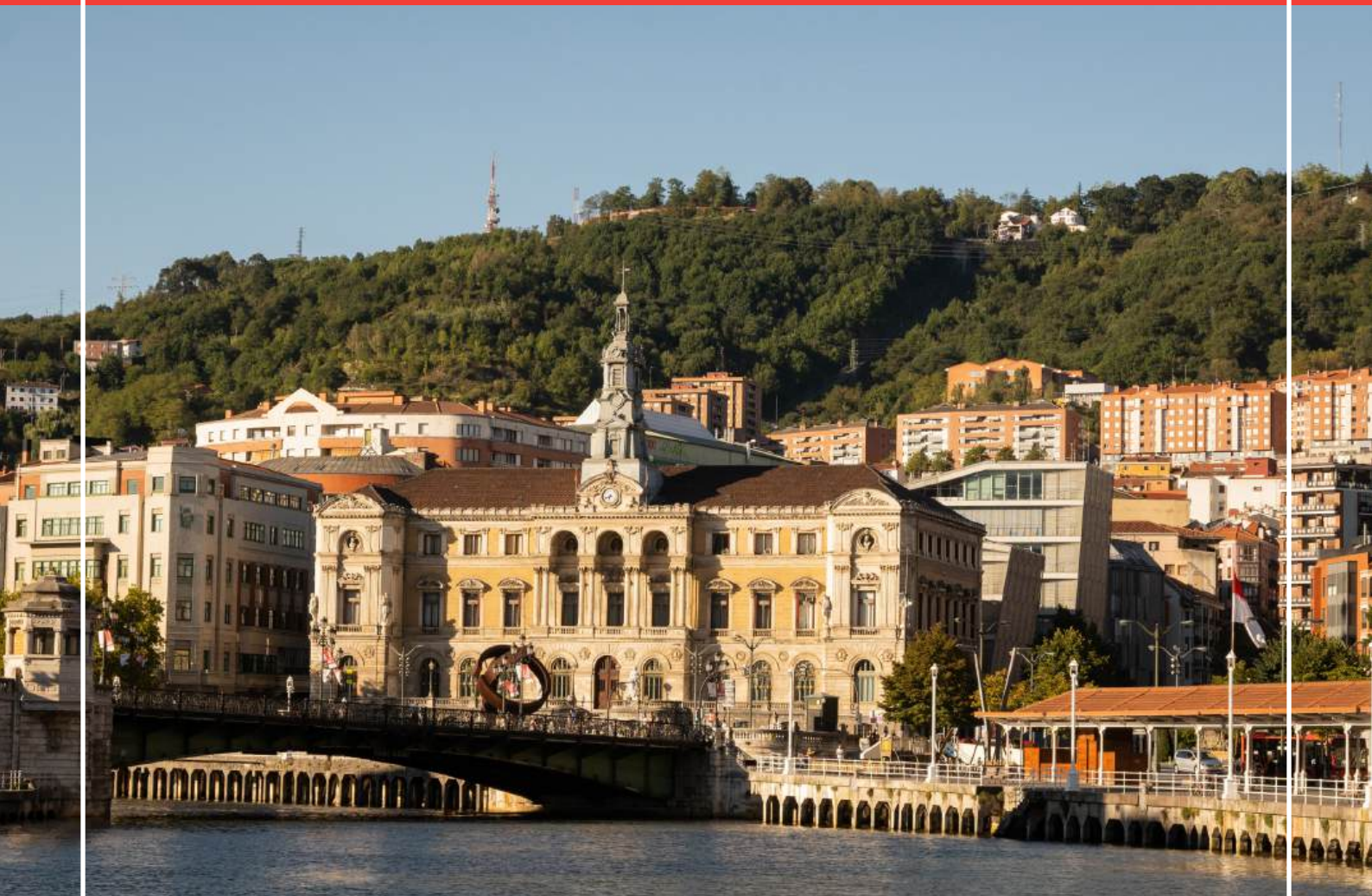




Bilbao

PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO

VII PERIODO DE PLANIFICACIÓN
(2023-2027)



Presentación: Juan Mari Aburto Alcalde de Bilbao	3
0. Introducción	4
1. Antecedentes del VII Periodo de Planificación	5
2. Valoración del VI Periodo de Planificación (2018-2022)	7
2.1. Acciones puestas en marcha durante el VI Periodo de Planificación	8
2.1.1. Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales	8
2.1.2. Modelo organizativo	8
2.1.2.1. Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización	8
2.1.2.2. Comisión ENBA	9
2.1.2.3. Grupos de euskera	9
2.1.2.3.1 Personas coordinadoras de euskera	10
2.1.3. Programa Trebakuntza	10
2.1.4. Acciones de comunicación y sensibilización	11
2.2. Resultados de la evaluación	11
2.2.1. Análisis cuantitativo	11
2.2.2. Análisis cualitativo	18
2.3. Competencia lingüística del personal municipal	18
2.4. Conclusiones	20
3. Plan de Uso del VII Periodo de Planificación	21
3.1. Ámbito de aplicación	22
3.2. Periodo de aplicación	23
3.3. Objeto principal	23
3.4. Marco de Gestión y Uso para la Normalización del Euskera (KEMEN) del VII Periodo de Planificación	23
3.5. Plan estratégico y plan de gestión	24
3.6. Objetivos principales	24
3.7. Líneas de trabajo y medidas	25
3.7.1. Gestión: Eje 1	26
3.7.2. Uso: Eje 2	28
3.8. Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad	31
3.9. Modelo organizativo y metodología	32
3.9.1. Comisiones Directivas del Plan de Uso	32
3.9.2. Grupos de euskera	34
3.9.3. Comisión ENBA	34
3.10. Recursos para el desarrollo del Plan de Uso	34
3.11. Evaluación final del periodo de planificación	36



BILBAO

BILBOKO UDALA
EXCMO AYUNTAMIENTO DE BILBAO

ALKATETZA-LEHENDAKARITZA
ALCALDÍA-PRESIDENCIA

En nuestro Ayuntamiento hemos recorrido un largo camino en la normalización del uso del euskera y, en esta tarea, los Planes de Uso que se han ido aprobando han sido instrumentos imprescindibles. En este camino han sido varios los avances que se han dado, por ejemplo, la mejora de la capacitación lingüística del personal para ofrecer el servicio en euskera. Aún así, todavía tenemos aspectos que mejorar en diferentes ámbitos.

Con el fin de seguir avanzando, la Junta de Gobierno ha aprobado el Plan de Normalización del Uso del Euskera VII Periodo de Planificación (2023-2027), en la sesión celebrada el 11 de septiembre de 2024.

Tal y como se recoge en el actual Plan de Mandato del Ayuntamiento de Bilbao, la acción denominada "Bilbao euskaldun" es prioritaria. Es por ello por lo que el Ayuntamiento tiene el compromiso de desarrollar el Plan de Normalización del Uso del Euskera, con el objetivo de que el euskera sea lengua de servicio y lengua de trabajo. Ejemplo de este compromiso es haber incluido en el ámbito de aplicación del Plan de Uso a las entidades municipales, por primera vez.

