



PLAN DE PROMOCIÓN DEL EUSKERA EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO 2020-2023

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

PLAN DE PROMOCIÓN DEL EUSKERA EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO 2020-2023



EUSKO JAURLARITZA

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

VITORIA-GASTEIZ, 2020

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

Edición: 1ª, diciembre 2020

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de Cultura

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Eusko Jaurlaritzako Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
C/ Donostia-San Sebastián 1,
01010 VITORIA-GASTEIZ

Diseño y maquetación: EquipoPo

Imagen de cubierta: CC BY-3.0-ES 2012/EJ-GV/Irekia-Gobierno Vasco/Mikel Arrazola

Impresión: G.Z. Printek, S.A.L.

ISBN: 987-84-457-3171-8

Depósito Legal: LG G 801-2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
1. PRESENTACIÓN.....	7
2. DIAGNÓSTICO BÁSICO.....	9
3. PROCESO Y METODOLOGÍA	17
4. VISIÓN DEL PLAN.....	19
5. OBJETIVOS ÚLTIMOS	21
6. ÁMBITO ESTRATÉGICO	25
7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y PLAN DE ACTUACIÓN	27
8. MAPA ESTRATÉGICO	49
9. CUADRO DE MANDO ESTRATÉGICO	51
10. SEGUIMIENTO DEL PLAN	55
11. GLOSARIO	57

INTRODUCCIÓN

Conscientes de que el fomento del uso del euskera en el ámbito socioeconómico requería un impulso cualitativo así como de la necesidad de una gestión lingüística orientada al cumplimiento de ese objetivo, representantes de las instituciones públicas vascas y del ámbito de las empresas de asesoría en materia sociolaboral impulsaron en 2015 un proceso de reflexión conjunta, que llegó a dos conclusiones principales: la primera, que era preciso intensificar los esfuerzos realizados hasta ese momento; y en segundo lugar, que para ello resultaba necesario fomentar la colaboración público-privada. Como consecuencia de ello, la Viceconsejería de Política Lingüística (HPS), la Diputación Foral de Gipuzkoa y las empresas de asesoría asociadas a Kontseilua procedieron a identificar las estrategias que se deberían aplicar para asegurar la presencia y el uso del euskera en el mundo del trabajo. Ya existían, cómo no, reflexiones y propuestas previas como, por ejemplo, las recogidas en el Plan de Acción para la Promoción del Euskera, pero los participantes en el proceso de reflexión citado coincidieron en la conveniencia de enriquecer aquellas mediante un proceso de reflexión conjunta en el que participaran representantes de las administraciones, la iniciativa social y los agentes del ámbito socioeconómico.

El año 2018 fue clave para su ejecución, y de ella derivaron las claves necesarias para impulsar el uso de la lengua vasca en el ámbito de las relaciones vinculadas a la actividad económica y comercial en nuestra Comunidad. Ya en 2019, el Gobierno decidió adecuar el informe resultante a la metodología Aurreabide, referencia gubernamental para el desarrollo de los planes estratégicos de acuerdo con criterios de gestión avanzada. Este documento recoge, en consecuencia, las conclusiones de ambos procesos.

Antes de adentrarnos en él, conviene realizar algunas consideraciones acerca de su esencia. Como se verá, las estrategias aquí adoptadas tienen como objetivo provocar un salto cualitativo en la extensión del uso del euskera en el mundo del trabajo y como primer paso se han elegido dos ámbitos concretos: el de las empresas de servicios y el de las zonas industriales.

En el presente plan quedan recogidas las competencias y tareas de la Viceconsejería de Política Lingüística, HPS, y se incluyen propuestas que superan el ámbito de actuación del Gobierno Vasco en su conjunto. Es lógico. La actividad laboral y económica incumbe prácticamente al conjunto de nuestra sociedad, por lo que las estrategias que se propongan, para ser efectivas, deberán impregnar también a la sociedad en su conjunto. Para ello, el presente plan asigna tareas a multitud de agentes: a la Administración (Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos), a las entidades de iniciativas social del ámbito del euskera (no solo a las asesorías, también a otros agentes), a la empresa (empresarios y empresarias, cooperativas...), a los trabajadores y trabajadoras (de manera especial a los sindicatos, en tanto que representantes de las personas empleadas), y a la ciudadanía (tanto a través de las asociaciones de consumidores y consumidoras como mediante los movimientos sociales).

No todos podrán contraer el mismo nivel de exigencia con respecto a una gestión lingüística orientada a la extensión del uso del euskera en el ámbito socioeconómico, pero todos tienen responsabilidad y tarea propias. El Gobierno Vasco, al que corresponde actuar de forma modélica en ese proceso, debe mostrar capacidad de liderazgo. En efecto, corresponde a la Administración garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y fomentar el uso del euskera como lengua de trabajo. Llegados al escenario actual, en el que el 71 % de los trabajadores y trabajadoras de la Administración conocen en algún

grado la lengua vasca, esta debe pasar a ser considerada y usada, igual que el castellano, como lengua de servicio y de trabajo, y la Administración debe convertirse a tal fin en referencia para el conjunto de la sociedad.

En base a las conclusiones adoptadas hasta el momento y recogidas en este documento, el siguiente paso consistirá en determinar cómo y de qué manera cada agente, de acuerdo con su responsabilidad, definirá e impulsará los objetivos correspondientes en su actividad. En cualquier caso, no contemplamos otro procedimiento para ello que el de la colaboración y la coordinación, pues no existe otro procedimiento más efectivo para avanzar con éxito y lograr el salto cualitativo propuesto.

Para ello es imprescindible precisar el escenario que deberíamos alcanzar en los próximos cuatro años, porque ello exigirá que cada agente defina las medidas que debería adoptar para llegar a él.

Este documento recoge el procedimiento que proponemos para lograrlo.

Bingen Zupiria Gorostidi

CONSEJERO DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

1. PRESENTACIÓN

En la década de 1960 se comenzó a frenar la continuada pérdida del euskera. El secular proceso de pérdida se vio acelerado en la primera mitad del siglo XX. En ese difícil contexto, no obstante, el país del euskera mostró la fuerza y coraje necesarios para sostener su lengua y dar inicio al proceso de recuperación y revitalización de la misma.

Desde entonces, se han dado, década tras década, pasos estratégicos en pos de la revitalización del euskera: la unificación del euskera; las ikastolas (en términos generales, la inserción del euskera en la enseñanza); la euskaldunización y alfabetización de la población adulta; los medios de comunicación en euskera; la euskaldunización de la Administración... El camino recorrido ha servido para hacer acopio de conocimiento y dotarnos de un punto de vista mejor desarrollado. Contamos, en consecuencia, con más experiencia acumulada que nunca para afrontar un nuevo reto. En los últimos años, se viene recalcando que ha llegado ya el momento de incluir con determinación el mundo del trabajo, el ámbito socioeconómico, en la ruta que conduce a la revitalización del euskera. Los pasos estratégicos dados hasta el momento requieren aún uno más, si se desea eludir el riesgo de que todo cuanto se ha hecho quede en nada. En definitiva, el ámbito socioeconómico constituye el eje de la cotidianidad de las personas, tanto en su calidad de consumidoras como en la de trabajadoras o ciudadanas. Además, gracias al esfuerzo realizado en pos de la revitalización del euskera, está llegando a los centros de trabajo la juventud mejor preparada y más euskaldun que jamás se haya conocido, pero, por desgracia, el esfuerzo invertido en la escuela no halla continuidad en la esfera laboral, por lo que la cadena de la normalización se ve interrumpida con harta frecuencia.

Cuando nos referimos a la euskaldunización del ámbito socioeconómico, del mundo del trabajo, hablamos de gestión lingüística. Hablamos de dar cabida y reconocimiento a cada lengua en nuestro contexto multilingüe, con el objetivo de alcanzar una convivencia digna. En esa vía, es imprescindible integrar en el sistema la normalización del euskera. El euskera puede aportar mucho en el ámbito socioeconómico: personalidad, justicia, bienestar, calidad, igualdad... Y, claro está, el mundo del trabajo puede, a su vez, realizar valiosas aportaciones al euskera, entre las que se cuenta la imprescindible oportunidad de avanzar en el proceso de revitalización. El fomento de la normalización del euskera en el mundo del trabajo constituye una tarea que debe ser abordada bajo los principios de colaboración, transversalidad y proactividad por la totalidad de los agentes implicados: el ámbito socioeconómico, el mundo del euskera y la Administración.

No partimos de cero. En los últimos veinte años se han puesto en marcha multitud de experiencias, y hay dónde nutrirse de conocimiento; por ejemplo, la plataforma INDEUS, los certificados Bikain y Bai Euskarari, los diversos programas puestos en marcha a nivel municipal, la convocatoria de subvenciones LanHitz, el programa EUSLAN, etcétera.

Es preciso poner de relieve la aportación que, en torno al eje de la responsabilidad social, han realizado los planes de euskera:

- en el incremento del número de euskaldunes;

- en la alfabetización y mejora de las competencias de las personas euskaldunes;
- en la euskaldunización de las relaciones;
- en la superación de barreras comunicativas;
- en el enriquecimiento del corpus del euskera;
- en el empoderamiento en materia de diversidad lingüística;
- en la puesta en valor de lo local;
- en la inserción del euskera en el modelo de gestión;
- en el fortalecimiento del proyecto social de las empresas.

En los seminarios que, en 2017, comenzamos a organizar de manera conjunta la Diputación Foral de Gipuzkoa, la Viceconsejería de Política Lingüística y agentes y asesorías de la euskalgintza se constató la necesidad de profundizar en todas esas líneas. Se acordó de manera unánime propiciar un salto cualitativo dirigido por el Gobierno Vasco, y el presente documento es fruto y consecuencia de ello. Su propósito es constituirse en un plan de actuación para cuatro años, y su visión, desarrollar un ámbito socioeconómico construido desde el euskera.

El presente documento se propone como objetivo proceder a acordar el plan y a ponerlo en práctica, una vez perfiladas y seleccionadas las prioridades que deben regir el impulso del uso del euskera en el mundo del trabajo.

2. DIAGNÓSTICO BÁSICO

El diagnóstico o análisis de la situación actual en el ámbito socioeconómico con relación al euskera se ha llevado a cabo en los procesos desarrollados a lo largo de 2018 y 2019. A la hora de proponer las opciones recogidas en el presente plan, se han tomado en consideración diversas fuentes: el Libro Blanco, entrevistas a personas expertas, cuestionarios remitidos a muy diversos interlocutores y un estudio sobre el ámbito socioeconómico encargado por el Gobierno Vasco a Siadeco, entre otras.

Los datos, ideas y aportaciones recogidas de todas ellas han sido incorporadas a la matriz DAFO que más adelante se presentará. He aquí, en extracto, la información fundamental contenida en los diferentes diagnósticos:

2.1. LIBRO BLANCO

En los últimos 25 años han aumentado sin cesar el conocimiento del euskera (+10 puntos los euskaldunes, +11 puntos los euskaldunes pasivos), el uso (+5 puntos) y las actitudes favorables (+10 puntos). Así, en 2016, el 33,9 % de la población de la CAV es euskaldun, y el 19,1 %, euskaldun pasiva, pero la población erdaldun aún supone el 47 %. Respecto al uso de la lengua, y a pesar de que el uso del euskera aumenta progresivamente, quienes aún utilizan fundamentalmente el castellano representan el 63,3 %. Si atendemos a las actitudes, se registra una actitud social favorable a la promoción del uso del euskera (el 65 % se muestra a favor; el 9,3 %, en contra).

La situación sociolingüística, no obstante, dista de ser homogénea. Se aprecian notables diferencias tanto entre territorios como entre grupos de edad. Y ello, forzosamente, se refleja de manera directa en el ámbito socioeconómico. Entre los territorios, es Gipuzkoa la que presenta la más elevada densidad de euskaldunes y el mayor uso: el 50,6 % es euskaldun, y el 17,3 %, euskaldun pasivo. En Bizkaia, los porcentajes de euskaldunes descienden: son euskaldunes el 27,6 % y euskaldunes pasivos el 20,4 %. Así, más de la mitad de la población (52 %) desconoce el euskera. La menor densidad de euskaldunes se registra en Álava: el 19,2 % de la población es euskaldun, y casi otra tanto (18,4 %), euskaldun pasivo. Es decir, el 62,4 % de la población es erdaldun.

Con relación a los grupos de edad, la mayor tasa de conocimiento (71,4 %) se halla entre la población joven (16-24), pero es precisamente entre esa población joven donde se registra, asimismo, el mayor índice (55,7 %) de bilingües erdaldunes, es decir, de jóvenes que se desenvuelven mejor en castellano. Debido a la relevancia del mundo del trabajo en el conjunto del ámbito socioeconómico, resulta particularmente interesante la tasa de conocimiento del grupo de edad 25-65. En efecto, en la medida en que se retrasa la edad de incorporación al mundo del trabajo, la mayor parte de trabajadores y trabajadoras se halla en un grupo de edad en el que el 37,6 % es euskaldun y el 22 % es euskaldun pasivo, lo cual significa que el 40,3 % es erdaldun. Parece necesario, por tanto, profundizar en la euskaldunización de adultos, puesto que, a medio y largo plazo, la mayor parte de las tareas de prestación de servicios correrá a cargo de personas de ese grupo de edad.

Cuando nos referimos al aumento del conocimiento por parte de la población joven, es insoslayable la

apuesta estratégica que desde la Administración se viene realizando en pro de la euskaldunización del sistema educativo. En efecto, el modelo D ha devenido mayoritario tanto en la enseñanza obligatoria (67,3 %), como en el Bachiller (63 %). Por otra parte, la Formación Profesional es uno de los ámbitos más claramente susceptibles de mejora. En efecto, la preponderancia del modelo D desaparece e incluso se invierte en la matriculación de Formación Profesional: el modelo D supone el 19,9 %; el modelo B, el 13,9 %; el modelo A, el 66,3 %. Se debería analizar en profundidad a qué es debido que el segmento educativo que se ocupa de manera más directa del acceso al mundo del trabajo no siga la pauta lingüística previa de unas generaciones cada vez más euskaldunes (en la ESO, el modelo D supone el 67,3 %, mientras que, en la FP, es el 19,9 %). Si se toma en consideración que el 68,3 % del profesorado de Formación Profesional acredita el PL 2, hoy sería factible ampliar la oferta de Formación Profesional en euskera.

