

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKARA EN EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y JUSTICIA

VI. PERIODO DE PLANIFICACIÓN (2018-2022)



SERVICIO DE EUSKARA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS



PLAN ESTRATÉGICO PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA
EN EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y JUSTICIA
VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN (2018-2022)

1. ÁMBITO LEGAL

El artículo 4 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, establece lo siguiente:

El proceso de normalización lingüística en las Administraciones Públicas Vascas se llevará a cabo a través de la aprobación y ejecución de los Planes de Normalización del Uso del Euskera de cada entidad y la asignación a los puestos de trabajo de los perfiles lingüísticos y, en su caso, Fechas de Preceptividad, según lo dispuesto en el presente Decreto.

El artículo 19 del mismo decreto, por su parte, establece que:

Las administraciones públicas vascas aprobarán en el primer año de cada período de planificación sus correspondientes planes de normalización del uso del euskera o las oportunas modificaciones de los mismos, cuando ya contaran con ellos, con las modificaciones en la relación de puestos de trabajo que, en su caso, estimen procedente plantear para su implementación.

En este sentido, el Consejo de Gobierno celebrado el 27 de febrero de 2018 aprobó el **Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco para el IV Periodo de Planificación (2018-2022)**, publicado en el Boletín Oficial de País Vasco de 14 de marzo de 2018.

Según lo establecido por el plan general, los departamentos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos aprobarán sus respectivos planes de uso, compuestos por un plan estratégico y varios microplanes o planes de acción, a lo largo del primer año del periodo de planificación, en virtud de los criterios establecidos en el mencionado documento. Así las cosas, además del presente plan estratégico, cada una de las direcciones y delegaciones territoriales deberá confeccionar sus respectivos planes anuales de gestión.

Por todo lo anterior, se presenta a continuación el Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera del Departamento de Trabajo y Justicia (2018-2022), correspondiente al VI Periodo de Planificación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Según lo establecido por el artículo 4 del Decreto 86/1997, de 15 de abril, el ámbito de actuación del plan de uso y, por tanto, de este plan estratégico englobará el conjunto del Departamento de Trabajo y Justicia. Según el Decreto 84/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Trabajo y Justicia, el presente plan abarca las siguientes viceconsejerías, direcciones y estructuras administrativas:

| CONSEJERÍA/VICECONSEJERÍA | CARGO | DIRECCIÓN | DIRECTOR/A |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------------|
| Consejería | María Jesús Cármén San José López | Dirección de Servicios | Juan Ignacio Urresola Arechabala |
| Consejería | María Jesús Cármén San José López | Dirección de Gabinete | Mikel Unzalu Hermosa |
| Viceconsejería de Trabajo y Seguridad Social | Jon Azkue Manterola | Dirección de Trabajo y Seguridad Social | Elena Pérez Barredo |
| Viceconsejería de Trabajo y Seguridad Social | Jon Azkue Manterola | Dirección de Economía Social | Jokin Diaz Arsuaga |
| Viceconsejería de Justicia | Miren Gallastegui Oyarzabal | Dirección de la Administración de Justicia | Isabel Gabriel Bellido |
| Viceconsejería de Justicia | Miren Gallastegui Oyarzabal | Dirección de Modernización de la Oficina Judicial y Fiscal | M ^a Amparo López Antelo |
| Viceconsejería de Justicia | Miren Gallastegui Oyarzabal | Dirección de Justicia | Dolores De Juan De Miguel |

El Departamento de Trabajo y Justicia está compuesto por dos viceconsejerías y siete direcciones. Asimismo, cabe destacar que la Dirección de Trabajo y Seguridad Social cuenta con tres delegaciones territoriales fuera de Lakua, al igual que la Dirección de la Administración de Justicia (las tres EAT de las capitales de los territorios históricos). El Departamento de Trabajo y Justicia comprende **561 puestos de trabajo**.

| SEDES | DIRECCIÓN |
|---|---|
| Edificio principal del Gobierno Vasco-Lakua | Donostia/San Sebastián 1, Vitoria-Gasteiz, 01010 |
| Delegación Territorial de Álava | Samaniego 2-6, Vitoria-Gasteiz, 01008 |
| Delegación Territorial de Bizkaia | Gran Vía 85, Bilbao, 48011 |
| Delegación Territorial de Gipuzkoa | Intxaurrondo 70, Donostia/San Sebastián, 20015 San Bartolomé 28, Donostia/San Sebastián, 20007 |
| EAT Álava | Avda. Gasteiz 18, Vitoria-Gasteiz, 01004 |
| EAT Bizkaia | Buenos Aires 6, Bilbao, 48001 |
| EAT Gipuzkoa | Plaza de Teresa de Calcuta 1, Donostia/San Sebastián, 20007 |
| Ibaiondo ikastetxea | San Cristóbal s/n, Zumarraga (Gipuzkoa), 20700 |

