euskera en las relaciones orales y escritas con los administrados y con otras instituciones, en los actos públicos, en materia de publicaciones, en materia de paisaje lingüístico y en aquellos campos de actuación que cada entidad determine para el cumplimiento de los objetivos establecidos.*

*»d) medidas contempladas en materia de contratación, en particular, las tendentes a garantizar que aquellos servicios públicos que conlleven una relación directa con el usuario y se ejecuten por terceros sean prestados a los ciudadanos en condiciones lingüísticas similares a las que sean exigibles para la administración correspondiente.»*

Junto a la puesta en marcha del plan de normalización del uso del euskera, las administraciones públicas vascas elaborarán un informe de evaluación al segundo año de la aprobación de sus correspondientes Planes de Normalización del Uso del Euskera, al objeto de efectuar las revisiones que se estimen pertinentes como consecuencia de las deficiencias y dificultades detectadas (artículo 19.3).

Unido a lo anterior, la Viceconsejería de Política Lingüística elevará informe al Consejo del Gobierno Vasco, al cumplirse el tercer año de cada Periodo de Planificación y al final de cada uno de estos periodos (artículo 6).

En el proceso de elaboración y evaluación del Plan de Normalización del Uso del Euskera cada administración pública consultará a las organizaciones sindicales (artículo 24.a), y les informará sobre el desarrollo del plan (artículo 25).

### **III.1.2. Ámbito de aplicación**

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

1. Presidencia y su organismo autónomo adscrito Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer.
2. El Departamento de Administración Pública y Justicia, y su organismo autónomo adscrito IVAP-Instituto Vasco de Administración Pública.
3. El Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad.

4. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales, y sus organismos autónomos adscritos Osalan (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales) y Lanbide (Servicio Vasco de Empleo).
5. El Departamento de Hacienda y Finanzas, y sus organismos autónomos adscritos el Instituto Vasco de Estadística (IVE) y la Autoridad Vasca de la Competencia.
6. El Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, y su organismo autónomo adjunto el Instituto de Alfabetización y Reeskaldunización de Adultos (HABE).
7. El Departamento de Seguridad, y su organismo autónomo adscrito la Academia Vasca de Policía y Emergencias.
8. El Departamento de Sanidad y su organismo autónomo adscrito Kontsumobide (Instituto Vasco de Consumo).
9. El Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial.

Además de los anteriormente relacionados, gracias al trabajo realizado durante el IV periodo de planificación por las sociedades públicas adscritas a la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca, para las instituciones públicas de derecho privado, las fundaciones del sector público y los consorcios del sector público de la CAV, la Viceconsejería de Política Lingüística propone para este V periodo de planificación que dichos organismos aprueben sus planes de uso, dentro del ámbito de aplicación del Decreto 86/1997, de 15 abril. En el anexo de este plan de uso existe un apartado específico para que las sociedades públicas, entidades públicas de derecho privado, fundaciones y consorcios elaboren sus planes de uso.

### **III.1.3. Periodo de vigencia**

Con el fin de ordenar en el tiempo las actuaciones para la aplicación de los programas de normalización lingüística, se establecerán periodos de planificación con una duración de cinco años (artículo 5 del Decreto 86/1997, de 15 de abril). Las administraciones públicas vascas aprobarán en el primer año de cada periodo de

planificación sus correspondientes planes de normalización del uso del euskera o las oportunas modificaciones de los mismos, (artículo 19.1 del Decreto 86/1997, de 15 de abril).

El Periodo de planificación 2013-2017 ha comenzado el 1 de enero de 2013, y finalizará el 31 de diciembre de 2017.

### **III.1.4. Objetivo principal**

Puesto que tanto el euskera como el castellano son las lenguas oficiales, el objetivo principal de este plan es atender a la ciudadanía en la lengua de su elección, cumplir los derechos lingüísticos de la ciudadanía, y, en consecuencia, utilizar el euskera como lengua de servicio y como lengua de trabajo con el fin de materializar la mencionada oficialidad.

También formarán parte del objetivo principal de este plan la materialización del liderazgo y del consenso de los participantes, puesto que resulta imprescindible para el desarrollo de todo ello.

### **III.1.5. Objetivos generales**

Estos son los objetivos generales del V periodo de planificación, que orientarán a todos los departamentos y a todos los organismos autónomos a la hora de definir los planes de cada unidad:

1. Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, principalmente en los servicios de atención directa al público.

Los principales indicadores que se utilizarán para el seguimiento de este objetivo son los siguientes:

- Utilización del euskera en los servicios de atención al público.
- Número de quejas recibidas en Elebide.

2. Realizar progresos para que el euskera sea lengua de trabajo, creando cada vez más en euskera.

Los principales indicadores correspondientes a este objetivo son los siguientes:

- Índice de creación de documentación en euskera.
- Utilización del euskera en las reuniones de trabajo.

3. Usar más el euskera en las relaciones entre las administraciones públicas.

Se utilizará un indicador para el seguimiento de este objetivo:

- Uso del euskera en las relaciones entre las administraciones públicas.

4. Reforzar el liderazgo de los representantes institucionales para incluir el proceso de normalización del euskera en la actividad habitual de cada entidad.

Se utilizarán dos indicadores principales en relación a este objetivo:

- Valoración de los representantes institucionales y del personal sobre el presente objetivo.
- Asistencia de los representantes institucionales en los órganos del plan de uso.

Además de dichos objetivos generales, existen unas líneas transversales que afectan a todos esos objetivos y resultan de ayuda para su desarrollo.

1. Aplicar los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales definidos para este V periodo de planificación.

Para el seguimiento de esta línea transversal se utilizará el siguiente indicador:

- Nivel de cumplimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.

2. Incrementar la capacitación del personal y de los representantes institucionales, para aumentar el uso.

Los indicadores principales correspondientes a esta línea transversal serán los siguientes:

- Nivel de cumplimiento de los perfiles lingüísticos.
  - Conocimiento lingüístico de los representantes institucionales.
3. Promover la adhesión del personal y de los representantes institucionales hacia el euskera para incidir en su uso.

Se utilizarán los siguientes indicadores principales con relación a esta línea transversal:

- Valoración del personal y de los representantes institucionales sobre el plan de uso.
- Asistencia y participación activa del personal y de los representantes institucionales en las actividades del plan de uso.

### **III.1.6. Medidas para la normalización lingüística**

En este apartado se recogen las medidas que pueden resultar de ayuda en la consecución de cada objetivo. Cada departamento o cada organismo autónomo podrá recurrir a estas medidas para la elaboración de su plan. A la hora de adecuarse a cada plan, estas medidas pueden utilizarse para conformar elementos de distinto nivel (objetivos, estrategias o acciones), según las características de cada plan. La Viceconsejería de Política Lingüística ofrecerá una posibilidad más amplia de las tareas, para poder definir los planes de uso de cada departamento y de cada organismo autónomo.

#### **III.1.6.1. Medidas del primer objetivo**

Al objeto de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, se desarrollarán parcial o totalmente estas medidas, en función de las necesidades:

- Crear unidades administrativas bilingües y, en menor medida, también unidades en euskera en los servicios de atención al público y tanto en las unidades de carácter social como en las de carácter general.
- Realizar algunas funciones en euskera en todos aquellos puestos de trabajo que tengan acreditado el perfil correspondiente, según lo dispuesto por cada departamento.
- Respecto a la asignación de fechas de preceptividad, cumplir los criterios establecidos en el documento titulado “V periodo de planificación. Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas del a CAV”.
- Analizar los circuitos que prestan servicios de atención al público, elaborar un mapa de los puestos de trabajo de atención al público en el plazo de un mes desde la aprobación del plan general de uso e incidir sobre ellos.
- Preparar al personal, para que al ofrecer el servicio se garanticen los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- Preparar protocolos para la atención al público o revisar los que ya existen.
- Comunicar a la ciudadanía que la Administración está preparada para dar el servicio en euskera.
- Euskaldunizar la imagen, trabajando distintos ámbitos: cartelería, paisaje lingüístico, publicaciones, sitios Web y redes sociales de Internet, etc.
- Adecuar los modelos de documentos y los recursos informáticos, para que la versión en euskera esté siempre accesible, elaborando un calendario de adecuación de los recursos que todavía no estén preparados para permitir su utilización en cualquiera de las dos lenguas oficiales.
- Ofrecer la posibilidad a las personas que quieran mantener sus relaciones con la Administración en euskera para que manifiesten ese deseo; a partir

de ahí, la Administración priorizará las relaciones en euskera en las comunicaciones con dichas personas.

- Garantizar la calidad de las comunicaciones en euskera, tanto oralmente como por escrito.

### **III.1.6.2. Medidas del segundo objetivo**

A continuación se recogen las medidas que se desarrollarán parcial o totalmente, en función de las necesidades, para avanzar en la línea de que el euskera sea lengua de trabajo, partiendo siempre de una mayor creación en euskera:

- Crear unidades administrativas bilingües y, en menor medida, también unidades en euskera en los servicios de atención al público y tanto en las unidades de carácter social como en las de carácter general.
- Realizar algunas funciones en euskera en todos aquellos puestos de trabajo que tengan acreditado el perfil correspondiente, según lo dispuesto por cada departamento.
- Respecto a la asignación de fechas de preceptividad, cumplir los criterios establecidos en el documento titulado “V periodo de planificación. Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas del a CAV”.
- Identificar los circuitos o unidades que podrían ser euskaldunes y ponerlas en marcha, para que en todos los ámbitos lingüísticos funcionen también en euskera, internamente y externamente, y tengan naturaleza de nicho vital: oralmente, por escrito, en reuniones, etc.
- Garantizar a la plantilla la posibilidad de trabajar en euskera, y que trabajar en euskera no resulte una mayor carga de trabajo u otro impedimento o traba para el personal que trabaja en euskera.

### **III.1.6.3. Medidas del tercer objetivo**

Se desarrollarán parcial o totalmente las siguientes medidas para usar más el euskera en las relaciones entre las administraciones públicas, en función de las necesidades:

- Crear unidades administrativas bilingües y, en menor medida, también unidades en euskera en los servicios de atención al público y tanto en las unidades de carácter social como en las de carácter general.
- Realizar algunas funciones en euskera en todos aquellos puestos de trabajo que tengan acreditado el perfil correspondiente, según lo dispuesto por cada departamento.
- Respecto a la asignación de fechas de preceptividad, cumplir los criterios establecidos en el documento titulado “V periodo de planificación. Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas del a CAV”.
- Crear redes euskaldunes entre las unidades de distintas instituciones; para ponerlo en marcha, la Viceconsejería de Política Lingüística planificará cuáles serían los pasos, informará de su propósito, recabará información de las entidades interesadas y creará las herramientas necesarias para facilitar su gestión.
- Realizar la difusión de las redes euskaldunes en las administraciones.
- Impulsar acuerdos interinstitucionales para que en las relaciones entre ellas funcionen en euskera.
- Aumentar la demanda de euskera a las administraciones que tienen relación con el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos: solicitar que la documentación, reuniones y demás contactos se hagan en euskera.
- Canalizar, entre otras, las siguientes funciones, mediante la Comisión de Coordinación de los Poderes Públicos (HAKOBA): intercambiar información, acordar los objetivos a trabajar conjuntamente y difundir las buenas prácticas.

