

PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO

VI PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2018-2022)

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	4
2 VALORACIÓN DEL V PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2013-2017)	6
2.1 Proceso de evaluación	6
2.2 Alcance y metodología	6
2.3 Resultados de la evaluación	8
2.3.1 Resultados cuantitativos	8
2.3.1.1 Eje: Lengua de servicio	8
2.3.1.2 Eje: Lengua de trabajo	9
2.3.2 Resultados cualitativos	11
2.4 Competencia lingüística en el Ayuntamiento de Bilbao	12
2.5 Principales conclusiones	14
3 V PLAN DE USO	15
3.1 Ámbito de aplicación	15
3.2 Período de vigencia	16
3.3 Finalidad principal	16
3.4 Directrices	16
3.4.1 Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones del Ayuntamiento	16
3.4.2 Más allá de la voluntad	17
3.4.3 Importancia de la formación y capacitación lingüística	17
3.4.4 Gestión de traducciones	17
3.4.5 Estandarización de documentos	18
3.4.6 Una comunicación de calidad	18
3.4.7 Criterios de Uso de las lenguas oficiales	18
3.4.8 Gestión de las lenguas	19
3.4.9 Alineado con el Marco de Referencia Estándar (EME) de Bikain	19

3.4.10 El Plan Estratégico y el plan de gestión anual	19
3.5 Objetivos principales	20
3.5.1 Acciones de normalización	20
3.5.2 Seguimiento de los objetivos y acciones de normalización	24
3.6 Modelo organizativo.....	24
3.6.1 División de la estructura municipal en unidades de trabajo, para ejecutar el plan.....	24
3.6.2 Estructuras organizativas.....	25
3.6.2.1 Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización.....	25
3.6.2.2 Comisión ENBA	25
3.6.2.3 Grupos de Euskera de las direcciones	26
3.7 Metodología de trabajo.....	26
3.7.1 La Comunicación y la participación	26
3.7.2 Constitución de la Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización.....	26
3.7.3 Constitución de los grupos de euskera.....	26
3.7.4 Nombramiento de la persona coordinadora de euskera	27
3.7.5 Pasos metodológicos.....	28
3.8 Participantes del plan	28
3.9 Criterios para establecer o adaptar los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad	28
3.9.1 Perfiles lingüísticos	28
3.9.2 Índice de preceptividad y fechas de preceptividad	29
3.10 Recursos del Plan de Uso.....	29
3.11 Recursos económicos	30
3.12 Evaluación y seguimiento	30

1 INTRODUCCIÓN

El euskera, de conformidad con el Estatuto de Autonomía de Euskadi, es lengua oficial en la CAPV. En este sentido, La Ley 10/1982 de 24 de noviembre, Básica de Normalización de Uso de Euskera¹ define el marco para impulsar la normalización y uso del euskera; es decir, regula los derechos de la ciudadanía y los deberes de las administraciones para con la misma. En lo que respecta a la administración pública, en el artículo 14 de dicha ley se establecen estos dos ámbitos: por un lado, las medidas de euskaldunización de los y las trabajadoras de la administración; y, por otro, la normativa lingüística que habrá de tenerse en cuenta a la hora de cubrir los puestos de trabajo.

Posteriormente, el Gobierno Vasco aprobó el Decreto 86/1997², de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del Uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Y, precisamente para cumplir con lo establecido en el mismo, en 1999, se aprobó el I Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Bilbao (1999-2002)³. Desde entonces, se han aprobado otros tres planes de uso. Durante todos estos años se ha realizado un esfuerzo especial para aumentar la capacitación lingüística del personal municipal del Ayuntamiento de Bilbao; actualmente el 50,17% ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente. Sin embargo, en estos años el Ayuntamiento no ha acertado a la hora de reflejar ese conocimiento lingüístico en el trabajo diario; y, consecuentemente, en general, se trabaja en castellano.

Esta lectura del uso del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao coincide con el análisis que se realiza en el documento del Gobierno Vasco titulado *Criterios Generales y Plan General de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco: VI Período de Planificación (2018-2022)*, ya que en el mismo se reconoce que el castellano sigue siendo la principal lengua de trabajo en las administraciones. Partiendo de esa situación y con el objetivo de que el euskera sea lengua de trabajo habitual de la administración, el Gobierno Vasco en el VI Período de Planificación da prioridad a gestionar el euskera de modo eficaz. También en el caso de Bilbao, y de cara a conseguir que el euskera sea lengua de trabajo habitual del Ayuntamiento, uno de los mayores retos de este VI Período de Planificación será, precisamente, gestionar eficazmente el uso de las lenguas oficiales.

En este sentido, y basándose en el modelo de gestión avanzada, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco establece un nuevo modelo de elaboración de los planes de euskera, dentro de los criterios para los planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAPV para el VI Período de Planificación. Para promover esa transformación de la Administración, mejorar su gestión, optimizar los servicios públicos y desarrollar nuevas habilidades entre las y los trabajadores, se hace necesaria la puesta en funcionamiento de programas basados en la gestión avanzada.

Todo programa basado en la gestión avanzada ha de integrar plenamente la gestión de los temas transversales en la gestión global. Así, la gestión de temas transversales como el de la lengua será responsabilidad de las y los representantes y responsables de la institución, y no solamente de la o el técnico de euskera. Es decir, que los objetivos de las líneas transversales (normalización del euskera, igualdad entre mujeres y hombres, y sostenibilidad) se convierten en objetivos estratégicos y, en consecuencia, en materias

¹ Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera (BOPV, nº 160, 16-12-1982).

² Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi (BOPV, nº 72, 17-04-1997).

³ El I Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Bilbao (1999-2002) se aprobó estando en vigor el II Período de Planificación del Gobierno Vasco (1997-2002). Es por ello que existe un desfase entre el período de planificación oficial y el Plan de Uso en el Ayuntamiento de Bilbao. Este plan que tenemos entre manos es el V Plan de Uso del Ayuntamiento pero corresponde al VI Período de Planificación.

que la organización ha de gestionar en su integridad. Las y los cargos y demás responsables de la entidad adquieren vital importancia para que esto sea así.

Para conseguir todo ello, es imprescindible que este V Plan de Uso del Ayuntamiento de Bilbao incida en todos y todas las trabajadoras y los y las representantes de la institución. Para ello, por un lado, deberán ser más los y las trabajadoras que tengan un quehacer directo en los planes de uso y, por otro, los y las representantes institucionales deberán tener una implicación más directa en el diseño de los planes de uso y en su gestión diaria. En dicha tarea, se tiene como base y objetivo el aprobar los *Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales* y difundirlos entre todos los trabajadores y trabajadoras, ya que se considera necesario disponer de una herramienta que defina las líneas de trabajo y que a su vez sea recurso fundamental para todos los agentes intervinientes.

La nueva gestión exige el compromiso de los y las líderes y representantes de la entidad, la implicación directa de los y las responsables y jefes y jefas; y la participación activa de los y las trabajadoras. Así se asegura la transversalidad, y el euskera se integra en el sistema de gestión de la organización.

Para lo cual, las y los líderes de la entidad, cada uno desde su ámbito de responsabilidad, han de tomar conciencia de la trascendencia de la normalización del euskera, y ser ejemplares en esta tarea. Además, han de realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en cuanto a normalización del euskera y adoptar medidas correctivas cuando no se alcancen tales objetivos.

Este V Plan de Uso es un plan estratégico del Ayuntamiento de Bilbao y, además, es transversal. Sabemos que la sociedad vasca es cada vez más bilingüe, y que la administración que está al servicio de la sociedad debe ser la primera en adecuarse a esa realidad. En ese sentido, le corresponde al Ayuntamiento de Bilbao mostrar el camino a seguir, y no solo hacer cumplir las leyes, sino –y por encima de ello- cumplir dichas leyes. Solamente la administración que junto con la sociedad se va convirtiendo día a día en más bilingüe garantiza un servicio de calidad.

2 VALORACIÓN DEL V PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2013-2017)

2.1 Proceso de evaluación

A la hora de diseñar el período de planificación 2018-2022 el punto de partida ha sido concretar la situación del uso del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao al finalizar el período de planificación anterior; y ello de acuerdo con el anteriormente mencionado Decreto 86/1997. Con tal objetivo la Subdirección de Euskera realizó la evaluación final de dicho período en 2017, siguiendo la propuesta de la Viceconsejería de Política Lingüística, para lo cual se tomó como criterio el panel de indicadores en el que se basa el Certificado de Calidad del Euskera BIKAIN. En el proceso se evalúa la presencia, uso y gestión del euskera, ya sea como lengua de servicio o como lengua de trabajo.

A continuación se mencionan los ejes y elementos del Marco de Referencia Estándar (EME) que se establecen en el proceso de evaluación de BIKAIN:

1^{er} EJE, LENGUA DE SERVICIO: lengua en la que se desempeñan las funciones inherentes al puesto de trabajo cuando hay que relacionarse oralmente o por escrito con los administrados y administradas o personas físicas.
<ol style="list-style-type: none">1. Imagen de la entidad2. Relaciones con la ciudadanía
2^o EJE, LENGUA DE TRABAJO: lengua en la que se comunica un trabajador o trabajadora a nivel formal; es decir, lengua que emplea para realizar las funciones y acciones de la institución, tanto de forma oral como escrita. Se tienen en consideración, entre otras, la gestión de personas, la gestión de sistemas, la comunicación horizontal y vertical, y la formación laboral.
<ol style="list-style-type: none">3. Comunicación interna y herramientas de trabajo4. Gestión de personas5. Relaciones externas6. Sistema de gestión

La recogida de datos se ha realizado obteniendo datos de los elementos de cada uno de los ejes mencionados en la tabla superior; y para ello se han utilizado diversas técnicas, tal y como se explica más adelante. Con la recogida de datos se ha obtenido una imagen de la situación del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao, tanto en lo referente a lengua de servicio, como a lengua de trabajo.