En el Ayuntamiento trabajamos en las dos lenguas oficiales y la gestión de estas es tarea de todas las áreas, direcciones y entidades municipales.

Así, uno de los retos de este periodo de planificación es incrementar el uso del euskera como lengua de trabajo, puesto que en la medida que avancemos en este aspecto, también incidiremos en la lengua de servicio.

Por último, os animo a todas las personas que formamos este Ayuntamiento a cumplir el reto que tenemos por delante y a mostrar actitudes modélicas para que esta institución tenga una actitud proactiva y sea motor del euskera en nuestro municipio.

En Bilbao, septiembre de 2024

Juan Mari Aburto
Alcalde de Bilbao

INTRODUCCIÓN

El Plan de Uso del Ayuntamiento de Bilbao se enmarca dentro del proceso de normalización del euskera.

Desde el punto de vista normativo, hay una novedad en cuanto al funcionamiento. Hasta ahora, nos hemos basado en el Decreto 86/1997¹ y, en adelante, será el Decreto 19/2024² el que guíe la actividad de normalización en el seno del Ayuntamiento.

Asimismo, el nuevo Plan de Uso se alinea con la normativa sectorial vigente en este momento del proceso de normalización del euskera: Ley 10/1982 del Euskera; Ley Municipal 2/2016 y Decreto 179/2019 que la desarrolla; Ley 11/2022 del Empleo Público Vasco; Ley 4/2023 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Así, como muestra del compromiso del Ayuntamiento con el uso del euskera, en este Plan se recogen las medidas a implementar durante el VII Periodo de Planificación (2023-2027), siguiendo las directrices definidas por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco y el sistema de indicadores KEMEN.

Dado que el Plan de Uso es un plan estratégico, es también transversal, por lo que este Plan pretende profundizar en la transversalidad del euskera, ya que la normalización es tarea del conjunto de la institución y no sólo de la Dirección de Euskera. Por ello, se prestará especial atención al sistema de gestión y al liderazgo.

Este documento consta de dos partes principales. En la primera parte, se ha realizado la valoración del VI Periodo de Planificación.

En la segunda, se recoge el Plan de Uso para el VII Periodo de Planificación. Por primera vez, las entidades municipales estarán incluidas en el ámbito de aplicación del Plan de Uso, además de las áreas municipales. Por lo tanto, se irán adaptando progresivamente a las líneas de trabajo y medidas recogidas. Para ello, se realizará un trabajo específico con ellas, adecuándonos a su realidad y ritmo.

De hecho, en lo que respecta a la normalización del euskera, las entidades municipales se encuentran en fase de adaptación, si bien algunas de ellas han iniciado ya su andadura. En este periodo de planificación, por tanto, cada entidad municipal aprobará su propio plan de gestión, con la colaboración de la Dirección de Euskera.

Por otra parte, para comprender en toda su dimensión el trabajo de planificación que está desarrollando el Ayuntamiento en el ámbito de la normalización, debe analizarse el nuevo Plan de Uso junto con los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales. Por ello, algunas de las medidas recogidas en el Plan de Uso están orientadas, precisamente, a que lo establecido en los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales se cumpla en todos los ámbitos.

1 | 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.

2 | Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco.



1 ANTECEDENTES DEL VII PERIODO DE PLANIFICACIÓN

En virtud del Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, vigente hasta 2024, los planes de normalización del uso del euskera aprobados por el Ayuntamiento de Bilbao han sido cinco:

- **II Periodo de Planificación (1997-2002):**
I Plan de Normalización del Uso del Euskera del Ayuntamiento de Bilbao.
- **III Periodo de Planificación (2003-2007):**
II Plan de Normalización del uso del Euskera en el Ayuntamiento de Bilbao.
- **IV Periodo de Planificación (2008-2012):**
III Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Bilbao.
- **V Periodo de Planificación (2013-2017):**
IV Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Bilbao.
- **VI Periodo de Planificación (2018-2022):**
V Plan de Normalización del Uso del Euskera del Ayuntamiento de Bilbao.

Continuando con los periodos de planificación anteriores, en este momento corresponde al Ayuntamiento de Bilbao aprobar el plan para el nuevo periodo de planificación 2023-2027, en base al Decreto 19/2024, de 22 de febrero. Para ello, la Dirección de Euskera del Área de Euskera, Atención y Participación Ciudadana, Agenda 2030 e Internacional ha realizado la valoración del VI Periodo de Planificación, y basándose en ella, ha diseñado el siguiente plan.



2.

**VALORACIÓN DEL
VI PERIODO DE
PLANIFICACIÓN
(2018-2022)**

2.1. ACCIONES PUESTAS EN MARCHA DURANTE EL VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN

El Ayuntamiento de Bilbao aprobó en Junta de Gobierno de 17 de abril de 2019 el Plan de Normalización del Uso del Euskera del Ayuntamiento de Bilbao (2018-2022), como continuación del trabajo realizado en los anteriores periodos de planificación en materia de normalización lingüística. Han sido varias las medidas desarrolladas y las acciones puestas en marcha, destacando las acciones de normalización relacionadas con la gestión.

2.1.1. Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales

Tal y como se recoge en el Plan, el Ayuntamiento de Bilbao debía aprobar los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en el periodo de planificación 2018-2022.

Los objetivos principales de los Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales son tres:

- 1) Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y lograr la igualdad efectiva en las comunicaciones que esta mantenga con todas las áreas del Ayuntamiento de Bilbao y sus entidades municipales, para lo cual se impulsarán las acciones necesarias y se superarán los obstáculos que impidan la consecución de este objetivo.
- 2) Normalizar y fomentar el uso del euskera como lengua de servicio y de trabajo en las áreas del Ayuntamiento de Bilbao y en sus entidades municipales.
- 3) Regular el uso de las lenguas oficiales en todos los ámbitos de actuación del Ayuntamiento de Bilbao y sus entes municipales, a fin de integrar los criterios lingüísticos en el funcionamiento municipal y en el sistema de gestión de la entidad.

En este sentido, la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Bilbao, tras consensuar los criterios lingüísticos en colaboración con las áreas municipales, La Comisión ENBA y la Comisión Guía, aprobó los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en sesión celebrada el 16 de febrero de 2022.

Tras su aprobación, se difundieron al conjunto del personal municipal. Por un lado, se envió un mensaje a todo el personal informando del acuerdo y, por otro, se publicó un folleto con los criterios lingüísticos y se publicó en ATARIA y en la web. Posteriormente se realizaron presentaciones individuales a representantes de todas las entidades municipales.

2.1.2. Modelo organizativo

Con el fin de gestionar eficazmente el uso del euskera en el funcionamiento cotidiano, en el VI Periodo de Planificación se crearon varias estructuras organizativas.

2.1.2.1. Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización

Durante el VI Periodo de Planificación se constituyó y puso en marcha la Comisión Guía para el Seguimiento de la Normalización, con el objetivo de reforzar el liderazgo del Plan de Uso y compartir la dirección del Plan Estratégico.

Las funciones de la Comisión Guía han sido las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de las normas relativas al uso de las lenguas oficiales.
- Realizar propuestas de gestión lingüística.
- Hacer el seguimiento del Plan de Uso.