#### **III.1.6.4. Medidas del cuarto objetivo**

Para reforzar el liderazgo de los representantes institucionales e insertar la normalización del euskera en la actividad habitual de cada entidad, siempre según la situación de cada núcleo y los objetivos a conseguir, y con la implicación de todo el personal y representantes institucionales se aplicarán las siguientes medidas, parcial o totalmente, en función de las necesidades:

- Facilitar información y formación sobre los planes de uso a los y las representantes institucionales y trabajadores y trabajadoras.
- Asesorar sobre la gestión del plan de uso a los departamentos, a las unidades y a los organismos autónomos, desde cada departamento o entidad o desde la Viceconsejería de Política Lingüística.
- Mejorar la gestión de los planes de uso, trabajando la capacitación del personal técnico de normalización y representantes institucionales que tengan responsabilidad en el plan de uso.
- Poner en marcha comisiones de planes de uso y mantener un funcionamiento correcto, teniendo en cuenta la estructura fijada para este periodo de planificación.
- Trabajar para que los representantes institucionales resulten modélicos en el proceso de normalización del euskera: en la actividad cotidiana, eventos exteriores, etc.
- En algunas unidades realizar proyectos piloto para trabajar el liderazgo en los planes de uso.
- Proporcionar formación sobre el liderazgo de los planes de uso.
- Organizar reuniones entre representantes institucionales, para intercambiar información y experiencias y fomentar la colaboración.
- Trabajar las vías para que los representantes institucionales aporten facilidades al personal en el proceso de normalización del euskera.

### **III.1.6.5. Medidas para la primera línea transversal**

La aplicación de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales influirá en el nivel de cumplimiento de los objetivos generales. Se desarrollarán las siguientes medidas parcial o totalmente, en función de las necesidades:

- Realizar la difusión de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- Priorizar los criterios a trabajar en cada departamento y organismo autónomo.
- Articular el sistema de seguimiento del nivel de cumplimiento de los criterios.
- Diseñar y poner en marcha un sistema corrector para cuando no se cumplan los criterios lingüísticos (ver la sección dedicada a los Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales).

### **III.1.6.6. Medidas para la segunda línea transversal**

Será objetivo de esta línea transversal lograr una mayor capacitación lingüística del personal y de los representantes institucionales, dirigida siempre a aumentar el uso del euskera.

- Poner a disposición del personal la formación necesaria para trabajar en euskera tanto en los puestos con fecha de preceptividad como en aquellos sin fecha de preceptividad y en las unidades con fecha de preceptividad acreditada o sin acreditar, siempre que en alguna función correspondiente al puesto de trabajo la lengua de trabajo sea el euskera. Dichos puestos serán prioritarios para participar en la formación.
- Realizar planes de formación en los departamentos y organismos autónomos para mejorar la capacitación lingüística, teniendo en cuenta los objetivos del plan de uso de cada núcleo y de este periodo de planificación.

- Elaborar distintos formatos para la formación, entre otros, presenciales, dirigidos al desempeño individual, on-line y seminarios específicos.
- Organizar talleres para mejorar el nivel de comprensión del personal que sabe euskera.
- Trabajar la corrección y redacción bilingüe.
- Realizar la difusión de la oferta formativa.
- Organizar cursos para los representantes institucionales para capacitarlos en el cumplimiento de sus tareas en euskera.
- Facilitar recursos para mejorar la capacitación lingüística, por ejemplo, crear recursos o reunir los ya existentes, realizar su difusión, priorizar el software en euskera y dar formación sobre su uso.
- Revisar los perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo, cuando sea necesario.

### **III.1.6.7 Medidas para la tercera línea transversal**

En la promoción de la adhesión hacia el euskera con el fin de que el personal y los representantes institucionales se conviertan en agentes de uso del euskera se desarrollarán las siguientes medidas parcial o totalmente, según el diagnóstico de la unidad y los objetivos establecidos:

- Organizar sesiones para promover la adhesión hacia el euskera.
- Impartir sesiones formativas sobre la normalización del euskera y la realidad sociolingüística.
- A fin de impulsar el uso del euskera, organizar actividades para trabajar una actitud proactiva, es decir, usar el euskera por propia iniciativa, sin esperar a la demanda externa.
- Poner en marcha procesos de empoderamiento, para superar la inercia actual hacia el castellano.

## **III.2. Criterios para el uso de las lenguas oficiales**

Las presentes disposiciones son orientaciones sobre el uso de las dos lenguas oficiales. Es un régimen general, que marca los objetivos del proceso y pretende establecer los criterios lingüísticos para todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco. Serán los planes de uso de los departamentos y organismos autónomos los que desarrollen y concreten esos criterios generales, describiendo con detalle las prescripciones generales del presente régimen. Así pues, en dichos planes de uso se materializarán y ejecutarán los criterios principales del mencionado régimen, y cada vez que se evalúe el plan se analizará el grado su cumplimiento.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, estos son los criterios lingüísticos a aplicar por la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca y por los organismos autónomos adscritos a ella.

### **III.2.1. Normas generales para el uso de las lenguas oficiales**

#### **III.2.1.1. Actividad de los representantes institucionales**

*Cómo actuar en las apariciones públicas:* quienes estén capacitados lingüísticamente, en general, darán a la actividad en euskera como mínimo el mismo peso que a la de castellano, tanto en cuanto al tiempo como en cuanto al tratamiento del tema. No obstante, se adecuarán los usos lingüísticos a los objetivos y a las características lingüísticas de los receptores de las apariciones públicas. Quienes carezcan de fluidez para expresarse en euskera también dedicarán un espacio a esa lengua en las apariciones públicas (el más adecuado posible en función de sus posibilidades).

En cuanto a la aplicación de los criterios lingüísticos para las apariciones públicas, se hará especial hincapié en las intervenciones en el Parlamento y ante los medios de comunicación, de manera que en ambos ámbitos la actuación oral en euskera de los representantes del Gobierno Vasco como mínimo igualará a la de castellano.

Se creará una comisión específica entre el Gobierno Vasco y el Parlamento Vasco a fin de definir las características de sus relaciones lingüísticas.

### **III.2.1.2. Relaciones comunicativas del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos**

En los presentes Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales se recogen los criterios a utilizar por el Gobierno Vasco y por sus organismos autónomos en sus relaciones orales, escritas y en las comunicaciones telemáticas.

#### **III.2.1.2.1. Relaciones orales**

- a) En el servicio público ofrecido a la ciudadanía se garantizará que la recepción y el servicio sean en euskera.

El personal que ofrezca directamente el servicio público se dirigirá en euskera a la ciudadanía. Después continuará en la lengua que elija la persona administrada.

Los departamentos y organismos autónomos preverán un protocolo para los casos en los que sea imposible garantizar a la ciudadanía una recepción en euskera.

Los mensajes orales sin persona destinataria conocida (en contestadores o los emitidos por teléfono o megafonía) deberán realizarse en euskera y castellano, siguiendo ese orden.

- b) En las relaciones interadministrativas, se garantizará la recepción en euskera, es decir, que el euskera sea la lengua inicial, debiendo el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos hacer un esfuerzo para que se continúe en euskera en los casos en que el interlocutor sea vasco parlante. En dichos casos se atenderá a lo dispuesto por el plan de uso del departamento o del organismo autónomo, que concretará los recursos y medidas adoptadas al respecto.

c) En las relaciones internas del Gobierno Vasco y de los organismos autónomos, el euskera, además ser lengua de servicio, será también lengua de trabajo en las relaciones orales y las actividades cotidianas del personal y de los representantes institucionales. Para ello, deberán contemplarse en el plan de uso del euskera de cada departamento y de cada organismo autónomo las actividades y tareas que pasarán a realizarse en euskera (reuniones de trabajo, etc.).

### **III.2.1.2.2. Relaciones escritas**

a) En los casos en los que el emisor de la documentación sea el Gobierno Vasco o sus organismos autónomos (documentación dirigida a la ciudadanía, a otra administración pública, documentación interna del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos), la comunicación se efectuará en las dos lenguas oficiales siempre que el receptor no elija explícitamente una lengua o que no se haya acordado con la administración receptora la utilización de alguna de las lenguas. Se establecerán mecanismos basados en el consenso para la promoción del uso del euskera tanto con la ciudadanía como con el resto de las administraciones públicas.

En caso de que participen en el expediente o procedimiento administrativo más de una persona y no se llegue a un acuerdo en torno a la lengua a utilizar, se utilizará la lengua elegida por la persona que haya promovido el expediente o procedimiento. Ahora bien, se deberán respetar los derechos lingüísticos de las demás partes, disponiendo los recursos necesarios para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, el Gobierno Vasco o sus organismos autónomos enviarán sus escritos en euskera si se encuentran en alguno de los siguientes casos:

1. Cuando el ciudadano o la ciudadana, la administración receptora o el trabajador o trabajadora implicado del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos hayan comunicado previamente que priorizan las comunicaciones en esta lengua.

2. Si el emisor es una unidad en euskara o si en una unidad bilingüe se decide realizar alguna tarea en euskera.
3. Si las relaciones habituales son en euskera; en dichos casos, se entenderá que se ha optado por el euskera.

b) En los casos en los que sea el Gobierno Vasco o sus organismos autónomos los que reciban la documentación y deban responder a la misma, se procederá de la siguiente manera (al ofrecer un servicio a la ciudadanía, al tratar con otras administraciones o al hacerlo dentro del propio Gobierno Vasco o dentro de sus organismos autónomos):

1. La documentación escrita recibida en euskera se responderá en euskera.
2. La documentación escrita recibida en castellano se responderá en castellano.
3. A los escritos bilingües recibidos se responderá, por lo general, en ambas lenguas.

c) Criterios a seguir en las unidades en euskera:

1. En las unidades administrativas en euskera la documentación se elaborará en una única lengua, en euskera.
2. Las comunicaciones administrativas, las memorias, los estudios, los informes y el resto de documentos que se redacten y se envíen desde las unidades administrativas en euskera a otras secciones administrativas estarán redactados en euskera. Si hubiese la necesidad de traducir dicha documentación al castellano, sería la unidad administrativa receptora de la documentación la encargada de efectuarla utilizando para ello los recursos de que dispone.
3. Las comunicaciones administrativas, las memorias, los estudios, los informes y el resto de documentos que se redacten y se adjunten

por parte de las unidades administrativas en euskera en los expedientes tramitados telemáticamente estarán redactados en euskera, siempre que la destinataria sea otra unidad administrativa de esta administración. Si hubiese necesidad de traducir dicha documentación, sería la unidad receptora de la documentación la encargada de efectuarla.

4. Las comunicaciones administrativas que se redacten y se envíen desde las unidades administrativas en euskera a otras administraciones públicas estarán redactadas en euskera, cuando así lo hayan solicitado dichas administraciones públicas.

### **III.2.1.2.3. Comunicaciones telemáticas**

Las tramitaciones electrónicas, informáticas o telemáticas se realizarán en la lengua elegida por el ciudadano o la ciudadana, ya sea en euskera o en castellano.

#### **III.2.1.2.4. Sobre las relaciones con las administraciones públicas o con sus unidades que han expresado explícitamente que desean comunicarse en euskera**

Cada departamento y cada organismo autónomo o cada unidad establecerá sus usos lingüísticos en función de su plan de uso específico y en función de sus relaciones con otras administraciones públicas, basándose en el consenso.