2.2 Alcance y metodología

Para examinar la situación del euskera como lengua de servicio y como lengua de trabajo, se ha realizado la correspondiente recogida de datos en los siguientes ámbitos prioritarios:

Para determinar la situación del euskera como lengua de servicio:

- ✓ En los puntos principales de atención del Ayuntamiento de Bilbao y en los puntos de atención de los barrios (se realizó una selección)
- ✓ En los puntos de atención presenciales al público
- ✓ En los teléfonos principales de atención al público

Para determinar la situación como lengua de trabajo:

- ✓ Datos proporcionados por los y las responsables municipales
- ✓ Datos proporcionados por los y las trabajadoras municipales



En cuanto a la metodología, se han utilizado las siguientes técnicas para obtener la información:

- **Itinerario de control realizado por la ciudad:** mediante esta técnica se ha examinado el paisaje lingüístico en el municipio.
- **Mystery citizen:** esta técnica consiste en acudir como ciudadano o ciudadana a los lugares de atención al público, o bien de forma online (visita/llamada o consulta), y preguntar por algún servicio. Mediante esta técnica se ha examinado la lengua de relación oral con la ciudadanía.
- **Desk research on line and off line:** trabajo de documentación mediante dichas fuentes. Se ha examinado la lengua en publicaciones, página web y redes sociales; y también la lengua de relación con la ciudadanía en comunicaciones escritas.
- **Encuesta Online:** se ha repartido la encuesta a la plantilla del Ayuntamiento. Por un lado, se ha recogido el nivel de uso del euskera en las relaciones internas del Ayuntamiento, tanto a nivel oral como escrito; y, por otro lado, se ha recogido qué idioma se emplea en las relaciones entre administraciones. También se han recogido las sugerencias del personal municipal.
- **Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades):** se han recogido los puntos débiles y fuertes del euskera a nivel municipal y las amenazas y oportunidades que ofrece la ciudad.
- **Grupos Focus:** mediante sesiones participativas realizadas con los trabajadores y trabajadoras se han recogido sus opiniones y aportaciones respecto a la situación del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao y, también, respecto a los ámbitos a mejorar.

2.3 Resultados de la evaluación

2.3.1 Resultados cuantitativos

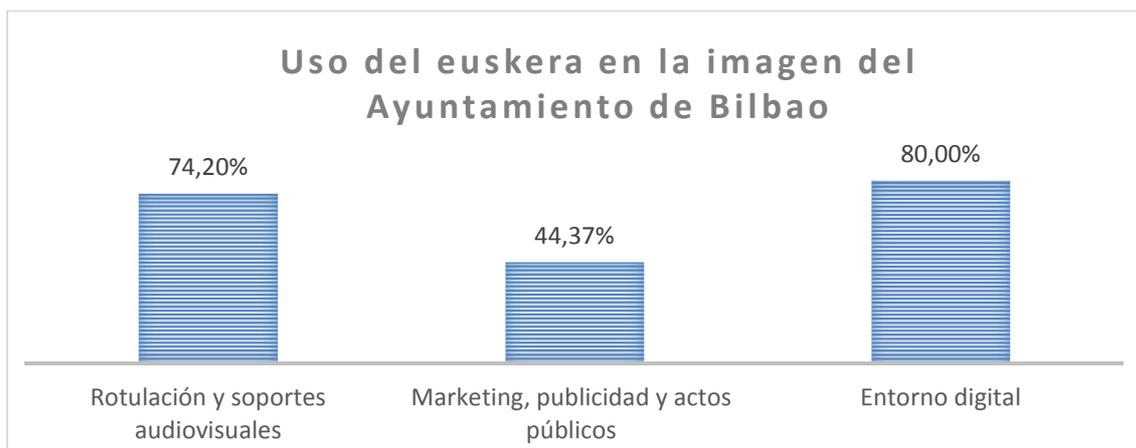
2.3.1.1 Eje: Lengua de servicio

Se ha recogido el nivel de uso del euskera en los dos primeros elementos del Marco de Referencia Estándar (EME); es decir, en lo que respecta a la imagen de la entidad y las relaciones con la ciudadanía:

Respecto a la imagen de la entidad, se han examinado los siguientes elementos:

- ✓ Rotulación y soportes audiovisuales
- ✓ Marketing, publicidad y eventos públicos
- ✓ Entorno digital (página web, redes sociales)

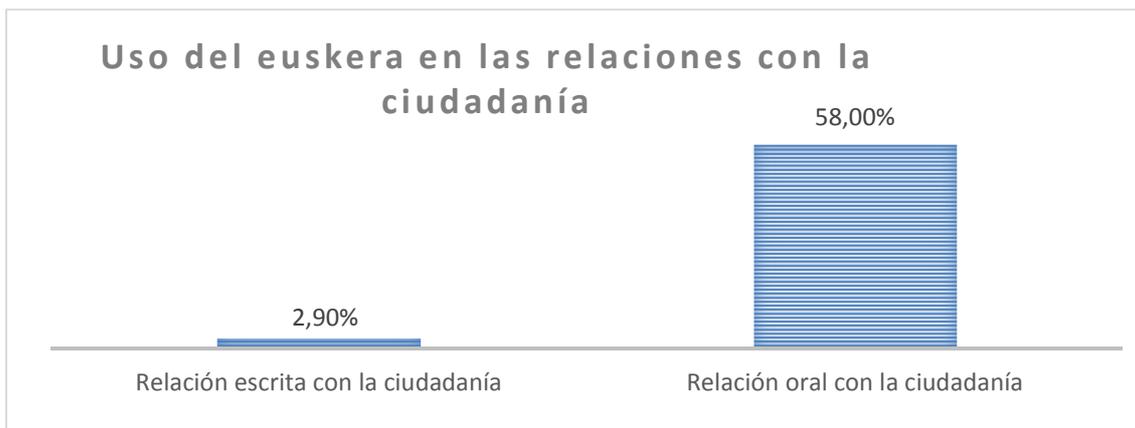
Según los resultados, en el entorno digital del Ayuntamiento (bilbao.eus, twitter...) y en los rótulos para la ciudadanía, la tendencia general es funcionar de forma bilingüe. En las publicaciones dirigidas a la ciudadanía, en cambio, únicamente se publica en bilingüe la mitad de ellas.



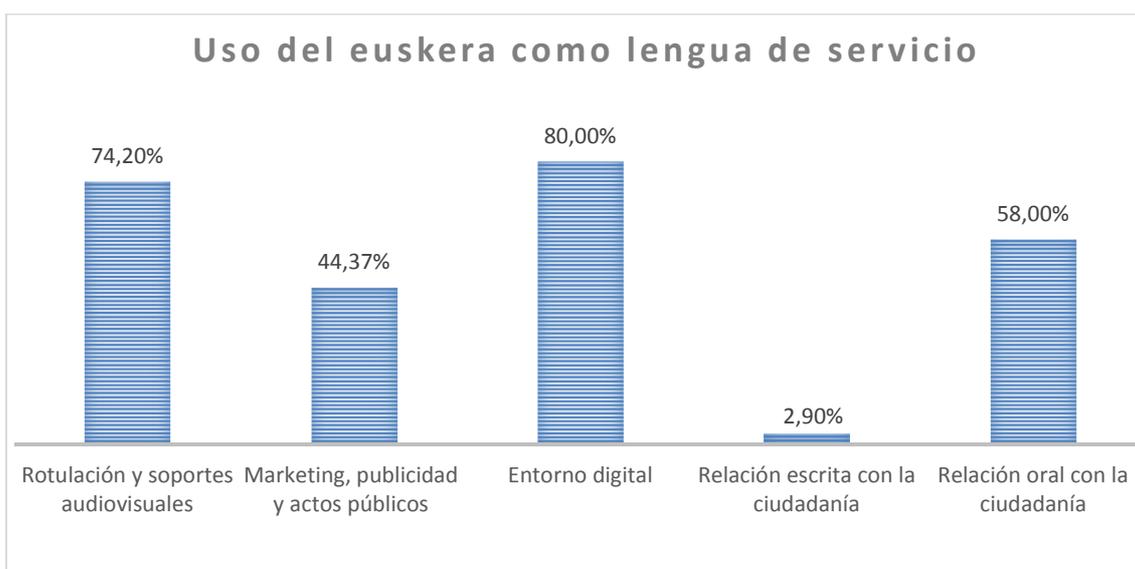
Respecto a las relaciones con la ciudadanía, se han examinado los siguientes elementos:

- ✓ Relaciones por escrito con la ciudadanía
- ✓ Recepción (presencial o telefónica)

Como se desprende de los datos recogidos, en algo más de la mitad de los casos de recepción oral a la ciudadanía se tiene en consideración el euskera; en las relaciones por escrito, sin embargo, el uso del euskera es muy escaso: 2,9%.



Se puede afirmar que en el campo del entorno digital y la rotulación y en el de los audiovisuales se cuida el uso del euskera, aunque no se garantiza un bilingüismo total. Por el contrario, la presencia del euskera baja considerablemente en la atención oral y relaciones escritas con la ciudadanía, sobre todo, en esas últimas; y, por tanto, son ámbitos a vigilar de cara al futuro.