3. PARTICIPANTES DEL PLAN

Participará en el plan del Departamento de Trabajo y Justicia (y, por tanto, en este plan estratégico) todo el personal con responsabilidades comunicativas, en este orden:

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

Todo el personal mencionado, así como los representantes institucionales, han de incluirse de forma gradual en los planes de euskera. Quienes tienen funciones de atención al público, de manera ineludible; el resto, a lo largo del período de planificación, con progresividad y con el objeto de impulsar el uso del euskera. Es indiscutible que la entidad ha de responder a las necesidades lingüísticas del personal incluido en los planes: motivación, formación lingüística (especialmente en lo que respecta a la comunicación oral), documentos estandarizados, servicios de corrección, etc.

4. PERIODO DE VIGENCIA

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

Por tanto, el Plan de Normalización del Uso del Euskera del Departamento de Trabajo y Justicia abarca el periodo 2018-2022, desde su fecha de aprobación hasta el 31 de diciembre de 2022.

5. OBJETO DEL PLAN

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

6. OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal de este plan estratégico consiste en que, tomando como punto de partida los datos del diagnóstico inicial del período de planificación, el Departamento de Trabajo y Justicia, además de respetar al 100 % los derechos lingüísticos en sus relaciones con la ciudadanía, logre para el final del período un avance en la lengua de trabajo de, al menos, 15 puntos en cada uno de los indicadores de uso del euskera y, en cualquier caso, queden por encima del promedio inicial del Gobierno Vasco. Quedarán exentos de dicha obligación los indicadores 6.3.1 y 6.3.2, relativos a la *contratación de personal y promoción interna*, y al *liderazgo y participación*, respectivamente.

7. CRITERIOS PARA ESTABLECER FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

El Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco para el IV Periodo de Planificación (2018-2022) establece los criterios para establecer las fechas de preceptividad. Según se recoge en el artículo 11.1 del Decreto 86/1997, de 15 de abril, se deberá asignar una fecha de preceptividad a determinados puestos de trabajo:

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.

Así las cosas, el índice de obligado cumplimiento para el VI Periodo de Planificación se deberá basar en los datos proporcionados oficialmente en 2016 por el Eustat, según los datos sociolingüísticos del Censo o Estadística de Población y Vivienda. Por tanto, el nuevo índice correspondiente a la CAV que debe cumplir el departamento asciende al **51,43 %** para el VI Periodo de Planificación.

En cualquier caso, para obtener el informe favorable de la Viceconsejería de Política Lingüística en el proceso de cambio o asignación de nuevas fechas de preceptividad, el puesto de trabajo objeto de la modificación deberá encontrarse en alguna de estas tres situaciones:

- ser un puesto de **atención al público**,
- ser un puesto con **relaciones comunicativas de carácter estratégico**, o
- ser un puesto necesario para la creación o consolidación de **unidades administrativas bilingües y de unidades administrativas en euskera**.

El índice de partida del Departamento de Trabajo y Justicia en el VI Periodo de Planificación asciende al **31,99 %**. Por tanto, el departamento debe lograr un aumento de 20 puntos para poder llegar al índice de preceptividad establecido para dicho periodo. Para lograr este fin, el departamento ya ha dado el primer paso, y el 3 de mayo de 2018 presentó ante la Viceconsejería de Política Lingüística una propuesta que contiene las fechas de preceptividad para un total de 109 puestos, de los cuales 43 responden al criterio de atención al público, mientras que los 66 restantes responden a criterios de relaciones estratégicas. El 11 de junio de 2018, la Viceconsejería de Política Lingüística emitió el informe favorable, por lo que el procedimiento sigue su curso.

A continuación, detallamos los criterios y los procedimientos seguidos por el Departamento de Trabajo y Justicia para establecer las fechas de preceptividad:

El Departamento de Trabajo y Justicia no cuenta con secciones bilingües o en euskera. Por tanto, **el establecimiento de fechas de preceptividad se limita a los puestos de atención al público y a los puestos estratégicos**. A continuación, recogemos la interpretación realizada sobre cada concepto por el Plan General del VI Periodo de Planificación y, por tanto, asumida por el Departamento de Trabajo y Justicia.