#### **III.2.1.2.5. Medidas para destacar el euskera en las comunicaciones bilingües**

Tendremos en cuenta los siguientes criterios a la hora de redactar textos bilingües:

1. La ubicación: si se trata de palabras, las de euskera irán delante o encima de las de castellano; si se trata de columnas en una misma página, la columna de la izquierda estaría reservada al euskera; y si se trata de páginas diferentes, la de la derecha correspondería al euskera.

Si se trata de *una única hoja* escrita por ambos lados (en un lado irá la versión en euskera y en el otro la de castellano), a la hora de introducirla en un sobre, se hará de manera que al abrir el sobre sea la versión en euskera la primera que aparezca para leer. Los trípticos también se deberán plegar y presentar adecuadamente.

2. Tipografía: se puede recurrir al tamaño y al tipo de letra para destacar el texto en euskera. Así pues, el euskera se escribirá con letra de mayor tamaño y en negrita. En el caso de textos, lo más oportuno es utilizar letra recta (normal) en las dos lenguas. En dichos casos, los elementos comunes no correspondientes al texto en sí (datos de la persona destinataria, direcciones, detalles del remitente...) se escribirán en euskera.

## **III.2.2. Criterios sobre el uso de las lenguas oficiales y la traducción**

La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera establece que las comunicaciones de la Administración deben realizarse en las dos lenguas oficiales, pero no indica, en ningún caso, que la traducción deba ser un instrumento imprescindible para ello. En cualquier caso, debido a la realidad sociolingüística del euskera, la tendencia de estos últimos años ha sido la de redactar la mayoría de los textos en castellano para luego ser traducidos al euskera. Es obvio que este modo de proceder conduce a que sea el texto en castellano el que habitualmente condicione la estructura, el estilo y el diseño de la traducción al euskera

### **III.2.2.1. Redacción bilingüe**

Para superar esta dependencia, el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos garantizarán, en la medida de lo posible, la redacción bilingüe, sin hacer un uso sistemático de los servicios de traducción. La labor del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos consiste, en última instancia, en transmitir información a dos comunidades lingüísticas, y para ello no es necesario recurrir sistemáticamente a las traducciones: es suficiente con escribir de forma independiente y difundir en las dos lenguas el mensaje que se deba transmitir, respetando siempre el contenido del mensaje, pero adaptando el estilo a las características de cada lengua. Para facilitar este proceso de redacción bilingüe, los departamentos del Gobierno Vasco y cada uno de sus organismos autónomos, en colaboración con el IVAP, dispondrán de los recursos necesarios de acuerdo a lo establecido en sus planes de uso:

- Ayudas personalizadas para el personal trabajador
- Modelos normalizados de escritos
- Servicios de consulta
- Herramientas informáticas
- etc.

### **III.2.2.2. Corredacción**

Otra vía para equiparar las lenguas oficiales es la corredacción. Mediante la corredacción, los documentos se redactan en una lengua y, de manera simultánea, en vez de ser enviados al servicio de traducción, los documentos se redactan en la otra lengua oficial; es decir, los textos dispondrán, desde el principio, de dos redactores, especializados en la lengua que mejor domine cada uno, pero ambos bilingües. Una vez determinados el contenido y las características del texto, ambos corredactores consensuarán el objetivo, la estructura, el estilo, el vocabulario, las referencias textuales, el tono y el resto de aspectos comunicativos del mismo. Una vez realizado este trabajo, cada uno adaptará el texto a las características de la cultura correspondiente a la comunidad lingüística destinataria del mismo.

Así pues, el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos adoptarán medidas para que la corredacción vaya, gradualmente, ocupando un lugar en todos los departamentos y organismos autónomos, siempre y cuando las características de las comunicaciones a realizar posibiliten utilizar esta vía.

### **III.2.2.3. Traducción**

Cada departamento y cada organismo autónomo establecerá en su plan de uso específico el tratamiento a dar a la traducción.

De todas formas, los departamentos y los organismos autónomos deberán cumplir las instrucciones dadas al respecto por el Servicio Oficial de Traducción del IVAP.

## **III.2.3. Criterios de uso de las lenguas oficiales en otros ámbitos de actuación**

### **III.2.3.1. Formación general (continua) de la plantilla**

A la plantilla del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos se le ofertará la formación, siempre que sea posible, en las dos lenguas oficiales, de forma que se podrá elegir la lengua de formación en el periodo de inscripción.

El Gobierno Vasco y sus organismos autónomos adoptarán medidas para aumentar la oferta en euskera, mediante el incremento del número de cursos impartidos en esa lengua, tanto en el plan de formación general del IVAP, como en las sesiones formativas organizadas por los propios departamentos o por los propios organismos autónomos.

### **III.2.3.2. Registro de entrada y salida**

Todas las aplicaciones informáticas vinculadas al registro tendrán un campo para señalar en qué lengua o lenguas tiene entrada o salida la documentación.

La inscripción de los documentos en los registros administrativos del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos se realizará en la lengua o lenguas en las que estén redactados aquellos.

En caso de que las inscripciones se hayan realizado en una única lengua oficial, con el objeto de respetar la opción lingüística realizada por el ciudadano o la ciudadana que quiera consultar estas, deberá garantizarse la traducción de las inscripciones del registro.

### **III.2.3.3. Subvenciones**

El artículo 51.1 c) del Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco dispone que las normas relativas a la adjudicación de subvenciones y ayudas deberán tener en cuenta para su adjudicación y, en su caso, la determinación de su cuantía, entre otros criterios, el uso de la lengua, cuando el uso de la lengua esté relacionado con el objeto de la subvención o ayuda en cuestión o con los ámbitos de actividad expresados en los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

Igualmente, la Ley 6/2003 de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, en sus artículos 39 y 4.4 establece requisitos

lingüísticos concretos para las personas beneficiarias de ayudas y subvenciones concedidas por las administraciones públicas vascas.

El Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, a la hora de adjudicar las subvenciones y ayudas, observará especialmente los criterios lingüísticos recogidos en las normas; es decir, cuidará de que las personas beneficiarias de estas cumplan las condiciones lingüísticas establecidas y, en caso de que no sea así, que se tomen las medidas necesarias para cumplirlas.

Los órganos competentes para la gestión de subvenciones adoptarán las medidas necesarias para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en este punto y para velar por el correcto cumplimiento del uso de las lenguas oficiales.

#### **III.2.3.4. Publicaciones**

El Gobierno Vasco y sus organismos autónomos realizarán sus publicaciones en las dos lenguas oficiales, y el euskera representará en las mismas, como mínimo, el 50 %, de conformidad con el artículo 15 del Decreto 67/1998 de 7 de abril, por el que se regula la actividad editorial de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Los textos legales y las compilaciones normativas se publicarán en las dos lenguas, utilizando las vías mencionadas en el punto III.2.2 de estos Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales, es decir, la redacción bilingüe, la corrección y, en última instancia, la traducción.

#### **III.2.3.5. Herramientas y aplicaciones informáticas**

Los programas informáticos comerciales o generales de los departamentos y organismos autónomos y los programas o herramientas informáticas creadas específicamente por todos ellos deberán permitir trabajar en las dos lenguas oficiales.

Cada departamento y organismo autónomo se encargará, con base en los planes de uso, de cumplir con dicho criterio en las aplicaciones que se creen en adelante. En caso de que dispongan de programas informáticos que no permitan

trabajar en euskera, cada departamento y cada organismo autónomo elaborará un calendario para renovar y adecuar estas herramientas informáticas con el fin de cumplir los criterios lingüísticos establecidos.

Con ese mismo fin, cuando se disponga de versiones bilingües, la versión en euskera será algo más que un mero remedo de la versión en castellano.

En el proceso de compra o creación de nuevos programas informáticos se tendrá en cuenta las características lingüísticas desde el inicio con el objetivo de cumplir los presentes criterios lingüísticos.

En cualquier caso, se priorizará el uso de las versiones en euskera en el caso de los puestos en los que haya establecida una fecha de preceptividad y se haya acreditado el perfil lingüístico correspondiente, y en aquellos otros en los que, sin tener establecida fecha de preceptividad, se haya acreditado el perfil lingüístico.

#### **III.2.3.6. Internet, intranet y redes sociales**

Los contenidos de titularidad del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos en las redes Internet e intranet podrán consultarse, como norma general, tanto en euskera como en castellano, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 108/2004, de 8 de junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

Al entrar en las páginas Web del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos, el euskera será la lengua por defecto.

En caso de darse la opción de realizar algunos trámites mediante las redes Internet e intranet, los mismos deberán poder realizarse tanto en euskera como en castellano.

Cuando se incorporen a las páginas Web de los departamentos o de los organismos autónomos contenidos creados por otros departamentos, instituciones, empresas, etc., los mismos reflejarán las dos lenguas de forma equilibrada.

Los mensajes que se difundan a través de las redes sociales estarán en euskera y castellano. Cuando se responda a la ciudadanía u otra institución a través de las redes sociales, se utilizará la lengua utilizada por aquellas.

Al igual que en el resto de las comunicaciones emitidas desde el Gobierno Vasco, el euskera irá en primer lugar en las comunicaciones que se realicen desde las distintas identidades existen en las redes sociales y adscritas al paraguas del Gobierno. Este tratamiento se realizará de la siguiente manera, por ejemplo, en dos de las redes sociales más conocidas actualmente:

- Facebook: las publicaciones que se realicen en Facebook, serán en ambos idiomas, euskera y castellano, es decir, una publicación textual separada, tendrá el contenido a comunicar primero en euskera, y seguido del euskera, y debidamente diferenciado y separado, irá el texto a comunicar en castellano.
- Twitter: en el caso de *Irekia*, se crearán dos cuentas, una para el euskera y otra para el castellano, no siendo este el único idioma que se utilizará en la cuenta de castellano, pues desde esta cuenta, también se comunicará en euskera. No así en la cuenta en euskera, desde la que únicamente se comunicará en euskera. La diferencia con respecto a Facebook es que en Twitter, cada publicación, solo podrá ir en un único idioma, pues los tuits no tienen siempre la suficiente extensión en cuanto a número de caracteres permitidos, como para ir en los dos idiomas.
- Tratamiento común en Facebook y Twitter cuando es el usuario quien se dirige a la Administración: siempre se contestará en el idioma en el que el usuario o la usuaria se hay expresado.

### **III.2.3.7. Rotulación fija y avisos puntuales**

La rotulación fija y los avisos puntuales (que en muchos casos se realizan en formato papel) se dispondrán, en general, en euskera y castellano tanto en el interior como en el exterior de las dependencias y sedes o en los locales cedidos al efecto.

### **III.2.3.8. Anuncios, publicidad y campañas**

Los anuncios oficiales y demás actos publicitarios de los departamentos y organismos autónomos se realizarán en las dos lenguas oficiales.

Los anuncios se publicarán en euskera en los medios de comunicación en euskera.

Se tendrán en cuenta las características de las dos lenguas oficiales a la hora de crear los contenidos y los eslóganes de las campañas, de manera que se evite que textos que cobran todo su sentido en castellano no lo hagan en euskera. Por tanto, en las contrataciones y concursos públicos de campañas de comunicación será requisito indispensable que los mensajes de las mismas sean creados en las dos lenguas, es decir, no se admitirán las traducciones de mensajes concebidos en una lengua. En consecuencia, se hará un esfuerzo especial para cuidar la comunicación en euskera, utilizando escritos originales, correctos, comprensibles y adecuados.