2.3.1.2 Eje: Lengua de trabajo

En este eje, se ha recogido el uso oral y escrito del euskera dentro del Ayuntamiento, y para ello se han examinado los siguientes elementos del eje *lengua de trabajo* del Marco de Referencia Estándar (EME):

En cuanto a la comunicación interna y herramientas de trabajo:

- ✓ Paisaje lingüístico del lugar de trabajo
- ✓ Comunicación escrita interna
- ✓ Comunicación oral interna
- ✓ Instalación de versiones en euskera en las aplicaciones informáticas

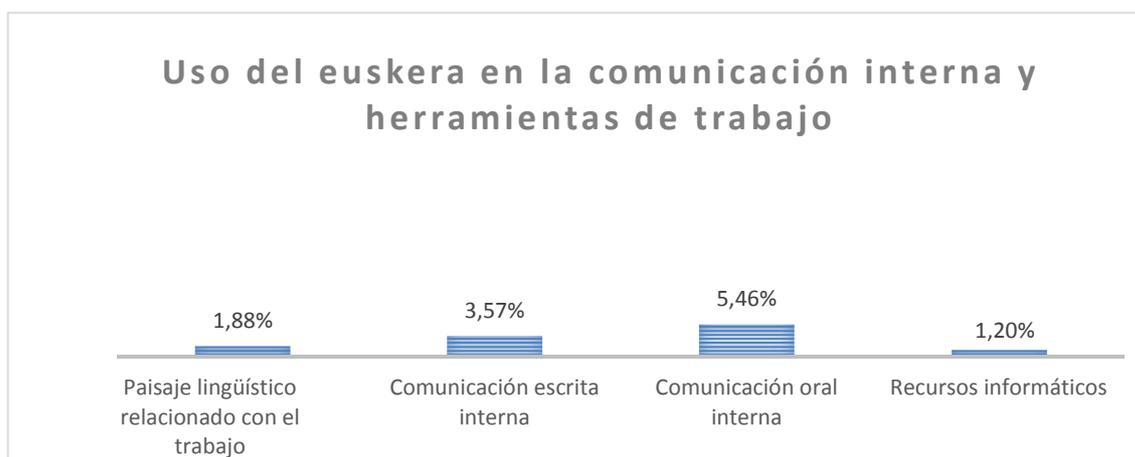
En cuanto a las relaciones externas:

- ✓ Comunicación entre administraciones

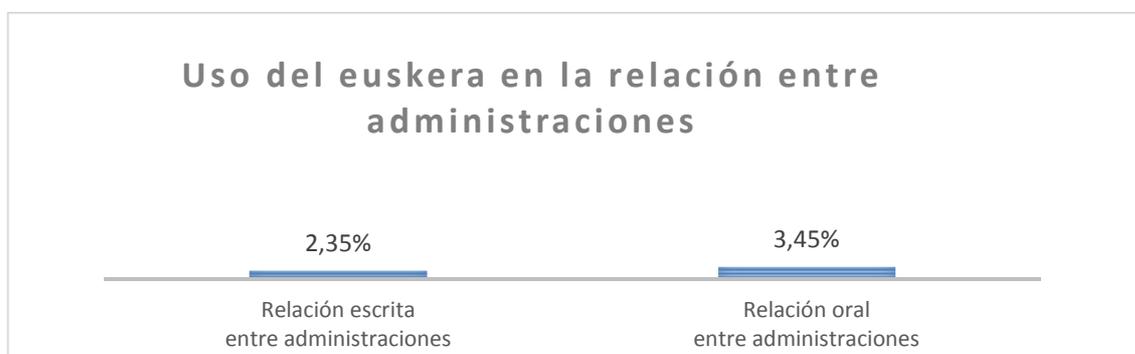
La recogida de datos se ha realizado mediante encuesta online enviada a toda la plantilla municipal con el objetivo de recoger los hábitos lingüísticos, tanto orales como escritos. La encuesta la han cumplimentado

675 trabajadores y trabajadoras, es decir, el 31,3%; y, por tanto, los resultados son fiables desde el punto de vista estadístico.

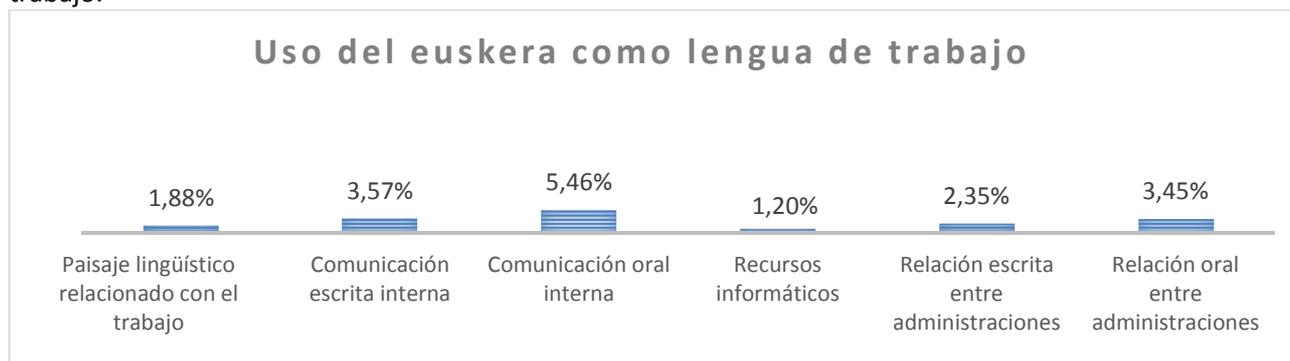
En cuanto a la comunicación interna y herramientas de trabajo, el uso del euskera dentro del Ayuntamiento es muy escaso, tanto a nivel oral como escrito. El hábito de trabajar en castellano es manifiesto. Conviene matizar que hay grandes diferencias de unas áreas a otras, ya que en algunas es clara la apuesta a favor del euskera; en el futuro esas áreas pueden servir de ejemplo para otras áreas.



En lo que respecta a las relaciones externas con las demás administraciones, se ha examinado la lengua uso, tanto de forma oral como escrita. Según muestra la recogida de datos, la mayoría de áreas emplean el castellano con las demás administraciones, tanto de forma oral como por escrito.



Resumiendo, se puede afirmar que la presencia del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao como lengua de trabajo es muy baja, tanto de forma oral como escrita, y también en lo que concierne a las herramientas de trabajo.

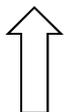


2.3.2 Resultados cualitativos

En cuanto a los resultados cualitativos se refiere, son tres las fuentes de las que se han recogido datos:

- **Encuesta online.** Además de la recogida de datos cuantitativa, también se ha recogido información cualitativa mediante esta encuesta. Los trabajadores y trabajadoras han realizado 141 sugerencias y observaciones sobre el uso de las lenguas.
- **Análisis DAFO realizado conjuntamente por la Subdirección de Euskera y la Dirección de Recursos Humanos.** El personal responsable y técnico de la Subdirección de Euskera y de la Dirección de Recursos Humanos, actuando conjuntamente, tras contrastar los resultados cuantitativos y los datos recogidos mediante la encuesta online, han rellenado la tabla DAFO sobre la situación del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao; de esta forma se han identificado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene el idioma.
- **Grupos Focus. Sesiones participativas realizadas con los y las responsables de todas las áreas y con un grupo de personas representativas de la plantilla.** Con el propósito de recoger la opinión sobre la situación del euskera y las aportaciones de cara al nuevo período de planificación, se organizaron 6 sesiones participativas con los responsables y trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento. Se invitó a participar a los y las responsables de todas las áreas y a un grupo representativo de la plantilla; en total, se convocó a 213 personas y fueron 122 las que tomaron parte en las sesiones participativas.

A continuación se recogen las ideas principales recogidas desde el punto de vista cualitativo:



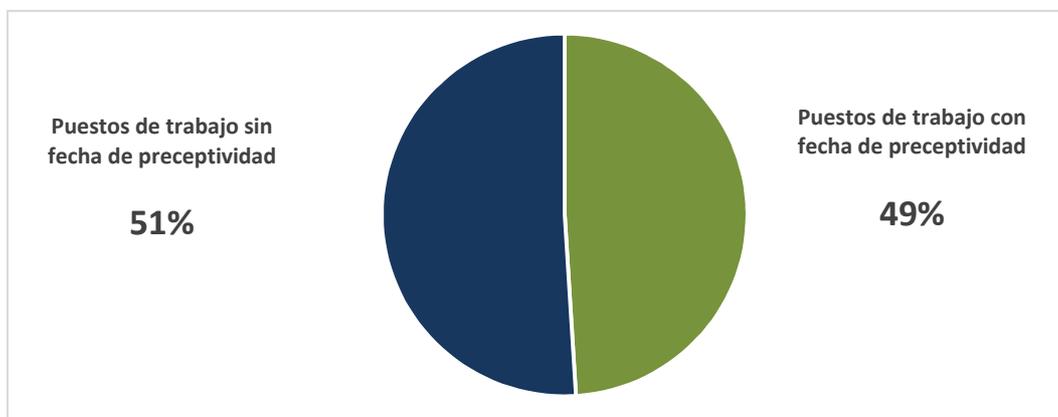
- Se ha incrementado el uso del euskera en la administración municipal y ha mejorado la situación del euskera en el Ayuntamiento.
- Ha crecido el número de trabajadores y trabajadoras con capacidad para trabajar en euskera; y se ha constatado interés por su parte.
- Las acciones a favor del euskera han tenido buena acogida. Además, hay agentes favorables al euskera.



- Está extendida la creencia de que debería fortalecerse la política lingüística del Ayuntamiento.
- Está muy enraizado el hábito de trabajar en castellano. Esos hábitos tienen una gran influencia en la lengua de relación entre los trabajadores y las trabajadoras. Hay que crear el ambiente propicio para emplear el euskera en el trabajo y hay que trabajar la motivación para que la plantilla hable en euskera.
- Hay trabajadores y trabajadoras que sienten como una carga laboral el tener que realizar tareas también en euskera. Algunas personas necesitan motivación para trabajar también en euskera.
- Hay dificultades para utilizar el euskera en los grupos de trabajo debido a que no todos sus miembros suelen tener la aptitud adecuada para ello.
- Muchos ciudadanos y ciudadanas con competencia en euskera prefieren usar el castellano con la administración municipal.