Con el fin de llevar a cabo estas tareas, la Comisión Guía se ha reunido en dos ocasiones en este periodo de planificación.

2.1.2.2. Comisión ENBA

La Comisión de Normalización del Euskera (ENBA), creada por Decreto de 9 de abril de 1987, está compuesta por representantes de las áreas de Cultura y Gobernanza, y Euskera, Atención y Participación Ciudadana, Agenda 2030 e Internacional, así como por representantes de la Junta de Personal.

En este periodo de planificación, ENBA se ha reunido en 6 ocasiones, abordando aspectos como los criterios lingüísticos, grupos de euskera creados, perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad, temas relacionados con la Relación de Puestos de Trabajo, información sobre la evaluación, etc.

2.1.2.3. Grupos de euskera

Durante el VI Periodo de Planificación se han constituido grupos de euskera en todas las direcciones del Ayuntamiento, un total de 27, para el desarrollo e implementación del Plan de Uso en los ámbitos de su competencia.

Estos son los miembros de los grupos de euskera (149 personas en total):



Responsables de la dirección:
puestos de dirección, subdirección y jefaturas de subáreas.



Personas coordinadoras de euskera de la dirección.



Responsables de la Subdirección de Euskera: directora, subdirectora y puestos técnicos.

	DIRECCIÓN	Nº de personas	Coordinadores/as de euskera
1	Secretaría general del pleno	2	1
2	Dirección de asesoría jurídica	2	1
3	Dirección de la oficina de la junta de gobierno	2	1
4	Dirección de la intervención general municipal	3	1
5	Dirección de gabinete de alcaldía (oficina de comunicación)	2	1
6	Dirección de protocolo y relaciones públicas e institucionales	2	1
7	Alcaldía (servicios generales)	4	1
8	Dirección de organización y gestión de recursos humanos	11	3
9	Dirección de cultura	5	3
10	Dirección de euskera y educación	4	1
11	Dirección de juventud y deportes	4	1
12	Dirección de movilidad y sostenibilidad	6	1
13	Dirección de salud y consumo	8	2
14	Dirección de acción social	8	3
15	Dirección de cooperación, convivencia y fiestas	4	3
16	Dirección de igualdad	5	1
17	Dirección de obras y proyectos estratégicos	7	1
18	Dirección de planificación urbana	8	3
19	Dirección de servicios y calidad de vida	3	2
20	Dirección de espacio público	4	1
21	Dirección de gestión tributaria	12	1
22	Dirección de presupuestos	6	1
23	Dirección de contratación	3	1
24	Dirección de atención y participación ciudadana	6	3
25	Dirección del gabinete de calidad y evaluación	6	1
26	Dirección de seguridad ciudadana	15	4
27	Dirección de protección civil	7	2
	TOTAL	149	45

Tras analizar las funciones y tareas de cada dirección, la Subdirección de Euskera propuso a cada dirección su propio plan de gestión. Por un lado, se les propusieron acciones generales de normalización y, por otro, se recogieron acciones específicas de normalización vinculadas a las funciones que desempeña la propia dirección.

En base al plan de gestión propuesto, las direcciones aprobaron un plan de gestión para 2 años.

2.1.2.3.1. Personas coordinadoras de euskera

Han sido un pilar básico en la ejecución de los planes de gestión y han sido nombradas en todos los grupos de trabajo. Según el tamaño de la dirección, se ha nombrado más de una, con un total de 45.

El Plan de Uso del Euskera ha sido una tarea transversal para ellas, ya que, junto con las funciones propias de su puesto de trabajo, han desarrollado una labor de coordinación en materia de euskera en sus respectivas direcciones.

Formación a personas coordinadoras de euskera

Tal y como se recoge en el Plan de Uso del VI Periodo de Planificación, la Subdirección de Euskera les organizó sesiones de formación.

En 2021 y 2022, se ofreció un curso en el cual participaron 40 coordinadores y coordinadoras. El curso, de 4 horas de duración, se dividió en dos sesiones de dos horas de duración, y tenía diferentes objetivos: mejorar la comprensión de los pormenores de las tareas de esta figura, crear una red y adquirir un conocimiento básico sobre la normalización del euskera.

Seguimiento de los planes de gestión

Los técnicos y técnicas de euskera de la Subdirección de Euskera han mantenido un contacto habitual con las personas coordinadoras de euskera de las direcciones y, a través de las reuniones de seguimiento, se ha acordado si están en marcha las acciones de normalización aprobadas en los planes de gestión o si es necesario prever otro tipo de acciones.

2.1.3. Programa Trebakuntza

El programa Trebakuntza se puso en marcha en 2009 y está dirigido al personal del Ayuntamiento y a representantes y responsables municipales. El objetivo principal es trabajar las habilidades lingüísticas, tanto orales como escritas, del personal y de responsables municipales, y dar a conocer los recursos lingüísticos existentes en euskera para capacitarles para un uso adecuado del euskera en sus tareas habituales.

Formación dirigida al personal

En el VI Periodo de Planificación se ofertaron varios cursos para mejorar la competencia lingüística del personal. En los cursos se trabajaron, por un lado, las cuatro destrezas lingüísticas: expresión escrita, expresión oral, comprensión lectora y comprensión oral, y por otro lado, los siguientes ámbitos: gramática, recursos informáticos, vizcaíno y castellanismos cotidianos etcétera.

En la siguiente tabla se puede observar el desarrollo anual de la formación lingüística dedicada al personal:

AÑO	NÚMERO DE CURSOS	NÚMERO DE PARTICIPANTES
2018	9	99
2019	5	60
2020	8	122
2019	5	60
2022	10	175

Formación dirigida a representantes políticos

Se les ha ofrecido anualmente un curso para trabajar la fluidez verbal. El curso ha estado orientado a mejorar la fluidez verbal (elocuencia adecuada, hablar correctamente, espontaneidad...), tanto ante los medios de comunicación como en los actos públicos y, en general, en las presentaciones, reuniones, etc.

En la siguiente tabla se puede observar su participación año tras año:

AÑO	NÚMERO DE PARTICIPANTES
2018	14
2019	9
2020	12
2019	14
2022	12

Formación complementaria

Se ha ofertado formación complementaria a todo el personal que ha realizado algún curso de formación. Por un lado, mediante el envío de píldoras semanales por email, han recibido ejercicios para trabajar el euskera, artículos de divulgación, normas, etc. Por otro lado, se les ha asesorado para resolver dudas o profundizar en los conocimientos adquiridos en los cursos. Según el último dato del periodo de planificación, 539 trabajadores y trabajadoras han recibido formación complementaria.

2.1.4. Acciones de comunicación y sensibilización

A lo largo del periodo de planificación se han realizado acciones comunicativas y de sensibilización entre el personal municipal en iniciativas específicas relacionadas con el euskera, como el Euskararen Eguna, Euskaraldia y el paso de Korrika por Bilbao. En algunos casos se ha informado e invitado a participar en las iniciativas a todo el personal, y en otros se han creado píldoras específicas para enviarlas por email al personal.