### **III.2.3.9. Denominaciones oficiales**

Cuando proceda, la descripción que en ocasiones acompaña a los nombres oficiales de órganos, programas, proyectos, actividades o acciones del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos será bilingüe.

### **III.2.3.10. Contrataciones administrativas**

#### **III.2.3.10.1. Objeto y ámbito de aplicación**

Los órganos de contratación de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco, sus organismos autónomos y entes públicos de derecho privado incluirán en la carátula y en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de los contratos administrativos los siguientes apartados y condiciones lingüísticas de ejecución de los contratos, con el contenido que se señala en el acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno el 28 de febrero de 2006. Por tanto, se mantiene la legislación vigente sobre las indicaciones en la carátula de los pliegos de cláusulas administrativas

particulares y sobre las cláusulas en los pliegos de cláusulas administrativas particulares. Asimismo, está en vigor la evaluación del cumplimiento de las condiciones lingüísticas de ejecución.

### **III.2.3.10.2. Implementación del seguimiento y evaluación de los contratos administrativos**

Será responsabilidad de la Unidad de Euskera del departamento o del organismo autónomo que ha motivado la contratación hacer el seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos lingüísticos.

Para ello, contará con asistencia y asesoría para poder hacer el seguimiento de manera sistemática de los datos solicitados por la Viceconsejería de Política Lingüística y para dejarlos registrados.

El responsable de la Unidad de Euskera del departamento o del organismo autónomo informará a la Viceconsejería de Política Lingüística sobre la evaluación de los requisitos lingüísticos para la contratación, a través del informe de valoración anual que debe realizar.

En el tercer año del periodo de planificación (finales del 2015) y al final de dicho periodo (finales del 2017) el responsable de la Unidad de Euskera del departamento o del organismo autónomo presentará también a la Viceconsejería de la Política Lingüística los datos sobre la contratación en el marco de la evaluación del V periodo de planificación.

### **III.2.3.11. Reuniones**

Se definirán en el plan de uso específico de cada departamento y de cada organismo autónomo los criterios lingüísticos relacionados con las reuniones formales, tanto internas como externas, la documentación para las reuniones, la documentación generada en las reuniones y demás aspectos relacionados con las reuniones. Todos los departamentos y todos los organismos autónomos intentarán celebrar el máximo de reuniones en euskera.

#### **III.2.3.11.1. Soporte digital**

Cuando exista la posibilidad de utilizar soportes digitales (documentos para proyectar) y no sea posible elaborar toda la presentación en euskera, se utilizarán las dos lenguas oficiales de manera alternada: la parte de la presentación que se haga oral y en castellano aparecerá en euskera en la pantalla, y viceversa. Ahora bien, se dará prioridad al euskera. Sin embargo, si los contenidos recogidos en la presentación se reparten en papel, cada uno elegirá en qué lengua desea recibirlos.

### **III.2.3.11.2. Interpretación simultánea**

Habrà servicio de interpretación simultánea. En caso de que en el acto se precisase de interpretación simultánea, se definirán claramente y de antemano los idiomas de interpretación y se dispondrá una sala dotada con los elementos materiales necesarios para desarrollar esta labor.

### **III.2.4. Recursos y herramientas para la gestión del uso de las lenguas oficiales**

Será responsabilidad de la Unidad de Euskera de cada departamento y de cada organismo autónomo el garantizar que estas normas de uso de las lenguas oficiales sean cumplidas y conocidas dentro de su ámbito, todo ello, tomando en consideración lo recogido en el plan de uso del departamento o del organismo autónomo.

Así pues, la Comisión de Gestión de las Lenguas Oficiales del departamento o del organismo autónomo comunicará a la Viceconsejería de Política Lingüística el grado de cumplimiento de la normativa para el uso de las lenguas oficiales dentro del departamento o del organismo autónomo, cada vez que se realice en informe sobre el uso del euskera.

### ***III.3. Las unidades administrativas en el V periodo de planificación***

El índice de preceptividad a aplicar en este V periodo de planificación es del 48.6 %, 4.59 puntos mayor que el del anterior periodo de planificación (43.87 %). Dicho incremento, además, conlleva una importante consecuencia: en las unidades administrativas de carácter general también deben designarse unidades administrativas bilingües, según el artículo 17 del Decreto 86/1997 de 15 de abril, ya que se ha pasado del segundo objetivo gradual al tercero.

### III.3.1. Unidades bilingües

Según lo dispuesto por 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, son unidades bilingües aquellas que desempeñan las funciones propias de las mismas indistintamente en cualquiera de las dos lenguas oficiales (artículo 15.1).

El hecho de situarse en el tercer objetivo gradual conlleva la designación de unidades bilingües en las unidades administrativas de carácter general, además de hacerlo en las unidades que tengan relaciones directas con la juventud y en las unidades de carácter social. Si ello no fuera posible en el momento, deberá estar implementado antes de la finalización del plan.

#### 1. Requisitos

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

- Aquellas en que más del 60 % de los puestos de trabajo que componen la unidad tienen asignada una fecha de preceptividad.
- Aquellas en la que la persona que ocupa el puesto de jefe de unidad y el 60 % del resto de trabajadores y trabajadoras tienen acreditado el perfil lingüístico que corresponde a su puesto, siempre que el jefe de unidad tenga acreditado al menos un nivel inferior al que le corresponde. En los puestos de trabajo con perfil lingüístico 4, se tendrá en cuenta que el trabajador tenga acreditado el perfil lingüístico 3.

#### 2. Designación de unidades bilingües

De acuerdo a los criterios mencionados, en el plan de uso de cada departamento y de cada organismo autónomo se concretarán las unidades bilingües de cada uno de ellos. La Viceconsejería de Política Lingüística, teniendo en cuenta la propuesta de la Unidad de Euskera de cada departamento, designará las unidades bilingües. Todo ello se llevará a cabo en el primer trimestre de 2014.

### **III.3.2. Unidades en euskera**

Por otra parte, según lo contemplado 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 del País Vasco, son unidades administrativas en euskera aquellas que desarrollan sus funciones primordialmente en euskera (artículo 15.2).

Según eso, serán designadas unidades en euskera aquellas que cumplan los siguientes requisitos:

- Que los puestos de trabajo del jefe de unidad y de todas o casi todas las personas que componen la unidad tengan fecha de preceptividad asignada.
- Que los puestos de trabajo del jefe de unidad y de todos los demás trabajadores y trabajadoras o de casi todos ellos tengan acreditado el perfil lingüístico del puesto que ocupan. En los puestos de trabajo con perfil lingüístico 4, se tendrá en cuenta que el trabajador tenga acreditado el perfil lingüístico 3.
- Que la mayoría de las funciones se realicen en euskera, sin violar el derecho de la ciudadanía a elegir la lengua de servicio.

#### *Designación de unidades en euskera:*

De acuerdo a los criterios mencionados, en el plan de uso de cada departamento y de cada organismo autónomo se concretarán las unidades en euskera de cada uno de ellos. La Viceconsejería de Política Lingüística, teniendo en cuenta la propuesta de la Unidad de Euskera de cada departamento designará las unidades en euskera. Todo ello se llevará a cabo en el primer trimestre de 2014.

### **III.4. Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad en el V periodo de planificación**

Según lo recogido en la Ley 6/1989 de 6 de julio sobre la Función Pública Vasca (artículo 97.2) y en el Decreto 86/1997 de 15 de abril (artículo 7), teniendo en cuenta

los niveles de competencia lingüística necesarios para cubrir y trabajar en cada uno de los puestos de trabajo de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, se acordará el perfil lingüístico de cada uno de los puestos de trabajo. Cuando no sea obligatorio acreditar dicho perfil lingüístico —esto es, en los puestos de trabajo que no tienen asignada fecha de preceptividad— el euskera será valorado como mérito.

Además, tal y como aparece recogido en el artículo 11.1 del Decreto 86/1997 de 15 de abril, a algunos puestos de trabajo se les deberá asignar una fecha de preceptividad: *“El índice de obligado cumplimiento es el porcentaje que, para cada Administración y en cada periodo de planificación, debe suponer, respecto del total de dotaciones de puestos de trabajo, el número de aquellas que tengan asignado un perfil lingüístico preceptivo”*.

Asimismo, según el citado decreto, esta es la fórmula a utilizar por cada entidad para fijar el índice de obligado cumplimiento, tomando como base el ámbito de actuación de la entidad:

$$\text{euskaldunes} + (\text{cuasi euskaldunes}/2)$$

El grupo de ciudadanos y ciudadanas denominado “bilingües pasivos” será considerado equivalente al de los “cuasi euskaldunes”<sup>1</sup>.

Dicho índice deberá ser revisado en cada periodo de planificación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.3 del Decreto 86/1997 de 15 de abril. *“Para cada periodo de planificación, el cálculo de este índice se efectuará a partir de los datos del último Censo o Estadística de Población y Vivienda a la fecha de inicio de ese periodo y correspondiente al ámbito territorial de actuación de cada Administración Pública”*.

---

<sup>1</sup> En el decreto 86/97 figuran los términos “euskaldun” y “cuasi euskaldun”. En los datos de EUSTAT se ha de entender como equivalente a “euskaldun” el termino “bilingüe” y como equivalente a “cuasi euskaldun” el término “bilingüe pasivo”.

Así las cosas, el índice de obligado cumplimiento para el V periodo de planificación se deberá basar en los datos proporcionados oficialmente en 2006 por el EUSTAT según los datos sociolingüísticos del Censo o Estadística de Población y Vivienda. Así pues, el nuevo índice de la CAPV será del 48.46 %, índice 4.59 puntos superior al del IV periodo de planificación (43.87 %)

Es evidente que el aumento del índice de obligado cumplimiento puede tener repercusión en el uso del euskera, ya que el cumplimiento de los objetivos graduales de las cuatro tipologías marcadas en el artículo 17 del Decreto 86/1997 de 15 de abril está directamente relacionado con el índice de obligado cumplimiento. Desde ese punto de vista, el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos han pasado del segundo objetivo gradual al tercero.

### **III.4.1. Fechas de preceptividad: índice y orden de aplicación**

Hay que tener en cuenta que es necesario tomar como mínimo punto de partida el índice de obligado cumplimiento, a la luz de la sentencia 549/2011 del Tribunal Superior del País Vasco. Según dicha sentencia, *“(el) índice de obligado cumplimiento definido por el artículo 11.1 del Decreto 86/1997 (...) en cuanto que se trata de un módulo que fija los objetivos porcentuales mínimos en cada período del Plan de Normalización y que por lo tanto solo determina con ese carácter el límite del ejercicio de las potestades discrecionales de la Administración...”*.

Tal y como se ha señalado, el índice de obligado cumplimiento que corresponde a la administración pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco al comienzo del V periodo de planificación es del 48.46 %. De todos modos, en lo que se refiere al índice de preceptividad, cada departamento del Gobierno Vasco y cada organismo autónomo tenderá, como mínimo, a cumplir el índice de obligatoriedad que le corresponde a la Administración General de la CAPV para este V periodo de planificación.