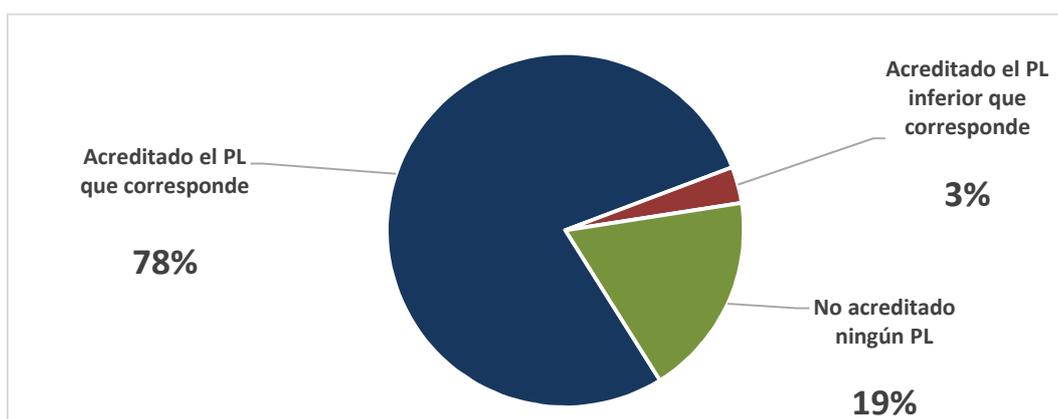
2.4 Competencia lingüística en el Ayuntamiento de Bilbao

Preceptividades de los puestos de trabajo en el Ayuntamiento de Bilbao



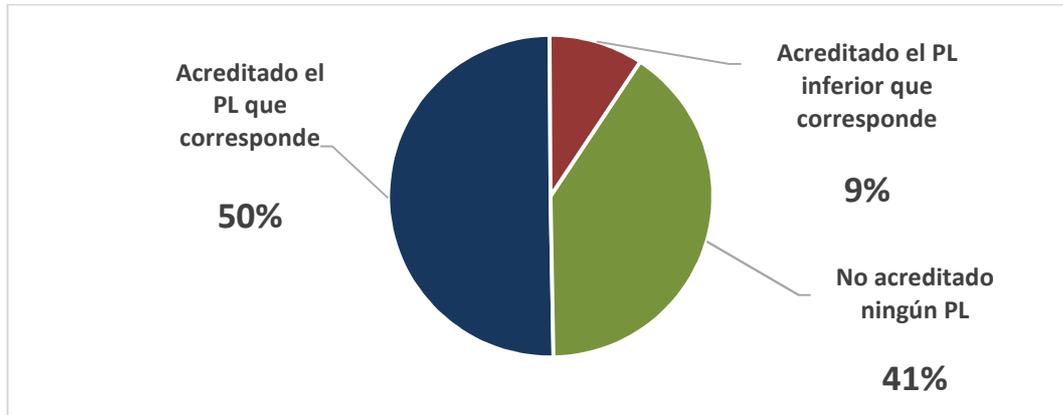
De acuerdo con el Decreto 86/1997, el índice de preceptividad que le correspondía al Ayuntamiento de Bilbao en el V Período de Planificación (2013-2017) era del 36,30%; sin embargo, el 49,02% de los puestos tenía asignado fecha de preceptividad; es decir, 13 puntos por encima. En 2017 el número de puestos de trabajo en el Ayuntamiento de Bilbao era 2.348 y de ellos tenían fecha de preceptividad 1.151.

Grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo con fecha de preceptividad en el Ayuntamiento de Bilbao



Entre los puestos de trabajo que tenían fecha de preceptividad, el grado de cumplimiento llegaba al 78%; es decir, en 903 puestos de trabajo se había acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

Grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en el Ayuntamiento de Bilbao sin tener en consideración la preceptividad del puesto de trabajo



En 2017 el total de puestos de trabajo era 2.348 y de ellos eran 1.174 los que tenían acreditado el perfil lingüístico.

Como ya se ha manifestado en la introducción, desde que en 1999 se aprobó el 1^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Bilbao se ha realizado un gran esfuerzo para aumentar la competencia lingüística en euskera de las personas trabajadoras; y, como consecuencia de ello, el 50,17% ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

Teniendo en consideración todo ello, podemos concluir que hoy en día son muchos y muchas los y las trabajadoras en el Ayuntamiento de Bilbao que son capaces de ofrecer el servicio en euskera y de utilizar esta lengua en sus quehaceres laborales diarios; y, por tanto, el dar el salto del conocimiento al uso es uno de los principales desafíos que tiene el Ayuntamiento de Bilbao.

2.5 Principales conclusiones

La información recogida muestra una imagen aproximativa del uso del euskera en el Ayuntamiento. Gracias a ello, se han podido deducir los puntos fuertes a considerar y los principales campos en los que mejorar de cara al futuro.

He aquí los puntos fuertes y principales campos en los que mejorar identificados en los dos ejes del Marco de Referencia Estándar (EME).

	PUNTOS FUERTES	CAMPOS EN LOS QUE MEJORAR
LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> – Página web del Ayuntamiento de Bilbao y rotulación oficial destinada a la ciudadanía (aunque no esté plenamente garantizado el bilingüismo). 	<ul style="list-style-type: none"> – Publicidad de eventos que se expone en espacios públicos. – Protocolo de atención a la ciudadanía (de manera presencial o telefónica). Instrucciones para personal sin capacidad suficiente para ofertar el servicio en euskera: primera palabra en euskera. – Escritos que se envían a la ciudadanía (redactados en bilingüe). – Presencia del euskera en el <i>Periódico Bilbao</i>. – Marketing, publicidad y eventos públicos, tanto a nivel oral como escrito.
LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> – La mitad de la plantilla es capaz de ofrecer el servicio en euskera o de utilizar el euskera en su trabajo diario. – Algunos servicios trabajan habitualmente en euskera (Servicio de Conserjería, Subdirección de Euskera...). 	<ul style="list-style-type: none"> – Siendo la lengua habitual de relación laboral el castellano, identificación de las oportunidades para utilizar el euskera e impulsar su uso. – Gestión del personal: trabajar los modos que posibiliten el uso normalizado del euskera (relaciones con el personal, bolsas de trabajo, nuevas contrataciones,...). – Información sobre el Plan de Uso para el personal de nueva incorporación. – Uso habitual del euskera en los mensajes electrónicos entre el personal. – Versión en euskera de las aplicaciones informáticas. – Uso también del euskera en las relaciones con otras administraciones. – Aprobación y difusión de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales. – Tramitación de las quejas con base lingüística, de la misma forma que el resto de quejas. – Integración de la gestión de las lenguas oficiales dentro del sistema de gestión municipal.

3 V PLAN DE USO

Han sido dos los asideros principales para redactar el V Plan de Uso del Ayuntamiento de Bilbao: por un lado, los resultados obtenidos en la evaluación cuantitativa y en la cualitativa; y, por otro, los criterios generales que ha fijado la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco para el VI Período de Planificación de normalización del uso del euskera. Además, se han tenido en consideración las características propias del Ayuntamiento de Bilbao adecuando a las mismas el V Plan de Uso para los próximos cuatro años.

3.1 Ámbito de aplicación

En cuanto al ámbito de aplicación de este plan, y de acuerdo al artículo 2º del Decreto 86/1997, todas las áreas municipales están comprendidas dentro del ámbito de aplicación del plan; y, por tanto, el plan incide en todas ellas. En estas concretamente:

- Secretaría General del Pleno
- Asesoría Jurídica
- Oficina de la Junta de Gobierno
- Intervención General del Ayuntamiento
- Gabinete de Alcaldía y Comunicación
- Gabinete de Relaciones Públicas e Institucionales
- Área de Alcaldía, Contratación y Recursos Humanos
- Área de Desarrollo Económico, Comercio y Empleo
- Área de Economía y Hacienda
- Área de Atención Ciudadana, Participación y Distritos
- Área de Acción Social
- Área de Igualdad, Cooperación, Convivencia y Fiestas
- Área de Obras, Servicios, Rehabilitación Urbana y Espacio Público
- Área de Planificación Urbana
- Área de Cultura
- Área de Euskera y Educación
- Área de Juventud y Deporte
- Área de Seguridad Ciudadana
- Área de Movilidad y Sostenibilidad
- Área de Salud y Consumo
- Área de Vivienda

De cualquier modo, el ámbito de aplicación afectará a la estructura orgánica municipal que exista en cada momento.

Por otro lado, existen una serie de organismos autónomos locales, sociedades públicas municipales, entidades públicas empresariales locales y fundaciones adscritas a las áreas del Ayuntamiento Bilbao. Son las siguientes:

- a) Organismos autónomos locales: Viviendas Municipales de Bilbao OAL, Bilbao Kirolak OAL y Bilbao Musika OAL.
- b) Sociedades Públicas Municipales: Centro Azkuna de Ocio Y Cultura S.A., Sociedad Urbanística de Rehabilitación de Bilbao (SURBISA), Funicular de Artxanda S.A., BilbaoTIK, Centro de Actividades Culturales Teatro Arriaga S.A. y Bilbao Kirolak S.A.
- c) Entidades públicas empresariales locales: Bilbao Zerbitzuak y Bilbao Ekintza.
- d) Fundaciones: Fundación Bilbao Arte y Fundación Bilbao 700.

En lo que a dichas organizaciones se refiere, esto es lo que establece el Decreto 86/1997 en su disposición adicional cuarta: “Las sociedades públicas y los entes públicos de derecho privado dependientes de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi que presten servicios públicos vendrán obligados a garantizar la utilización del euskera y del castellano en aquellos servicios que conlleven una relación directa con el usuario”.

Por otro lado, la Ley 6/2003 de 22 de diciembre de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías y los decretos que la desarrollan imponen deberes lingüísticos: a nivel oral, en lo referente a la información y en lo que a la atención del cliente se refiere; y, a nivel escrito, en lo referente a las comunicaciones.

Teniendo en cuenta lo que se recoge en los citados textos legales, las mencionadas entidades adoptarán sus propios planes de uso, teniendo como base las directrices establecidas en este V Plan de Uso del Ayuntamiento de Bilbao. Para ello, la Subdirección de Euskera prestará asesoramiento y, en la medida de lo posible, asistencia.