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

Con arreglo a esta interpretación, se considerarán puestos de atención al público los siguientes: personal administrativo y asistentes de las delegaciones, secretarios/as de altos cargos, responsables de secciones que mantienen contactos con determinadas empresas (contratación, economía social, delegados/as territoriales de trabajo), psicólogos/as, educadores/as, trabajadores/as sociales, peritos judiciales, recadista-conductor y subalternos/as. En el caso de estos últimos, son en muchas ocasiones las primeras personas que ven las y los ciudadanos que acceden a nuestras oficinas y proporcionan indicaciones de acceso en un primer momento, por lo que cumplen con una función lingüística de atención al público en menor o mayor medida.

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

Según estas explicaciones, se considerarán como estratégicos los siguientes puestos: personal técnico informático, asesores/as jurídicos/as, responsable de presupuestos, administrativo/a contable, técnico/a de economía social, personal de limpieza, responsables de documentación y biblioteca, auxiliares de EAT, asistentes generales, técnicos/as de personal, técnicos/as de administración y servicios, técnicos/as de recursos humanos, asistentes de autopsia, técnicos/as de histopatología, técnicos/as de asuntos sociales, técnicos/as de obra y construcción, responsables de proyecto y delineantes.

-En cuanto a la definición de las fechas concretas, el principal criterio que se ha tenido cuenta ha sido el tiempo necesario por parte del personal para lograr el PL correspondiente, tal y como se establece en el artículo 22.º del Decreto 86/1997, de 15 de abril. En muchos puestos de trabajo se han establecido fechas de preceptividad ya pasadas, debido a que los ocupantes del puesto ya han certificado el correspondiente perfil.

8. METODOLOGIA

Según el modelo establecido por la Viceconsejería de Política Lingüística, el **VI Periodo de Planificación contempla dos instrumentos**: por una parte, el presente **plan estratégico que comprende el conjunto del Departamento** de Trabajo y Justicia y, por otra, los **planes de gestión o microplanes que deben adoptar tanto las direcciones como las delegaciones territoriales**. Ambos instrumentos conforman el Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera del Departamento de Trabajo y Justicia (2018-2022) correspondiente al VI Periodo de Planificación.

El VI Periodo de Planificación prevé modificaciones en cuanto a la gestión lingüística. De ahora en adelante, se aplicará el **modelo de gestión avanzada** establecido por Aurrerabide. Por tanto, en el VI Periodo de Planificación, cada director/a se responsabilizará de la gestión lingüística de su correspondiente sección, y contará con la asesoría del personal técnico de normalización del Departamento de Trabajo y Justicia para confeccionar los respectivos microplanes.



Tanto este plan estratégico como los microplanes de cada dirección se alinean con el **sistema Bikain**. Para realizar el diseño del plan se ha tomado como base el Marco Estándar de Referencia empleado por Bikain para fijar los indicadores, y se recurrirá al mismo **sistema de seguimiento y evaluación**. Cabe destacar que los indicadores cuantitativos de Bikain permiten conocer de manera sencilla la situación lingüística del departamento, a la vez que contribuyen a la definición de los distintos objetivos. El diseño y la evaluación de los microplanes se realizará siguiendo los mismos indicadores.

A continuación, resumimos las principales características de los tres conceptos que hemos mencionado.

8.1 Plan estratégico y plan de gestión

El plan estratégico abarca el conjunto del departamento, y se basa en el análisis realizado por SIADECO con ocasión de la evaluación del V Periodo de Planificación. Se diseñará mediante el sistema BIKAIN.

En cuanto al plan de gestión anual (microplan), se trata de los planes de acción que cada dirección debe establecer. Para ello, además del análisis efectuado por SIADECO, **el personal técnico de normalización lingüística realizará las mediciones oportunas para conocer la situación de cada dirección**, y, a continuación, definirá las acciones correspondientes para cada una de ellas. **Una vez realizado el análisis, cada dirección se encargará de la aplicación del plan de gestión en su respectiva área, para lo que se deberán concretar las diferentes acciones, así como sus responsables.**

8.2 Gestión avanzada

El objetivo y la estrategia principal de la gestión avanzada consiste en **abordar el euskera como eje transversal**. El euskera debe ser gestionado de la misma manera en que se gestionan otros asuntos transversales, tales como la igualdad de oportunidades o la igualdad de género. La Viceconsejería de Política Lingüística sostiene que el cambio de modelo de gestión responde a la necesidad de aumentar el nivel de implicación de los representantes políticos.

En este sentido, el contenido de la gestión avanzada no deja lugar a dudas. A partir del VI Periodo de Planificación, las y los cargos y demás responsables son quienes han de encargarse de la gestión lingüística. Hasta ahora, tan solo la Dirección de Servicios, a través de la Sección de Euskera, asumía la normalización lingüística. Este servicio continuará con sus funciones con total normalidad y se encargará, como hasta ahora, de las relaciones con la Viceconsejería de Política Lingüística. Asimismo, de ahora en adelante, cada dirección se encargará de diseñar y ejecutar su propio plan, mientras que la Dirección de Servicios y, por tanto, la Sección de Euskera se encargarán de ofrecer asesoría lingüística. En consecuencia, las y los directores asumirán la gestión lingüística de su dirección.