A la hora de establecer las fechas de preceptividad se tendrán en cuenta los artículos 20, 21, 22 y 23 del capítulo cuarto del Decreto 86/1997 de 15 de abril y los criterios que se formulan a continuación. De todas maneras, en cuanto al

establecimiento de las preceptividades, el criterio principal será que las preceptividades estén en relación directa con los objetivos del Plan de Uso.

A la hora de establecer las fechas de preceptividad se combinarán los tres elementos mencionados: previsión de unidades bilingües y en euskera, el tercer objetivo escalonado del mencionado decreto y la clasificación de las unidades administrativas.

Teniendo en cuenta lo anterior, los departamentos y organismos autónomos deberán respetar el siguiente orden a la hora de establecer las preceptividades:

1. Ser de atención al público. Los puestos de trabajo de atención directa al público, tales como, por ejemplo, *Zuzenean*, y los servicios y puestos de características similares, tendrán asignada una fecha preceptividad. Se identificarán los puestos de trabajo que tengan como función primordial e inherente la atención directa a la ciudadanía, tanto oral como escrita (las denominadas “de atención al público” dentro del Decreto 86/1997 de 15 de abril). Se garantizará el establecimiento de una fecha de preceptividad en los puestos de trabajo de atención directa al público, teniendo en cuenta tanto los recursos humanos como los económicos del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos. Este criterio es el instrumento principal para garantizar el euskera como lengua de servicio, así como la vía para respetar los derechos lingüísticos con mayor eficacia. Para ello, y a los únicos efectos de este plan, se elaborará el mapa, en el que se determinarán o identificarán los puestos de atención directa al público del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos, como máximo en el periodo de un mes desde la aprobación del plan general.
2. Unidades administrativas bilingües.
3. Unidades administrativas de carácter social.
4. Unidades administrativas de carácter general.

5. Unidades administrativas transversales de dentro de las administraciones públicas.
6. Aquellas unidades administrativas que tengan un grado de cumplimiento del 60% o mayor, siempre que el jefe de la unidad en cuestión tenga acreditado el perfil lingüístico que le corresponde o el perfil anterior.
7. Puestos de trabajo ocupados por personas que pueden jubilarse dentro del V periodo de planificación, siempre que les sean aplicables los criterios anteriores. Este criterio se propone como garantía de futuro, para que sea de aplicación general.
8. Puestos de trabajo ocupados por personas exentas por su edad, siempre que les sean aplicables los criterios anteriores. Este criterio se propone como garantía de futuro, para que sea de aplicación general.
9. Existen muchos puestos de trabajo que no tienen asignada fecha de preceptividad para la acreditación del perfil lingüístico pero que están ocupados por titulares con perfil lingüístico acreditado. En dichos casos también, si la función primordial del puesto de trabajo es la atención a la ciudadanía o si se trata de puestos transversales o de puestos de unidades administrativas con un 60 % de puestos o más con perfil lingüístico acreditado, se les asignará una fecha de preceptividad. Al igual que en los dos casos anteriores, este criterio se propone como garantía de futuro.

### **III.4.2. Revisión de los perfiles lingüísticos**

Uno de los fundamentos para cumplir los objetivos de este plan de uso lo constituyen los perfiles lingüísticos. Durante el primer trimestre de 2014 se fijarán los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad de los puestos de trabajo para el V periodo de planificación, con arreglo al siguiente procedimiento:

- Cada departamento elaborará la propuesta de ratificación o modificación de los perfiles lingüísticos de sus puestos de trabajo.

- La Viceconsejería de Función Pública elaborará la propuesta conjunta para la totalidad de los puestos de trabajo, teniendo en cuenta la propuesta de todos los departamentos y los organismos autónomos.
- La Viceconsejería de Política Lingüística elaborará el informe preceptivo de conformidad con la legislación vigente.

### **III.5. Metodología**

La metodología propuesta por la Viceconsejería de Política Lingüística para el V periodo de planificación será la misma que se propuso para el IV periodo, enriquecida por las aportaciones derivadas a través de la experiencia:

#### **III.5.1. Características de la metodología**

Estas son las características de la metodología:

- Parte de un diagnóstico cuantitativo y cualitativo.
- Tiene como objetivo y referente los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales (ver II.2).
- Se indica a la persona trabajadora y al representante institucional de la Administración “qué” labores debe comenzar a realizar en euskera y “cómo” debe llevarlas a cabo.
- Es una metodología dirigida al logro de objetivos, a conseguir resultados.
- El objetivo no es la propia metodología, sino una herramienta para que el euskera sea, junto al castellano, lengua de la Administración.
- Es una metodología unificada, que guiará a todos los departamentos y organismos autónomos en una misma dirección. En una misma dirección, pero de un modo flexible, dado que el punto de partida no es el mismo en todos los departamentos y organismos autónomos (número de

trabajadores y trabajadoras, recursos, situación lingüística...), y, por tanto, la gestión del proyecto también variará.

- Cada objetivo tendrá sus indicadores. Se posibilita su medición, es decir, se puede conocer el grado de avance de cada departamento y organismo autónomo.
- Es una metodología estructurada en tres comisiones; a saber, comenzando por la superior (ver III.6): Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales, Comisiones Departamentales y de Organismos Autónomos de Gestión de las Lenguas Oficiales, y la Comisión de Técnicos y Técnicas de Normalización Lingüística. Además, se han creado comisiones a nivel directivo y grupos de trabajo formados por personal afectado por el plan, para recabar y tener en cuenta sus opiniones.

Cada departamento y cada organismo autónomo debe, estableciendo como referente y meta a alcanzar los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales, determinar los objetivos generales que pretende desarrollar, y establecer una serie de indicadores para medir el nivel de cumplimiento de estos, siempre dirigidos a la consecución de los objetivos generales del V periodo de planificación. De este modo, se conocerá cuál es la situación y qué se quiere lograr. Además, de acuerdo con los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales y objetivos generales de este periodo, se establecerá hasta dónde se pretende llegar al finalizar el periodo de planificación. Para avanzar en este camino, debe definirse cómo se cumplirán los objetivos establecidos; es decir, qué estrategias y recursos se emplearán para su consecución, y cobra especial importancia definir qué plan de acción se acometerá para ello. Para lograr todo ello, la Viceconsejería de Política Lingüística pondrá en manos de las Unidades de Euskera de todos los departamentos y organismos autónomos un catálogo de medidas e indicadores, para que ajusten sus criterios generales, los objetivos generales y las líneas transversales del periodo según su realidad.

La Viceconsejería de Política Lingüística aportará a los departamentos y organismos autónomos los detalles, indicaciones, recursos y soportes para la aplicación de esta metodología.

### **III.5.2. Fases de la metodología**

Estas son las fases de la metodología para desarrollar los planes de uso del euskera en cada departamento y organismo autónomo:

1. Realizar un diagnóstico de la situación de cada departamento y organismo autónomo, mediante la recogida de información (cuantitativa y cualitativa). La Viceconsejería de Política Lingüística facilitará a las comisiones gestoras de los idiomas oficiales de los departamentos y organismos autónomos las instrucciones, método y soportes concretos para hacer el diagnóstico.
2. Debe definirse un plan de uso para todo el periodo de planificación (abarca todo el periodo, desde enero de 2013 a diciembre de 2017)

#### 2.1. Definición de objetivos.

A la hora de hacer este trabajo se tendrán en cuenta el diagnóstico de la unidad en concreto, los Criterios de Uso de los Idiomas Oficiales y los objetivos generales fijados para el V periodo de planificación.

#### 2.2. Aplicación de indicadores.

Para saber cuál es el nivel de cumplimiento de los planes de uso y de los objetivos para este periodo de planificación, se definirán y medirán determinados indicadores. La Viceconsejería de Política Lingüística propondrá distintos indicadores, en la línea de los antes mencionados. De todas maneras, cada departamento y organismo autónomo, al consensuar su plan, eliminará, añadirá, adecuará y remodelará dichas propuestas según sus necesidades.

#### 2.3. Descripción de estrategias.

Las estrategias son las líneas de trabajo definidas para la consecución de los objetivos establecidos. Indican la vía para alcanzar los objetivos.

#### 2.4. Diseño del plan de gestión anual.

Para llevar adelante las estrategias y lograr los objetivos, debe diseñarse un plan de gestión anual. El plan de acciones recogerá la previsión de todas las actividades que se pondrán en marcha durante ese año. La Viceconsejería de Política Lingüística también propondrá acciones, pero cada departamento y organismo autónomo deberá adecuarlas a su plan.

### 3. Ejecución y gestión del plan.

Las estructuras creadas para este periodo de planificación serán las responsables de la ejecución y gestión del plan, cada una en su ámbito, y siempre bajo la coordinación de la Viceconsejería de Política Lingüística. La intervención de cada unidad dependerá del plan diseñado en cada departamento y organismo autónomo.

#### 4. Seguimiento y evaluación del plan.

Cada departamento y organismo autónomo se responsabilizará de la realización del seguimiento y evaluación del plan. El seguimiento y la evaluación deben dar pie a la revisión de los objetivos, para plantear estrategias y acciones nuevas, y, así, anualmente, ir definiendo los planes de uso de los departamentos y organismos autónomos. La Viceconsejería de Política Lingüística creará un sistema de certificación que servirá para la evaluación y el seguimiento efectivo del plan y para otorgar un reconocimiento en función de los logros.

Asimismo, todos los departamentos y organismos autónomos a finales de cada año deberán preparar el informe de valoración, para hacer la evaluación del plan de ese año y recoger las propuestas para el siguiente. Dicho informe se enviará a la Viceconsejería de Política Lingüística, para elaborar y presentar un informe conjunto a la Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco. Al tercer año del periodo de planificación (finales de 2015) y al final de aquel (finales de 2017), la Viceconsejería de Política Lingüística realizará la evaluación del V periodo de planificación, con la información de todas las administraciones públicas, y presentará los respectivos informes al Consejo del Gobierno Vasco y al Parlamento. La Viceconsejería de Política Lingüística facilitará instrucciones sobre el contenido del informe de evaluación. En todo caso, se empleará información cuantitativa y cualitativa, y se analizará el grado de cumplimiento de los objetivos y acciones previstas.

Antes de finalizar la vigencia del V periodo de planificación, es decir, antes de diciembre de 2017, será imprescindible fijarse en los resultados del periodo, de cara a elaborar el plan de uso del nuevo periodo de planificación: cuál era la situación de partida, qué ha fallado, qué hay que mejorar, qué ha funcionado, etc. En cada departamento y organismo autónomo se organizará un proceso de reflexión, bajo la supervisión de la Viceconsejería de Política Lingüística. En dicho proceso participarán todos los miembros de las unidades que han resultado estratégicas para

el periodo de planificación, con objeto de valorar lo hecho y concretar las acciones a futuro.