3.2 Período de vigencia

El V Plan de Uso del Ayuntamiento de Bilbao entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta de Gobierno y su período de vigencia se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2022. Sin embargo, salvo disposición que establezca lo contrario, este plan continuará en vigor en tanto en cuanto no se apruebe el plan correspondiente al siguiente período de planificación.

3.3 Finalidad principal

La finalidad principal del período de planificación es tender a la igualdad de las dos lenguas oficiales; es decir, pasar de la igualdad formal a la igualdad real.

Por lo tanto, el objetivo principal es continuar en la tarea de incrementar el uso del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao, tanto en el servicio que se presta a la ciudadanía, como en la gestión y el desarrollo de las labores internas de la institución, garantizando siempre los derechos lingüísticos de la ciudadanía en todas las relaciones de esta con el Ayuntamiento.

3.4 Directrices

En base a las directrices que el Gobierno Vasco ha propuesto para el VI Período de Planificación, se han establecido las directrices principales del V Plan de Uso del Ayuntamiento de Bilbao, las cuales se mencionan a continuación.

3.4.1 Derechos lingüísticos de la ciudadanía y obligaciones del Ayuntamiento

En la Ley del Euskera queda claramente establecido el derecho de la ciudadanía a saber y utilizar el euskera y el castellano, y el deber de la administración de garantizar dicho derecho. Este es el principio o base fundamental: los derechos lingüísticos son de la ciudadanía y es deber de la administración garantizar el ejercicio de esos derechos.

Siendo eso así, el Ayuntamiento tiene obligaciones con respecto a la ciudadanía; y las y los empleados públicos son quienes tienen que materializar el cumplimiento de esos deberes. Por lo tanto, el personal municipal tiene que actuar en las comunicaciones con la ciudadanía en el idioma elegido por la misma; e internamente o en sus comunicaciones con otras administraciones en el idioma que establezca el Ayuntamiento; y eso, tanto a nivel oral como escrito.

En último fin, el euskera tiene que ser lengua de servicio en las relaciones con la ciudadanía y lengua de trabajo en las comunicaciones entre administraciones y en las actividades internas del propio Ayuntamiento.

3.4.2 Más allá de la voluntad

Mediante la normalización lingüística se pretende construir una Administración que garantice plenamente los derechos lingüísticos de las personas, conformada en su totalidad por personas bilingües y que trabaje también en euskera.

A pesar de que entre los y las representantes del Ayuntamiento de Bilbao y entre su plantilla existe suficiente conocimiento, el uso queda a veces condicionado por la voluntad de los intervinientes. Las acciones contempladas en el Plan de Uso no han de ser consecuencia de la voluntad de la o el empleado de turno, sino fruto de la determinación de la institución. Es la institución la que ha de determinar quién forma parte del plan, quién ha de tratar con quién y sobre qué en euskera, qué se puede traducir y qué no, qué documentos se han de estandarizar prioritariamente, etc.

La empleada o el empleado que ocupa un puesto en el que sea preceptivo el euskera estará en disposición de trabajar, en función de las necesidades comunicativas y cumpliendo lo estipulado en los planes de uso, en cualquiera de las dos lenguas oficiales con naturalidad; y si es preciso para ello recibirá el apoyo de la institución.

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

3.4.3 Importancia de la formación y capacitación lingüística

La mayoría de las y los empleados vascohablantes del Ayuntamiento de Bilbao ha recibido una formación lingüística genérica (cursos de euskaldunización y alfabetización) y gracias a ella y a su propio esfuerzo han logrado determinada competencia lingüística.

Sin embargo, la acreditación del perfil lingüístico no siempre garantiza que todos esos trabajadores y trabajadoras estén capacitados para trabajar en euskera. Existen otros factores que han de ser tomados en consideración: el tiempo transcurrido desde que acreditó el perfil lingüístico, el hecho de que hasta el momento nadie le haya pedido realizar sus funciones en euskera, su apego a la lengua, su motivación para el uso del euskera. De hecho, en muchas ocasiones, sea por la razón que sea, su capacidad está entumecida en cierta medida como consecuencia del escaso uso. Precisamente a ello se orienta el programa específico de capacitación de la plantilla del Ayuntamiento de Bilbao desarrollado desde 2009: facilitar que en las tareas del día a día actúe con mayor confianza y se sienta más cómoda en el uso del euskera. Tal es así que en el programa se han trabajado la motivación y la capacitación lingüística (nivel oral, comprensión oral del dialecto vizcaíno, escritura de cara a crear mensajes electrónicos y documentos sencillos).

3.4.4 Gestión de traducciones

A pesar de que la plantilla del Ayuntamiento de Bilbao pueda estar preparada para trabajar en euskera y crear documentos en dicha lengua, la tendencia principal es crear los textos en castellano y posteriormente enviarlos a traducir al euskera.

Como consecuencia de dicha tendencia no se le saca el provecho necesario a la capacitación lingüística de la plantilla. Además, en muchas ocasiones la gestión que se hace de los documentos a traducir no es la más apropiada:

- ✓ Se envían a traducir documentos que están estandarizados,.
- ✓ Las solicitudes de traducción, con frecuencia, se emiten sin mayor control.
- ✓ Puede ser que se envíe a traducir el mismo documento en más de una ocasión.

- ✓ Con la excusa de un pequeño cambio, se solicita la traducción completa del documento.

En este Período de Planificación habrá que posibilitar que cada dirección decida qué documentos creará en euskera, cuáles en bilingüe y cuáles en castellano; y, sobre todo, qué se puede hacer en euskera para no recurrir sistemáticamente al servicio de traducción. Además, habrá que reglamentar el procedimiento de traducción, para encauzar debidamente la gestión de las traducciones.

3.4.5 Estandarización de documentos

Se ha realizado un gran esfuerzo para la elaboración de documentos estandarizados; no obstante, queda mucha tarea por delante. Por tanto, es conviene seguir trabajando en este ámbito.

Con dicha mejora, por un lado, el servicio que ofrece el Ayuntamiento ganará en calidad y eficacia; y, por otro lado, se conseguirá que no se recurra al servicio de traducción por sistema.

Así pues, los documentos se estandarizarán por procedimientos. Será una labor conjunta, transversal, que deberá llevarse a cabo entre todas las direcciones municipales.

3.4.6 Una comunicación de calidad

Es preciso fomentar en el Ayuntamiento una comunicación escrita de calidad, es decir, con textos correctos, comprensibles, precisos y claros.

En mayo de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Bilbao aprobó una propuesta para la incorporación de los criterios de lenguaje claro y lectura fácil en la redacción de los documentos de mayor impacto institucional. De esa manera se puso en marcha el *1^{er} Plan de Lectura Fácil del Ayuntamiento de Bilbao (2017-2019)*.

El Plan de Lectura Fácil y el Plan de Uso del Euskera deben converger en lo que respecta a la redacción de textos de calidad; y, además de garantizar el uso de ambas lenguas oficiales, los textos que se redacten en el ámbito municipal deberán ser adecuados desde el punto de vista comunicativo siendo textos que la ciudadanía entienda fácilmente.

3.4.7 Criterios de Uso de las lenguas oficiales

Gracias a los esfuerzos que se han realizado en el Ayuntamiento de Bilbao durante los últimos años en el ámbito de la euskaldunización de la plantilla, muchas y muchos empleados se encuentran capacitados para trabajar en euskera, a un nivel u otro; sin embargo, fruto de la inercia, en numerosos ámbitos se sigue trabajando en castellano. Resulta evidente que, si la Administración aspira a ser realmente bilingüe, ambas lenguas oficiales han de ser utilizadas con equidad e igualdad.

A fin de cuentas, para que el Ayuntamiento trabaje en ambas lenguas, es imprescindible que cada empleada o empleado sepa en qué situaciones ha de utilizar ambas lenguas oficiales, es decir, qué, cuándo y con quién ha de tratar en euskera o en castellano.

Los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales serán una norma y guía imprescindible de cara a esa labor, tanto para el personal como para los y las responsables municipales. Los criterios establecerán cuándo y cómo emplear las lenguas oficiales y cómo actuar en cada caso.

Es por todo ello que en este Período de Planificación 2018-2022, el Ayuntamiento de Bilbao aprobará los *Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales*. Esos criterios serán normativos para todo el Ayuntamiento (también para las sociedades paramunicipales) y será necesario cumplir y hacer cumplir lo establecido por dichos criterios.

Siendo eso así, será responsabilidad de todas las áreas y direcciones asegurarse de que tales criterios se cumplen en todos los casos. Asimismo, será responsabilidad de todas las áreas y direcciones, dentro de su ámbito, asegurarse de que los criterios son conocidos por el personal dependiente de ellas.

3.4.8 Gestión de las lenguas

En los períodos de planificación anteriores, la responsabilidad de la gestión de los planes de euskera ha recaído en la Subdirección de Euskera y ha quedado en muchos casos en manos de los técnicos de euskera: en más de una ocasión, los técnicos diseñaban el plan, motivaban al personal para que participara en el plan; ponían en marcha las acciones del plan y realizaban la evaluación. Es decir, el peso mayor de la gestión recaía sobre el o la técnico de euskera. Como consecuencia de todo ello, en muchas ocasiones la gestión de los planes de uso de euskera se ha quedado un tanto marginada dentro de la organización.

De cara al VI Período de Planificación, se quieren dar pasos en las administraciones públicas para ir superando la situación actual. En ese sentido y basándose en el modelo avanzado de gestión, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco ha establecido un nuevo modelo para diseñar los planes de uso. Ese nuevo modelo está establecido de acuerdo con el documento que recoge los criterios para los planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAPV para el VI Período de Planificación.

La nueva gestión exige el compromiso de los y las líderes y representantes de la organización, la implicación directa de las y los responsables; y la participación activa del personal. Así se garantizará la transversalidad y el euskera se integrará en el sistema de gestión de la organización.