En lo tocante a la Universidad del País Vasco, la matriculación en euskera muestra una notable tendencia al alza, tanto en la Evaluación para el Acceso a la Universidad (68,3 %), como en los grados universitarios (51,5 %). No obstante, se observa una notable discordancia entre el porcentaje de alumnado que realiza la EAU en euskera y el del alumnado que se matricula en euskera en la Universidad, más aún si se considera que el 82,6 % de los créditos se ofrecen en euskera.

Las nuevas generaciones, por tanto, son euskaldunes. Si prestamos atención a la pirámide de edad, comprobaremos que, en los próximos 10-15 años, se jubilará un notable contingente de trabajadores y trabajadoras, y, en consecuencia, un buen número de sus puestos deberán ser cubiertos por las nuevas generaciones —y, muy probablemente, por personas inmigrantes—. Precisamente, como se ha indicado con anterioridad, por esas nuevas generaciones que vienen ya preparadas para trabajar en euskera.

Si dirigimos la mirada al mundo del trabajo, el 52 % de los establecimientos están ubicados en Bizkaia, el 34 % en Gipuzkoa y el 14 % en Álava. El 92,5 % de los establecimientos cuenta con menos de 10 personas empleadas, el 7 % emplea entre 10 y 99 personas y el 0,5 % a más de 100. Este dato merece especial atención, puesto que los planes de euskera se implementan fundamentalmente en empresas de más de 10 personas empleadas. La metodología del certificado Bai Euskarari se viene aplicando, asimismo, sobre todo en empresas pequeñas y medianas.

Si analizamos la actividad, comprobamos que, sumado su empleo conjunto, es la Administración la que mayor número de personas emplea y, además, presta la mayor parte de sus servicios en relación directa con la ciudadanía. Euskaldunizar la Administración es, por ello, una tarea prioritaria. Con tal propósito se ha puesto en marcha el VI Período de Planificación para la euskaldunización de la Administración.

En segunda posición se sitúa, respecto al volumen de empleo, la industria manufacturera (19,2 % del empleo). Se trata de un sector importante en nuestra economía, pero, en la mayoría de los casos, es menor su relación con la ciudadanía en el desempeño de su prestación servicios. No obstante, presenta dos valores interesantes: por una parte, el elevado número de personas que trabajan en su ámbito de influencia; por otra parte, y en la medida en que constituye un importante eje de nuestra economía, la imagen que proyecta tanto en el plano interior como en el internacional. Según la identidad que este sector muestre en relación con la revitalización de la lengua, será más o menos capaz de generar necesidades respecto a la lengua local, prestigiarla y ponerla en valor.

Una de las características de la cultura empresarial es la sistematización, instrumento que garantizará que los objetivos lingüísticos establecidos sean alcanzados e integrados, en el futuro, en la propia organización. Otra de las características relevantes de dicha cultura es el liderazgo, rasgo que posibilita que un número reducido de personas incida en las demás para comenzar a usar el euskera como lengua de trabajo.

El comercio agrupa el 14,8 % del empleo. Su grado de prioridad es el mismo de la Administración, puesto que, además de proyectar imagen, mantiene un relación directa y continua con la ciudadanía. La hostelería, por otra parte, a pesar de que cuenta con menor número de personas empleadas, mantiene una estrecha relación con la clientela exterior e interior.

El Decreto 123/2008 reconoce los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, y asigna tareas a los establecimientos con arreglo a sus actividades y plantillas. En 2014 se evaluó del grado de cumplimiento de dicho decreto. He aquí dos datos: el 42 % de las entidades afectadas desconocen el Decreto, y solo el 22 % lo cumple.

Por otra parte, cabe mencionar que la totalidad de las administraciones de la CAV (Gobierno Vasco, diputaciones y ayuntamientos) han puesto en marcha medidas y programas para el fomento del euskera en el ámbito socioeconómico. El programa LanHitz, gestionado por el Gobierno Vasco, acoge a 441 entidades, y 329 entidades cuentan con el certificado Bikain. No obstante, solo el 1 % de los establecimientos implementa planes de euskera. De la mano de los ayuntamientos, por otra parte, se vienen desarrollando planes orientados sobre todo al comercio minorista. Y por lo que a los presupuestos respecta, el presupuesto liquidado de euskera cuenta, como promedio, con un peso del 1 % en los presupuestos generales, y solo el 2,3 % del presupuesto de euskera se destina al ámbito socioeconómico.

La Administración no actúa sola en esta línea de trabajo. Cabe mencionar, a modo de ejemplo, la aportación que agentes ajenos a la Administración vienen realizando en los últimos 20 años en orden a desarrollar en las empresas planes de euskera orientados a la euskaldunización del mundo del trabajo. En esa línea trabajan, en permanente colaboración, las asesorías asociadas a Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseilua: AHIZE-AEK, Artez, Elhuyar y Emun, junto con Bai Euskarari Elkarte. Fruto de esa colaboración es, entre otros, la “Declaración para la euskaldunización del mundo del trabajo”. Además de ello, se actúa también a través del certificado Bai Euskarari (902 certificados en la CAV, 1360 en el conjunto de Euskal Herria).

Según podemos comprobar, el fomento del euskera en el ámbito socioeconómico corre a cargo de diversos agentes. No obstante, se percibe la carencia de una coordinación organizada y sistemática de todo ese esfuerzo.

Para finalizar, no se puede dejar de mencionar los espacios vitales del euskera (arnasguneak) en el ámbito socioeconómico. Existe un sector cuya actividad se desarrolla desde el euskera y en euskera. Algunos de sus integrantes ofrecen servicios y actividades vinculadas a la promoción y uso del propio euskera, y otros ofrecen productos o servicios íntimamente vinculados a la lengua, y lo hacen en euskera. Su peso es perceptible en la economía de la CAV. El 6,3 % del empleo y el 4,5 % del Valor Añadido Bruto generados en la CAV están relacionados con el euskera. Como sector económico, corresponde al euskera el 4,2 % del Producto Interior Bruto, valor próximo al del sector turístico (5,8 % del PIB) en la economía vasca.

2.2. ENTREVISTAS A PERSONAS EXPERTAS

En el proceso han participado diversas personas expertas, las cuales han realizado sus aportaciones tanto a través de sesiones abiertas como de entrevistas al efecto. Se detallan a continuación las conclusiones más relevantes extraídas de las aportaciones que se han recogido, tomadas todas ellas en consideración en el presente plan:

- **El reto de euskaldunizar el mundo del trabajo se debe situar en una PERSPECTIVA GENERAL:**

Es preciso situar el reto de fomentar el euskera en el ámbito socioeconómico en la perspectiva del futuro del propio euskera. En efecto, si no se euskalduniza el mundo del trabajo, las personas euskaldunizadas mediante la escuela y el sistema educativo pueden erdaldunizarse, con la consiguiente quiebra en la cadena de euskaldunización.

A partir de tal perspectiva general, la sociedad en su conjunto, y las personas consumidoras en concreto, han de interiorizar su derecho a ser atendidas en euskera y asumir la conciencia y el compromiso de demandarlo.

- **Es preciso transitar por la vía de la COLABORACIÓN entre los diversos agentes:**

La totalidad de las personas expertas entrevistadas manifiestan con claridad que la Administración y el sector privado deben afrontar juntos el reto de fomentar el euskera en el ámbito socioeconómico, determinando con precisión un marco general y los pasos a dar para avanzar con solidez. Es de todo punto necesario que los diversos agentes se unan en torno a una visión compartida y un proyecto común que se debe llevar a la práctica en clave de colaboración, cada cual desde su diferente grado de responsabilidad.

- **Es preciso intensificar el esfuerzo que se viene realizando en el área de la EDUCACIÓN:**

Se debe ampliar la opción de cursar estudios de Formación Profesional y universitarios en euskera, puesto que, en efecto, si no se euskaldunizan tales etapas, las últimas del ciclo educativo, resultará más difícil incidir en el mundo del trabajo, en la medida en que ambos ámbitos se nutren mutuamente. Aunque el esfuerzo que se viene realizando en este ámbito es ya grande, se considera imprescindible intensificarlo aún más.

- **Es necesario trabajar PROGRAMAS y RECURSOS adaptados a las necesidades del ámbito socioeconómico:**

Las personas responsables de las empresas deben ser conscientes de la necesidad de llevar a cabo una gestión lingüística. Adquieren, en este sentido, especial importancia los programas impulsados desde la Administración que contribuyen a desarrollar dicha gestión (Bikain, marcos para la gestión lingüística, subvenciones para el desarrollo de planes de euskera, etc.).

Por tanto, se considera imprescindible el desarrollo de programas y recursos promovidos por la Administración para el fomento de la normalización del euskera en el ámbito socioeconómico, de modo que las administraciones de los tres territorios impulsen actuaciones y mensajes coordinados y adecuados a las necesidades de los diversos sectores y empresas.

- **Se debe elaborar y comunicar un DISCURSO atractivo para a las empresas:**

Es indispensable que la empresa adquiera conciencia de la necesidad de avanzar en la normalización del euskera y mantenga viva su motivación al respecto. Para ello, es preciso desarrollar un potente discurso que vincule el euskera con valores positivos. Las personas expertas han mencionado algunos de los componentes que deben integrar tal discurso, entre los que se cuentan la necesidad de relacionar el euskera con la marca de la empresa, la posibilidad de incluir el euskera en la responsabilidad social corporativa o de poner de manifiesto la incidencia del euskera en el grado de satisfacción y motivación de la plantilla.

A la hora de construir tal discurso, se considera de la máxima importancia escuchar a las personas y entidades de referencia en el ámbito de la normalización del euskera en el mundo de la empresa, es decir, conocer las razones que han movido a unas y otras a apostar por la normalización del euskera.

2.3. CUESTIONARIO

En el proceso llevado a cabo en 2018, se remitió un cuestionario en línea a una muestra de agentes del euskera y del ámbito socioeconómico (Administración, representantes de empresas, agentes del mundo del trabajo y de la actividad empresarial y empresas propiamente dichas). A partir de las opiniones recogidas a través de dicho cuestionario, se obtuvo una fotografía de la situación del euskera en el ámbito socioeconómico.

Las afirmaciones que a continuación se detallan concitaron un elevado grado de acuerdo entre quienes respondieron al cuestionario:

- La Administración debería, por medio de las contrataciones públicas, adoptar medidas que garanticen los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- Es preciso desarrollar una ley marco para la normalización del euskera en el ámbito socioeconómico.
- Las empresas y comercios que implementan iniciativas orientadas a la extensión del euskera actúan con responsabilidad social.
- Es necesario contar con personal capaz de dar servicio en euskera, especialmente en los puestos de relación directa con clientes y personas usuarias.
- Se debería promover un amplio acuerdo entre trabajadores y empresarios para avanzar en el uso del euskera.

2.4. ESTUDIO DE SIADECO

El diagnóstico realizado por la empresa Siadeco ha sido de gran ayuda a la hora de encauzar los diversos objetivos y proyectos. He aquí algunas de las conclusiones más significativas entre las recogidas en dicho estudio:

- Solo cumple el Decreto 123/2008 el 22 % de las entidades obligadas a ello.
- A pesar de la amplísima extensión del modelo D en la Enseñanza Primaria y Secundaria, en la Formación Profesional y en la Universidad disminuye de manera harto sensible el número de estudiantes en euskera.
- En los últimos años, se ha registrado un descenso en la demanda del programa LanHitz.
- Los siguientes GRUPOS DE COMARCAS pueden resultar estratégicos para la promoción del euskera en el mundo del trabajo:

COMARCAS DE LAS TRES CAPITALES (Gran Bilbao, Vitoria y Llanada Alavesa y Donostialdea) + BAJO BIDASOA	DURANGUESADO en Bizkaia y CUENCAS DE LOS RÍOS DEBA Y ORIA en Gipuzkoa (Bajo Deba, Alto Deba, Tolosaldea, Goierri)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuadradas en la 2ª zona sociolingüística. ▪ Peso acusado del sector servicios y menor del sector industrial. ▪ Concentran en total las tres cuartas partes de los establecimientos y del empleo de la CAV. ▪ Son, en su mayoría, pequeñas empresas, pero las grandes superficies y las franquicias han ganado peso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuadradas en la 3ª zona sociolingüística. ▪ Peso acusado del sector industrial. ▪ Concentran en total el 15 % del empleo de la CAV. ▪ Cuentan con algunas empresas de gran tamaño.