Esta obligación se recoge en la letra k) del artículo 5 del Decreto 84/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Trabajo y Justicia, que precisamente define las responsabilidades de directores y directoras:

k) Definir en su ámbito los objetivos del Plan de Normalización Lingüística en vigor, así como desarrollar y evaluar las iniciativas para alcanzar dichos objetivos llevando a cabo una gestión integrada del euskera en colaboración con las jefaturas de servicio de su Dirección; todo ello bajo la coordinación de la Dirección de Servicios y en colaboración con la Viceconsejería de Política Lingüística.

Implementar los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales y hacer seguimiento de los mismos en los campos de actuación de la Dirección, tales como: criterios de traducción, formación general continua del personal, nombramientos oficiales y eventos públicos organizados por el departamento. Así como, cuando le corresponda, introducir criterios lingüísticos en la contratación administrativa y en las convocatorias de subvenciones.



Además, tomando en consideración el modelo existente en gestión avanzada, el programa Aurrerabide del Gobierno Vasco ha de integrar plenamente la gestión de temas transversales como el euskera dentro de la gestión global. En línea con este modelo y tomando como base el programa Aurrerabide, se persigue desarrollar nuevas habilidades del personal, así como la optimización de los servicios públicos. Este programa, basado en la gestión avanzada, confluye plenamente con el modelo que propone el Gobierno Vasco para la gestión del euskera: «basado en las personas, diagnóstico de la situación, planes de mejora, redes cooperativas, expansión del modelo...» son algunos de los términos que ensamblan firmemente ambos modelos de gestión.

8.3 Sistema Bikain. El Gobierno Vasco asume el sistema de certificado de calidad Bikain y lo adapta a sus necesidades en el VI Periodo de Planificación. Para realizar el diseño, el seguimiento y la evaluación del plan, se recurrirá al sistema de indicadores denominado Marco Estándar de Referencia. Para ello, el o la técnico de normalización lingüística recurrirá a la aplicación HIZKETA, elaborada por la Viceconsejería de Política Lingüística.

En este sentido, se abandonarán los objetivos de índole general que persiguen únicamente el fomento del euskera como lengua de trabajo escrito. En su lugar, se formularán objetivos más concretos expresados de manera cuantitativa por indicadores («debemos aumentar 15 puntos en el ámbito de lengua de trabajo escrito»).

Este plan estratégico definirá los objetivos específicos que debe perseguir el departamento. Por su parte, los microplanes, una vez efectuado el diagnóstico de la situación específica de la dirección, definirán los objetivos concretos y las acciones para lograr estos objetivos, así como sus respectivos responsables.

9. DIAGNÓSTICO

Los resultados de la evaluación del V Periodo de Planificación del Departamento de Trabajo y Justicia son deficientes. El departamento se encuentra por debajo de la media del Gobierno Vasco en la mayoría de los indicadores propuestos. Resultan preocupantes los resultados obtenidos en el ámbito de la lengua de servicio: «lengua utilizada en las respuestas a la ciudadanía que se ha dirigido a nosotros en euskera», «lengua de comunicación con la ciudadanía por canal telefónico», «lengua de comunicación con la ciudadanía en relaciones presenciales» y «lengua seleccionada para atender a las peticiones verbales de la ciudadanía». Se trata claramente de resultados que hay que mejorar para alcanzar al menos la media del Gobierno Vasco, debido a que son los derechos lingüísticos de la ciudadanía los que están en juego.

En cuanto al ámbito de la lengua de trabajo, los resultados registrados también han sido deficientes, debido a que el departamento se encuentra por debajo de la media: predomina el uso del castellano, por encima de las comunicaciones en euskera y bilingües. Esto no sucede únicamente con las relaciones con el resto de los departamentos del Gobierno Vasco, sino también con otras instituciones públicas y proveedores. Es fundamental fomentar el euskera como lengua de trabajo, como único garante de la comunicación de calidad y de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Del diagnóstico se desprende que, como consecuencia de los temas que se abordan en el seno de nuestro departamento, la ciudadanía recurre al euskera en menor medida que en otros departamentos. No obstante, el departamento ofrece un servicio deficiente en aquellos casos en los que la ciudadanía se dirige en euskera. Hay mucho que mejorar, y nuestro departamento cuenta con profesionales con suficiente capacidad lingüística como para ofrecer un servicio de calidad en la lengua solicitada. El reto del departamento de cara a los próximos cinco años es incontestable: en primer lugar, mejorar los resultados del

ámbito de lengua de servicio, para lo que resulta clave un mayor uso del euskera como lengua de trabajo, ya que son los hábitos lingüísticos los que influyen de manera positiva o negativa en el uso de las lenguas.