### **III.5.3. Comunicación**

En el plan y en todos sus pasos hay que mimar especialmente la comunicación con los agentes del plan, trabajadores y trabajadoras, y representantes institucionales. La comunicación resulta un apartado que debe ser bien planificado, y todo plan deberá concretar cuándo, qué, con quién y cómo va a comunicarse. Por tanto, todos los departamentos y organismos autónomos deberán contar con un plan de comunicación, y concretar la programación de las acciones comunicativas. Precisamente, en la evaluación del IV periodo de planificación se ha subrayado insistentemente la necesidad de un plan de comunicación adecuado. Todos los agentes del plan, trabajadores y trabajadoras, y representantes institucionales, deben estar al corriente del plan, y desde el plan de uso han de establecerse las vías para recoger las aportaciones de dichos agentes. Por tanto, el trabajo de comunicación no se limitará a la mera información, y se harán esfuerzos para facilitar las relaciones y propiciar un clima de confianza, para que el plan de uso resulte atractivo, e impulsar la colaboración y el trabajo en común. Un plan de comunicación adecuado puede resultar clave para el éxito de los objetivos recogidos en el plan de uso.

### **III.5.4. Participantes**

El artículo 17 del Decreto 86/1997, de 15 de abril, define los objetivos mínimos que las administraciones han de cumplir mediante los índices de obligado cumplimiento. Así, las administraciones que tengan índices de entre el 45 % y el 70 % (este es el caso de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus organismos autónomos, con un índice del 48.46 %) deben establecer, necesariamente, los siguientes objetivos:

1. Establecer unidades bilingües en las unidades administrativas de atención al público.

2. Establecer unidades administrativas bilingües en todas aquellas que tengan relación directa y habitual con la juventud.
3. Establecer unidades bilingües en las unidades administrativas de carácter social.
4. Establecer unidades administrativas bilingües en las unidades administrativas de carácter general.

Participarán en los planes de uso los miembros de las unidades mencionadas, así como todas aquellas personas que tengan perfil lingüístico preceptivo y lo acrediten. Además, podrán participar voluntariamente quienes aun sin tener perfil lingüístico preceptivo lo hayan acreditado.

### **III.5.5. Prioridades comunicativas**

Se concretará la naturaleza de las comunicaciones del personal de las unidades en las que se está aplicando el plan, mediante el análisis comunicativo. Así, se podrán decidir individualmente las medidas a aplicar para lograr los objetivos que establece el V periodo de planificación para cada departamento u organismo autónomo.

En consecuencia, y para decidir cuáles serán las comunicaciones que tienen relación directa con los objetivos, las comisiones de gestión de las lenguas oficiales de cada departamento u organismo autónomo deberán analizar los ámbitos de actuación de sus principales comunicaciones, así como las unidades y personal que las realizan, y las comunicaciones orales y escritas más significativas que se realizan en cada una de ellas.

En el desarrollo del análisis comunicativo tendrán prioridad los que tengan relación directa con los objetivos generales establecidos para este periodo de planificación o con los del plan de uso del departamento o del organismo autónomo. Además, se priorizarán las comunicaciones que mayor incidencia tengan, es decir, las muy frecuentes, las de gran difusión, las que sirvan de base para múltiples escritos, las que se integren en aplicaciones informáticas y las que influyan sobre la imagen corporativa.

Este análisis de la comunicación a realizar por las comisiones gestoras de las lenguas oficiales de los departamentos y organismos autónomos contribuirá a concretar en qué orden se desarrollarán las comunicaciones priorizadas en el plan de uso.

Asimismo, el análisis comunicativo permitirá realizar propuestas sobre la idoneidad de los perfiles lingüísticos y establecimiento de fechas de preceptividad dentro de cada departamento u organismo autónomo.

El análisis comunicativo también mostrará el camino a seguir, para avanzar en las acciones acordadas en los planes de uso de los departamentos y organismos autónomos: aflorarán los recorridos de los circuitos comunicativos, se conocerán los modelos de escritos a adecuar y actualizar, y se conocerá cuál es la necesidad formativa lingüística de cada persona.

En todo caso, dicho análisis comunicativo se hará de una manera realista, será un método válido para el desarrollo de los objetivos y no se establecerán metas imposibles, atendiendo en su totalidad a la orientación de las tareas, a la red de relaciones y a la transversalidad, para que la cadena del euskera no se interrumpa.

### **III.5.6. Seguimiento y evaluación del plan general**

La Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco es la responsable principal del seguimiento y la evaluación del plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco. La recogida de información para tal cometido correrá a cargo de la Viceconsejería de Política Lingüística.

Se contará con tres momentos de evaluación:

- Evaluación anual: se redactará el informe de la evaluación de las medidas correspondientes a cada año.
- Evaluación intermedia: se analizará el nivel de cumplimiento de los objetivos y las medidas a finales de 2015, ecuador del periodo de planificación.

- Evaluación final: a finales de 2017 se analizará el grado de cumplimiento del plan.

La evaluación ofrecerá un análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Se utilizarán los indicadores definidos en este plan general como instrumento para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos y de las medidas establecidas. Asimismo, se tendrán en cuenta los indicadores que se establezcan en los planes de uso de cada uno de los departamentos y de los organismos autónomos.

En la evaluación intermedia y en la evaluación final se recogerá información sobre todas las administraciones públicas. La Viceconsejería de Política Lingüística redactará y presentará al Consejo del Gobierno Vasco y al Parlamento los informes de evaluación correspondientes.

La Viceconsejería de Política Lingüística desarrollará durante el actual periodo de planificación el sistema de indicadores y el consiguiente sistema de recogida de información para poder realizar adecuadamente las evaluaciones.

### ***III.6 Estructuras organizativas y recursos***

#### **III.6.1. Estructuras organizativas**

En este periodo de planificación se prevén una serie de estructuras organizativas necesarias para llevar a cabo los planes de uso de los departamentos y de los organismos autónomos. En las comisiones que aparecen en este apartado se tendrá en cuenta el artículo 23 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, y se promoverá que en el nombramiento y designación de personas exista una presencia equilibrada de mujeres y hombres con capacitación, competencia y preparación adecuada.

##### **III.6.1.1. Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco**

Será el órgano máximo de seguimiento dentro del Gobierno Vasco, responsable del proyecto en su integridad.

COMPOSICIÓN:

- Presidente o presidenta: el viceconsejero o la viceconsejera de Política Lingüística.
- Vicepresidente o vicepresidenta: el director o la directora de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas.
- Secretario o secretaria: la persona responsable de Planificación Lingüística de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas, encargada de la Administración General.
- La persona responsable de Planificación Lingüística de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas, encargada del resto de administraciones públicas; efectuará labores de secretario cuando el anterior no esté presente.
- El/la representante de la secretaría técnica del Plan General de Uso.
- Un/una representante de cada comisión de gestión de las lenguas oficiales del departamento o del organismo autónomo (los directores de servicios, o, en su defecto, los responsables de los planes de uso nombrados por cada organismo, con categoría de director como mínimo).
- El director o la directora del IVAP.
- El director o la directora de Función Pública.
- Un/una representante de la Comisión de los Trabajadores y Trabajadoras.

La Comisión Permanente se reunirá a convocatoria del viceconsejero o de la viceconsejera de Política Lingüística, como mínimo, una vez al año, en el primer trimestre. Entre otras, las funciones de dicho órgano serán las siguientes:

- Analizar y valorar el informe realizado anualmente por la Viceconsejería de Política Lingüística con base en la información aportada por las comisiones de gestión de las lenguas oficiales de los departamentos y de los organismos autónomos.

- Adoptar las decisiones que, por su mayor calado estratégico, afecten a todos los departamentos y organismos autónomos.
- Ayudar a superar las dificultades que puedan surgir para llevar a cabo los diferentes cometidos.

### **III.6.1.2. Comisiones de gestión de las lenguas oficiales de los departamentos y de los organismos autónomos**

Todos los departamentos del Gobierno Vasco y los organismos autónomos dispondrán de una Comisión de Gestión de las Lenguas Oficiales para desarrollar su propio plan de uso. Será el propio departamento u organismo autónomo quien nombre a los miembros de dicha comisión, pero es conveniente que, para garantizar la homogeneidad entre los departamentos y los organismos autónomos, su composición sea la siguiente.

#### COMPOSICIÓN:

- Presidente o presidenta: el director o la directora de la Unidad de Euskera.
- Secretario o secretaria: la persona designada por el presidente o presidenta de la comisión.
- Los directores/as y jefes de servicio de las unidades a las que corresponda implementar acciones en cada momento.
- El técnico/a de normalización lingüística de la Unidad de Euskera del departamento o del organismo autónomo.
- Un/una representante de las trabajadoras y los trabajadores a las cuáles corresponda implementar acciones en cada momento.
- Un/una representante de la Viceconsejería de Política Lingüística.
- Un/una representante del IVAP.
- Aquellos miembros designados por cada departamento u organismo autónomo.

— El/la representante de la secretaría técnica del Plan General de Uso.

Los nuevos planes de uso ponen de manifiesto la importancia del papel desempeñado por las comisiones de gestión de las lenguas oficiales de los departamentos y los organismos autónomos, puesto que suya será, en gran medida, la responsabilidad de los planes de uso. Así, de las decisiones que adopten dependerá la evolución del euskera en su departamento u organismo autónomo. Se explica a continuación el procedimiento de actuación que se propone para las comisiones de gestión de las lenguas oficiales de los departamentos y de los organismos autónomos.

Las Comisiones de Gestión de las Lenguas Oficiales de los departamentos y de los organismos autónomos se reunirán como mínimo dos veces al año: en la primera adoptarán las resoluciones de mayor calado estratégico sobre los planes de uso; y en la segunda, a fin de año, elaborarán el informe de valoración, que servirá de base para que realicen una autoevaluación del mismo.

En consecuencia, la Viceconsejería de Política Lingüística tendrá una doble misión: por una parte, recabar los informes de valoración realizados por las comisiones de gestión de las lenguas oficiales de los departamentos y de los organismos autónomos, elaborar el informe general del Gobierno Vasco y presentarlo a la Comisión Permanente; y, por otra parte, recabar, al ecuador (2015) y al final (2017) del periodo de planificación, las valoraciones de todas las administraciones públicas (en el ámbito establecido por el artículo 2 del Decreto 86/1997, de 15 de abril) y elaborar el informe de valoración general del V periodo de planificación, para dar cuenta al Consejo de Gobierno y al Parlamento vascos y, en general, a la sociedad vasca, del proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas vascas.

La Comisión de Gestión de las Lenguas Oficiales se reunirá a convocatoria del jefe o jefa de servicio del departamento o del organismo autónomo. Estas serán, entre otras, las funciones de dicho órgano:

- Aprobar el plan de acción para el departamento o el organismo autónomo, una vez aprobado el diagnóstico sobre la situación del euskera, y elaborar y aprobar el plan de acción anual durante el primer bimestre de cada año.
- Proponer, si fuera necesario, a la Viceconsejería de Política Lingüística la modificación o adaptación relativa a los perfiles lingüísticos del departamento o del organismo autónomo.
- Proponer a la Viceconsejería de Política Lingüística nuevas fechas de preceptividad según lo dispuesto en el presente documento.
- Gestionar el plan y hacer su seguimiento.
- Elaborar y enviar anualmente el informe de valoración a la Viceconsejería de Política Lingüística.
- Hacer el seguimiento y los ajustes anuales necesarios para garantizar el éxito de los planes de uso de los departamentos y de los organismos autónomos.
- Dotarse de los instrumentos y adoptar las medidas necesarias para que se incremente el uso del euskera en el departamento o en el organismo autónomo.
- Al ecuador (fin de 2015) y al final (fin de 2017) del V periodo de planificación: poner a disposición de la Viceconsejería de Política Lingüística la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento del uso del euskera en todas las administraciones públicas (en el ámbito establecido por el artículo 2 del Decreto 86/1997, de 15 de abril).