MATRIZ DAFO

En base a las reflexiones y aportaciones recogidas en el curso del proceso 2018-2019, se ha elaborado la presente matriz DAFO, a partir de la cual se ha modelado el plan 2020-2023:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • El euskera es oficial desde 1978. • Los derechos de las personas consumidoras y trabajadoras gozan de reconocimiento legal, en lo que al euskera respecta. • Hace años que las instituciones vienen poniendo en práctica programas de promoción del euskera en el ámbito socioeconómico. • Se dispone de abundante experiencia acumulada por parte de las instituciones, asesorías, empresas tractoras, etc. • Algunas grandes empresas han cubierto una larga trayectoria en planes de euskera. Han participado, por otra parte, en diferentes iniciativas orientadas a crear referentes. • En el sector industrial, el 42 % de los trabajadores y trabajadoras de la CAV es euskaldun, según el Censo del Mercado de Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte de programas e iniciativas no ha logrado incidir sino en un reducido grupo de empresas y establecimientos (1 %). • Se constata un notable desequilibrio entre las entidades en las que se ha incidido. Cabe destacar, especialmente con relación a los planes de euskera, el peso de las grandes empresas industriales de Gipuzkoa (Alto Deba, Corporación Mondragon) • Ha disminuido la demanda del programa LanHitz. • La demanda de servicios en euskera por parte de las personas consumidoras y usuarias es reducida. • La reglamentación vigente no garantiza los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y trabajadoras, en la medida en que no se cumple (solo lo hace el 22 % de las entidades que deberían cumplirlo). • El peso específico relativo de los presupuestos del euskera es reducido (1 %). Más aún en el caso del dedicado a la euskaldunización del ámbito socioeconómico (el 2,3 % de los presupuestos del euskera). • El porcentaje de alumnado de Formación Profesional en euskera es bajo (20 %). El euskera no está presente en la Educación de Adultos. • Se constata falta de coordinación entre los agentes que operan en la euskaldunización del ámbito socioeconómico.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta el conocimiento del euskera, especialmente entre la población joven. • En la población menor de 25 años, se registran escasas diferencias entre territorios y zonas sociolingüísticas, con relación al conocimiento del euskera. • El modelo D es mayoritario en ESO y Bachiller (67 %-63 %). • El 70 % de las entidades concernidas por el Decreto 123/2008 opina que el euskera es bastante o muy importante en las contrataciones. El 70 %, asimismo, considera ventajoso el hecho de poder atender a la clientela en euskera. • El principal motivo de preocupación de la totalidad de empresas y establecimientos concernidos por el Decreto es adecuarse cuanto antes a las necesidades de las personas consumidoras y usuarias. • Se percibe que el euskera puede constituir un "elemento diferencial" respecto a la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se observan notables desequilibrios entre territorios en lo tocante a la realidad sociolingüística. • Las comarcas de mayor peso en materia de empleo no son las más euskaldunes. • La realidad sociolingüística del entorno incide de manera muy acusada en la competencia lingüística de los trabajadores y trabajadoras, así como en la demanda por parte de las personas consumidoras y usuarias. • La realidad sociolingüística del entorno no influye únicamente en el uso del euskera, sino también en la actitud y opiniones acerca de él. • Las grandes lenguas se están imponiendo en el mundo de la empresa, de la mano de la exportación y las relaciones supraterritoriales. • El 60 % de los economistas colegiados sostiene que el valor económico del euskera es limitado, puesto que no se usa fuera de Euskadi. • En los mercados digitales predominan las grandes lenguas. Lo que más se consume está en castellano o en inglés.

3. PROCESO Y METODOLOGÍA

La Viceconsejería de Política Lingüística ha asumido, de manera directa, el liderazgo y, tomando en consideración la totalidad de la información recogida en el conjunto de los diversos estudios, ha acometido la última fase de la elaboración del presente plan.

Como se ha señalado, el plan ha contado con importantes soportes. En ellos se han fundamentado las reflexiones y prácticas y se han realizado las propuestas que contiene. Conviene citar brevemente dichos soportes:

Fuentes del ámbito del euskera:

- Plan de Promoción del Uso del Euskera (HPS, 2015).
- VI Encuesta Sociolingüística del País Vasco (HPS, 2016).
- Sistema de Indicadores del Euskera (HPS, 2019).
- Libro Blanco. *Plan estratégico del euskera en el ámbito sociolingüístico de la Comunidad Autónoma Vasca, 2019-2023* (EMUN, 2018).
- *Diagnóstico del ámbito sociolingüístico de la Comunidad Autónoma Vasca: situación del euskera* (Siadeco, 2019).

Metodologías del ámbito de la gestión:

- Aurrerabide: modelo adaptado para el Gobierno Vasco, basado en el modelo de Gestión Avanzada.
- Mapa Estratégico y Cuadro de Mando: se han adoptado como base metodológica estas herramientas ampliamente conocidas en el mundo de la empresa. Mediante ellas, se facilita el análisis, definición y extensión de los objetivos. Como más adelante se expondrá, se trata de una metodología sustentada sobre las relaciones causa-efecto entre los objetivos.
- Definición de los indicadores, como instrumento fundamental para precisar, comunicar y controlar los objetivos.

Fuentes del ámbito del Gobierno Vasco, con rango de planes de legislatura:

1. Programa de Gobierno 2016-2020.
2. Agenda Estratégica del Euskera 2017-2020.
3. Plan de normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco, VI Período de Planificación 2018-2022.
4. Plan de Industrialización 2017-2020.
5. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI) 2020.

6. Plan Estratégico de Empleo 2017-2020.
7. Plan Estratégico de Servicios Sociales 2020.
8. IV Plan Universitario 2019-2022.
9. V Plan de Formación Profesional de la CAV 2018-2021.
10. Plan de Turismo, Comercio y Consumo 2017-2020.

En 2019 se ha realizado el ejercicio de ubicar y adecuar la metodología AURRERABIDE, tomando como punto de partida el proceso cubierto en 2018 y el informe de él resultante. A tal fin, se ha elaborado, en primer lugar, un borrador orientado a la adecuación del informe de 2018, y se han llevado a cabo diversos ejercicios de contraste con las personas responsables de HPS, con el objetivo de dar forma a un borrador provisional. En una segunda etapa, se han seleccionado diversos agentes clave para un primer contraste. Por medio de tales contrastes se ha dado respuesta a dos objetivos principales: por una parte, dar a conocer el plan a los agentes clave, y, por otra, recoger aportaciones para su posterior toma en consideración a la hora de concretar el plan definitivo.

Se han constituido los siguientes grupos de contraste:

- Diputaciones y empresas de asesoría.
- Educación, Formación Profesional y universidades.
- Asociaciones industriales y del empresariado.
- Sindicatos.
- Entidades financieras.
- Empleo, Consumo y Comercio.

Se distinguen dos tipos de objetivos en la estructuración del plan:

- **Objetivos últimos (OU):** nos revelarán si hemos logrado o no aumentar el uso del euskera en el ámbito socioeconómico. Es decir, se trata de los objetivos que debemos lograr mediante el desarrollo de la planificación.
- **Objetivos estratégicos (OE):** nos revelarán si se avanza o no en las líneas de trabajo orientadas a la consecución de los objetivos últimos, y cabe considerarlos como objetivos intermedios.

Tal como ha quedado expuesto, se han definido indicadores que precisen y controlen cada objetivo. Además de ello, a cada indicador se le asignará un valor, al que denominaremos “meta”.

Una vez acordados objetivos e indicadores, se han fijado los proyectos necesarios para impulsar la consecución de los objetivos.

4. VISIÓN DEL PLAN

A partir de este punto, nos centraremos en la definición de la visión proveniente de los procesos de 2018 y 2019 y de las estrategias necesarias para la consecución del objetivo.

La visión consensuada a lo largo de los diferentes procesos es la siguiente:

Desarrollar la gestión lingüística necesaria para implantar el uso del euskera en el ámbito socioeconómico.

5. OBJETIVOS ÚLTIMOS

A fin de fijar los objetivos, se han escogido cuatro ámbitos clave:

La activación es, propiamente, una línea transversal o instrumento para lograr los objetivos previamente señalados. En los procesos de activación, resultarán decisivas las motivaciones y responsabilidades sociales, las cuales incidirán de manera directa en las áreas de “conocimiento”, “uso” y “derechos”.

Para clasificar y presentar los objetivos últimos, se han utilizado los siguientes ámbitos:



O.U.1. CONOCIMIENTO DEL EUSKERA

El primero de los ámbitos o áreas escogidas es el del conocimiento del euskera. La perspectiva del plan no está orientada hacia el conocimiento, pero, ciertamente, si no crece el grado de conocimiento, se reducirán las posibilidades de fortalecer el uso del euskera en el ámbito socioeconómico.

En consecuencia, en esta área se han escogido los objetivos últimos que a continuación se detallan:

OU 1.1 “Incrementar el número de alumnos y alumnas que cursan Formación Profesional en euskera”

En la medida en que se trata de los futuros trabajadores y trabajadoras, reviste especial importancia incrementar el alumnado que cursa Formación Profesional en euskera, a fin de que el ámbito socioeconómico cuente con personas capaces de trabajar en euskera.

Indicador	Meta (2023)
Alumnado de la CAV matriculado en los modelos D y B	Incremento del 20 %

OU 1.2 “Incrementar el número de alumnos y alumnas que cursan estudios universitarios en euskera”

Al igual que en la Formación Profesional, es preciso también incrementar el alumnado que cursa estudios universitarios en euskera, a fin de que no se vea mermando el nivel logrado por el alumnado en la enseñanza básica.

Indicador	Meta (2023)
Alumnado universitario de la CAV matriculado en euskera	Incremento del 20 %

OU 1.3 “Incrementar el número de altos cargos euskaldunes en las empresas”

Una de las claves de la promoción del uso del euskera en el ámbito socioeconómico es contar con personal euskaldun en los altos cargos de las empresas. Se trata de un factor decisivo en orden a impulsar el desarrollo de los planes de euskera en las empresas.

Indicador	Meta (2023)
Número de directores y directoras y gerentes (en los grupos 1º y 2º)	Incremento del 20 %

O.U.2. USO DEL EUSKERA

Teniendo en cuenta el diagnóstico antes expuesto, los objetivos pertenecientes a la presente área son, tal vez, los de mayor relevancia o, al menos, los que se deben lograr al final del plan: fortalecer el uso del euskera en el ámbito socioeconómico como lengua de trabajo y de relación con la clientela, sobre todo en las comarcas escogidas (consideradas prioritarias).

OU 2.1 “Incrementar el uso del euskera como lengua de servicio en las empresas de servicios de las comarcas urbanas”

A tenor de los datos contenidos en el diagnóstico, el conjunto de empresas de servicios radicadas en el entorno de las capitales y en el Bajo Bidasoa puede resultar clave a la hora de impulsar el euskera en el ámbito socioeconómico. Se trata de empresas que pueden ser situadas en la 2ª zona sociolingüística, y muchas de ellas pertenecen al sector servicios (incluidas grandes superficies y franquicias).

A la vista de dichos datos, se contempla la posibilidad de impulsar la extensión del euskera como lengua de servicio, a pesar de que, por el momento, no se profundice en su utilización como lengua de trabajo. A modo de argumento para recabar la adhesión de las empresas, se pone de relieve, en este caso, el rendimiento comercial que supone el valor añadido que el uso del euskera aporta a la clientela.

Indicador	Meta (2023)
Grado de uso del euskera por parte de las personas consumidoras, en base a la encuesta de 2014	Incremento del 5 %
Cantidad de personas que usan el euskera en el trabajo, en base al Censo del Mercado de Trabajo	Incremento del 5 %

OU 2.2 “Incrementar el uso del euskera como lengua de trabajo en las comarcas industriales”

En este caso, se priorizan, con arreglo a los datos del diagnóstico, las áreas industriales del Duranguesado y las cuencas del Deba y el Oria. Se inscriben en la 3ª zona sociolingüística, y el grado de conocimiento del euskera por parte de las trabajadoras y trabajadores es más alto, si bien lo usan más en su vida cotidiana que en el puesto de trabajo.

A la vista de la situación sociolingüística de las comarcas indicadas, la labor se centraría en impulsar el euskera como lengua de trabajo, En este caso, el euskera se vincularía, entre otros aspectos, con la responsabilidad social y la mejora de la cohesión interna, al tiempo que se promueve la integración de la gestión del euskera en el sistema general de gestión.

Indicador	Meta (2023)
Número de planes de euskera (en el 2º grupo de comarcas)	Incremento del 10 %
Cantidad de personal que usa el euskera en el trabajo, en base al Censo del Mercado de Trabajo (en el 2º grupo de comarcas)	Incremento del 10 %

O.U.3. DERECHOS LINGÜÍSTICOS

Una de las líneas clave del presente plan consiste en asegurar y garantizar el derecho a usar el euskera que asiste a la ciudadanía, clientes y personas trabajadoras. En este caso, se propone un único objetivo.

OU 3.1 “Aumentar el grado de cumplimiento del decreto relativo a los derechos lingüísticos de las personas consumidoras”

Las empresas que prestan servicios de interés público y universal deben ofrecérselos a su clientela también en euskera.

Es preciso adoptar medidas que garanticen de modo progresivo los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias por parte de los establecimientos abiertos al público o de las empresas que ofrecen servicios públicos, a fin de cumplir la normativa vigente, obteniendo, para ello, el compromiso, participación y complicidad de las empresas.

Hoy, con arreglo a los últimos estudios realizados, el grado de cumplimiento del Decreto es solo del 22 %, siendo mayor en las entidades financieras que en las empresas del resto de sectores. Es imprescindible avanzar en la mejora del grado de cumplimiento del Decreto, a fin de garantizar los derechos lingüísticos de los clientes.

Indicador	Meta (2023)
Número de empresas que cumplen el Decreto	Incremento del 20 %

O.U.4. ACTIVACIÓN DE EMPRESAS Y CLIENTES

La clave fundamental del presente plan es la activación, no únicamente de los euskaldunes, sino también del conjunto de la sociedad. En los próximos años será de la máxima importancia que la sociedad se emplee de manera activa en la promoción del uso del euskera.

OU 4.1 “Incrementar la demanda de servicios en euskera por parte de la clientela”

La presión de la clientela puede resultar un factor decisivo para lograr que las empresas consideren importante la promoción del euskera. Para ello, será determinante despertar la motivación de los y las clientes, y activarlos a fin de que soliciten servicios en euskera.

Indicador	Meta (2023)
Demanda de servicios en euskera por parte de las personas consumidoras, en base al estudio de 2014	Incremento del 5 %

OU 4.2 “Lograr que el euskera constituya una característica diferencial para las empresas”

Si pretendemos conseguir que las empresas den pasos en la promoción del uso del euskera, se debe dar preeminencia a los argumentos vinculados a la competitividad. El discurso ha de estructurarse en torno a determinados elementos esenciales: ofrecer mayor valor añadido a la clientela, imagen de marca, cohesión interna, satisfacción y adhesión de las personas trabajadoras. De este modo, se aspira a lograr que las entidades hagan del euskera una característica diferencial, un factor útil para diferenciarse de la competencia.

Indicador	Meta (2023)
Número de certificados, sellos, acreditaciones	Incremento del 5 %

6. ÁMBITO ESTRATÉGICO

Una vez presentados los fines últimos, es preciso plantear el ámbito estratégico. Es decir, qué debemos trabajar, en tanto que impulsores e impulsoras, a fin de que se logren esos fines últimos. Para conformar este ámbito necesitamos los siguientes elementos:

6.1 AGENTES

El presente plan es encauzado desde el Gobierno Vasco, bajo la dirección y liderazgo de la Viceconsejería de Política Lingüística. Pero es obvio que ha de ser socializado, y que, en su implementación, adquieren gran importancia otras entidades y agentes, puesto que determinados proyectos e iniciativas deberán ser llevados a cabo en colaboración.