El Ayuntamiento de Bilbao también quiere dar pasos en esa dirección, para que en el VI Período de Planificación la gestión de la normalización del euskera se integre dentro de la gestión general de la organización. De esa forma, la gestión del euskera no será solo responsabilidad de unas áreas o direcciones determinadas, sino de todas las áreas, direcciones y unidades que integran el Ayuntamiento; siempre dentro del ámbito que corresponda a cada una de ellas. Tal y como sucede con otros temas transversales, los temas relativos a las lenguas oficiales, en mayor o menor medida, también corresponderán a todos los órganos y personas que forman el Ayuntamiento.

3.4.9 Alineado con el Marco de Referencia Estándar (EME) de Bikain

La Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco ha diseñado un modelo de plan de uso para el VI Período de Planificación, alineado con EME (Marco de Referencia Estándar) de Bikain.

Ese modelo de plan de uso posibilita a la institución, por un lado, la realización de la planificación a largo plazo (plan estratégico) y a corto plazo (plan de gestión) y, por otro lado, disponer de unos criterios de evaluación unificados para el conjunto de administraciones públicas.

3.4.10 El Plan Estratégico y el plan de gestión anual

Dentro del concepto de plan de uso, hay que distinguir dos tipos de planes:

- Plan Estratégico: es el plan que corresponde a todo el período de planificación. Al comienzo del período de planificación las administraciones públicas han de prever cuáles serán los objetivos del período de planificación, en consonancia con EME.

También el Ayuntamiento de Bilbao ha diseñado el V Plan de Uso siguiendo dicha base metodológica.

- Plan de gestión anual: para conseguir los objetivos establecidos en el plan estratégico, se recogerán en el plan de gestión anual las acciones que se pondrán en marcha cada año. El plan de gestión anual recogerá acciones concretas: quién hará qué y cuándo.

Junto con el Plan Estratégico y el plan de gestión anual, la evaluación también forma parte inherente del Plan de Uso, ya que hay que realizar un análisis adecuado de los pasos dados. La evaluación posibilita concretar

los avances y los campos de mejora y, al mismo tiempo, ofrece la posibilidad de decidir si es conveniente introducir algún cambio o adaptación.

3.5 Objetivos principales

A la hora de establecer los objetivos principales del VI Período de Planificación se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Los datos de la evaluación del V Período de Planificación y la trayectoria del Ayuntamiento de Bilbao en el ámbito de la normalización del euskera.
- Las directrices establecidas para el VI Período de Planificación.

En base a esos criterios y al orden de prelación establecido, se han fijado los siguientes objetivos para el VI Período de Planificación:

Eje A: LENGUA DE SERVICIO

Relaciones con la ciudadanía

- Fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales con la ciudadanía, garantizando así los derechos lingüísticos de las y los ciudadanos.

Imagen corporativa

- Mantener una conducta proactiva de cara a la ciudadanía en el espacio público, para invitar a que use el euskera.

Eje B: LENGUA DE TRABAJO

Gestión de personas trabajadoras

- Fortalecer el uso del euskera en la formación y gestión de personas.

Relaciones internas

- Aumentar el uso del euskera en las relaciones laborales orales y escritas.

Sistema de gestión

- Integrar la gestión de las lenguas en el sistema general de gestión del Ayuntamiento.

Relaciones externas

- Aumentar el uso del euskera en las relaciones con otras administraciones públicas.

3.5.1 Acciones de normalización

He aquí las acciones de normalización que durante este nuevo período de planificación pondrá en marcha el Ayuntamiento de Bilbao en lo que respecta a lengua de servicio y a lengua de trabajo:

Eje A: LENGUA DE SERVICIO

Fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales con la ciudadanía, garantizando así los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

ACCIONES
<ul style="list-style-type: none">Relación oral con la ciudadanía:
Crear y difundir el protocolo que recoja los aspectos a tener en cuenta en la atención oral dirigida a la ciudadanía.
Realizar la campaña “ Lehen hitza euskaraz ” para que en los lugares de atención a la ciudadanía se muestre una conducta proactiva.
<ul style="list-style-type: none">Relación escrita con la ciudadanía:
Realizar la relación de documentos de mayor difusión y normalizarlos progresivamente, empezando por los más utilizados.
Normalizar progresivamente los impresos digitales y aquellos documentos online de gran difusión, a razón de su uso.
Examinar el uso de las lenguas en los documentos para incoar expedientes (sancionadores,...) y, si procede, crear nuevos modelos de documentos.

Mantener una conducta proactiva de cara a la ciudadanía en el espacio público, para invitar a que use el euskera.

ACCIONES
<ul style="list-style-type: none">Eventos públicos
Preparar el protocolo de uso del euskera, para que los y las representantes municipales tengan en cuenta el uso oral y escrito de ambas lenguas oficiales en ruedas de prensa y actos públicos.
<ul style="list-style-type: none">Marketing y publicidad
Proponer medidas para que sea bilingüe la publicidad que se muestra en los espacios públicos de Bilbao (banderolas, mupis, relojes, marquesinas y autobuses...).
Hacer el seguimiento necesario para que la publicidad que incluya el logo del Ayuntamiento sea bilingüe.
Proponer medidas para que la presencia de ambas lenguas oficiales sea más equilibrada en el <i>Periódico Bilbao</i> .

Eje B: LENGUA DE TRABAJO

Fortalecer el uso del euskera en la formación y gestión de personas.

ACCIONES
<ul style="list-style-type: none">Gestión del personal
Tener en consideración el uso del euskera en las relaciones de la Dirección de Recursos Humanos, tanto por teléfono como presenciales (relaciones con el personal, oposiciones, bolsas de trabajo, nuevas contrataciones, etc.).
Establecer el protocolo de atención bilingüe (documento escrito y explicaciones orales) dirigido al personal de nueva incorporación que dé a conocer el Plan de Uso.
Establecer el modo de identificar a las personas trabajadoras que quieran mantener su relación con el Ayuntamiento en euskera, para posibilitar las relaciones en dicha lengua.
Enviar en bilingüe al personal los documentos estandarizados de gran difusión (nómina, control de tiempos, certificados, listados telefónicos).
<ul style="list-style-type: none">Formación del personal
Aumentar el número de cursos en euskera en el plan de formación continua y realizar seguimiento de la oferta y de la demanda.
Recoger dentro de la formación continua la formación relativa al ámbito de la Sociolingüística y al ámbito de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Aumentar el uso del euskera en las relaciones laborales orales y escritas.

ACCIONES
<ul style="list-style-type: none">Comunicación interna oral
Proponer medidas para aumentar el uso del euskera en las diversas unidades de trabajo del plan, como por ejemplo, compromisos de uso oral, sesiones de motivación, sesiones para practicar oralmente la lengua...
<ul style="list-style-type: none">Comunicación interna escrita
Adoptar medidas para que tanto las comunicaciones de gran difusión como los mensajes electrónicos sean en bilingüe.
Recoger el dato sobre el idioma que se usa en los registros de salida y entrada de documentos.
<ul style="list-style-type: none">Recursos informáticos
Examinar si las aplicaciones informáticas (generales y específicas) a disposición del personal se adaptan a los objetivos del plan y proponer las medidas oportunas.

Integrar la gestión de las lenguas dentro del sistema general de gestión municipal.

ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales
Aprobar y difundir los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
<ul style="list-style-type: none"> • Liderato del Plan de Uso
Reforzar el liderazgo del Plan de Uso y establecer el plan entre los proyectos estratégicos del Ayuntamiento, haciéndose cargo del liderato del mismo no solo la Subdirección de Euskera, sino también la Dirección de Recursos Humanos, Gabinete de Calidad y Evaluación, y Alcaldía.
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Plan de Uso
Concretar las unidades de trabajo de cara a la gestión del plan.
Nombrar los coordinadores y coordinadoras de euskera de las unidades de trabajo del plan.
Proporcionar formación a los coordinadores y las coordinadoras de euskera.
Crear los grupos de euskera y realizar reuniones para definir las medidas a adoptar y ponerlas en marcha.
Definir el plan de gestión, ponerlo en marcha y realizar su seguimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de quejas de la ciudadanía.
Tramitar en TALDEKA las quejas que tienen base lingüística; y crear el registro de quejas.
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación
Informar periódicamente sobre el Plan de Uso a toda la plantilla y a los y las responsables municipales.

Aumentar el uso del euskera en las relaciones entre administraciones públicas.

ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones externas con otras administraciones
Poner en marcha en el Ayuntamiento de Bilbao proyectos que impulsen las comunicaciones en euskera entre técnicos y técnicas de diversas instituciones que trabajan en el mismo ámbito (de acuerdo con las recomendaciones de HAKOBA-Comisión de Coordinación de Las Administraciones Públicas en materia de Política Lingüística).
Trabajar con los técnicos y las técnicas que estén en disposición de entrar a formar parte de los proyectos que posibiliten las relaciones en euskera.

3.5.2 Seguimiento de los objetivos y acciones de normalización

Es necesario establecer y medir los indicadores de referencia que reflejen la progresión en el logro de los objetivos, para conocer los desarrollos parciales de los objetivos principales durante el período de planificación y, si así corresponde, adoptar medidas de mejora.

Por lo tanto, será objetivo de este período de planificación definir dichos indicadores de referencia y recogerlos como es debido en los planes anuales. Asimismo, se consensuará con las direcciones la forma de recogida de los datos necesarios para llevar a cabo el seguimiento.

3.6 Modelo organizativo

Este Plan de Uso debe posibilitar la integración del euskera de forma efectiva en el funcionamiento diario del Ayuntamiento. Para ello es imprescindible contar con las estructuras organizativas necesarias para su gestión de forma que el plan incida sobre toda la organización y se plasme en las direcciones municipales.