### **III.6.1.3. Comisión de Técnicos y Técnicas de Normalización Lingüística**

Constituirá el ámbito para tratar sobre la metodología de normalización del euskera y para el intercambio de experiencias.

COMPOSICIÓN:

- Presidente o presidenta: el director o la directora de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas.
- Secretario o secretaria: la persona designada por el presidente o presidenta de la comisión.
- El/la representante de la secretaría técnica del Plan General de Uso.
- Un miembro del personal técnico de normalización por cada departamento y por cada organismo autónomo.
- El personal técnico asesor externo de los departamentos.
- La persona responsable de Planificación Lingüística de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas, encargada de la Administración General.
- La persona responsable de Planificación Lingüística de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas, encargada del resto de administraciones públicas.
- Una persona técnica de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas.
- Un/una representante del IVAP.

La Comisión de Técnicos y Técnicas de Normalización Lingüística se reunirá mensualmente a propuesta del secretario o secretaria de la Comisión o de cualquiera de sus miembros y tendrá las siguientes funciones:

- Analizar y elaborar propuestas relacionadas con la metodología para la consecución de los objetivos y las medidas.
- Promover el intercambio de experiencias y de buenas prácticas y difundir la metodología para conseguir una aplicación homogénea.
- Canalizar la implementación de las medidas de los planes de gestión anuales de cada unidad.

#### **III.6.1.4. Otros**

Se crearán los grupos de trabajo específicos que se consideren necesarios en cada momento para dar respuesta a las necesidades en la gestión y el seguimiento del Plan General de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco y de los planes de los departamentos. La composición de dichos grupos de trabajo, que serán de duración definida, será decisión de la persona responsable de la Unidad de Euskera correspondiente. Cuando sea preciso, tomará parte en estos grupos de trabajo la técnica de igualdad de cada departamento u organismo autónomo.

#### **III.6.2. Recursos**

Será necesario disponer de una serie de recursos humanos y materiales para llevar a cabo los planes de uso de los departamentos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. Dichos recursos serán provistos, atendiendo a sus funciones, por: la Viceconsejería de Política Lingüística, el IVAP y la unidad de euskera del departamento o del organismo autónomo en cuestión.

##### **III.6.2.1. Viceconsejería de Política Lingüística**

Competerá a la Viceconsejería de Política Lingüística conseguir que el uso del euskera avance de un modo homogéneo en la Administración General y en sus organismos autónomos, asegurando que todos los departamentos y todos los organismos autónomos recorran el mismo camino de forma uniforme. El punto de partida de los departamentos y los organismos autónomos no es el mismo, pero el hecho de haber realizado el mismo diagnóstico, haber utilizado una misma metodología y utilizar los mismos criterios para hacer un seguimiento de los planes da lugar a proyectos unificados, coherentes y eficaces. Por consiguiente, todos los esfuerzos y los recursos humanos y materiales de la Viceconsejería de Política Lingüística se desplegarán desde esa perspectiva general que proporcionan el diagnóstico, la metodología (objetivos generales, objetivos específicos, indicadores, plan de acción e informes de valoración para realizar los seguimientos), la aplicación informática para gestionar los planes de uso y las propias labores de asesoría.

Por otro lado, la Viceconsejería de Política Lingüística se encargará de las acciones que afecten a todos los departamentos y organismos autónomos, especialmente en

el ámbito de la comunicación y la sensibilización. Una de estas acciones puede ser, en el ámbito de las herramientas informáticas, las campañas para promover la configuración de los ordenadores en euskera y la difusión de herramientas informáticas para trabajar en euskera.

Asimismo, la Viceconsejería de Política Lingüística colaborará en las fases iniciales necesarias para que en cada departamento y organismo autónomo se diseñen y se pongan en marcha los planes de uso, en coordinación con las Unidades de Euskera de los departamentos y de los organismos autónomos.

### III.6.2.2. IVAP

El IVAP se encargará de cumplir las funciones reguladas por el decreto que establece su estructura y funciones (Decreto 200/2012 de 16 de octubre), adoptando las medidas oportunas al respecto. Entre dichas funciones destacan las de la formación lingüística general, específica, la capacitación del personal, el lenguaje administrativo y jurídico, la traducción, la interpretación, y la terminología.

Desde ese punto de vista, se analizarán, coordinarán y racionalizarán los servicios de traducción y corrección ofertados al personal, con el fin de avanzar en el uso del euskera. Dichos elementos están relacionados con el diagnóstico, pero, por otra parte, también existen herramientas que han de estar a disposición de la plantilla con el objetivo de promocionar su uso. Asimismo, se ofrecerán y se crearán servicios de consulta y publicaciones *on line*, que serán ofertados bien por las Unidades de Euskera del departamento o del organismo autónomo o bien por el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), en el caso de los servicios de formación.

### III.6.2.3. Unidades de Euskera de los departamentos del Gobierno Vasco

Cada departamento utilizará las Unidades de Euskera, en virtud de la disposición adicional décima del Decreto 20/2012, de 15 de diciembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos.

En función de dicho decreto, las unidades de euskera actuarán guiadas por la Viceconsejería de Política Lingüística en las labores de desarrollo de los planes de uso de los departamentos y organismos autónomos. El Decreto 20/2012 de 15 de diciembre dispone en su disposición adicional décima: *“Al objeto de que la política de promoción del uso del euskera sea una política transversal en el actuar administrativo y pueda tener el lugar central que le corresponde, la Lehendakaritza y todos y cada uno de los Departamentos establecerán en sus estructuras orgánicas y funcionales una unidad de euskera que, en seguimiento de los criterios del órgano competente en materia de política lingüística, coadyuve a la promoción del euskera en las políticas públicas y en cualesquiera materias administrativas que gestionen”*.

Las Unidades de Euskera serán fundamentales en la adopción de medidas para diseñar, implementar y hacer el seguimiento de los planes de uso en sus ámbitos de actuación. Los departamentos y los organismos autónomos se encargarán de proveer los recursos humanos y materiales necesarios, de crear, dentro de los plazos establecidos, la Comisión de Gestión de las Lenguas Oficiales y de llevar a cabo las acciones necesarias para desarrollar el plan.

Las Unidades de Euskera de los departamentos y de los organismos autónomos contarán con la colaboración de la Viceconsejería de Política Lingüística (III.6.2.1) y la participación del IVAP (III.6.2.2) para realizar dichas acciones.

## ANEXO. SOCIEDADES PÚBLICAS Y ENTES PÚBLICOS DE DERECHO PRIVADO

### ***A. Ámbito de aplicación***

La disposición adicional cuarta del 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 reza así:

*«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».*

Forman parte del ámbito de aplicación todas las entidades que conforman el sector público de la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca: las sociedades públicas, los entes públicos de derecho privado, las fundaciones y los consorcios.

Consecuentemente, estas son las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de este V periodo de planificación.

1. Adscrita a Presidencia:

- a. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, ente público de derecho privado.
2. Adscritas al Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad:
    - a. Ente Vasco de la Energía (EEE/EVE), ente público de derecho privado.
    - b. Sociedad para la Transformación Competitiva (SPRI), sociedad pública.
    - c. Basquetour, Agencia Vasca de Turismo S.A., sociedad pública.
    - d. NEIKER, Instituto Vasco de Investigación y Desarrollo Agrario, S.A., sociedad pública.
    - e. Fundación HAZI, fundación del sector público.
    - f. ELIKA, Fundación Vasca para la Seguridad Agroalimentaria, fundación del sector público.
3. Adscritas al Departamento de Empleo y Políticas Sociales:
    - a. VISESA, Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A., sociedad pública.
    - b. Alokabide SA, sociedad pública.
4. Adscritas al Departamento de Hacienda y Finanzas:
    - a. Instituto Vasco de Finanzas, ente público de derecho privado.
    - b. Itelazpi S.A., sociedad pública.
    - c. EJIE, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, sociedad pública.
5. Adscritas al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura:
    - a. Orquesta de Euskadi, S.A., sociedad pública.
    - b. EITB, Radio Televisión Vasca, S.A., ente público de derecho privado.

- c. Unibasq, Agencia de Calidad del Sistema Universitario Vasco, ente público de derecho privado.
  - d. Instituto Vasco Etxepare, ente público de derecho privado.
  - e. Fundación Euskadi Kirola, fundación del sector público.
  - f. Fundación Joven Orquesta de Euskal Herria, fundación del sector público.
  - g. Musikene, Centro Superior de Música del País Vasco, fundación del sector público.
  - h. Consorcio Haurreskolak, consorcio del sector público.
6. Adscritas al Departamento de Salud:
- a. Fundación Vasca de Innovación e Investigación Sanitarias, fundación del sector público.
  - b. Fundación Centro Nacional de Investigación en Envejecimiento, fundación del sector público.
7. Adscritas al Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial:
- a. Red Ferroviaria Vasca, ente público de derecho privado.
  - b. Agencia Vasca del Agua, ente público de derecho privado.
  - c. Ferrocarriles Vascos, S.A., sociedad pública.
  - d. Euskotren Participaciones S.A., sociedad pública.
  - e. Euskadiko Kirol Portua S.A., sociedad pública.
  - f. Sociedad Pública de Gestión Ambiental, Ihobe, S.A., sociedad pública.

## **B. Obligaciones de las entidades**

Dos son las normas principales que perfilan las obligaciones de las entidades mencionadas respecto al ámbito lingüístico: el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Por un lado, el Decreto 86/1997, de 15 de abril, les afecta mediante su disposición adicional cuarta.

Por otro lado, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, por la que se aprobó el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, las regula en su artículo 38, considerando las siguientes entidades:

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

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

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

Según se prevé en el artículo 38 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias en la forma siguiente:

«a) *En los establecimientos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, los 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 que elijan.

Además, los entes públicos de derecho privado adscritos a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, a la hora de realizar contratos administrativos, deben insertar las condiciones lingüísticas de ejecución aprobadas por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de febrero de 2006: es decir, el

referido a la *inserción de condiciones lingüísticas en la ejecución de los contratos administrativos de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco, sus organismos autónomos y entes públicos de derecho privado.*

### **C. Objetivo principal**

Las sociedades públicas, los entes públicos de derecho privado, y las fundaciones y consorcios garantizarán la utilización del euskera en aquellos servicios que conlleven una relación directa con la persona usuaria, para que la ciudadanía pueda tener opción a elegir el idioma.

### **D. Objetivos generales**

Considerando la naturaleza plural de las entidades incluidas en este campo y los distintos puntos de partida que tienen respecto a la normalización del euskera, este plan de uso propone los objetivos y las medidas para la consecución del objetivo principal. De todas maneras, durante el V periodo de planificación se podrá acceder a objetivos de mayor calado, tomando como referencia los objetivos y medidas establecidos para los departamentos y los organismos autónomos del Gobierno Vasco.