Por tanto, se detallan a continuación los agentes considerados necesarios:

- Viceconsejería de Política Lingüística.
- Otros departamentos del Gobierno Vasco.
- Otras instituciones públicas (diputaciones, ayuntamientos, UEMA...).
- Empresas.
- Trabajadores y trabajadoras.
- Sector de las asesorías.

6.2 INSTRUMENTOS

A la hora de trabajar los objetivos estratégicos, es preciso tener claro con qué instrumentos se cuenta en los diversos ámbitos. Los que a continuación se detallan son los principales instrumentos de que dispondrán los agentes a la hora de poner en marcha los diversos proyectos:

- **Legislación:** relativa a la garantía de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y criterios de contratación, entre otras disposiciones.
- **Subvenciones:** LanHitz, ayudas convocadas por ayuntamientos y diputaciones.
- **Recursos lingüísticos:** traductor neuronal, diccionarios terminológicos, etc.
- **Instrumentos para la gestión lingüística:** guías para la gestión lingüística y Marco de Referencia Estándar, entre otros.
- **Certificados y acreditaciones:** Bikain y Bai Euskarari, entre otros.

- **Comunicación y sensibilización:** campañas impulsadas por HPS y otras instituciones.
- **Redes y foros:** INDEUS, foro de entidades financieras y foro de grandes superficies, entre otros.
- **Investigación:** orientada a la realización de mediciones periódicas del euskera y determinación de objetivos en el ámbito socioeconómico.

6.3 ÁREAS CLAVE

Una vez fijados los objetivos últimos e identificados agentes e instrumentos, se han seleccionado las siguientes áreas prioritarias con vistas a impulsar la consecución de dichos objetivos últimos:



Se han definido determinados objetivos en cada área clave. En cualquier caso, a pesar de que hayan sido clasificados por áreas, se debe dejar constancia de que la mayor parte de dichos objetivos tienen carácter transversal; es decir, no se circunscriben a un espacio cerrado, sino que están en relación directa con los objetivos de otras áreas.

En el centro de las áreas clave aparece un componente primordial situado en los cimientos del Plan de Euskera del Ámbito Socioeconómico: **llegar a acuerdos**. En efecto, la colaboración y la capacidad de llegar a acuerdos entre los diferentes agentes y entidades serán las claves de la estrategia a desarrollar.

Los acuerdos concretos que se deben lograr a fin de desarrollar el plan y alcanzar sus objetivos se han insertado en las diversas áreas clave: acuerdos interinstitucionales para el diseño de políticas coordinadas y el encauzamiento de actuaciones concretas, así como acuerdos destinados a promover la colaboración con el sector privado, entre otros.

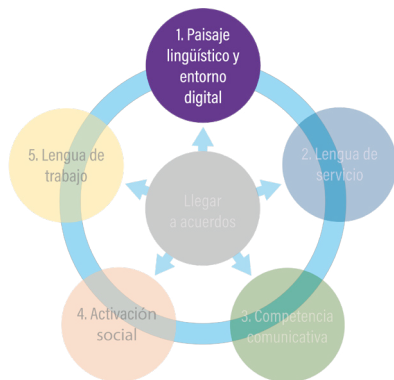
7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y PLAN DE ACTUACIÓN

Se presentan a continuación los objetivos estratégicos por áreas. Se proponen en cada caso uno o dos indicadores, con sus correspondientes metas, es decir, con los valores a obtener una vez concluido el plan.

ÁREA PAISAJE LINGÜÍSTICO Y ENTORNO DIGITAL

OE.1.1: “DESARROLLAR INSTRUMENTOS PARA REFORZAR LA IMPLICACIÓN DE LAS EMPRESAS”

En esta área, es preciso reforzar la implicación de las empresas, para lo cual se les debe ofrecer ayuda técnica y recursos.



Indicador	Meta
Número de empresas conveniadas	12
Acordar la política de subvenciones	Llevar a cabo la tarea
Desarrollar la estrategia comunicativa .eus	Llevar a cabo la tarea

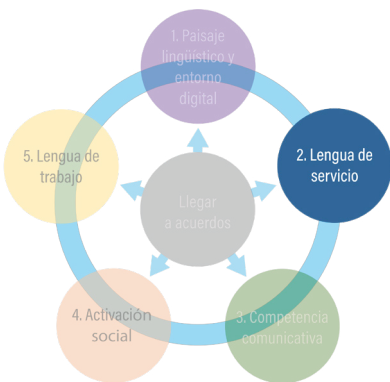
Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
1.1.1 Desarrollar estrategias comunicativas en euskera con las empresas de grandes marcas	Definir con las empresas de grandes marcas estrategias relativas al paisaje lingüístico y entorno digital y plasmarlas en compromisos a través del correspondiente convenio	Fijación del objetivo y diseño del proyecto	HPS				
		Concreción de la relación de empresas	Empresas de grandes marcas				
		Comunicación del proyecto a las empresas, poniendo en su conocimiento los recursos lingüísticos con que cuentan y desarrollando todo ello a través de un convenio	Departamento de Turismo, Comercio y Consumo				
		Evaluación del proyecto					
1.1.2. Acordar, de manera conjunta con las administraciones locales, la política de subvenciones vinculada al paisaje lingüístico y al entorno digital	Mediante la Comisión HAKOBA, analizar la situación entre todas las administraciones, acordar la forma de conseguir que las medidas sean eficaces y realizar las modificaciones necesarias	Análisis de las subvenciones de ayuntamientos, diputaciones y Gobierno	HPS				
		Acuerdo en torno a la “reorganización” de las subvenciones	HAKOBA Administración pública				
		Realización de las modificaciones necesarias	Otras entidades (cámaras de comercio, asociaciones de comerciantes, etc.)				

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
1.1.3 Fomentar el dominio .eus	A fin de avanzar en la euskaldunización del entorno digital, es necesario fomentar el dominio .eus y socializar las condiciones necesarias para poderlo utilizar	Diseño de la estrategia comunicativa para 2021-2023	HPS				
		Desarrollo de la estrategia	.eus Fundazioa				
		Evaluación					

ÁREA LENGUA DE SERVICIO (LENGUA DE ATENCIÓN)

OE.2.1: “ADECUAR EL ESQUEMA DE CERTIFICADOS A FIN DE AMPLIAR LAS OPCIONES DE LA CLIENTELA”



El esquema de certificados hoy vigente está dirigido a organizaciones con un grado avanzado de gestión lingüística. Se debería crear un esquema o sistema de acreditación de menor nivel de exigencia orientado a organizaciones pequeñas o con pocos medios, para empresas que ofrecen recepción o atención básica en euskera.

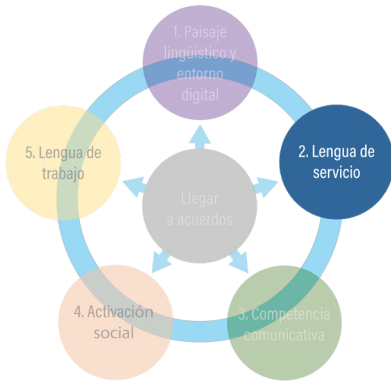
Indicador	Meta
Crear un sistema de acreditación de recepción o atención básica en euskera	Llevar a cabo la tarea

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
2.1.1 Crear un sistema de acreditación para empresas de servicios que ofrezcan recepción o atención básica en euskera	Muchos comercios o empresas de servicios de pequeña o mediana dimensión no hallan hoy encaje en el esquema Bikain, debido a la elevada exigencia de este. Es preciso realizar un estudio enfocado a la creación de un sistema concreto de acreditación para este tipo de empresas	Realización de un estudio para la creación del nuevo esquema de certificación	HPS				
		Análisis de la colaboración con la organización Bai Euskarari	Bai Euskarari				
		Definición de las condiciones del certificado					
		Implantación					

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
2.1.2 Diseñar y difundir un plan de euskera que recoja los mínimos necesarios para implantar el euskera como lengua de trabajo	Este proyecto va dirigido a las empresas pequeñas y medianas del sector del comercio que no han acometido planes de euskera, a fin de ayudarlas a identificar y trabajar los mínimos necesarios para implantar el euskera como lengua de trabajo	Análisis del EME/MRE, atendiendo a los elementos que puedan resultar prioritarios	HPS Ayuntamientos				
		Acuerdo en torno al instrumento y la metodología	Asociaciones de comerciantes				
		Difusión	Empresas de asesoría				

OE.2.2: “DIFUNDIR LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS”



A fin de avanzar en el área de lengua de trabajo, es imprescindible que la sociedad conozca los derechos que asisten a la clientela, puesto que ese es el primer paso para que esta pueda posteriormente solicitar servicios en euskera.

Además de ello, es ineludible realizar un estudio acerca del actual grado de cumplimiento del Decreto, a fin de elaborar propuestas de futuras mejoras.

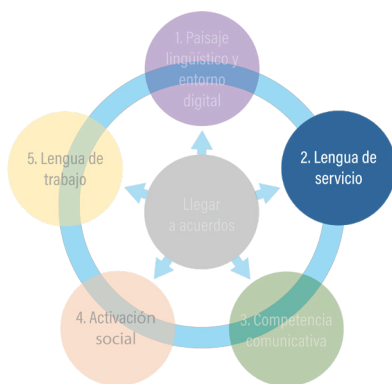
Indicador	Meta
Número de iniciativas de difusión de los derechos	2
Realizar el estudio del grado de cumplimiento del Decreto y proponer acciones de mejora	Llevar a cabo la tarea

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
2.2.1 Realizar una campaña de comunicación para extender el conocimiento de Elebide	Extender el conocimiento de Elebide en las administraciones, sociedades públicas y organizaciones privadas (concernidas por la Ley y el Decreto de personas consumidoras y usuarias)	Diseño de la campaña de comunicación	Elebide				
		Puesta en marcha de la campaña de comunicación	Asociaciones de comerciantes				
2.2.2 Difundir las vulneraciones y solicitudes que llegan a Elebide	El informe anual de Elebide recoge datos al respecto	Realización y difusión del informe anual	Elebide				

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
2.2.3 Analizar el grado de cumplimiento del Decreto de derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, abrir un proceso de reflexión y elaborar una propuesta para el desarrollo del Decreto	Es imprescindible conocer el grado de cumplimiento del Decreto para estar en condiciones de plantear acciones y medir los avances, si se han producido. El estudio del cumplimiento se realizará por sectores, a fin de obtener un mayor grado de precisión. Con posterioridad, se deberá llevar a cabo una reflexión en torno al Decreto, al objeto de concretar los pasos a dar.	Realización de estudios por sectores para medir el grado de cumplimiento del Decreto	HPS				
		Análisis de los resultados obtenidos, conclusiones	Empresas de investigación				
		Reflexión acerca de la renovación del Decreto y elaboración de una propuesta.	Empresas concernidas por el Decreto				

OE.2.3: “PROMOVER FOROS DE TRABAJO CON LOS COMERCIOS Y EMPRESAS DE SERVICIOS”



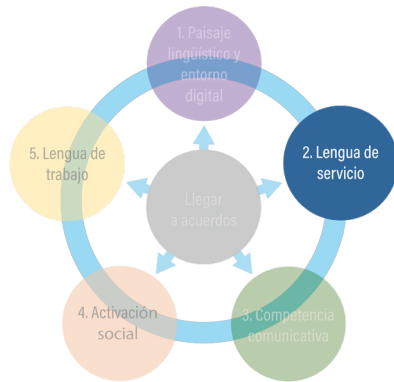
Para que el euskera se desarrolle como lengua de servicio, es preciso trabajar las relaciones con los comercios y demás empresas de servicios y promover acuerdos con ellos. Es importante lograr un compromiso sólido por parte de estas empresas, así como ofrecer, mediante los foros oportunos, oportunidades para compartir buenas prácticas. Es necesario reforzar y crear foros e instrumentos estables que sirvan para poner en práctica esa colaboración de manera estructurada y sistemática.

Indicador	Meta
Número de nuevos convenios suscritos	2
Número de empresas firmantes de los convenios	10

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
2.3.1 Revisar y reforzar el convenio suscrito con grandes superficies	El último convenio suscrito con grandes superficies está en vigor desde 2016, pero se considera necesario someterlo a un nuevo análisis, a fin de desarrollar nuevas líneas de trabajo. Por otra parte, es preciso realizar un esfuerzo por atraer más grandes superficies al foro	Evaluación del convenio en vigor	HPS				
		Contactos para atraer nuevas grandes superficies	Grandes superficies				
		Concreción de las líneas de trabajo y definición del nuevo convenio					
		Desarrollo e implantación de lo conve-nido					

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
2.3.2 Reforzar el foro de entidades financieras	El último convenio suscrito con entidades financieras está en vigor desde 2015, pero se considera necesario reunir el foro con mayor frecuencia, a fin de desarrollar proyectos e intercambiar experiencias	Evaluación del convenio en vigor	HPS				
		Implantación de mejoras	Entidades financieras				
2.3.3. Establecer relación con las empresas concernidas por el Decreto de personas consumidoras, a fin de perfilar el modo de garantizar los derechos lingüísticos	Al margen de las entidades conveniadas (grandes superficies y entidades financieras), establecer relación y desarrollar convenios con otros sectores concernidos por el Decreto	Contactos con empresas para recabar su adhesión al proyecto	HPS				
		Formalización de compromisos concretos	Representantes de los sectores concernidos por el Decreto				



OE.2.4: “REFORZAR, CON LAS DEMÁS INSTITUCIONES, LOS INSTRUMENTOS DE SALVAGUARDIA DE LOS DERECHOS DE LA CLIENTELA”

Es importante colaborar con estructuras como Kontsumobide, a fin de analizar las quejas o problemas manifestados por la clientela con relación al uso del euskera y llevar a cabo la reflexión consiguiente en torno a las respuestas que se deben arbitrar.