En ese sentido estas son las tareas a realizar de cara a dicho objetivo:

- Fortalecer el Plan de Uso a nivel municipal:
 - Que el Plan de Uso sea proyecto estratégico del Ayuntamiento.
 - Que el Plan de Uso no solo sea responsabilidad de la Subdirección de Euskera, sino también que sea liderado por la Dirección de Recursos Humanos, el Gabinete de Calidad y Evaluación, y Alcaldía.
- Tomar en consideración la institución en su totalidad:
 - Que el euskera esté integrado en el funcionamiento y organización de la Institución.
 - Que todas las directrices recogidas en el presente Plan de Uso repercutan en la totalidad de la Institución.
 - Establecer alianzas con BilbaoTIK, dado el servicio que proporciona a todas las áreas.
- Plasmarse en las unidades de trabajo de las áreas:
 - Concretar las unidades de trabajo para gestionar el plan.
 - Nombrar los coordinadores y las coordinadoras de euskera de las unidades del plan.
 - Crear en cada dirección el grupo de euskera.

Así pues, en el presente período de planificación, toda la estructura municipal se dividirá en unidades de trabajo del plan y se crearán las estructuras organizativas necesarias.

3.6.1 División de la estructura municipal en unidades de trabajo, para ejecutar el plan

Para que el Plan de Uso tenga éxito es necesario incidir en todas las áreas, poniendo medios para la gestión de la lengua y trabajando los objetivos de cara a encauzarlo; ya que, tal y como se explica en el punto 3.4.8 la gestión lingüística compete a toda la organización y no solamente a determinadas direcciones. Esa responsabilidad conlleva que cada cual, en su ámbito, trabaje, planifique y plasme cómo gestionará las dos lenguas oficiales y cómo realizará el seguimiento de todo ello.

Por lo tanto, para gestionar el Plan de Uso, la estructura municipal se divide en 32 unidades de trabajo. La mayoría de dichas unidades coinciden con direcciones; sin embargo, la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Cultura, la Dirección de Euskera y Educación, y la Dirección de la Policía Municipal tendrán dos unidades cada una que corresponden a subdirecciones; y por otro lado, la Dirección de Igualdad, Cooperación, Convivencia y Fiestas se dividirá en tres unidades.

En cada una de esas unidades de trabajo del plan habrá una **persona coordinadora de euskera**. Esta persona coordinadora actuará en colaboración con las y los técnicos de euskera de la Subdirección de Euskera y entre sus tareas estará la implantación del Plan de Uso en la unidad del plan en la cual trabaja.

3.6.2 Estructuras organizativas

Además de las coordinadoras y los coordinadores de euskera de las unidades de trabajo mencionadas, se constituirán las siguientes estructuras para desarrollar e implementar el Plan de Uso:

3.6.2.1 Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización

Los participantes en la Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización serán los siguientes: Alcaldía, Gabinete de Calidad y Evaluación, Dirección de Recursos Humanos y Subdirección de Euskera.

Entre otras, estas serán las tareas de la Comisión Guía:

- Vigilar que se cumplan las directrices de uso de las lenguas oficiales.
- Hacer propuestas sobre gestión lingüística.
- Realizar el seguimiento del Plan de Uso.

Por otro lado, una de las tareas de este período de planificación será consensuar y reglamentar el funcionamiento de la Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización.

3.6.2.2 Comisión ENBA

La Comisión de Normalización del Euskera (**Euskaren Normalkuntza Batzordea**), ENBA, se creó por Decreto de 9 de abril de 1987 y forman parte de ella el Área de Recursos Humanos, el Área de Euskera y Educación, y representantes de la Junta de Personal.

- Presidencia de la comisión: concejal o concejala delegada de Alcaldía, Contratación y Recursos Humanos.
- Vicepresidencia: concejal o la concejala delegada del Área de Euskera y Educación.
- Miembros:
 - Representante de la Dirección de Recursos Humanos
 - Representante del Área de Euskera y Educación
 - Representante de la sección sindical de ELA
 - Representante de la sección sindical de LAB
- Secretaría: Jefe o jefa del Negociado de Formación y Comunicación Interna.

Las funciones de la comisión ENBA están relacionadas con las acciones que se proponen para lograr la normalización del euskera en el Ayuntamiento. En dicha comisión se suelen trabajar las cuestiones que inciden directamente sobre la plantilla: fechas de preceptividad, perfiles lingüísticos y las características que deben cumplir los puestos vacantes y/o de nueva creación; todo ello relacionado con el Plan de Uso. Además, si tomamos la normalización del euskera en sentido amplio, no existe la menor duda de que hay que mimar el ámbito de la colaboración entre el Ayuntamiento y los sindicatos, ya que es necesaria la implicación de todos los agentes para conseguir que aumente el uso del euskera. De ahí la necesidad de la existencia de esta comisión.

Una de las cuestiones a afrontar en este período de planificación será revisar, y si fuera necesario poner al día, la estructura, tareas y funcionamiento de la Comisión ENBA, para que se adapte a las características y necesidades actuales.

3.6.2.3 Grupos de Euskera de las direcciones

Es imprescindible disponer de estructuras organizativas apropiadas para gestionar el propio plan, para que el Ayuntamiento avance en la integración del euskera de modo efectivo en el funcionamiento cotidiano. Así pues, en todas las direcciones municipales se constituirán grupos de euskera, para desarrollar e implementar el Plan de Uso en el ámbito de sus competencias.

Los grupos de euskera estarán integrados por los siguientes miembros:

- Responsables de la dirección: director/a, subdirector/a y jefes y jefas de subárea
- Persona coordinadora o personas coordinadoras de euskera de la dirección de que se trate.
- Responsables de la Subdirección de Euskera: directora, subdirectora y técnicos o técnicas

La tarea de los grupos de euskera será trabajar, planificar e implementar en cada dirección el uso de las lenguas oficiales, y realizar su seguimiento, siendo el objetivo principal fortalecer la presencia y uso del euskera en las relaciones con la ciudadanía, de forma que se garanticen sus derechos lingüísticos; en definitiva, que el euskera sea lengua de servicio y de trabajo.

Por otro lado, los grupos de euskera se reunirán para realizar el seguimiento de los planes con la siguiente frecuencia:

- En el primer y último año del período de planificación a principios de año (febrero) y a finales de año (diciembre)
- Y en los años intermedios del período de planificación una vez al año (junio).

3.7 Metodología de trabajo

3.7.1 La Comunicación y la participación

Todos los agentes del Ayuntamiento de Bilbao, tanto empleados como responsables, así como representantes de la institución, deberán conocer el Plan de Uso y, siendo parte fundamental del mismo, deberán tener la oportunidad de realizar aportaciones durante todo el período de planificación. Por tanto, antes de emprender otra tarea, la Subdirección de Euskera configurará un plan de comunicación para dar a conocer el plan. El mismo se difundirá a nivel de ayuntamiento, entre todos los componentes de la institución, sea el que sea su nivel.

3.7.2 Constitución de la Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización

Tras la aprobación del Plan de Uso por la Junta de Gobierno, se reunirán por primera vez en este período de planificación quienes serán miembros de la Comisión Guía; es decir, Alcaldía, el Gabinete de Calidad y Evaluación, la Dirección de Recursos Humanos y la Subdirección de Euskera, para dar los primeros pasos para acordar y reglamentar el funcionamiento de la Comisión.

La Subdirección de Euskera presentará a la Comisión el plan de gestión anual, así como el plan de comunicación previsto. El plan de gestión anual tiene como misión concretar los objetivos establecidos en el Plan Estratégico.

3.7.3 Constitución de los grupos de euskera

En lo que respecta al modelo organizativo propuesto en este Plan de Uso (ver el apartado 3.6.2 Estructuras organizativas), uno de los objetivos del presente período de planificación es la constitución de grupos de euskera en todas las direcciones municipales; ya que, tal y como se recoge en el apartado 3.4.8, la responsabilidad de la gestión lingüística corresponde a toda la organización, lo cual conlleva que todas las

direcciones, cada una de ellas en su ámbito correspondiente, trabajen, planifiquen y plasmen cómo gestionarán las dos lenguas oficiales y cómo realizarán el seguimiento de todo ello.

Por otro lado, y a pesar de que el objetivo es implementar el plan en toda la organización, es fundamental que desde un principio el Plan de Uso sea viable, de tal forma que, aun siendo objetivo poner en marcha todos los grupos de euskera en este período de planificación, se priorizarán algunos de ellos en un principio y, paulatinamente, se irán creando más grupos. La idea es que los grupos de euskera de todas las direcciones se pongan en marcha a lo largo de este periodo de planificación.

Así pues, esta será la progresión a la hora de constituir los grupos de euskera:

- En 2019: la Dirección de Secretaría General del Pleno y las direcciones de la Coordinación de Alcaldía, Desarrollo Económico y Buen Gobierno.
- En 2020: las direcciones de las Unidades de Apoyo; las direcciones de los Gabinetes A1 y A2; y las direcciones de la Coordinación de Políticas Sociales; y las direcciones de la Coordinación de Políticas Culturales, Euskera, Educación, Juventud y Deporte.
- En 2021: las direcciones de la Coordinación de Políticas de Sostenibilidad y Desarrollo Urbano, las direcciones de la Coordinación de Seguridad Ciudadana, y las direcciones de Políticas de Movilidad, Medioambiente, Vivienda y Desarrollo Saludable.

La priorización de las direcciones señaladas para el primer año obedece al liderazgo que ejercen en la organización y funcionamiento del Ayuntamiento y a su transversalidad. Todo ello, sin perjuicio de los objetivos a lograr en el eje del euskera como lengua de servicio. Hay que tener en cuenta que las decisiones que se adopten y las acciones de normalización que se pongan en marcha en las direcciones priorizadas puedan tener un efecto multiplicador y, de ese modo, incidan en las demás direcciones municipales.

Una vez aprobado el Plan de Uso, en el momento de iniciar su ejecución, la Subdirección de Euskera se pondrá en contacto con las direcciones relacionadas anteriormente, para realizar la primera reunión y poner en marcha el proceso de constitución de los grupos de euskera. Esa labor se realizará a principios de cada año. En esa primera reunión se informará sobre el Plan de Uso (directrices, objetivos, acciones de normalización), se establecerán los objetivos a lograr en cada dirección y se decidirán las iniciativas que se desarrollarán y los plazos correspondientes.