10. DIRECTRICES GENERALES Y POR SECCIONES

En el Anexo I se establecen los objetivos concretos del VI Periodo de Planificación marcados mediante indicadores cuantitativos tipo Bikain. Sin embargo, para entender los objetivos marcados en el anexo es imprescindible tener en cuenta las siguientes directrices generales.

10.1 Directrices generales.

a) Al finalizar el período de planificación, es decir, cuando se realice la próxima evaluación, se usarán la misma metodología, cuestionarios, indicadores y criterios, para garantizar una evolución fiable de los objetivos.

b) Al finalizar el período de planificación, los indicadores promedio del Departamento de Trabajo y Justicia (referidos al uso del euskera) no podrán ser inferiores a los actuales.

c) Lengua de servicio. Al finalizar el período de planificación, el Departamento de Trabajo y Justicia deberá garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Para ello, todos los indicadores referidos a la lengua de servicio habrán de estar al 100 % al finalizar el período de planificación.

d) Lengua de trabajo. En general, todos los indicadores, salvo 6.3.1 y 6.3.2, habrán de registrar un incremento mínimo de 15 puntos en lo referente al uso del euskera.

Para alcanzar dicha meta, los indicadores anteriormente mencionados del Departamento de Trabajo y Justicia habrán de superar los actuales promedios del Gobierno Vasco. De la misma forma, todos los indicadores de los departamentos y organismos autónomos habrán de registrar un avance mínimo de 15 puntos respecto a sus propios datos actuales.

10.2 Situaciones y directrices por secciones

Actos públicos.

El uso del euskera en la imagen del departamento es elevado, y cuenta con un nivel de cumplimiento del 100 % en cuanto a rotulación y audiovisuales. En cuanto a la imagen, las principales deficiencias se concentran en los actos de carácter público. Así las cosas, y teniendo en cuenta sus dificultades y carencias, se deberá realizar un esfuerzo especial durante los próximos cinco años para garantizar la presencia del euskera en los actos públicos.

Comunicaciones escritas con la ciudadanía.

Se registran carencias en este aspecto. De los datos obtenidos se desprende que el 52 % de las comunicaciones oficiales remitidas por el departamento a la ciudadanía son exclusivamente en castellano. Este mal hábito supera con creces el promedio del Gobierno Vasco. Al finalizar el período de planificación ha de garantizarse que, en los casos en los que el Departamento de Trabajo y Justicia es el remitente, la primera comunicación se realice en ambas lenguas o exclusivamente en euskera si la o el ciudadano así lo ha solicitado previamente.

Respuestas a los textos remitidos en euskera por la ciudadanía.

Todavía respondemos en castellano en un 24,6 % de los casos en los que la ciudadanía nos ha remitido algún escrito en euskera, y en un 29,1 % en ambas lenguas. Hay que acabar con esta tendencia. El Departamento de Trabajo y Justicia, en todos los casos, ha de responder en la lengua oficial en la que ha recibido el escrito.

Comunicaciones verbales con la ciudadanía.

Este ámbito también es susceptible de mejora. Al comunicarnos con la ciudadanía por teléfono o presencialmente, el 65 % de la plantilla inicia la conversación en castellano. Asimismo, en 4,5 conversaciones de cada diez se obliga a la ciudadanía a continuar en castellano una conversación iniciada en euskera. A lo largo del periodo de planificación, se realizará un seguimiento exhaustivo de este punto y se establecerán medidas correctoras.


Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad.

El uso del euskera en los procedimientos administrativos es aproximadamente del 20 % en el Gobierno Vasco; eso conlleva que la mayoría de los procedimientos se tramiten en castellano (la mitad), y cerca de un tercio en ambas lenguas (generalmente, recurriendo a traducciones). El Departamento de Trabajo y Justicia pondrá en marcha las iniciativas precisas para que en el transcurso del presente periodo de planificación se cumplimenten en euskera más procedimientos, ya que al ser la mayoría de ellos transversales, originarán que en determinados servicios se trabaje más en euskera (gabinetes jurídicos, control económico, etc.). Para este fin, fomentaremos el uso del programa ELEBI en el seno del departamento.

Comunicación oral en las relaciones internas de la entidad.