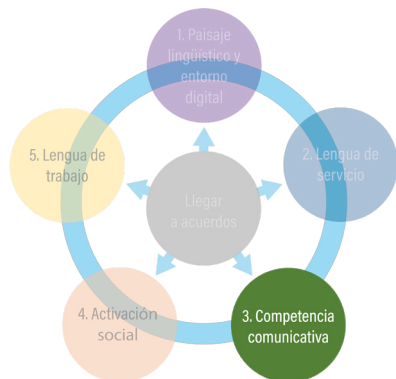
Indicador	Meta
Materializar un convenio con las estructuras que reciben quejas relativas a los derechos lingüísticos	Llevar a cabo la tarea

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
2.4.1 Reforzar la coordinación con las estructuras que encauzan quejas de clientes	Avanzar en la coordinación del trabajo entre las estructuras que recogen quejas relativas a los derechos lingüísticos (Kontsumobide, oficinas municipales de consumo, asociaciones de personas consumidoras, etc.)	Creación de un grupo de trabajo, y posterior reflexión	Elebide				
		Estudio de la forma de coordinar las campañas informativas en torno a los derechos lingüísticos	Kontsumobide Oficinas de personas consumidoras				
		Estructuración de la forma de trabajo mediante convenio	Asociaciones de personas consumidoras				
2.4.2 Reforzar la coordinación con Behatokia	Reforzar y estabilizar la actual coordinación	Estabilización de las reuniones de coordinación	Elebide Behatokia				

ÁREA COMPETENCIA COMUNICATIVA

OE.3.1: “ MEJORAR LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA DE QUIENES TRABAJAN EN CONTACTO CON EL PÚBLICO, MEDIANTE PROGRAMAS ADAPTADOS”



Se precisan cursos adaptados para que los trabajadores y trabajadoras sean capaces de prestar servicio en euskera. Es importante garantizar el nivel mínimo de conocimiento del euskera, pero, sobre todo, es necesario lograr que los trabajadores y trabajadoras usen el euskera para prestar servicio, en la medida de los conocimientos de cada cual.

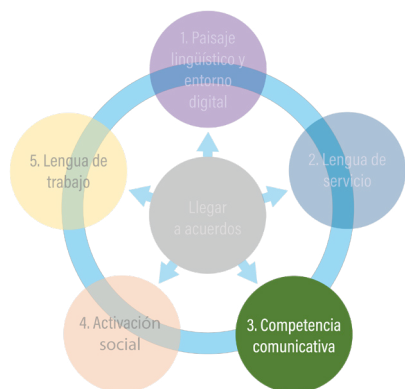
Indicador	Meta
Cantidad de receptores de programas adaptados	350 trabajadores
Difusión de material didáctico	Llevar a cabo la tarea
Encauzar la coordinación entre iniciativas	Llevar a cabo la tarea

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
3.1.1 Nuevos cursos para comercio, hostelería y empresas de servicios: capacidad de comprensión	El objetivo consiste en ofrecer cursos adaptados para garantizar un nivel básico o medio de comprensión del euskera	Presentación del proyecto a los grupos, por sectores	Gobierno Vasco (HABE)				
		Establecimiento de acuerdos con asociaciones de comerciantes	Ayuntamientos				
		Desarrollo de cursos presenciales o en línea	Diputaciones				
		Evaluación de la iniciativa					
3.1.2 Nuevos cursos para comercio, hostelería y empresas de servicios: capacidad de usar el euskera como lengua de atención	El objetivo consiste en ofrecer cursos adaptados para garantizar la capacidad de ofrecer atención básica en euskera	Presentación del proyecto a los grupos, por sectores	Gobierno Vasco (HABE)				
		Establecimiento de acuerdos con asociaciones de comerciantes	Ayuntamientos				
		Desarrollo de cursos presenciales o en línea	Diputaciones				
		Evaluación de la iniciativa					

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
3.1.3 Incluir módulos en euskera en la Escuela Retail creado para los pequeños comercios	Aprovechar la plataforma de estudio creada y diseñar módulos de formación adaptados a sus necesidades, con arreglo a sus características propias	Relación con el Departamento de Comercio y análisis de necesidades	HPS				
		Adaptación, con HABE, de la formación con arreglo a las necesidades	HABE				
		Puesta de los cursos a disposición de las personas comerciantes	Viceconsejería de Turismo y Comercio				
		Evaluación de la iniciativa	Escuela Retail				
3.1.4 Difundir material didáctico y diccionarios adaptados a los niveles y contextos en cuestión	Crear soportes y materiales que contribuyan a reforzar la competencia comunicativa, así como conocer los ya existentes y coordinar la difusión de todos ellos	Creación de un grupo para la elaboración de materiales	HABE				
		Identificación de contextos	Ayuntamientos				
		Acuerdo en torno al formato y extensión del material	Diputaciones				
		Difusión del material					
3.1.5 Analizar las iniciativas vigentes y encauzar una extensión coordinada	Los ayuntamientos (cursos para personal de comercios), el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (cursos en línea) y otras instituciones vienen trabajando en esta área, y es necesario que tal trabajo se lleve a cabo de manera coordinada	Identificación de las personas interlocutoras	HABE				
		Reuniones de coordinación	Ayuntamientos Diputaciones				

OE.3.2: “PROMOVER LA COLABORACIÓN PARA IMPULSAR EL MODELO LINGÜÍSTICO EN EUSKERA EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EN LA UNIVERSIDAD”



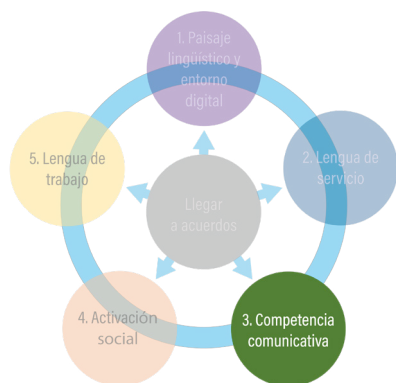
La Formación Profesional y la Universidad son la puerta de entrada al mundo del trabajo, por lo que es de especial relevancia que el alumnado proveniente de modelos euskaldunes mantenga el nivel logrado en la enseñanza básica. Adquiere, por tanto, notable importancia ofrecer más oportunidades de cursar estudios de Formación Profesional y de nivel superior en euskera.

Indicador	Meta
Reuniones con la Viceconsejería de Formación Profesional y la Viceconsejería de Universidades e Investigación	4

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
3.2.1 Trabajar las relaciones con la Viceconsejería de Formación Profesional y la Viceconsejería de Universidades e Investigación mediante reuniones de trabajo	Para aumentar la matriculación en euskera en Formación Profesional y Universidad, es preciso ampliar la oferta de estudios en euskera. HPS establecerá con el Departamento de Educación relaciones orientadas al seguimiento de ese objetivo	Reuniones de seguimiento con las viceconsejerías de Formación Profesional y Universidades e Investigación	HPS Viceconsejería de Formación Profesional Viceconsejería de Universidades e Investigación				

OE.3.3: “OFRECER AYUDAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA EN LAS EMPRESAS”



Para que el euskera avance como lengua de trabajo en las empresas, es imprescindible mejorar la competencia lingüística de los trabajadores y trabajadoras de las mismas, para lo cual se deben multiplicar las oportunidades y ayudas para aprender euskera. Será, asimismo, un objetivo importante la inserción de módulos específicos tanto en la formación permanente habitual de los trabajadores y trabajadoras como en la formación dirigida a las personas desempleadas.

Indicador	Meta
Número de empresas que programan cursos de euskera	125
Número de empleados y empleadas que estudian euskera en cursos programados por la empresa	1800
Incluir módulos de mejora de la competencia comunicativa en los cursos de Lanbide	Llevar a cabo la tarea

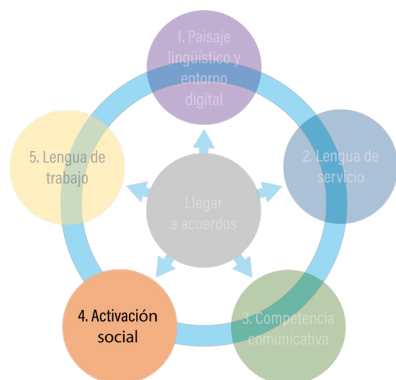
Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
3.3.1 Ofrecer cursos para la mejora de la competencia comunicativa de los trabajadores y las trabajadoras de los establecimientos industriales	Se trata de un programa ya en marcha, cuyas subvenciones se verán reforzadas en la presente legislatura	Ofrecimiento de recursos cursos	Gobierno Vasco (HABE)				
		Evaluación de la iniciativa	Ayuntamientos Diputaciones				
3.3.2 Ofrecer cursos para la mejora de la competencia comunicativa de los trabajadores y las trabajadoras de las entidades financieras	Se trata de un programa ya en marcha, cuyas subvenciones se verán reforzadas en la presente legislatura	Ofrecimiento de recursos cursos	Gobierno Vasco (HABE)				
		Evaluación de la iniciativa	Ayuntamientos Diputaciones				
3.3.3 Incluir módulos de mejora de la competencia comunicativa en la oferta de formación permanente de trabajadores y trabajadoras	Lanbide ofrece anualmente cursos para mejorar la empleabilidad de personas con trabajo. Se ofrecerán, entre ellos, cursos dirigidos a garantizar un conocimiento básico del euskera	Análisis de posibilidades	HPS				
		Ofrecimiento de módulos	Lanbide				
		Evaluación de la iniciativa					

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
3.3.4 Incluir módulos de mejora de la competencia comunicativa en la oferta de formación de personas desempleadas	Lanbide ofrece anualmente cursos para mejorar la empleabilidad de personas en situación de desempleo y promover su inserción laboral. Se ofrecerán, entre ellos, cursos dirigidos a garantizar un conocimiento básico del euskera	Análisis de posibilidades	HPS				
		Ofrecimiento de módulos	Lanbide				
		Evaluación de la iniciativa					
3.3.5 Difundir en ámbitos estratégicos información sobre los cursos de euskera	Se reforzará la difusión de la oferta de cursos en las empresas de las comarcas de las capitales, Bajo Bidasoa, Duranguesado y cuenca del Oria, puesto que estas son las comarcas estratégicas con relación a la incidencia en el ámbito socioeconómico	Diseño de una campaña de comunicación	HABE				
		Desarrollo de la campaña de comunicación					

ÁREA ACTIVACIÓN SOCIAL

OE. 4.1: “PROMOVER CAMPAÑAS DE FOMENTO DE LA DEMANDA DE SERVICIOS EN EUSKERA”



Cuando se solicita servicio en euskera, la empresa se siente “presionada” o bien “obligada” a dar pasos en ese sentido. Para ello es preciso activar a la clientela.

Se debería impulsar la investigación en este terreno, a fin de estudiar las razones por las que los clientes no inician en euskera su relación en los comercios y, en general, conocer las razones y motivaciones para usar el euskera en las relaciones con las empresas.

Indicador	Meta
Número de campañas de sensibilización orientadas a promover la demanda de servicios en euskera	3
Realizar un estudio de actitudes y motivaciones relativas al uso del euskera	Llevar a cabo la tarea

Plan de actuación:

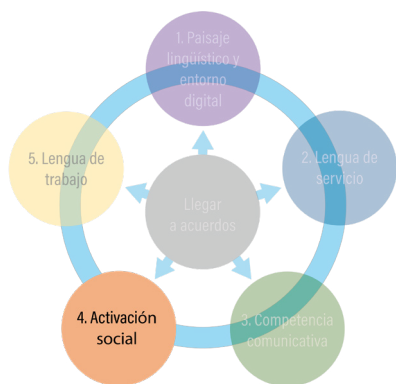
Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
4.1.1 Promover campañas coordinadas de sensibilización para fomentar el consumo en euskera	Realizar campañas de sensibilización, en coordinación con las demás administraciones públicas, con el objetivo de que los clientes adquieran conciencia de la importancia de demandar servicios en euskera	Diagnóstico del consumo actual de euskera	HPS				
		Diseño de campañas de comunicación para tres años	Administraciones públicas				
		En coordinación con las demás instituciones, acuerdo en torno a la estrategia comunicativa y encauzamiento de la misma					
		Actualización del diagnóstico del consumo de euskera					
4.1.2 Realizar el Euskaraldia	Euskaraldia es un ejercicio social masivo para cambiar los hábitos lingüísticos entre las personas que entienden euskera, dirigido a todos los ámbitos sociales y limitado en el tiempo	Realización del Euskaraldia	HPS				
		Análisis del impacto	Administraciones públicas Sociedad				

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
4.1.3 Estudiar las actitudes y motivaciones de las personas consumidoras y usuarias en relación con el uso del euskera	Realizar un estudio acerca de las motivaciones de uso del euskera por parte de la clientela, al objeto de llevar a cabo campañas de comunicación	Realización del estudio	HPS				
		Reflexión acerca de las palancas que puedan resultar útiles para operar un cambio en las actitudes, encauzando las acciones al respecto	Empresas de investigación Universidades				

OE. 4.2: “PROMOVER CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN DIRIGIDAS A LAS EMPRESAS”

Las empresas deben considerar la prestación de servicios en euskera como un factor de competitividad, puesto que aporta un valor añadido a la clientela. Además de ello, es preciso que se tome conciencia de los beneficios que comporta el fortalecimiento del euskera como lengua de trabajo, dada su incidencia en la cohesión de la plantilla y el atractivo de la empresa, entre otros aspectos. En consecuencia, es preciso llevar a cabo acciones concretas de promoción y comunicación en esta área.

En este terreno, es de gran relevancia hacer llegar a las empresas un discurso sólido y unificado, destinado a prestigiar el uso del euskera y lograr que las empresas perciban con total nitidez la incidencia de la gestión del euskera en la competitividad de la empresa. Será interesante promover un estudio sobre esta cuestión que permita probar y corroborar la incidencia del euskera en la competitividad de las empresas.