Anualmente se analizará los logros respecto a las decisiones de los grupos de euskera y se establecerán las adaptaciones, cambios y/o correcciones que se deban aplicar en el futuro.

3.7.4 Nombramiento de la persona coordinadora de euskera

La persona coordinadora de euskera es elemento fundamental para poder implementar el Plan de Uso; por lo que será totalmente necesario nombrar personas coordinadoras en todas las unidades del plan concretadas anteriormente (ver apartado 3.6.1).

Siguiendo la progresión explicada en el apartado anterior, antes de constituir el grupo de euskera de cada dirección, se realizará el nombramiento del coordinador o coordinadora de euskera. Estas serán las características que deben poseer los coordinadores o coordinadoras de euskera:

- ✓ Ser técnico o técnica de grado superior
- ✓ Tener acreditado el PL correspondiente
- ✓ Estar situado/a cerca de la de Dirección o Subdirección

Las personas coordinadoras recibirán la preparación necesaria para llevar a cabo las tareas que les correspondan y, para ello, la Subdirección de Euskera les ofrecerá formación.

3.7.5 Pasos metodológicos

Una vez nombrados los coordinadores y las coordinadoras de euskera y constituidos los grupos de euskera, se darán los siguientes pasos para desarrollar el Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Bilbao:

- 1.- Elaboración del plan de gestión anual: el grupo de euskera de cada dirección diseñará su plan de gestión anual para la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico. En el plan de gestión se recogerá la previsión de las acciones de normalización que se pondrán en marcha a lo largo del año.
- 2.- Ejecución y gestión del plan: el grupo de euskera de cada dirección ejecutará y gestionará el plan contando con la asistencia de la persona o personas coordinadoras de euskera de la unidad o de las unidades de trabajo.
- 3.- Seguimiento y evaluación del plan: el grupo de euskera de cada dirección realizará el seguimiento y evaluación del plan de gestión anual. Esto posibilitará la revisión de los objetivos, de cara a plantear nuevas estrategias y acciones e ir definiendo año a año los planes de uso de las direcciones.

3.8 Participantes del plan

Este Plan de Uso afecta a todos los integrantes de la institución que de una u otra forma tengan alguna responsabilidad comunicativa, ya sean representantes, responsables o trabajadores y trabajadoras.

Sin embargo, serán participantes prioritarios el personal afectado por los objetivos que quiera lograr el grupo de euskera de cada dirección y por las consiguientes acciones de normalización que el grupo adopte, ya sean trabajadores o trabajadoras que tienen comunicación habitual oral o escrita con la ciudadanía, o ya sean miembros de servicios clave o de líneas transversales. Y ello de acuerdo con la progresividad mencionada en el punto 3.7.3.

3.9 Criterios para establecer o adaptar los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad

Se considera conveniente que dentro de este periodo de planificación se actualicen los criterios de establecimiento de perfiles lingüísticos y de fechas de preceptividad, para que estén en línea con la realidad actual del Ayuntamiento.

3.9.1 Perfiles lingüísticos

La Comisión de Coordinación de Administraciones Públicas en materia de Política Lingüística (HAKOBA), por iniciativa de la Viceconsejería de Política Lingüística, aprobó en 2017 el informe denominado *Propuesta para asignación de perfiles lingüísticos*⁴. El objetivo de dicha propuesta no es otro que el que las administraciones públicas actúen con unos criterios unificados a la hora de asignar perfiles lingüísticos a sus puestos de trabajo.

Los perfiles lingüísticos que tiene asignados el Ayuntamiento de Bilbao a los puestos de trabajo, en general, coinciden con las propuestas de dicho informe. Sin embargo, se considera conveniente la revisión de los perfiles asignados a algunos puestos de trabajo, siempre de acuerdo con la Dirección de Recursos Humanos. En dicha tarea se tendrán en consideración las propuestas de la comisión HAKOBA.

⁴ *Propuesta para la asignación de perfiles lingüísticos* (aprobada por HAKOBA). Viceconsejería de Política Lingüística. Diciembre de 2017.

3.9.2 Índice de preceptividad y fechas de preceptividad

El índice de preceptividad que le corresponde al Ayuntamiento de Bilbao en el periodo de planificación 2018-2022 es **38,96%**, de acuerdo con el Decreto 86/1997⁵.

A la hora de determinar el índice de cada período de planificación, se emplean los datos del último Censo o Estadística de Población y Vivienda, siempre teniendo en cuenta el ámbito de actuación correspondiente a cada administración pública.

El índice de preceptividad se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de preceptividad} = \text{euskaldunes} + (\text{cuasi-euskaldunes}/2).$$

Según la Estadística de Población y Vivienda de 2016 realizada por EUSTAT los datos correspondientes a Bilbao son los siguientes:

Población	Euskaldunes		Cuasi-euskaldunes	
	Cantidad	%	Cantidad	%
335.732	97.287	28,98%	67.004	19,96%

$$\text{IP de Bilbao} = 28,98\% + 19,96\%/2 = 38,96\%$$

Según muestran los datos de la valoración del período de planificación precedente, el Ayuntamiento de Bilbao tiene asignado perfil lingüístico preceptivo en el 49,02% de los puestos. Así pues, se puede decir que supera el índice que le corresponde actualmente.

Sin embargo, estos serán los criterios a adoptar de cara a la asignación de fechas de preceptividad, acordado con la Dirección de Recursos Humanos:

- Para asignar las fechas de preceptividad se priorizarán algunos puestos de trabajo. Entre ellos los siguientes: los de los y las responsables municipales (subdirectores/as, jefes/as de subárea, etc.), los y las responsables en general (jefes/as de grupo); secretarios/as de concejales/as y de directores/directoras.
- Además de esos puestos, se priorizarán los que ofrecen atención a la ciudadanía.

A la hora de asignar nuevas fechas de preceptividad, la preferencia será asignar fechas vencidas.

Las propuestas para asignar y/o adecuar perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad se analizarán y consensuarán en la comisión ENBA (ver apartado 3.6.2.2 Comisión ENBA).

3.10 Recursos del Plan de Uso

Los recursos con los que se cuenta para implementar el Plan de Uso en el presente período de planificación son las personas coordinadoras de euskera y la plantilla adscrita a la Subdirección de Euskera.

⁵ Artículo 11 del Decreto 86/1997: "El índice de obligado cumplimiento es el porcentaje que, para cada Administración y en cada período de planificación, debe suponer, respecto del total de dotaciones de puestos de trabajo, el número de aquellas que tengan asignado un perfil lingüístico preceptivo".

Personas coordinadoras de euskera de las unidades del plan

Son los trabajadores y trabajadoras que realizarán las tareas de coordinación en las 32 unidades de trabajo del plan a las que se hace referencia en el apartado 3.6.1. Para los/las coordinadores/as de euskera el Plan de Uso es una tarea transversal y, por tanto, el trabajo de coordinación en este campo se suma a las funciones propias de su puesto.

Subdirección de Euskera

Esta es la estructura de la Subdirección de Euskera en 2019:

- Subdirectora
- 4 técnicos y técnicas de euskera
- 3 traductores y traductoras
- 2 traductores interpretes
- 1 técnica de Administración General
- 3 administrativas

La Subdirección de Euskera desarrolla su actividad en dos ámbitos de actuación: por un lado, programas destinados a la ciudadanía, y, por otro lado, la normalización lingüística del propio Ayuntamiento; y, precisamente, las tareas propias del Plan de Uso se enmarcan en este último campo. Siendo eso así, el Plan de Uso es una tarea más para la Subdirección, pero no la única.

Los técnicos/técnicas de euskera en lo que respecta al Plan de Uso tienen los siguientes cometidos:

- ✓ Proponer el plan 2018-2022 y realizar su seguimiento
- ✓ Proponer el plan anual y realizar su seguimiento
- ✓ Encauzar las tareas de forma conjunta con las personas coordinadoras de euskera.
- ✓ Encauzar las labores de las comisiones

Por otro lado, los traductores y traductoras, dentro de sus obligaciones habituales, realizarán las traducciones de los escritos, modelos y demás que se creen como consecuencia de la puesta en marcha del plan.

3.11 Recursos económicos

Los recursos destinados al desarrollo del Plan de Uso serán aquellos establecidos en las partidas correspondientes en los presupuestos anuales del Ayuntamiento; en concreto, aquellos que corresponden a los siguientes conceptos:

- ✓ Programa de capacitación lingüística de la plantilla.
- ✓ Iniciativas encaminadas a impulsar el uso del euskera y acciones de comunicación.
- ✓ Traducciones.

3.12 Evaluación y seguimiento

Todos los años se realizará el seguimiento de los objetivos del Período de Planificación de Normalización del Uso del Euskera 2018-2022, para determinar aquellos aspectos bien encauzados y aquellos mejorables, así como para recoger los datos de los indicadores principales de EME.

De cara a ese objetivo, será responsabilidad de cada dirección realizar el seguimiento de los objetivos establecidos. Para ello, la Subdirección de Euskera configurará una serie de indicadores, teniendo como ejes los objetivos de los planes de gestión.

Por otro lado, en lo que respecta a la evaluación final del Plan de Uso, se realizará una tarea más completa, recogiendo datos tanto cualitativos como cuantitativos, en base a las siguientes fuentes de información:

- Datos que han de ser recogidos por los y las responsables y representantes de cada dirección: rotulación, página web, aplicaciones, contratos, publicaciones, actos públicos, registros,...
- Datos aportados por el personal de las direcciones sobre el uso oral y escrito del idioma: lengua de recepción, lengua de relación con la ciudadanía, lengua de trabajo, lengua de creación,...
- Datos cualitativos aportados por la plantilla.

Por último resaltar que para facilitar la evaluación se empleará la aplicación *Hizketa*, diseñada por la Viceconsejería de Política Lingüística para la gestión de los planes de uso; esto es, dicha aplicación será la que se utilizará para gestionar el V Plan de Uso del Ayuntamiento de Bilbao.