2.2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El diagnóstico de la situación del uso del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao al final del periodo de planificación 2018-2022 ha sido el eje sobre el que se ha diseñado el periodo de planificación 2023-2027. Para ello, en el año 2023 la Dirección de Euskera realizó una evaluación con el objetivo de analizar la lengua de servicio, la lengua de trabajo y el sistema de gestión.

2.2.1. Análisis cuantitativo

Descripción del proceso

En cuanto al proceso de encuestación, se realizaron tres tipos de cuestionarios para la recogida de datos cuantitativos:

- A responsables del Ayuntamiento de Bilbao (concejales/as y directores/as).
- A las personas coordinadoras de euskera de las distintas direcciones.
- Al personal de las direcciones.

En el caso del personal, respondieron un total de 818 personas, con una tasa de respuesta del 56,5% y un margen de error de $\pm 3,2\%$ ³.

3 | El margen de error para que los datos de la muestra sean representativos debe ser como máximo de $\pm 5\%$, con un nivel de confianza del 96,5%, por lo que, al ser el margen de error de los datos de nuestra muestra menor, podemos afirmar que los datos son representativos.

Por otra parte, se recogieron datos sobre el uso real del euskera mediante la observación directa, aplicando la técnica del “cliente misterioso”, para medir en qué medida se usa cada lengua en la atención y las relaciones por escrito con la ciudadanía. En total se realizaron 576 observaciones.

Por último, debe señalarse que en el Plan de Normalización del Uso del Euskera 2018-2022 se tuvieron en cuenta los ejes y elementos recogidos en el EME. La siguiente evaluación se basa en dos ejes y seis elementos del Marco de Referencia Estándar (EME) que se evalúan en el proceso de evaluación de BIKAIN:

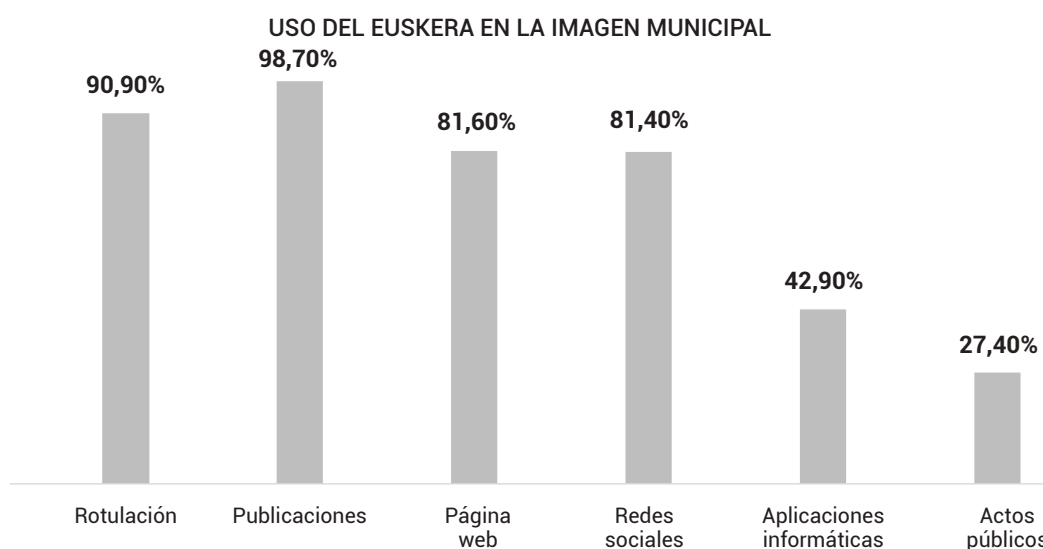
EJES	ELEMENTOS DE PRIMER NIVEL	FUENTE DE LOS DATOS CUANTITATIVOS ⁴
1.- Lengua de servicio	1.- Imagen del Ayuntamiento	Cuestionario para coordinadores/as de euskera
	2.- Relaciones con la ciudadanía	Cuestionario para el personal y observación directa
2.- Lengua de trabajo	3.- Comunicación interna y herramientas de trabajo	Cuestionario para el personal
	4.- Gestión de personas	Cuestionario para el personal
	5.- Relaciones externas	Cuestionario para el personal
	6.- Sistema de gestión	Cuestionario para el personal Cuestionario para coordinadores/as de euskera Cuestionario para concejales/as y directores/as

Resultados:

Lengua de servicio

Se entiende por lengua de servicio aquella que se utiliza en las relaciones orales y escritas con la ciudadanía para el desempeño de las tareas propias del puesto de trabajo.

En cuanto a la imagen corporativa, se han analizado los siguientes indicadores: rotulación visible, publicaciones, página web del Ayuntamiento, redes sociales, aplicaciones informáticas y actos públicos.



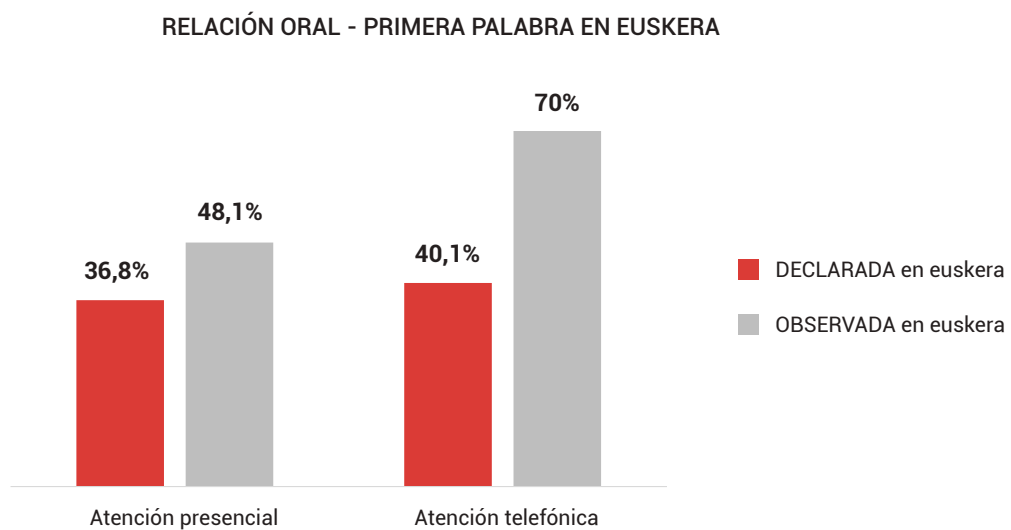
Los resultados muestran que en la mayoría de los ámbitos se garantiza el bilingüismo. No obstante, hay que señalar que el uso del euskera disminuye en las aplicaciones informáticas, así como en los actos públicos. De hecho, el uso oral medio del euskera en los actos públicos es del 27,4%.

4 | En esta columna se indica la fuente de la que se han obtenido los datos.