Indicador	Meta
Número de campañas de sensibilización dirigidas a las empresas	3

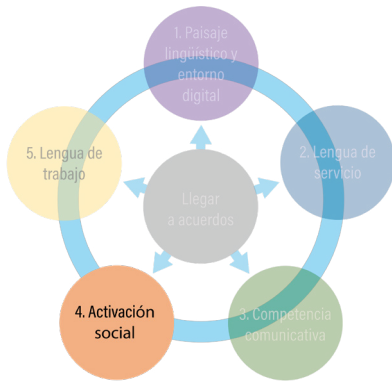
Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
4.2.1 Promover campañas de sensibilización dirigidas a empresas de comercio y servicios	Es necesario sensibilizar a las empresas que prestan servicio público, así como a las proveedoras de empresas de la CAV, de manera que adquieran conciencia de su incidencia. Ante todo, es imprescindible elaborar los discursos. Se priorizarán los ámbitos estratégicos: empresas de las comarcas de las capitales y del Bajo Bidasoa	Elaboración de los discursos, a partir de un estudio previo	HPS				
		Diseño de la estrategia comunicativa para 2021-2023	Empresas de comercio y servicios				
		Desarrollo de la estrategia					
		Evaluación					

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
4.2.2 promover una estrategia de comunicación dirigida a las empresas industriales	Es necesario sensibilizar a las empresas industriales, de manera que adquieran conciencia de su incidencia. Ante todo, es imprescindible elaborar los discursos. Se priorizarán los ámbitos estratégicos: Duranguesado y cuenca del Oria	Elaboración de los discursos, a partir de un estudio previo	HPS				
		Diseño de la estrategia comunicativa para 2021-2023	Empresas industriales				
		Desarrollo de la estrategia	SPRI				
		Evaluación					
4.2.3 Euskaraldia	En 2020, el ejercicio del Euskaraldia se extenderá a todo tipo de entidades, a fin de que comiencen a dar pasos para cambiar los hábitos lingüísticos y promuevan y amparen la participación de las personas integrantes de la organización	Realización del Euskaraldia	HPS				
		Evaluación	Topagunea Entidades públicas y privadas				

OE. 4.3: “IMPULSAR FOROS INTERSECTORIALES A FIN DE LOGRAR LA ACTIVACIÓN”

Cuando aludimos a la activación social, nos referimos también a la activación y sensibilización de las entidades. En este sentido, es preciso amparar e impulsar foros y convenios de colaboración intersectoriales inducidos por las diversas entidades.

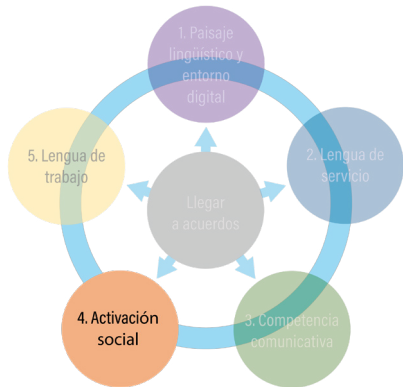


Indicador	Meta
Número de foros creados y reforzados	5

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
4.3.1 Crear un foro entre los sectores del comercio de las comarcas de las capitales, diputaciones y Gobierno	El objetivo consiste en crear foros orientados a la activación de las empresas en ámbitos estratégicos, a fin de impulsar y extender pilotajes y buenas prácticas en relación con la promoción del uso del euskera	Fijación del objetivo del foro	HPS				
		Constitución del foro y aprobación de su calendario	Diputaciones				
		Dinamización del foro	Sectores del comercio (cámaras y asociaciones de comerciantes) Ayuntamientos de las capitales				
4.3.2 Crear un foro entre el sector de las comarcas industriales (Duranguesado y cuenca del Oria), administraciones públicas, agencias de desarrollo y Gobierno	El objetivo consiste en constituir foros orientados a la activación de las empresas en ámbitos estratégicos, a fin de impulsar y extender pilotajes y buenas prácticas en relación con la promoción del uso del euskera	Fijación del objetivo del foro	HPS				
		Constitución del foro y aprobación de su calendario	Diputaciones Ayuntamientos				
		Dinamización del foro	Agencias de desarrollo Sector de las comarcas industriales				
4.3.3 Crear un foro entre empresas de servicios a fin de impulsar la colaboración	Constituir foros a semejanza de la Plataforma INDEUS del sector industrial, como espacio de colaboración entre las empresas de servicios	Definición del objetivo y funcionamiento del foro	HPS Asociaciones vinculadas a las empresas de servicios Empresas de servicios				
		Contactos con las empresas de servicios para lograr su adhesión					
		Implantación					
4.3.4 Revisar y reforzar el convenio suscrito con grandes superficies	El último convenio suscrito con grandes superficies está en vigor desde 2016, pero se considera necesario someterlo a un nuevo análisis, a fin de desarrollar nuevas líneas de trabajo. Por otra parte, es preciso realizar un esfuerzo por atraer más grandes superficies al foro.	Evaluación del convenio en vigor	HPS				
		Contactos para atraer nuevas grandes superficies	Grandes superficies				
		Concreción de las líneas de trabajo y definición del nuevo convenio					
		Desarrollo e implantación de lo convenido					

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
4.3.5 Reforzar el foro de entidades financieras	El último convenio suscrito con entidades financieras está en vigor desde 2015, pero se considera necesario reunir el foro con mayor frecuencia, a fin de desarrollar proyectos e intercambiar experiencias	Evaluación del convenio en vigor	HPS				
		Implantación de mejoras	Entidades financieras				



OE. 4.4: “ESTABLECER ACUERDOS CON EMPRESAS Y MARCAS LÍDERES DE CARA AL IMPULSO DE LA ACTIVACIÓN”

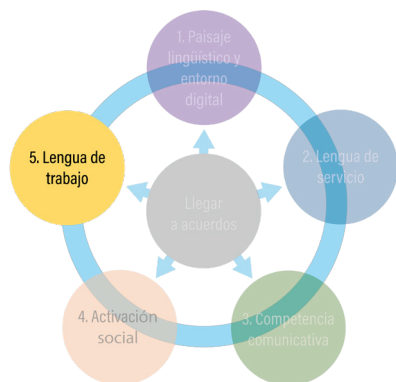
Es de gran importancia lograr la adhesión de empresas y marcas líderes que actúen como referentes, puesto que pueden suponer un instrumento útil para la activación de otras empresas.

Indicador	Meta
Número de acuerdos logrados con marcas y empresas líderes	2

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
4.4.1 Desarrollar pilotajes y convenios con empresas líderes del sector industrial	Es muy importante atraer empresas líderes del sector industrial, a fin de acrecentar el eco de las iniciativas y activar a otras empresas de dicho sector	Selección de las empresas	HPS				
		Interlocución con las empresas y acuerdo de los convenios marco	Viceconsejería de Industria				
		Seguimiento del pilotaje	Empresas líderes del sector industrial				
		Evaluación del pilotaje					
4.4.2 Desarrollar pilotajes y convenios con empresas de marcas líderes	Es muy importante atraer empresas de marcas líderes, a fin de acrecentar el eco de las iniciativas y activar a otras empresas del sector del comercio	Selección de las empresas	HPS				
		Interlocución con las empresas y acuerdo de los convenios marco	Viceconsejería de Turismo y Comercio				
		Seguimiento del pilotaje	Empresas de marcas líderes				
		Evaluación del pilotaje					

OE. 5.1: “REFORZAR LAS AYUDAS Y PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO DE PLANES DE EUSKERA EN LAS EMPRESAS”



El Plan de Euskera es un instrumento muy valioso para el desarrollo del euskera como lengua de trabajo en las empresas. Es preciso encauzar en cada vez más empresas las ayudas y programas necesarios para poner en práctica y extender los planes de euskera, a fin de que estos sean interiorizados como instrumento. Se debe ofrecer y multiplicar las opciones de desarrollar planes de euskera, especialmente en las empresas medianas y pequeñas.

En esta área, adquiere una importancia decisiva la integración de la gestión del euskera en el sistema de gestión de las empresas, así como la utilización de marcos de referencia (el EME/MRE, por ejemplo), a fin de avanzar de manera sistemática y estructurada.

Finalmente, de cara a analizar la incidencia que los planes de euskera han tenido en las empresas y fijar líneas de trabajo de cara al futuro, es imprescindible evaluar y analizar lo hecho hasta hoy.

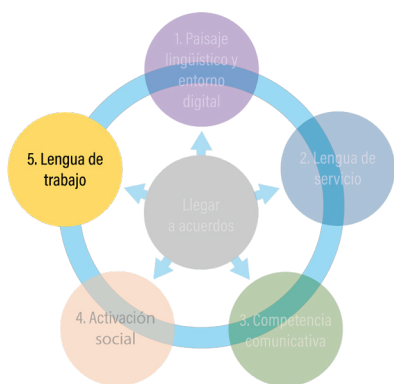
Indicador	Meta
Número de empresas que participan en el programa LanHitz	165
Número de empresas que participan en los diversos pilotajes	10
Recursos puestos a disposición de las empresas	3
Acuerdo en torno a la política de subvenciones	Llevar a cabo la tarea
Inserción de criterios lingüísticos en contratos y subvenciones	Llevar a cabo la tarea

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
5.1.1 Revisar el programa LanHitz, adecuarlo a las necesidades actuales y extenderlo	Se ha constatado la necesidad de revisar el programa LanHitz, a fin de ampliar su ámbito de incidencia, llegar a más tipos de empresas y extenderlo a todos los territorios	Evaluación de los resultados obtenidos hasta el momento	HPS				
		Diseño del nuevo programa	Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente				
		Desarrollo, vía decreto, del nuevo programa	Ayuntamientos				
		Difusión del programa LanHitz y de los instrumentos EME/MRE e Hizketa	Diputaciones Agencias de desarrollo Asociaciones de comerciantes y hostelería				

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
5.1.2 Acordar, conjuntamente con la administración local, la política de subvenciones relativa a los planes de euskera	Analizar la situación entre todas las administraciones, acordar la forma más eficiente de lograr que las medidas sean eficaces y llevar a cabo las modificaciones pertinentes	Análisis de las subvenciones concedidas con este propósito por ayuntamientos, diputaciones y Gobierno	HPS HAKOBA				
		Acuerdo con ayuntamientos, diputaciones y demás entidades en torno a la "reorganización" de las subvenciones	Administración pública Otras entidades (cámaras de comercio, asociaciones de comerciantes, etc.)				
		Realización de las modificaciones necesarias					
5.1.3 Extender la necesidad de integrar la gestión lingüística en el sistema de gestión de las empresas, y difundir orientaciones para ello	Desarrollar y difundir una guía que, desde la perspectiva de la Gestión Avanzada, recoja el procedimiento de integración de aspectos relevantes para la gestión lingüística (bases y metodología) en el sistema de gestión de la empresa	Acuerdo y contraste en torno al texto de la guía	HPS				
		Creación de dos modelos: para la administración pública y para el sector privado	Viceconsejería de Industria SPRI				
		Creación de fichas de autodiagnóstico	INDEUS				
		Difusión de la guía	Euskalit				
5.1.4 Publicar la guía para la implantación del euskera como lengua de trabajo	Crear y difundir un documento que recoja las orientaciones para la implantación del euskera como lengua de trabajo en base a los materiales producidos en el programa Euslan	Examen y elaboración del material del programa Euslan	HPS				
		Presentación y difusión del material	Empresas participantes en el programa Euslan				
5.1.5 Traducir al euskera los instrumentos y soportes precisos para desarrollar el euskera como lengua de trabajo	Prosiguiendo con el vigente convenio suscrito con AENOR para traducir al euskera las normas ISO, reflexionar sobre la traducción al euskera de nuevos instrumentos y soportes (software, ERPs, SAP, nuevas normas de gestión, etc.)	Diagnóstico de lo conseguido hasta el momento	HPS				
		Estudio de la opción de traducir al euskera nuevos instrumentos o soportes	Otros departamentos del Gobierno Vasco INDEUS				
5.1.6 Coordinar las metodologías aplicables en los planes de euskera	Estudiar y coordinar las metodologías aplicables para el desarrollo de los planes de euskera, a fin de hacer llegar diferentes opciones a las empresas	Análisis de las metodologías aplicables y definición del mensaje común	HPS HAKOBA				
		Difusión entre las empresas	Administración pública Asociaciones empresariales				

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
5.1.7 Incluir criterios lingüísticos en los convenios, subvenciones y contratos realizados por la Administración	Estudiar, acordar y hacer seguimiento de los criterios lingüísticos a incluir en los convenios, subvenciones y contratos realizados por la Administración	Diagnóstico de convenios, subvenciones y contratos	HPS				
		Inserción de criterios lingüísticos	Otros departamentos del Gobierno Vasco				
		Seguimiento	HAKOBA				



OE. 5.2: “IMPULSAR REDES E INSTRUMENTOS PARA COMPARTIR BUENAS PRÁCTICAS ENTRE EMPRESAS”

Es de gran utilidad conocer las buenas prácticas implementadas por otras empresas y la experiencia de empresas con más larga trayectoria. Para ello, es importante crear redes estables, de manera que el intercambio se lleve a cabo de forma estructurada y sistematizada, sin por ello dejar de lado las iniciativas individuales de las empresas.

Indicador	Meta
Número de foros e instrumentos promovidos para compartir buenas prácticas	2

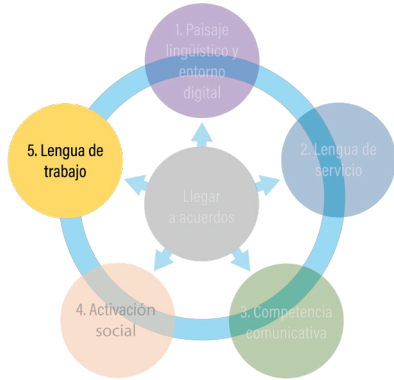
Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
5.2.1 Fortalecer y fomentar INDEUS, Plataforma Vasca de la Industria	En esta plataforma, las empresas avanzadas trabajan iniciativas orientadas a progresar en el proceso de euskaldunización, al tiempo que realizan una labor tractora para atraer a otras a la normalización del euskera. Se percibe como un instrumento a fomentar y fortalecer	Evaluación de lo realizado hasta el momento	HPS				
		Identificación y puesta en práctica de nuevas iniciativas	SPRI Empresas que integran la plataforma INDEUS Empresas del sector industrial participantes en Euslan				
5.2.2 Identificar y dar a conocer las buenas prácticas de las empresas avanzadas	Identificar, clasificar con arreglo a determinadas características y poner a disposición de las empresas las buenas prácticas recogidas de diversas fuentes (LanHitz, Bikain, INDEUS, Soziolinguistika Klusterra, etc.)	Identificación de buenas prácticas	HPS				
		Clasificación y estructuración de las buenas prácticas	INDEUS				
		Preparación del soporte para compartirlas	Soziolinguistika Klusterra				
		Difusión					

OE. 5.3: “EXTENDER EL USO DEL EUSKERA EN LOS ESTUDIOS DUALES Y EN LAS PRÁCTICAS”

Es evidente que los estudios duales están hoy en auge. Ello permite que los alumnos y alumnas se acerquen antes al mundo del trabajo, y es importante, por tanto, promover la presencia del euskera en esta modalidad de estudios, contribuyendo a que las empresas se muestren dispuestas a ello.

