Bilbao

Programas para la promoción del uso del euskera

AENOR
Servicio Certificado
Cartas de servicios

bilbon euskaraz

CARTA DE SERVICIOS
2023-2024
8ª edición

www.bilbao.eus

LF
Lectura fácil

Certificado Nº: CDS-2007/0003
Fecha: 17/05/2007

Las cartas de servicios son los documentos
que utilizamos en el Ayuntamiento de Bilbao
para comunicar nuestros servicios
y compromisos con las personas
que viven, visitan o trabajan en la ciudad,
y responder a sus necesidades y expectativas.

Además, para comprobar
que cumplimos con estos compromisos
todos los años realizamos
una auditoría de estas cartas,
publicamos los resultados obtenidos,
e identificamos y realizamos mejoras
en nuestros servicios.

Ayuntamiento de Bilbao

MISIÓN

La misión de la **Subdirección de Euskera**
es impulsar la normalización del euskera en la villa,
para que Bilbao sea cada vez más bilingüe.
El reto principal es lograr que aumente el uso del idioma
en las calles de Bilbao.

Así, la Subdirección de Euskera desarrolla programas
para que la población bilbaína asocie el euskera
a experiencias positivas y sea consciente de que la lengua
aporta un valor añadido.

Los programas tienen estas características:

. Se desarrollan en el ámbito del ocio, el comercio
y la hostelería, así como en el ámbito escolar.
. Se organizan actividades novedosas y atractivas
para todas las edades.
. Se trabajan el conocimiento, el uso y la motivación
de la lengua.

Unidad responsable de la Carta de Servicio:
SUBDIRECCIÓN DE EUSKERA

Plaza Venezuela, 2-7ª planta (Edificio Aznar). 48001 Bilbao
Teléfonos: 94 420 51 61 / 94 420 44 16 / 94 420 43 91
euskera@bilbao.eus www.bilbaoeuskaraz.bilbao.eus

bilbon euskaraz

¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

En la **Subdirección de Euskera** planificamos, difundimos y gestionamos programas para fomentar el uso del euskera, y hacemos su seguimiento.

Al organizar los programas tenemos en cuenta:

- Que sean adecuados para cualquier edad.
- Que los temas sean actuales y variados.
- Que las actividades sean atractivas e interesantes.
- Que el horario esté adaptado a las personas participantes en las actividades.
- Que los espacios sean adecuados para las actividades propuestas.
- Que se cuente con profesionales de calidad (profesorado, educadores y educadoras, monitorado, artistas).
- Que las iniciativas se difundan en todos los barrios de Bilbao.

1 Atención e información

. Ofrecemos a las personas usuarias atención presencial, telefónica o por correo electrónico.

. Ofrecemos a las personas interesadas información sobre los programas: horarios, número de plazas, cómo inscribirse, etcétera.

. Ofrecemos a la ciudadanía información actualizada, tanto en las páginas web www.bilbao.eus y www.bilbaoeuskaraz.bilbao.eus como en las redes sociales.

. Difundimos los programas, mediante varios canales.

Programas para la promoción del uso del euskera

2

Organizamos programas para promocionar el uso del euskera en estos ámbitos:

. Programas de ocio adaptados a las diferentes edades.

. Programa dirigido al comercio y a la hostelería.

. Programas del ámbito escolar, desde Educación Primaria hasta Educación Secundaria Obligatoria.

1 PROGRAMAS DE OCIO

NOMBRE DEL PROGRAMA	DIRIGIDO A	EN QUÉ CONSISTE
Ikusi eta Ikasi	Niños y niñas hasta 10 años y sus familiares	Circuito cultural que combina ocio, cultura y educación: espectáculos, cuentacuentos, talleres en familia...
Harrapazank	Jóvenes de 10 a 16 años	Oferta atractiva y novedosa de actividades y espectáculos en euskera: concurso de talentos, torneo de *gamers*, talleres variados.
Darabilbo	Mayores de 16 años	Acciones grupales para usar el euskera en el ámbito del ocio: talleres, charlas, visitas guiadas, excursiones...
Mintzapraktika	Mayores de 16 años	Pequeños grupos semanales de conversación en los barrios de Bilbao, para quienes quieran practicar y usar el euskera.