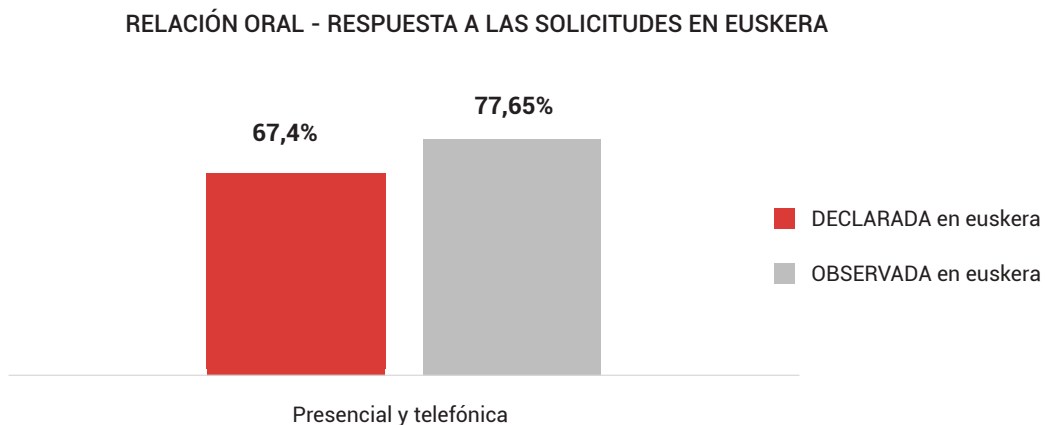
En cuanto a la relación con la ciudadanía, se han analizado los siguientes indicadores:

- **Relaciones orales con la ciudadanía.** Este indicador ha sido analizado desde una doble perspectiva: por un lado, la primera palabra o saludo inicial que el personal del Ayuntamiento dirige a la ciudadanía en euskera y, por otro, el idioma en que el Ayuntamiento ha respondido a las solicitudes realizadas en euskera por parte de la ciudadanía.
- **Relaciones por escrito con la ciudadanía.** Este indicador, al igual que el anterior, ha sido analizado desde una doble perspectiva, por un lado, la lengua en que se redactan los documentos remitidos a la ciudadanía en la primera comunicación y, por otro, la lengua de respuesta desde el Ayuntamiento a los escritos presentados en euskera por la ciudadanía.

En cuanto a los datos que se presentan, se clasifican en datos declarados (los indicados por el personal en el cuestionario) y los que se han recogido a través de la observación.

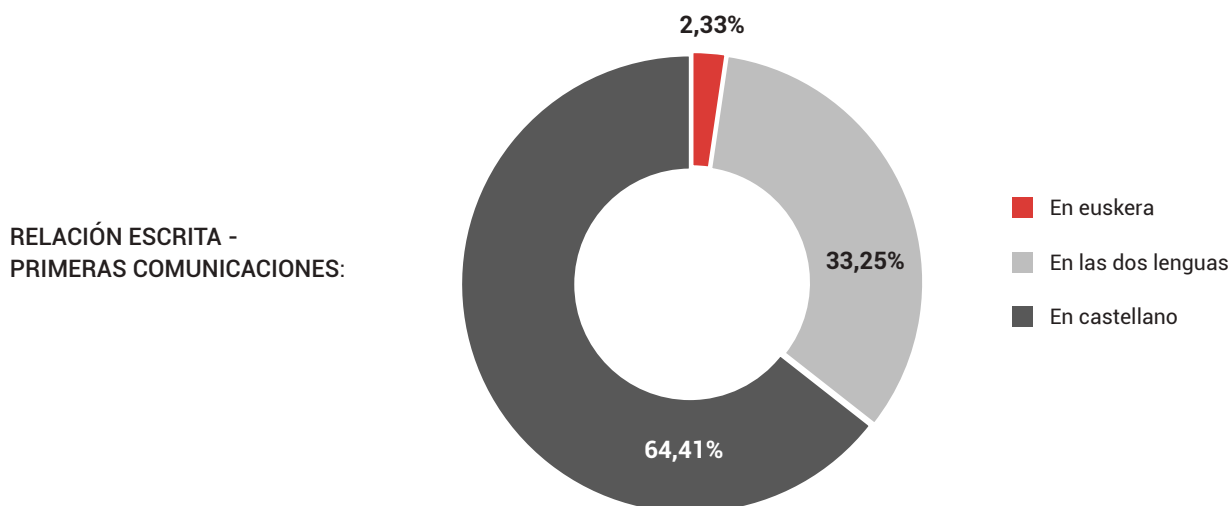


En las relaciones orales, el gráfico muestra que los datos recogidos en la observación son mejores que los declarados en el cuestionario. No obstante, existe margen de mejora de cara al cumplimiento de la regla de la primera palabra recogida en los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.



Por otro lado, en las solicitudes realizadas por la ciudadanía en euskera, según los datos declarados y los observados, se responde en euskera al 67,4% y al 77,65%, respectivamente.

Si atendemos a las relaciones escritas con la ciudadanía, vemos que en las primeras comunicaciones que se remiten a la ciudadanía predomina el castellano, concretamente se trata del 64,41%.



Una situación similar se da en las respuestas ofrecidas a los escritos presentados por la ciudadanía en euskera, ya que en el 37,37% de los casos se les responde en castellano.

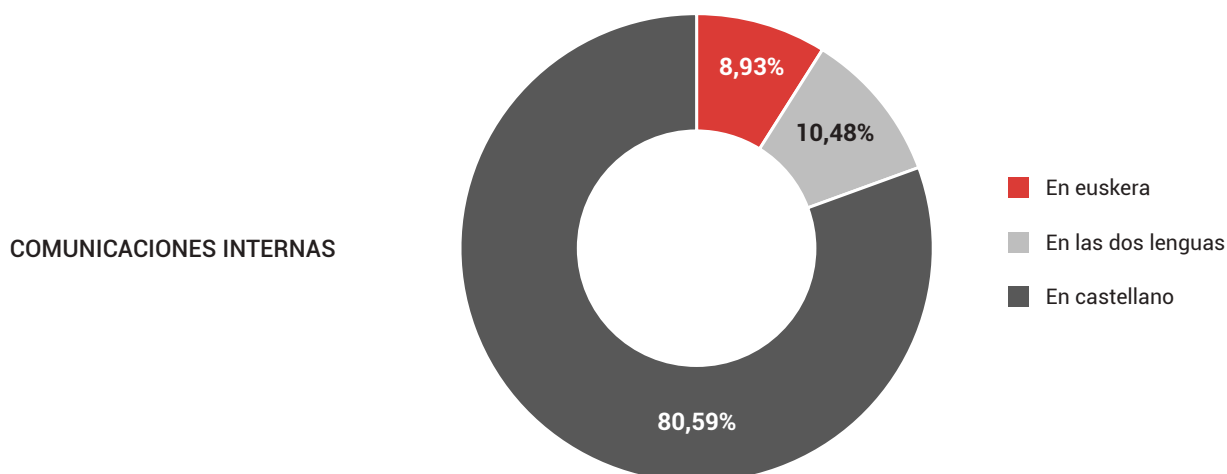
Sin embargo, la observación directa indica que en los correos electrónicos enviados se responde en euskera en un 91,1%. También en este caso los datos observados son mejores que los declarados, si bien los observados se limitan únicamente a la respuesta a los correos electrónicos.