Es, además, importante fomentar que los alumnos y alumnas tengan oportunidad de hacer prácticas también en euskera.

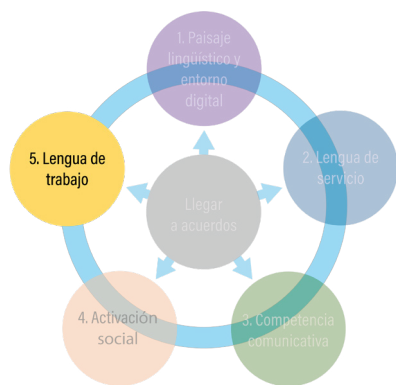


Indicador	Meta
Número de reuniones realizadas con la Viceconsejería de Formación Profesional y la Viceconsejería de Universidades e Investigación	4
Implantar un sistema de realización de prácticas en euskera	Llevar a cabo la tarea

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
5.3.1 Estabilizar el sistema de realización de prácticas en euskera	Es preciso acordar, trabajar y sistematizar con las empresas y los centros educativos la oferta de prácticas en euskera, a fin de que funcione de manera adecuada	Contactos con las asociaciones empresariales	HPS				
		Solicitud de prácticas en euskera a las empresas	Viceconsejería de Formación Profesional Viceconsejería de Universidades e Investigación				
		Creación de un protocolo de prácticas en euskera	Asociaciones empresariales				
		Seguimiento de las empresas y alumnado	Empresas				
		Creación y puesta en común de una base de datos					
5.3.2 Trabajar y mantener relaciones con la Viceconsejería de Formación Profesional y la Viceconsejería de Universidades e Investigación	Es preciso incrementar la oferta de estudios duales y períodos de prácticas en euskera en la Formación Profesional y en la Universidad. HPS trabajará y mantendrá relaciones con el Departamento de Educación a fin de hacer seguimiento de este objetivo	Reuniones de seguimiento con la Viceconsejería de Formación Profesional y la Viceconsejería de Universidades e Investigación	HPS Viceconsejería de Formación Profesional Viceconsejería de Universidades e Investigación				

OE. 5.4: “FORTALECER Y AMPLIAR EL ESQUEMA DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN”



Hacerse con un certificado puede resultar interesante para las empresas, porque reconoce el camino recorrido en la promoción del uso del euskera, al tiempo que visibiliza los logros ante la sociedad y la clientela. No obstante, se debería repensar el esquema de los certificados, con el propósito de adecuarlo a diferentes tipos de empresas.

Además de ello, es importante dar pasos hacia la integración con plena normalidad del criterio de gestión lingüística en los certificados estándar (Gestión Avanzada, ISO, etc.) arraigados en el mercado de acreditación y evaluación de la calidad.

También en esta área se debería impulsar la investigación, a fin de conocer los motivos que mueven a las empresas a esforzarse por hacerse con un certificado.

Indicador	Meta
Revisar y adecuar el esquema del certificado Bikain	Ejecutar la actuación

Plan de actuación:

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
5.4.1 Revisar y adecuar el esquema del certificado Bikain	Revisar el certificado Bikain para adecuarlo a las nuevas necesidades, como reconocer el trabajo de las pequeñas entidades que garantizan el uso del euskera como lengua de servicio, definir un nivel supremo para las entidades avanzadas, o discernir entre entidades públicas y privadas	Análisis del Decreto Bikain	HPS				
		Análisis de las razones de las empresas que disponen del certificado y de las que no disponen de él	Personas expertas en derechos lingüísticos				
		Vinculación entre LanHitz y Bikain	Consejo Rector de Bikain				
		Creación de un sistema de acreditación más escalonado					
		Estudiar la necesidad de discernir entre entidades públicas y privadas					
		Creación de un nuevo decreto					

Proyectos	Descripción	Fases	Entidades	2020	2021	2022	2023
5.4.2 Llevar a cabo una campaña de extensión del certificado Bikain	Dar a conocer en el mundo empresarial el esquema de acreditación y certificación Bikain, presentándolo como un importante instrumento para trabajar por la normalización del euskera en el mundo del trabajo	Diseño de la campaña de comunicación	HPS				
		Realización de la campaña de comunicación	Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente Departamento de Turismo, Comercio y Consumo Asociaciones empresariales SPRI				

8. MAPA ESTRATÉGICO

En el presente capítulo presentamos el conjunto de la estructura de objetivos que conforma el Mapa Estratégico. Tal como se ha expuesto, contamos con dos tipos de objetivos (objetivos últimos y objetivos estratégicos), y entre ellos se establece una relación directa causa-efecto. La lógica y coherencia del plan descansa sobre esta estructura y la relación entre los objetivos.



9. CUADRO DE MANDO ESTRATÉGICO

Se han establecido para cada objetivo indicadores y metas (valores a lograr) precisos, al objeto de fijar los objetivos y llevar a cabo de manera adecuada el seguimiento del grado de cumplimiento. Los objetivos, indicadores y metas conforman el Cuadro de Mando Estratégico del plan:

OBJETIVOS ÚLTIMOS		
OU1. CONOCIMIENTO DEL EUSKERA		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OU1.1 Incrementar el alumnado que cursa Formación Profesional en euskera	Alumnado de la CAV matriculado en los modelos D y B	Incremento del 20 %
OU1.2 Incrementar el alumnado que cursa estudios universitarios en euskera	Alumnado universitario de la CAV matriculado en euskera	Incremento del 20 %
OU1.3 Incrementar el número de altos cargos euskaldunes en las empresas	Número de directores y directoras y gerentes (en los grupos 1º y 2º)	Incremento del 20 %
OU2. USO DEL EUSKERA		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OU2.1 Incrementar el uso del euskera como lengua de servicio en las empresas de servicios de las comarcas urbanas	Grado de uso del euskera por parte de las personas consumidoras, en base a la encuesta de 2014	Incremento del 5 %
	Cantidad de personas que usan el euskera en el trabajo, en base al Censo del Mercado de Trabajo	Incremento del 5 %
OU2.2 Incrementar el uso del euskera como lengua de trabajo en las comarcas industriales	Número de planes de euskera (en el 2º grupo de comarcas)	Incremento del 10 %
	Cantidad de personas que usan el euskera en el trabajo, en base al Censo del Mercado de Trabajo (en el 2º grupo de comarcas)	Incremento del 10 %
OU3. DERECHOS LINGÜÍSTICOS		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OU3.1 Aumentar el grado de cumplimiento del decreto relativo a los derechos lingüísticos de las personas consumidoras	Número de empresas que cumplen el Decreto	Incremento del 20 %
OU4. ACTIVACIÓN DE EMPRESAS Y CLIENTES		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OU4.1 Incrementar la demanda de servicios en euskera por parte de la clientela	Demanda de servicios en euskera por parte de las personas consumidoras, en base al estudio de 2014	Incremento del 5 %
OU4.2 Lograr que el euskera constituya una “característica diferencial” para las empresas	Número de certificados, sellos, acreditaciones	Incremento del 5 %

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
OE1. PAISAJE LINGÜÍSTICO Y ENTORNO DIGITAL		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OE1.1 Desarrollar instrumentos para reforzar la implicación de las empresas	Número de empresas conveniadas	12
	Acordar la política de subvenciones	Llevar a cabo la tarea
	Desarrollar la estrategia comunicativa .eus	Llevar a cabo la tarea
OE2. LENGUA DE SERVICIO		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OE2.1. Adecuar el esquema de certificados a fin de ampliar las opciones de la clientela	Crear un sistema de acreditación de recepción o atención básica en euskera	Llevar a cabo la tarea
OE2.2. Difundir los derechos lingüísticos de la clientela	Número de iniciativas de difusión de los derechos	2
	Realizar el estudio del grado de cumplimiento del Decreto y proponer acciones de mejora	Llevar a cabo la tarea
OE2.3. Promover foros de trabajo con los comercios y empresas de servicios	Número de nuevos convenios suscritos	2
	Número de empresas firmantes de los convenios	10
OE2.4. Reforzar, con las demás instituciones, los instrumentos de salvaguardia de los derechos de la clientela	Materializar un convenio con las estructuras que reciben quejas relativas a los derechos lingüísticos	Llevar a cabo la tarea
OE3. COMPETENCIA COMUNICATIVA		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OE3.1. Mejorar la competencia lingüística de quienes trabajan en contacto con el público, mediante programas adaptados	Cantidad de receptores de programas adaptados	350
	Difusión de material didáctico	Llevar a cabo la tarea
	Encauzar la coordinación entre iniciativas	Llevar a cabo la tarea
OE3.2. Promover la colaboración para impulsar el modelo lingüístico en euskera en la Formación Profesional y en la Universidad	Reuniones con la Viceconsejería de Formación Profesional y la Viceconsejería de Universidades e Investigación	4
OE3.3. Ofrecer ayudas para la mejora de la competencia comunicativa en las empresas	Número de empresas que programan cursos de euskera	125
	Número de empleados y empleadas que estudian euskera en cursos programados por la empresa	1800
	Incluir módulos de mejora de la competencia comunicativa en los cursos de Lanbide	Llevar a cabo la tarea
OE4. ACTIVACIÓN SOCIAL		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OE4.1. Promover campañas de fomento de la demanda de servicios en euskera	Número de campañas de sensibilización orientadas a promover la demanda de servicios en euskera	3
	Realizar un estudio de actitudes y motivaciones relativas al uso del euskera	Llevar a cabo la tarea
OE4.2. Promover campañas de sensibilización dirigidas a las empresas	Número de campañas de sensibilización dirigidas a las empresas	3
OE4.3. Impulsar foros intersectoriales a fin de lograr la activación	Número de foros creados y reforzados	5
OE4.4. Establecer acuerdos con empresas y marcas líderes de cara al impulso de la activación	Número de acuerdos logrados con marcas y empresas líderes	2

OE5. LENGUA DE TRABAJO		
OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
OE5.1. Reforzar las ayudas y programas para el desarrollo de planes de euskera en las empresas	Número de empresas que participan en el programa LanHitz	165
	Número de empresas que participan en los diversos pilotajes	10
	Recursos puestos a disposición de las empresas	3
	Acuerdo en torno a la política de subvenciones	Llevar a cabo la tarea
	Inserción de criterios lingüísticos en contratos y subvenciones	Llevar a cabo la tarea
OE5.2. Impulsar redes e instrumentos para compartir buenas prácticas entre empresas	Número de foros e instrumentos promovidos para compartir buenas prácticas	2
OE5.3. Extender el uso del euskera en los estudios duales y en las prácticas	Número de reuniones realizadas con la Viceconsejería de Formación Profesional y la Viceconsejería de Universidades e Investigación	4
	Implantar un sistema de realización de prácticas en euskera	Llevar a cabo la tarea
OE5.4. Establecer acuerdos con empresas y marcas líderes de cara al impulso de la activación	Revisar y adecuar el esquema del certificado Bikain	Llevar a cabo la tarea

10. SEGUIMIENTO DEL PLAN

El Cuadro de Mando Estratégico y la planificación de los proyectos serán los instrumentos fundamentales para el seguimiento del plan.

Por una parte, se constituirá un grupo, compuesto por miembros de HPS, para el seguimiento técnico del plan, y llevará a cabo su tarea de acuerdo con la siguiente dinámica:

- Se reunirá con periodicidad cuatrimestral para realizar el seguimiento del plan.
- Este grupo de HPS, que se encargará del seguimiento técnico, elaborará el plan anual de gestión a partir de los planes cuatrienales, identificando las actuaciones que se llevarán a cabo en los diferentes años, a fin de realizar un seguimiento más preciso.
- Si se produjeran desviaciones en las actuaciones a realizar o en los datos de los indicadores, se analizará la cuestión y, si fuera necesario, se adoptarán medidas correctoras.
- A final de año, se realizará la valoración de cierre del plan anual y se preparará el plan de gestión del año siguiente.
- Por otra parte, y dada la importancia de contar con las valoraciones y aportaciones de diferentes personas expertas a la hora de desarrollar el Plan de manera coordinada, HPS llevará a cabo el seguimiento del Plan con ayuda de otras dos organizaciones:
- Se prevé realizar reuniones cuatrimestrales con representantes de Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseilua, al objeto de realizar el seguimiento del plan y recoger aportaciones relativas a su desarrollo.
- HPS desea implicar asimismo al Consejo Asesor del Euskera, para lo cual se prevé la creación de un grupo de representantes del Consejo que contribuirá a la reflexión, análisis y contraste relativos al plan.
- Finalmente, HPS hará partícipes de la información sobre la evolución del plan y los resultados obtenidos a los diferentes agentes implicados en la promoción del euskera en el ámbito socioeconómico, a través de los diferentes foros y grupos existentes, entre otros:
 - » HAKOBA, Comisión de Coordinación de los Poderes Públicos.
 - » INDEUS, Plataforma Vasca de la Industria
 - » Foro de entidades financieras.
 - » Foro de grandes superficies
 - » En el ámbito de la educación, grupo de trabajo para la promoción de las prácticas en euskera.
 - » Foros creados en otras áreas y sectores.

Además de difundir información, las aportaciones y criterios que se viertan en tales foros y grupos serán recogidos para su toma en consideración en el proceso de desarrollo del plan.