2 PROGRAMA DIRIGIDO AL COMERCIO Y A LA HOSTELERÍA

NOMBRE DEL PROGRAMA	DIRIGIDO A	EN QUÉ CONSISTE
Biribilko	Personal de comercio y de hostelería	Iniciativa para fomentar la normalización del euskera en los sectores del comercio y de la hostelería: - cursos de euskera, - servicio de asesoramiento, - actividades para fomentar la atención en euskera...

3 PROGRAMAS DEL ÁMBITO ESCOLAR

NOMBRE DEL PROGRAMA	DIRIGIDO A	EN QUÉ CONSISTE
Rafael Mikoleta Ipuin Lehiaketa	Niños, niñas y jóvenes de 8 a 16 años	Concurso de cuentos para fomentar la lectura y escritura en euskera.
Mundu bat bertso	Niños y niñas de 10 a 12 años	Talleres de bertsos durante el curso escolar: bertsos antiguos, melodías, canciones, bases teóricas, etc.
Zinema euskaraz	Niños, niñas y jóvenes de 4 a 16 años	Sesiones de películas en euskera en las salas de cine, y trabajo de unidades didácticas relacionadas con ellas.
Euskal jolasak eta jokoak	Niños, niñas y jóvenes de 10 a 16 años	Sesiones de fomento de juegos vascos de recreo y competición en los centros escolares, y Competición Interescolar de Deporte Rural.

NOS COMPROMETEMOS A...

Atención e información

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

T Dar una atención adecuada: explicaciones claras y buen trato.

Conseguir una puntuación mínima de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

. La satisfacción de las personas usuarias con las explicaciones recibidas.

. La satisfacción de las personas usuarias con el trato.

. El nº de quejas sobre la atención dada.

T Responder a las solicitudes de información sobre programas de promoción del uso del euskera en 2 días laborables como máximo.

. El % de solicitudes de información contestadas en plazo.

T Difundir la información adecuadamente:

- Difusión general (sitios web, notas de prensa y publicidad).
- Directamente a las personas interesadas (correo ordinario y correo electrónico).

. El % de programas publicados en el sitio web municipal.

. El % de los programas en que se ha enviado información directamente a las entidades interesadas*.

* Entidades interesadas: escuelas, infancia y juventud, participantes de ediciones anteriores y establecimientos.

ÁMBITOS

- **T** Todos los ámbitos
- **1** Ocio
- **2** Comercio y hostelería
- **3** Escolar

Programas para la promoción del uso del euskera

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

T Contar con una programación lo más amplia posible:

- Adecuarla a las diferentes franjas de edad*.
- Desarrollar diferentes actividades** y ofrecer, como mínimo, 9 tipos.

* Franjas de edad: infancia, juventud y personas adultas.

** Tipos de actividades: espectáculos, sesiones de cine, talleres, concursos, cursos, encuentros, grupos de conversación, conferencias y excursiones.

. El nº de franjas de edad que se toman en cuenta.

. El nº de actividades diferentes que se han desarrollado

---

1 **2** Organizar programas de los ámbitos de ocio y escolar en todos los distritos*.

* Distritos: Deusto, Uribarri, Otxarkoaga-Txurdinaga, Begoña, Ibaiondo, Abando, Errekalde y Basurtu-Zorrotza.

. El % de programas de los ámbitos de ocio y escolar organizados en todos los distritos.

---

1 **2** Incluir en el diseño de los programas de los ámbitos de ocio y escolar el 80% de las políticas transversales* impulsadas por el Ayuntamiento.

* Políticas transversales: Euskera, juventud, igualdad de género, interculturalidad, accesibilidad/discapacidad y salud.

. El % de las políticas transversales municipales introducidas en los programas.

NOS COMPROMETEMOS A...