En cuanto a los cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía, vemos que el 57,2% de los cursos y el 41,3% de las actividades se han ofertado en ambas lenguas. En euskera, en cambio, se han ofertado el 6,8% y el 2,5%, respectivamente.

Lengua de trabajo

La lengua de trabajo es la lengua que el personal utiliza oralmente y por escrito para desempeñar sus tareas y actividades en la institución.

En cuanto a la comunicación interna, el uso oral del euskera entre compañeros y compañeras de trabajo es del 22,12%, de forma presencial y telefónica. El uso de cada lengua en las comunicaciones oficiales escritas internas del Ayuntamiento es el siguiente:



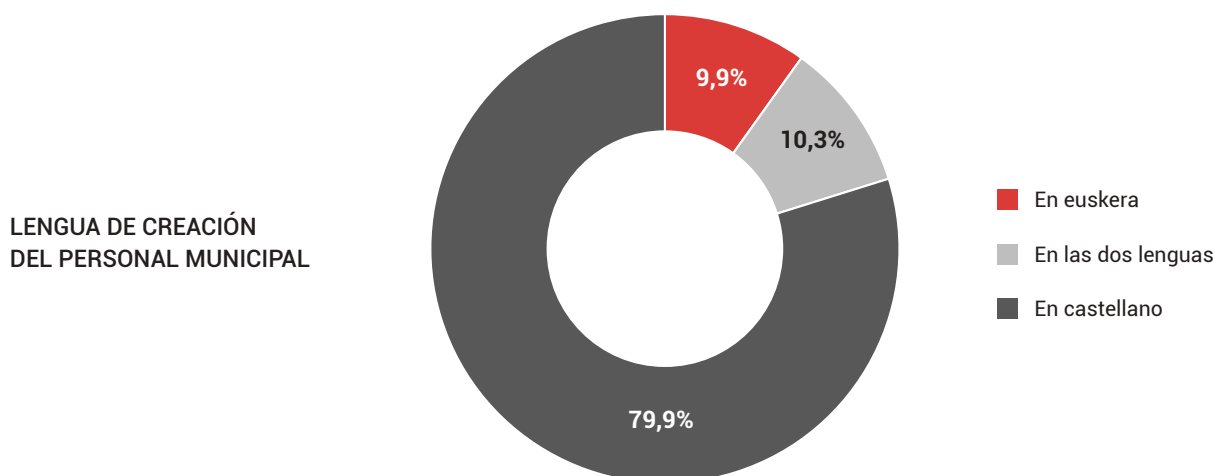
Hay una diferencia entre las dos lenguas oficiales, tanto en la comunicación oral como en la escrita. En la comunicación escrita, el 8,93% de las comunicaciones oficiales se llevan a cabo en euskera, frente al 80,59% de las realizadas en castellano. Estos datos muestran que la práctica totalidad de las comunicaciones oficiales se realizan en castellano.

En el caso de las reuniones de trabajo, el uso oral del euskera es del 12,49%. En los documentos escritos de las reuniones de trabajo, el uso del euskera es menor, concretamente un 4,66%.

En cuanto a la gestión de personas, el 63,8% del personal ha recibido formación en castellano y el 5,1% en euskera. Además, hay que señalar que sólo el 6,3% del personal tiene instaladas versiones en euskera de los programas informáticos y que, por otro lado, el 90,3% del personal utiliza siempre o casi siempre programas informáticos en castellano.

En cuanto a las relaciones externas, cabe señalar que el 23,87% y el 14,73% de las relaciones orales con otras administraciones y entidades privadas han sido en euskera, respectivamente; en el caso de las relaciones escritas, el 23,44% han sido en euskera o en ambas lenguas en el caso de otras administraciones, y el 12,46% en el caso de entidades privadas.

Dentro del Sistema de Gestión, observamos que los documentos de trabajo generados por el personal municipal se han creado en casi el 80% en castellano, tal y como se puede observar en el siguiente gráfico:



En la siguiente tabla se recogen todos los datos anteriores y algunos otros más:

LENGUA DE SERVICIO			
ELEMENTO DE PRIMER NIVEL	ELEMENTO DE SEGUNDO NIVEL	INDICADORES	DATOS (%)
IMAGEN CORPORATIVA	Rotulación y audiovisuales	Rotulación y audiovisuales	Rotulación 90,9% en ambas lenguas (el 9,1%, en castellano)
	Marketing, publicidad y actos públicos	Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería (impresos, sobres, tarjetas de visita...)	Publicaciones en ambas lenguas, 98,7% (el 1,1%, en castellano)
		Actos públicos	27,4% en euskera
	Entorno digital	Uso de la web, redes sociales y aplicaciones informáticas	El 81,6% de la página web es bilingüe (el 15,8%, en castellano). Las redes sociales están en ambas lenguas en un 81,4% (el 14,1%, en castellano) El 42,9% de las aplicaciones informáticas está en ambas lenguas (el 56,7%, en castellano)
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	Comunicación escrita con la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o producto	Primeras relaciones escritas con la ciudadanía	33,25% en ambas lenguas (2,33% en euskera)
		Respuestas en euskera a solicitudes escritas en euskera	Declarado: 48,5% en euskera (37,37% en ambas lenguas) Observación: 91,1% euskera
	Comunicación oral con la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o producto	Atención presencial en el centro de atención, atención telefónica y atención automatizada (primera palabra)	Declarado, atención presencial: 36,8% en euskera Observado, presencial: 48,1% en euskera
			Declarado, atención telefónica: 40,1% en euskera Observado, telefónica: 70% euskera
		Respuestas en euskera a las entrevistas iniciadas en euskera por la ciudadanía	Declarado, tanto presencial como telefónica: 67,4% en euskera
			Observado, tanto presencial como telefónica: 77,65% en euskera
	Cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía	Cursos: 36% en ambas lenguas (6,8% en euskera)	
		Actividades: 56,3% en ambas lenguas (2,5% en euskera)	

LENGUA DE TRABAJO				
ELEMENTO DE PRIMER NIVEL	ELEMENTO DE SEGUNDO NIVEL	INDICADORES	DATOS (%)	
COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO	Paisaje lingüístico asociado al trabajo	Paisaje lingüístico asociado al trabajo	5,4% en euskera, 37,4% en ambas lenguas y 57,2% en castellano	
	Comunicación escrita vertical y horizontal	Herramientas de información/comunicación	10,3% en euskera, 23,9% en ambas lenguas y 65,8% en castellano	
		Escritos de las reuniones de trabajo	4,66% en euskera, 16,21% en ambas lenguas y 79,13% en castellano	
		Escritos de relaciones internas de la organización	8,93% en euskera, 10,48% en ambas lenguas y 80,59% en castellano	
	Comunicación oral vertical y horizontal	Relaciones orales en las reuniones de trabajo internas de la organización	12,49% en euskera	
		Relaciones telefónicas internas de la organización	22,06% en euskera	
		Relaciones presenciales internas de la organización	22,18% en euskera	
	Recursos informáticos	Instalaciones de versiones en euskera	6,3% en euskera	
		Versiones en euskera*	70,3% siempre / casi siempre en castellano 20% más en castellano	
	GESTIÓN DE PERSONAS	Formación laboral	Formación laboral oral y escrita	63,8% en castellano, 5,1% en euskera
	RELACIONES EXTERNAS	Administración	Relaciones por escrito con las administraciones	6,32% en euskera, 17,12% en ambas lenguas y 76,57% en castellano
Relaciones orales con las administraciones			23,87% en euskera	
Entidades privadas, entidades financieras, proveedores de productos y servicios, etc.		Relaciones escritas con entidades privadas	4,25% en euskera, 8,21% en ambas lenguas y 87,54% en castellano	
		Relaciones orales con entidades privadas	14,73% en euskera	
SISTEMA DE GESTIÓN	Integración de la gestión lingüística en el sistema general de gestión	Realizar el seguimiento del plan de gestión por parte de la comisión directiva (Opinión de las personas coordinadoras de euskera)	36,9% no se realiza o no se sabe	