En los planes de servicio de gestión, se han de poner en funcionamiento acciones para el impulso del uso del euskera en las reuniones de trabajo, en las relaciones orales entre las y los empleados, y también entre la plantilla y las/los representantes institucionales. Para ello, entre otros recursos, hemos de basarnos en la capacidad de los euskaldunes pasivos. Sin menospreciar las comunicaciones escritas, durante el presente periodo de planificación, en última instancia, la prioridad ha de situarse en las comunicaciones orales, ya que su afianzamiento redundará en el incremento de las comunicaciones escritas en euskera. Para ello, entre otras medidas, definiremos la dinámica de grupos de conversación iniciados en el curso 2017-2018 y asumiremos iniciativas para la activación del uso del euskera, iniciativas tales como Euskaraldia.

Recursos informáticos.

Los puestos de trabajo que tienen instalados programas y aplicaciones en euskera son escasos en el Gobierno Vasco (14,1 %), y el uso que se hace de ellos es inferior al deseable (38,1 % en el caso del Departamento de Trabajo y Justicia). Durante el periodo de planificación, tales programas y aplicaciones en euskera han de extenderse, y una manera de hacerlo puede ser que las y los empleados que tienen acreditado el perfil lingüístico los tengan instalados y deban utilizarlos. 

Formación laboral. El Departamento de Trabajo y Justicia ha de animar a sus empleadas y sus empleados a inscribirse en cursos genéricos que se imparten en euskera, ya que, desde el punto de vista de la normalización, tan importante como acreditar el perfil lingüístico es contar con una formación generalista en euskera.

Relaciones externas.

En muchos casos, carece de sentido utilizar escritos bilingües en las relaciones con otras administraciones públicas; en consecuencia, siempre que sea posible, es preferible concertar el uso de una de las lenguas oficiales para las comunicaciones orales y escritas. Este año, aproximadamente 40 ayuntamientos han manifestado la voluntad de comunicarse exclusivamente en euskera. Así las cosas, el departamento debe hacer una apuesta inequívoca por fomentar las comunicaciones en euskera.

Lengua de producción.

Creamos un 13,7 % de nuestros documentos en euskera, y casi el doble (un 28,7 %) en las dos lenguas; el 71,4 % restante se crea en castellano, y recurrimos sistemáticamente al servicio de traducción. El Departamento de Trabajo y Justicia ha establecido una política inequívoca a este respecto mediante la Circular 1/2017, por la que se establecen los criterios para recurrir al servicio de traducción castellano-euskera, así como a través de los demás criterios lingüísticos del departamento. Es este el camino que

debemos seguir. Como venimos realizando hasta la fecha, el departamento apoyará en todo a sus empleados para que definan su capacidad de creación, ofreciendo cursos específicos y programas de corrección, entre otros.

10.3 Criterios finales

a) Compromiso inequívoco con la gestión avanzada del euskera.

La gestión de la normalización del euskera debe incluirse en la gestión general del Departamento de Trabajo y Justicia como objetivo estratégico, con el fin de garantizar el impacto no solo de este plan sino también del conjunto de microplanes. Directores/as y responsables de servicio deben implicarse en el proceso, y deben garantizar la puesta en marcha de microplanes en cada una de las direcciones. La nueva gestión exige el compromiso pleno y resuelto de las y los representantes institucionales del departamento, la implicación directa de las y los jefes y responsables de área, así como la participación activa de la plantilla. Tan solo de esta manera podremos garantizar la transversalidad del euskera.

b) Apoyo que debe recibir el personal para trabajar en euskera.

Hay que garantizar a la plantilla del departamento la posibilidad de trabajar en euskera. Pero trabajar en euskera no debe generar, en ningún caso, una mayor carga de trabajo u otro impedimento o traba para el personal que trabaja en euskera.

En este sentido, es necesario que tanto representantes institucionales como responsables de servicio fomenten el trabajo en euskera y brinden el apoyo necesario para realizar sus funciones en euskera. Y es que no podemos olvidar que durante los próximos años se incorporará un grupo nutrido de jóvenes capacitados para ejercer sus funciones en euskera. Por tal motivo, es conveniente animar a estas personas a que desempeñen sus funciones en euskera desde un principio, ofreciendo todo tipo de protección ante cualquier impedimento. En este sentido, será relevante introducir la variable lingüística en el proceso de acogida del personal recién incorporado, para lo que la Sección de Euskera ha redactado una guía y un protocolo específicos.

c) Seguimiento continuo a la política de traducciones.