En el V periodo de planificación las entidades podrán trabajar estos objetivos, en todo caso adecuados a la situación de cada cual y encaminados a la consecución del objetivo principal:

- En los servicios de acogida y atención al público, realizar la recepción en euskera, tanto oralmente como por escrito.
- Garantizar el uso del euskera en la imagen corporativa y en el paisaje lingüístico.
- Aumentar la capacitación en euskera del personal.
- Integrar el proceso de normalización del euskera en la actividad de la entidad, mediante la aprobación de planes en cada una de las entidades.

## ***E. Medidas para la normalización lingüística***

Cada entidad determinará las medidas para lograr los objetivos mencionados, teniendo en cuenta su punto de partida.

### **E.1. Medidas del primer objetivo**

Para garantizar la recepción en euskera a la ciudadanía, se pueden trabajar distintas medidas:

- Poner en euskera los elementos visibles y escritos dirigidos a la ciudadanía, y facilitar al personal modelos, bases de datos, plantillas, etc.
- Establecer procedimientos a utilizar en la entidad para garantizar la atención a la ciudadanía en euskera.
- Poner en marcha iniciativas de sensibilización y participación del personal para incidir en sus hábitos lingüísticos.

### **E.2. Medidas del segundo objetivo**

Para garantizar el uso del euskera en la imagen corporativa y en el paisaje lingüístico pueden emplearse las siguientes medidas:

- Poner también en euskera la señalética, rotulación y demás elementos visibles.
- Poner en euskera las páginas Web y el resto de aplicaciones que se facilitan principalmente a la ciudadanía.
- Poner también en euskera los elementos corporativos de la entidad (papelería, etc.).

### **E.3. Medidas del tercer objetivo**

Para mejorar la capacitación lingüística del personal, se pueden poner en marcha estas medidas:

- Incluir en la definición del puesto la capacitación lingüística que se precisa en los puestos que tienen relación con la ciudadanía.
- Impartir formación para mejorar la capacitación en euskera del personal, según las tareas del puesto.

#### **E.4. Medidas del cuarto objetivo**

Para integrar el euskera en la actividad de la entidad pueden tomarse las siguientes medidas:

- Diseñar, aprobar y poner en marcha el plan de uso del euskera en cada entidad.
- Facilitar información y formación sobre los planes de uso a los representantes institucionales.
- Llevar a cabo iniciativas de comunicación acerca del plan de uso en la entidad.
- Decidir e implementar los criterios lingüísticos de la entidad.

#### **F. Recorrido y metodología para el plan de uso**

Los planes de uso constituyen el canal de normalización más eficiente. Estos son los pasos de la metodología que se proponen para normalizar el uso del euskera en cada entidad:

1. Realizar el diagnóstico de situación en cada entidad mediante la recogida de información (cuantitativa y cualitativa). La Viceconsejería de Política Lingüística aportará a las entidades directrices, métodos y soportes concretos para realizar dicho diagnóstico. Conocer la situación o punto de partida de la entidad resulta imprescindible para concretar los objetivos y las medidas. Se recabará información sobre el tratamiento de las lenguas, principalmente del euskera, en todos los ámbitos de funcionamiento de las entidades. Entre otros, se analizarán los siguientes ámbitos (con base en el Marco Estándar de

Referencia-EME): paisaje lingüístico e imagen corporativa, recepción, clientela y personas usuarias, producto o servicio, gestión de las personas y recursos personales y de otro tipo.

2. Definir el plan de uso para todo el periodo de planificación, es decir, hasta 2017, con base en el diagnóstico realizado. Dicho plan contaría con estos componentes, por ejemplo: objetivos, indicadores y estrategias.

3. Concretar anualmente el plan de uso aprobado para todo el periodo de planificación, atendiendo siempre al diagnóstico y al seguimiento del plan. El plan anual recogerá la previsión de todas las actividades que se pondrán en marcha durante ese año.

4. Ejecutar y gestionar el plan diseñado. La responsabilidad sobre él corresponderá a los órganos de cada entidad, sean generales o específicamente creados para el plan de uso.

5. Realizar el seguimiento y evaluación del plan, para supervisar el plan de uso y diseñar el plan del año siguiente.

La Viceconsejería de Política Lingüística promocionará el desarrollo de la presente metodología y ofrecerá su asesoramiento a las entidades.

Además, a fin de elaborar los informes intermedio y final del V periodo de planificación, a finales de 2015 y 2017 la Viceconsejería de Política Lingüística solicitará la información necesaria sobre el uso de las lenguas oficiales a estas entidades.

## ***G. Criterios lingüísticos y recomendaciones para la normalización lingüística***

Para cumplir con el objetivo principal, en las sociedades públicas adscritas a los departamentos de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como en los entes públicos de derecho privado, y las fundaciones y consorcios del sector público de la Comunidad Autónoma del País Vasco, les

resultará de utilidad el establecimiento de criterios de uso de las lenguas oficiales en sus respectivos ámbitos. Para ello, podrán utilizar como referencia, en la medida en que les sean aplicables, los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales establecidos en el plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco. Sin embargo, teniendo en cuenta el carácter y la situación lingüística de dichas entidades, se ofrecen a continuación algunas recomendaciones y criterios para trabajar cada área.

## 1. Acogida

Cada entidad definirá el protocolo de acogida que utilizará, esto es, en qué lengua en qué orden, etc., y llevará a cabo la acogida presencial, telefónica o automatizada y cómo emitirá los mensajes de megafonía.

Este protocolo será comunicado a todo el personal, tanto si se trata de personal de plantilla de la entidad como si se trata de personal subcontratado.

En los puestos de acogida presencial, puede servir de ayuda disponer de algún elemento visible que indique que la persona de dicho puesto sabe euskera (por ejemplo, rótulos de escritorio, imágenes...).

Respecto a las personas que vienen de visita, se garantizará la presencia del euskera en las tarjetas de visita o el material escrito que se les entregue.

## 2. Clientela / Personas usuarias

La entidad utilizará las dos lenguas oficiales para comunicarse por escrito con su clientela o sus usuarios. Así pues, se garantizará la presencia de las dos lenguas en los documentos e impresos comerciales (facturas, tiques, presupuestos), en los impresos oficiales, en los documentos legales, en los entregables y en otro tipo de documentos. La documentación escrita también se redactará en la lengua elegida por la persona cliente/usuario.

Ocurre lo mismo en las comunicaciones orales: se garantizará que las relaciones orales presenciales y telefónicas sean en la lengua que elija la persona usuaria.

### 3. Producto/Servicio

Además de lo citado anteriormente, la entidad hará saber al cliente que está capacitada para ofrecer el producto/servicio en las dos lenguas. La entidad animará al cliente a que utilice el euskera en los productos y servicios que le ofrece: insertando mensajes y eslóganes en las firmas electrónicas, utilizando logotipos, mediante campañas puntuales...

Para poder ofrecer el servicio en la lengua elegida por el cliente, la entidad identificará los puestos de trabajo en los que es obligatorio saber euskera, y garantizará asimismo la existencia de personal suficiente capacitado para atender en euskera en las diferentes áreas, turnos... Además, establecerá los protocolos para derivar a los clientes que deseen ser atendidos en euskera hacia personal vasco parlante, e informará sobre dichos protocolos a todo el personal.

Cuando para ofrecer los servicios directamente relacionados con la ciudadanía la entidad contrate a un tercero, dicho tercero también deberá cumplir los requisitos lingüísticos de obligado cumplimiento para la entidad.

Puede resultar de ayuda para la entidad recopilar en la encuesta de satisfacción de los clientes la información referente al euskera y al resto de lenguas, pues dicha información le ayudaría a valorar la demanda y a hacer el seguimiento y evaluación de las labores realizadas.

### 4. El paisaje lingüístico y la imagen corporativa

Es importante la imagen proyectada por una entidad, ya que dicha imagen influirá en la lengua que elija la ciudadanía, clientela y personas usuarias al dirigirse a dicha entidad.

Hay que tener en cuenta que son elementos del paisaje lingüístico y de la imagen corporativa las personas que se encargan de la acogida de la ciudadanía; son ellas las que aportan información sobre la entidad y las que ayudarán a crear una opinión sobre ella. Los mencionados elementos están

dirigidos a la ciudadanía en general, y, por lo tanto, garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales.

Se deberá garantizar la presencia del euskera en los elementos visuales de la entidad como la marca, los logotipos, etc.

Para empezar con la rotulación (rotulación fija y variable, tanto interna como externa) y los elementos de papelería, se identificarán los elementos de mayor uso y aquellos que tengan mayor repercusión en los usuarios y usuarias, que serán los elementos prioritarios a cambiar. Asimismo, se comenzarán los cambios por el punto de recepción para extenderse posteriormente a toda la entidad.

Las Webs y las redes sociales son elementos a tener muy en cuenta, ya que se han convertido en el escaparate de la entidad y en una importante herramienta de comunicación. Por tanto, en este ámbito también será necesario garantizar la presencia de las dos lenguas oficiales. Puede resultar de ayuda identificar los contenidos más visitados y empezar por ellos, así como ofrecer en euskera los resúmenes de los contenidos más importantes. Se trata de que al final del V periodo de planificación aparezcan todos los contenidos en versión bilingüe.

También en este ámbito se atenderá al cumplimiento de los criterios lingüísticos, y se facilitará la navegación a los usuarios y usuarias: opción de cambiar de forma sencilla la lengua en todas las páginas; tener en consideración la elección de lengua del usuario o usuaria, para que una vez haya optado por el euskera en las sucesivas páginas le aparezca la misma opción; hacer llegar la información en euskera a aquellos usuarios y usuarias que tengan por defecto el explorador en euskera; etc.

Por último, los elementos de máquetin y publicidad se realizarán en las dos lenguas oficiales, pues se trata de mensajes dirigidos a la ciudadanía en general.

A la hora de realizar anuncios y campañas publicitarias, se recomienda elaborar los textos y los eslóganes teniendo en cuenta el euskera desde el inicio, en lugar de traducir las creaciones en castellano, ya que en la mayoría de los casos los anuncios y campañas publicitarias realizadas de esa forma fracasan al traducirlos al euskera.

La entidad deberá fijar los criterios para los actos públicos que celebre y deberá garantizar también la presencia del euskera tanto oral como escrita.

Del mismo modo, en las publicaciones de prensa se deberá garantizar la presencia del euskera.

La entidad definirá los criterios a seguir para incidir en todos los elementos indicados: orden de las lenguas, tamaño de la letra, tipografía... Dichos aspectos se pueden tratar junto con el tema de la imagen corporativa.

Asimismo, es conveniente definir el procedimiento para velar por un uso correcto y adecuado de la lengua.

## ***H. Recursos y estructura organizativa***

Para desarrollar el plan de uso del euskera, cada entidad debe concretar la estructura del personal y las inversiones a realizar.

Para un desarrollo planificado de la iniciativa, resulta útil designar un responsable. Además, se puede crear una comisión de euskera o un grupo de trabajo para llevar a cabo el seguimiento del plan, así como para velar por el cumplimiento de los objetivos, proponer medidas correctoras, coordinar las actividades, etc.

Asimismo, es necesario hacer una previsión de los gastos derivados de la gestión lingüística (dedicación de las personas, capacitación lingüística, herramientas de tratamiento lingüístico, traducciones...), así como planificar las inversiones realizando presupuestos.

También podría ser de ayuda buscar alianzas con otras entidades, para aprender en lo relacionado con la normalización lingüística y poder avanzar conjuntamente.