2.2.2. Análisis cualitativo

En cuanto a los datos cualitativos, se realizaron seis sesiones de participación con trabajadores y trabajadoras, personas coordinadoras de euskera y representantes sindicales para recoger opiniones, propuestas y expectativas sobre el Plan. El número total de participantes fue de 94.

Resultados:

En cuanto a la **lengua de servicio**, la percepción principal del personal es que el servicio en euskera está garantizado en el Ayuntamiento. En los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales se indica que la primera palabra debe ser en euskera tanto de forma presencial como telefónica. En este sentido, el personal reconoce la necesidad de interiorizar que la primera palabra sea en euskera. Asimismo, se apunta la necesidad de crear un ambiente euskaldun en la oficina para que los empleados y empleadas se expresen en euskera entre sí, y animar a la ciudadanía a utilizar el euskera en sus relaciones con el Ayuntamiento.

En las sesiones de participación con el personal se ha comentado que habría que incluir también señales identificativas para fomentar la demanda en euskera. Además, el personal señala que se debería informar al propio personal de los recursos existentes en euskera, para poder garantizar el servicio que se da en modo escrito en euskera.

De cara a la lengua de trabajo, se menciona la necesidad de fomentar el euskera en las oficinas, para lo cual se detecta la importancia de impulsar las sesiones para practicar oralmente la lengua (mintzasaioak), así como las sesiones de formación.

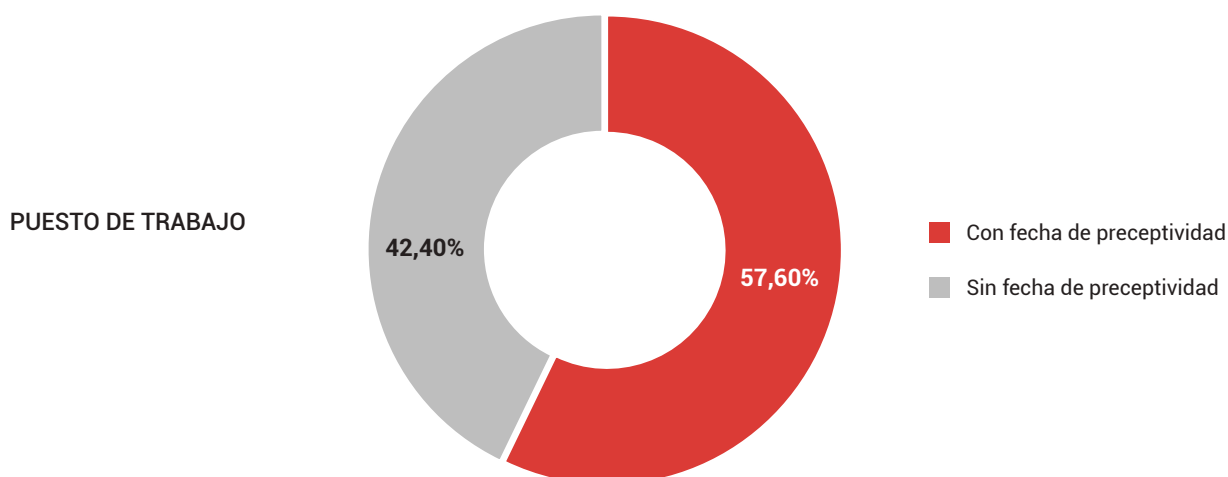
En cuanto a la **lengua de creación**, alrededor de la mitad del personal señala que en su día a día no es habitual redactar escritos breves en euskera. Por otra parte, la mitad del personal considera que es capaz de desarrollar sus funciones en euskera. Se han detectado opiniones discrepantes sobre la capacidad lingüística: por un lado, a modo de fortaleza se ha mencionado que cada vez hay más capacidad, pero por otro lado, se menciona la falta de capacidad para generar documentos.

En cuanto a la gestión de las lenguas, la mayoría de coordinadores y coordinadoras de euskera señalan que el Plan de Uso dispone de un sistema estructurado. Ven la necesidad de reforzar el seguimiento del Plan de Gestión en las direcciones, así como la proactividad de los responsables políticos y técnicos para cumplir los objetivos del Plan de Uso. Demandan un compromiso sólido, colaboración y apoyo a sus direcciones, así como una mayor implicación.

2.3. COMPETENCIA LINGÜÍSTICA DEL PERSONAL MUNICIPAL

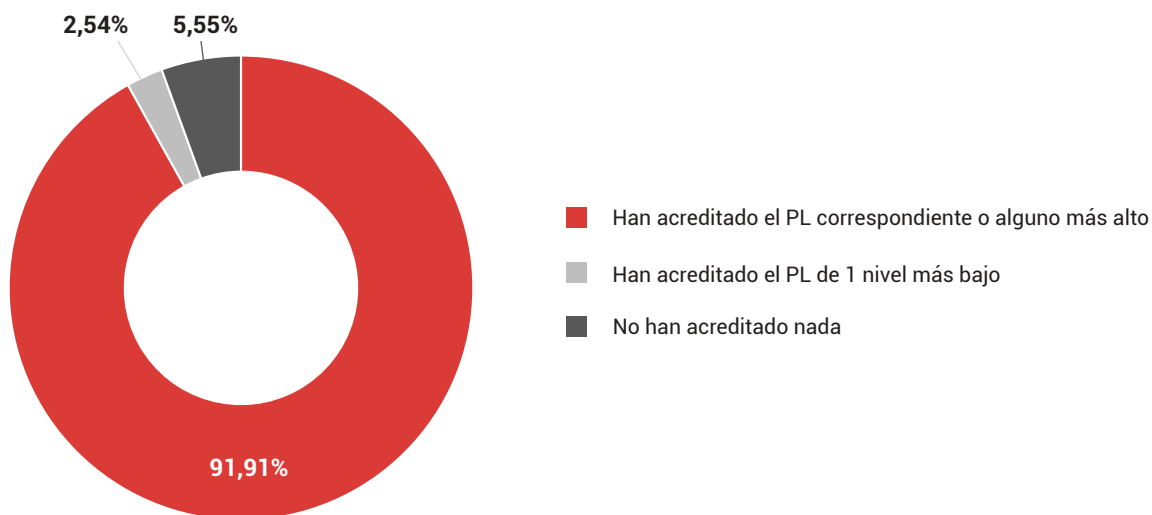
Índice de preceptividad y fechas de preceptividad

De conformidad con el Decreto 86/1997, el índice de preceptividad correspondiente al Ayuntamiento de Bilbao en el VI Periodo de Planificación (2018-2022) era del 38,96%. En 2022, el 57,60% de los puestos de trabajo tenía asignado un perfil lingüístico preceptivo (en 2017 era el 49,02%). Por lo tanto, en 2022 el Ayuntamiento estaba 18,64 puntos por encima del índice de preceptividad.