Como mencionábamos anteriormente, el Departamento de Trabajo y Justicia está realizando un seguimiento de las traducciones euskera-castellano con magníficos resultados a través de la Dirección de Servicios. Sin embargo, incidir en los hábitos lingüísticos de empleados y representantes institucionales es un proceso a largo plazo, por lo que el departamento permanecerá vigilante con respecto del número de traducciones, aplicando, en su caso, medidas correctoras.

d) Plan de comunicación

Para garantizar un adecuado uso, la normalización lingüística requiere un amplio consenso. Por tanto, todos los microplanes deberán contar con un apartado específico que recoja las indicaciones sobre qué se pretende comunicar, cuándo, con quién y cómo. Este apartado servirá para definir la programación de las actuaciones de comunicación. En este sentido, los planes estratégicos para la normalización del uso del euskera requieren un plan de comunicación adecuado. El conjunto de agentes y participantes deberá estar al corriente del plan, y se deberán poner los medios para recabar las aportaciones de cada uno de ellos. 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 la dirección resulte atractivo, e impulsar la colaboración y el trabajo en común.

e) Cumplir con los criterios para el seguimiento de las 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, del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, en sus artículos 39 y 40.4 establece requisitos lingüísticos concretos para las personas beneficiarias de ayudas y subvenciones concedidas por las administraciones públicas vascas.

Por tanto, el Departamento de Trabajo y Justicia, 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 el 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.

f) Los criterios lingüísticos del departamento, claves del plan estratégico

Para llevar a cabo este plan estratégico, todas las personas participantes en el plan deberán considerar los criterios lingüísticos adoptados por el Departamento de Trabajo y Justicia en el año 2018. Cada dirección tendrá en cuenta estos criterios para diseñar sus respectivos microplanes, que perseguirán precisamente su cumplimiento. Asimismo, cada dirección asumirá la gestión lingüística, por lo que deberá garantizar estas condiciones, así como el seguimiento de su nivel de cumplimiento.



ANEXO I

PLAN ESTRATÉGICO

| | | | | | |
|---|--|--|------|--|------|
| Entidad: | EUSKO JAURLARITZA | | | | |
| Nombre plan: | Plan Estratégico Departamento Trabajo y Justicia | | | | |
| Año Inicio: | 2018 | Año Fin: | 2022 | | 2022 |
| Nivel de cumplimiento del índice de preceptividad: | 31,9 | Nivel de acreditación de los Perfiles Lingüísticos: | 31,9 | | 0 |
| Fecha de aprobación del Plan Estratégico: | | | | | |

| | AL INICIO | | PREVISTO | | AL FINALIZAR | |
|--|---|----------|----------|----------|--------------|----------|
| EJES, ELEMENTOS E INDICADORES | EUSKERA | BILINGÜE | EUSKERA | BILINGÜE | EUSKERA | BILINGÜE |
| LENGUA DE SERVICIO | Fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales con la ciudadanía, garantizando así los derechos lingüísticos de las y los ciudadanos. | | | | | |
| IMAGEN CORPORATIVA | En áreas de atención al público tener una conducta proactiva, que invite a utilizar el euskera con la ciudadanía (utilizando identificativos como el Txantxangorri u otros...). | | | | | |
| Rotulación y audiovisuales | Garantizar la presencia del euskera en la rotulación y los medios audiovisuales en áreas de atención al público | | | | | |
| Rotulación y audiovisuales | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 0 |
| Marketing, publicidad y actos públicos | Garantizar de una forma u otra la presencia y el uso del euskera en todas las iniciativas de marketing, publicidad y actos públicos | | | | | |
| Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería | 5 | 78 | 10 | 90 | 0 | 0 |
| Actos públicos | 12.5 | 0 | 25 | 75 | 0 | 0 |



| | | | | | | |
|---|--|------|------|-----|---|---|
| Cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía | 12.5 | 0 | 25 | 75 | 0 | 0 |
| Entorno digital | Garantizar que los contenidos de la página web y redes sociales estén en euskera. | | | | | |
| Contenido del sitio web y redes sociales | 0 | 90 | 0 | 100 | 0 | 0 |
| RELACIONES CON LA CIUDADANÍA | Fortalecer el uso del euskera en los servicios para que quien haya elegido ser atendido en euskera reciba la prestación en dicha lengua. | | | | | |
| Comunicación escrita con la ciudadanía, al ofrecer un servicio. | Garantizar que los escritos para la ciudadanía estén en euskera | | | | | |
| Relaciones escritas | 4 | 44 | 10 | 90 | 0 | 0 |
| Respuestas en euskera a la demanda en euskera | 46.3 | 29.1 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| Comunicación oral con la ciudadanía al ofrecer un servicio. | Realizar en euskera la atención oral con la ciudadanía. | | | | | |
| Atención | 34.4 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| Relaciones orales por teléfono, en red y presenciales | 34.4 | 0 | 51.5 | 0 | 0 | 0 |
| Respuestas en euskera a la demanda en euskera | 56.3 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| LENGUA DE TRABAJO | Incrementar el uso del euskera en las relaciones de trabajo | | | | | |
| RELACIONES INTERNAS | Utilizar el euskera habitualmente en la comunicación y las herramientas de trabajo. | | | | | |
| Paisaje lingüístico asociado al trabajo | Garantizar en euskera los materiales de oficina, papelería, maquina de café, etc. | | | | | |
| Paisaje lingüístico asociado al trabajo | 15 | 20 | 20 | 30 | 0 | 0 |
| Relaciones escritas de trabajo | Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas. | | | | | |
| Herramientas de información y/o comunicación | 15.8 | 4.8 | 30.8 | 4.8 | 0 | 0 |
| Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo | 10.6 | 11.7 | 18 | 20 | 0 | 0 |
| Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad. | 8.1 | 34.9 | 19 | 41 | 0 | 0 |