11. GLOSARIO

ELEMENTOS DEL GLOSARIO	NOTAS
AENOR	https://www.aenor.com/
Agenda Estratégica del Euskera 2017-2020	https://www.euskadi.eus/informazioa/euskararen-agenda-estrategikoa/web01-a2lingu/eu/
Aurrerabide	https://www.euskadi.eus/eusko-jaurjaritza/berrikuntza-publikoa-administrazioaren-hobekuntza/aurrerabide-kudeaketa-aurreratua/hasiera/
Bai Euskarari Elkartea	https://www.baieuskarari.eus/eu
Bai Euskarari Ziurtagiria	Acredita que las empresas, comercios y entidades de todo tipo están desarrollando medidas para incrementar el conocimiento y el uso del euskera. Certifica la situación lingüística de una entidad.
Buena práctica	Experiencia o intervención llevada a cabo con éxito. Resulta eficaz y útil en un contexto determinado, y contribuye a afrontar, regular, mejorar o solucionar los problemas y dificultades surgidos en el trabajo cotidiano. Se puede elaborar un repertorio de buenas prácticas en torno a una determinada actividad, de manera que quienes se ocupan en ella dispongan de asideros para llevarla a buen puerto.
Certificado BIKAIN	Certificado oficial, público y gratuito expedido por el Gobierno Vasco para acreditar la presencia, uso y gestión del euskera. Se accede al certificado a través de una evaluación externa realizada con arreglo al Marco de Referencia Estándar (EME/MRE).
Competencia comunicativa	Se trata de una competencia lingüística, y conlleva implícitamente el conocimiento de la lengua. Contiene diversas subcompetencias: léxica, gramatical, semántica, fonológica, ortográfica.
Criterios lingüísticos	Conjunto de decisiones que una entidad adopta acerca del uso de las lenguas oficiales. Por ejemplo, cuáles serán los criterios que regirán el uso de las lenguas en las relaciones orales y escritas, así como en las relaciones telemáticas.
Cuadro de Mando	Recoge de manera ordenada los objetivos últimos y los objetivos estratégicos, así como los indicadores y metas vinculadas a ellos. Posibilita el control, corrección y evaluación del progreso del Plan

DAFO	Análisis DAFO (acrónimo formado a partir de las iniciales de Debi- lidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades; del inglés SWOT: <i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat</i>). Es un instrumento para decidir las estrategias empresariales.
Decreto 123/2008, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias	<a href="https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco//contenidos/li
bro/l_051672_0001_0001/es_def/index.shtml">https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco//contenidos/li bro/l_051672_0001_0001/es_def/index.shtml
Discurso	Desde el punto de vista unificado de la lingüística, antropología, sociología y filosofía, el discurso es un proceso y producto social que sirve para comunicar ideas y creencias en la sociedad a través del idioma. Los discursos constan de diversos componentes signi- ficativos: suelen ser compartidos en determinados grupos socia- les; son al mismo tiempo permanentes y mutables; son a menudo combinaciones de otros discursos; se puede mantener o combi- nar más de un discurso simultáneamente, o utilizar fragmentos de diferentes discursos; los discursos, en ocasiones, contienen mani- festaciones compactas y estructuradas.
ELEBIDE	<a href="https://www.euskadi.eus/elebide-hizkuntza-eskubideak-berma
tzeko-zerbitzua/web01-a3elebze/eu/">https://www.euskadi.eus/elebide-hizkuntza-eskubideak-berma tzeko-zerbitzua/web01-a3elebze/eu/
Empresa	Unidad jurídica que dota de soporte jurídico a la actividad de los establecimientos, es decir, cualquier sociedad, organización, per- sona física, pública o privada, dotada de personalidad legal au- tónoma, bajo cuya responsabilidad y dirección se llevan a cabo determinadas actividades en uno o diversos establecimientos ra- dicados en la CAV.
Encuesta Sociolingüística	<a href="https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ikerketa_
soziolinguistikoak/eu_def/adjuntos/VI_INK_SOZLG_EAE_Aur
kezpen_publicoa_20161014.pdf">https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ikerketa_ soziolinguistikoak/eu_def/adjuntos/VI_INK_SOZLG_EAE_Aur kezpen_publicoa_20161014.pdf
Escuela Retail	https://escuelavascaretail.eus/eu/home
Establecimiento	Unidad que, bajo la responsabilidad de un titular o una empresa, produce bienes o servicios en un lugar, local o conjunto de locales interconectados sitios en un determinado emplazamiento topo- gráfico, desempeñando una o más de una actividad económica o social. Si, debido a sus características, tales actividades no son susceptibles de ser llevadas a cabo en un lugar fijo (transporte, construcción, alquileres, limpieza, actividades artísticas, etc.), el establecimiento será el lugar en que se organizan o coordinan las actividades. También puede ser, si no hubiera otra posibilidad, la sede social o domicilio legal de la empresa o titular.
Euskalit	https://www.euskalit.net/eu/
Euskaraldia	https://euskaraldia.eus/
Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseilua	https://kontseilua.eus/

Formación dual

La Formación Profesional Dual combina procesos educativos en la empresa y en las aulas. El objetivo consiste en ofrecer la oportunidad de obtener un título de Formación Profesional mediante un proceso educativo desarrollado entre centros educativos y empresas. La formación que reciba el alumnado en la empresa deberá estar estrechamente relacionada con el perfil profesional del ciclo formativo y con las especialidades programadas. En ese sentido, las labores desempeñadas en la empresa, al margen de su resultado productivo, deben posibilitar la propia formación. <https://www.fpeuskadiduala.eus/>

Gestión Avanzada

El objetivo de ese modelo consiste en ayudar a las empresas a mejorar su gestión, sea cual fuere su sector, dimensión o grado de desarrollo. El modelo permite concentrar las fortalezas o los aspectos mejorables en 6 áreas, las cuales inciden en la competitividad y sostenibilidad de la organización. Se trata de un sistema de gestión adecuado de cara a las siguientes tareas:

Generar perspectiva a largo plazo, y cumplirla a través de una estrategia correctamente definida.

Orientar la organización hacia la clientela, mediante un valor diferencial.

Fomentar en las personas el sentimiento de ser partícipe de un proyecto.

Fortalecer el compromiso con la sociedad y el desarrollo sostenible.

Implantar la innovación en todas las áreas de la organización.

Obtener resultados positivos en todos los grupos de interés, de un modo equilibrado y sostenible.

Gestión lingüística

Conjunto de decisiones acerca de dónde, cómo y para qué se usarán el euskera y el resto de lenguas que se utilizan en la empresa (objetivos, recursos, criterios, personas...). La gestión lingüística se puede insertar en la metodología de gestión avanzada.

HABE

<https://www.habe.euskadi.eus/hasiera/>

HAKOBA

Acrónimo creado a partir de **H**erri **A**ginteak **KO**ordinatzeko **B**Atzordea (Comisión para la Coordinación entre los Poderes Públicos), se trata de ente creado por el Gobierno Vasco en 1997 al objeto de coordinar las iniciativas relativas a la política lingüística. Esta compuesta por determinados departamentos del Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos de las capitales, EU-DEL y UEMA.

Hizkuntz Eskubideen Behatokia

<http://behatokia.eus/EU/>

Kontsumobide	https://www.kontsumobide.euskadi.eus/hasiera/
Lanbide	https://www.lanbide.euskadi.eus/lanbide-hasiera/
Lengua de servicio	Lengua que se utiliza en las relaciones orales o escritas con la clientela inherentes a un puesto de trabajo.
Lengua de trabajo	Lengua que se utiliza en el cumplimiento de las tareas inherentes a un puesto de trabajo.
Mapa Estratégico	Es una forma de dotar a la estrategia empresarial de una perspectiva macro. Este instrumento debe ofrecer explicaciones cotejables con los datos empíricos y aceptables, en base a experiencias previas.
Marco de Referencia Estándar (EME/MRE)	Es un cuadro de ayuda desarrollado por la Viceconsejería de Política Lingüística, mediante el cual se visualizan los ámbitos de actuación ordinarios de cualquier organización (pública o privada, grande o pequeña, cualquiera que sea su sector), mostrando dónde y cómo usar el euskera. Aunque está enfocado al euskera, puede usarse también con las demás lenguas.
Modelo lingüístico	<p>La enseñanza no universitaria ha sido diseñada en base a los modelos lingüísticos A, B y D. En el modelo X se concentra el alumnado que no estudia euskera; no se trata, por tanto, de un modelo bilingüe.</p> <p>Modelo A: la totalidad de las asignaturas –salvo el euskera– son impartidas fundamentalmente en castellano. El euskera se impartirá como el resto de materias comunes, y se le dedicarán las horas semanales que estipule el Departamento de Educación. Cuando el alumnado haya adquirido la suficiente destreza en el uso del euskera, se podrán impartir en esa lengua determinadas partes de otras materias en los niveles superiores de Enseñanza Primaria.</p> <p>Modelo B: el castellano se utilizará en determinadas materias, como lectura, escritura y matemáticas. En las demás se utilizará el euskera, sobre todo en experiencias, plástica y dinámica. Además de ello, el euskera y el castellano serán también asignaturas, y se les dedicarán las horas semanales que estipule el Departamento de Educación.</p> <p>Modelo D: la totalidad de las materias –salvo el castellano– son impartidas fundamentalmente en euskera; el euskera se impartirá también como asignatura, y se le dedicarán las horas semanales que estipule el Departamento de Educación. El castellano será impartido desde el inicio de la escolarización.</p>
Normas ISO	https://www.iso.org/standards.html
Objetivo estratégico	Objetivo que propone una entidad al objeto de alcanzar determinado objetivo último en un plazo superior a un año.

Objetivo último	Objetivo que nos proponemos conseguir mediante el desarrollo de la planificación. En este caso, tal objetivo balizará el camino hacia el incremento del uso del euskera en el ámbito socioeconómico.
Paisaje lingüístico	Constituido por los textos, cartelería y demás soportes con contenido lingüístico. Proporciona información y claves acerca de las relaciones de poder que se establecen entre las lenguas presentes en el paisaje lingüístico. Es decir, además de su función informativa, cuenta también con una función simbólica. En el ámbito laboral, tienen consideración de paisaje lingüístico, asimismo, las comunicaciones de los centros de trabajo: nombres de carpetas, señalética, etc. https://www.euskadi.eus/eusko-jaurilaritza//contenidos/informacion/artik22_1_cenoz_08_03/eu_cenoz/artik22_1_cenoz_08_03.html
Plan de actuación	Es un documento estratégico de planificación. Recoge las acciones acordadas, estructuradas en líneas estratégicas.
Plan de euskera	Es un instrumento para incrementar la presencia y el uso del euskera en las entidades, adaptado a las dimensiones y necesidades de la organización. El objetivo principal del plan de euskera, además de aumentar el uso del euskera, consiste en integrar la gestión lingüística en la cultura o sistemática de la organización.
Plan de Promoción del Euskera (ESEP)	https://www.euskadi.eus/esepe-marko-orokorra-eta-dokumentu-nagusiak/web01-a2esepe/eu/
Plataforma INDEUS	Plataforma Vasca de la Industria, impulsada por SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial, la Viceconsejería de Política Lingüística y el Ente Vasco de la Energía. La iniciativa surgió con la finalidad de ayudar a las empresas industriales que han decidido trabajar en euskera, al objeto de conseguir productos y servicios en euskera. http://indeus.spri.eus/eu/ekimenaren-jatorria
Programa Euslan	Programa piloto vigente entre los años 2015 y 2017. El objetivo del programa consistió en diseñar y poner en práctica procedimientos y prácticas para incrementar el uso del euskera en las empresas industriales, tanto hacia el interior como hacia el exterior, con relación al uso oral y escrito y al paisaje lingüístico.
Recepción o atención básica	En relación a la lengua de servicio, se trata de la primera relación que se establece con el o la cliente. Una entidad que realice gestión lingüística habrá recogido en su plan de euskera cómo atender a la clientela, así como la manera en que se debe ofrecer la atención básica, y a menudo tomará en consideración la opción lingüística de las personas usuarias. Por ejemplo, son muchas las empresas que han decidido que la primera palabra en las relaciones telefónicas sea en euskera.

Responsabilidad social corporativa (GEK)	Compromiso que adquiere cada organización hacia su sociedad y su entorno. Es la aportación activa y voluntaria de las empresas en orden a la mejora de la sociedad, la economía y el entorno, con el objetivo general de mejorar su competitividad, valoración y valor añadido.
SAP, nuevas normas de gestión	SAP Business Suite es un paquete de programas que ofrece a las empresas la posibilidad de ejecutar y optimizar diversas tareas, como sistemas de venta, finanzas, operaciones financieras y bancarias, compras, fabricación, inventarios o relaciones con la clientela. Brinda la oportunidad de perfilar procesos específicos o crear módulos independientes, al objeto de funcionar con otro software del propio SAP o de otros proveedores.
Siadeco	http://www.siadeco.eus/
Sistema de Indicadores del Euskera (EAS/SIE)	Conjunto de indicadores que dan cuenta de la situación social del euskera. Se propone ser un instrumento que explique con suma precisión la extensión de la lengua en un momento dado en determinados ámbitos sociales y la evolución de la lengua en el tiempo.
SPRI	https://www.spri.eus/
Subvención/programa LanHitz	https://www.euskadi.eus/zer-da-lanhitz/web01-a2lanhit/eu/
Topagunea	https://topagunea.eus/es/
Traductor neuronal	https://www.euskadi.eus/itzuli/
Transversalidad	Término empleado para designar competencias de amplio espectro. No es de aplicación a las actividades específicas de un oficio o ambiente organizativo. Son ejemplos de competencia transversal, entre otros, las correspondientes a las siguientes áreas: diagnóstico, relación, solución de problemas, toma de decisiones, comunicación, organización del trabajo, gestión del tiempo, adaptación a diferentes entornos culturales, manejo del estrés, actitud positiva ante el trabajo en grupo, etc.
Viceconsejería de Política Lingüística (HPS)	https://www.euskadi.eus/eusko-jauriaritza/hizkuntza-politika/
Visión	<p>Recoge los objetivos que la empresa se propone lograr en el futuro; es la concepción de lo que la empresa quiere ser.</p> <p>La visión, en la medida en que fija la dirección principal, debe ayudar a orientar los esfuerzos hacia un objetivo y a tomar decisiones complejas.</p>