Programas para la promoción del uso del euskera

	MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO
1 Comunicar los resultados, cuando las plazas de los programas se adjudican mediante sorteo, en un plazo máximo de 4 días desde que finaliza el plazo de inscripción.	. El % de programas comunicados dentro de plazo.
2 Garantizar la participación de todas las personas del sector comercial y hostelero matriculadas en los cursos de "Biribilko".	. El % de personas del sector comercial y hostelero que han participado en los cursos.
2 Garantizar a todos los establecimientos que participan en la iniciativa "Biribilko" la oferta de servicios de euskera*. * Servicios: servicio de traducción, diccionarios sectoriales y recursos promocionales.	. El % de establecimientos que han recibido la oferta de servicios de euskera.

	MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO
1 Desarrollar las actividades de los programas de ocio en instalaciones idóneas para las personas usuarias. Conseguir una puntuación mínima de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	. La satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones.
T Ofrecer actividades y contenidos en los programas que resulten de interés a las personas usuarias. Conseguir una puntuación mínima de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	. La satisfacción de las personas usuarias con las actividades y los contenidos de los programas.

ÁMBITOS

- T Todos los ámbitos
- 1 Ocio
- 2 Comercio y hostelería
- 3 Escolar

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Una muestra representativa de personas usuarias (por género, edad y territorio-distritos) valorará cada año su satisfacción con los servicios de esta carta en una escala de 0 a 10.

¿QUÉ HACEMOS SI NO SE CUMPLE ALGÚN COMPROMISO?

Cuando los compromisos de la Carta no se pueden cumplir total o parcialmente por causas internas o externas al servicio, el Ayuntamiento actuará para corregir esta situación y no perjudicar a las personas usuarias del servicio.

En esos casos, el equipo responsable se encargará de solucionar las incidencias para que el servicio vuelva a la actividad (si fue suspendido) o a la normalidad (si fue afectado).

¿DÓNDE COMUNICAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS?

Todos los años se publica el resultado del cumplimiento de los compromisos en la web municipal **www.bilbao.eus**

En la web municipal también se puede consultar:

. La **legislación aplicable**.
. Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.
. **Modificaciones** de esta versión de la carta.

¿CÓMO PUEDEN PARTICIPAR LAS PERSONAS USUARIAS?

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de esta Carta de Servicios, participando en las futuras revisiones que se realicen.

Las personas interesadas deben contactar con el **Gabinete de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento**, a través del correo esankalitateari@bilbao.eus

¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando sus sugerencias y quejas en:

. En la oficina de la Subdirección de Euskera.
. Las oficinas de **Atención Ciudadana** ubicadas en el Edificio de San Agustín y en los Centros Municipales de Distrito.
. En el **Registro electrónico** de la página web del Ayuntamiento www.bilbao.eus/sede electrónica. El acceso se hace mediante certificado electrónico, BakQ o clave de acceso web.
. La página Web del Ayuntamiento www.bilbao.eus (Tu Ayuntamiento te escucha).
. El teléfono municipal de información **010**.

Se responderá a todas las quejas y sugerencias recibidas en 1 mes como máximo.

¿DÓNDE ESTAMOS?

DEPARTAMENTO

Subdirección de Euskera

CONTACTO

Plaza Venezuela, 2-7ª planta (Edificio Aznar)
48001 Bilbao

Teléfonos:
94 420 51 61
94 420 44 16
94 420 43 91

euskera@bilbao.eus
www.bilbaoeuskaraz.bilbao.eus

ACCESO

Autobús:
Bilbobus, Líneas: 01, 03, 10, 30, 40, 50, A1, A2, A5

Metro:
Abando

Tren:
Renfe (Abando)
FEVE (Concordia)

Tranvía:
Abando
Pío Baroja

Punto Bilbaobizi:
Abando
Ayuntamiento

HORARIO

Invierno
(octubre a mayo)
Lunes a viernes:
08:30 - 14:00

Verano
(junio a septiembre)
Lunes a viernes:
08:30 - 13:00

DARA BILBO
BILBON AISIALDIA EUSKARAZ

Biribilko
Bilbo Komertziala