| | | | | | | |
|--|--|------|------|-----|---|---|
| Relaciones orales de trabajo | Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales. | | | | | |
| Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas | 18.3 | | 33.3 | | 0 | |
| Relaciones telefónicas internas | 25.1 | | 40.1 | | 0 | |
| Relaciones presenciales internas | 25.1 | | 40.1 | | 0 | |
| Recursos informáticos | Garantizar la versiones en euskera de los soportes informáticos y promover el uso de los mismos. | | | | | |
| Número de instalaciones de versiones en euskera | 22 | 0 | 37 | 0 | 0 | 0 |
| Uso de versiones en euskera | 38.1 | 0 | 53.1 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓN DE PERSONAS | Fortalecer el uso del euskera en la formación y gestión de personas. | | | | | |
| Gestión de personas | Incrementar el uso escrito y oral del euskera en la gestión de los recursos humanos | | | | | |
| Gestión de personas | 0 | 97 | 0 | 100 | 0 | 0 |
| Formación laboral | Incrementar la oferta de la formación en euskera y promover su demanda. | | | | | |
| Formación laboral | 16.7 | 0 | 31.7 | 0 | 0 | 0 |
| Gestión de los cursos | 0 | 90 | 0 | 100 | 0 | 0 |
| RELACIONES EXTERNAS | Incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas. | | | | | |
| Administración | Incrementar el uso del euskera en las relaciones con las administraciones públicas. | | | | | |
| Relaciones escritas con las administraciones | 4.8 | 43.8 | 14 | 50 | 0 | 0 |
| Relaciones orales con las administraciones | 27.5 | | 43.5 | | 0 | |
| Entidades privadas: entidades financieras y proveedores de productos y servicios, etc. | Incrementar el uso del euskera en las relaciones con los proveedores | | | | | |
| Relaciones escritas con entidades privadas | 4.9 | 11 | 12 | 19 | 0 | 0 |



| | | | | | | |
|--|--|----|------|----|---|---|
| Relaciones orales con entidades privadas | 25.1 | | 40.1 | | 0 | |
| Otras relaciones: aliados, entidades colaboradoras, etc. | Incrementar el uso del euskera en las demás entidades. | | | | | |
| Relaciones escritas con otras entidades | 4.9 | 11 | 12 | 19 | 0 | 0 |
| Relaciones orales con otras entidades | 25.1 | | 40.1 | | 0 | |
| SISTEMA DE GESTIÓN | Garantizar la gestión avanzada del euskera. | | | | | |
| ESTRATEGIA: integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión. | Integrar la gestión del euskera en la gestión general de la entidad. | | | | | |
| Seguimiento del Plan de Gestión desde el Comité de Dirección (0-100%) | 40 | | 55 | | 0 | |
| Nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad/institución (0-100%) | 10 | | 25 | | 0 | |
| Índice de creación en euskera (0-100%) | 13.7 | | 28.7 | | 0 | |
| Estandarización de documentos (0-100%) | 75 | | 90 | | 0 | |
| CIUDANANIA y SERVICIO: Integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la ciudadanía y en el desarrollo de los servicios | Integrar la lengua en los procesos de los servicios de la entidad. | | | | | |
| Nivel de cumplimiento de los criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI) (0-100%) | 53.8 | | 68.8 | | 0 | |
| PERSONAS: Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal | Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal. | | | | | |
| Nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos | 31.9 | | 52 | | 0 | |
| Capacidad lingüística de los representantes institucionales | 54.5 | | 69.5 | | 0 | |
| Valoración de los/as trabajadores/as y representantes institucionales sobre el plan de euskera | 20.5 | | 43 | | 0 | |
| Participación activa de los/as trabajadores/as y representantes institucionales en las iniciativas del plan de euskera | 12 | | 27 | | 0 | |