Por otro lado, entre los puestos de trabajo con preceptividad, el 91,91% ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente o alguno superior (78% en 2017), el 2,54% ha acreditado un perfil menor (3% en 2017) y el 5,55% no ha acreditado ninguno (19% en 2017).

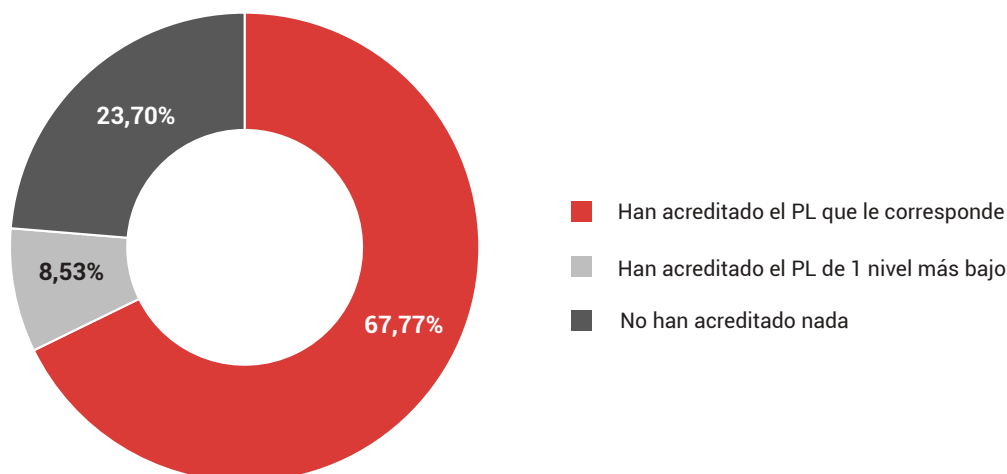
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PERFIL LINGÜÍSTICO, TENIENDO EN CUENTA LA PRECEPTIVIDAD DEL PUESTO



Perfiles lingüísticos

El perfil lingüístico indica el nivel de competencia requerido para realizar las labores de un puesto de trabajo. Los perfiles lingüísticos son el instrumento para medir la competencia lingüística del personal. Teniendo esto en cuenta, tanto si el perfil lingüístico de un puesto es preceptivo como si no lo es, el grado de cumplimiento por parte del Ayuntamiento es el siguiente:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PERFILES LINGÜÍSTICOS, SIN TENER EN CUENTA LA PRECEPTIVIDAD DEL PUESTO



El gráfico indica que el 67,77% del personal tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente. Al inicio del periodo de planificación anterior el porcentaje era del 50%, lo que supone un incremento de 17,77 puntos. Además, un 8,53% ha acreditado un perfil lingüístico inferior al que le corresponde (9% en 2017). Finalmente, el 23,7% ni siquiera ha acreditado un perfil inferior al que le corresponde (41% en 2017).

2.4. CONCLUSIONES

La información recabada nos muestra una fotografía del uso del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao, lo que permite analizar las fortalezas y principales áreas de mejora a tener en cuenta de cara al futuro.

	FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> · Imagen corporativa. · Capacitación lingüística del personal para la prestación del servicio en euskera. 	<ul style="list-style-type: none"> · Uso del euskera en actos públicos. · Primera palabra en euskera utilizada con la ciudadanía. · Esfuerzo adicional que se pide a la ciudadanía al dirigirse al Ayuntamiento en euskera. · Respuesta a los escritos presentados por la ciudadanía en euskera. · Equilibrio entre las lenguas oficiales en la oferta de cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía. · Presencia del euskera en las aplicaciones informáticas.
LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> · Nivel de acreditación del personal en relación con el perfil lingüístico del puesto de trabajo. · Grado de acreditación del personal en puestos con fecha de preceptividad. · Conocimiento del Plan de Uso por parte de las personas coordinadoras de euskera. · Sistema de gestión del Plan de Uso del Euskera. 	<ul style="list-style-type: none"> · Uso del euskera por el personal a nivel interno. · Lengua de las comunicaciones oficiales internas de la institución. · Documentos escritos de las reuniones de trabajo y comunicaciones oficiales intramunicipales. · Número de instalaciones de la versión en euskera de los programas informáticos. · Uso de programas y aplicaciones informáticas en euskera. · Equilibrio lingüístico en la formación del personal. · Lengua de las relaciones externas. · Lengua de creación de los documentos. · Conocimiento de los criterios lingüísticos entre el personal. · Implicación de las y los responsables en el seguimiento del Plan de Uso.



3

PLAN DE USO DEL VII PERIODO DE PLANIFICACIÓN



3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Plan de Uso afectará a todas las áreas del Ayuntamiento, es decir, a todas las direcciones y entidades municipales. Si bien en el anterior periodo de planificación se trabajó con las entidades municipales, en este caso les afectará directamente lo recogido en el Plan y, a su vez, formarán parte de las estructuras organizativas previstas. Las 13 entidades del Ayuntamiento de Bilbao se irán adaptando paulatinamente a las líneas y medidas de trabajo del Plan de Uso, para lo que se trabajará de manera especial adaptándose a su realidad y ritmo.

Las áreas y entidades municipales incluidas en el ámbito de influencia del Plan de Uso son las siguientes:

- **SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO**
- **ASESORÍA JURÍDICA**
- **OFICINA DE LA JUNTA DE GOBIERNO**
- **INTERVENCIÓN GENERAL MUNICIPAL**
- **GABINETE DE ALCALDÍA**
- **ÁREA DE CULTURA Y GOBERNANZA**
 - BilbaoTIK
 - Azkuna Zentroa
 - Teatro Arriaga
 - Bilbao Arte
 - Bilbao Musika
- **ÁREA DE JUVENTUD Y DEPORTE**
 - Bilbao Kirolak
- **ÁREA DE EUSKERA, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, AGENDA 2030 E INTERNACIONAL**
- **ÁREA DE FIESTAS**
- **ÁREA DE MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD**
 - Funicular de Artxanda
- **ÁREA DE SALUD Y CONSUMO**
 - Bilbao Zerbitzuak
- **ÁREA DE REGENERACIÓN URBANA**
 - Surbisa
- **ÁREA DE VIVIENDA**
 - Viviendas Municipales
- **ÁREA DE EDUCACIÓN**
- **ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL**
- **ÁREA DE IGUALDAD, CONVIVENCIA, COOPERACIÓN E INMIGRACIÓN**
- **ÁREA DE PLANIFICACIÓN URBANA, PROYECTOS ESTRATÉGICOS Y**
- **ESPACIO PÚBLICO**
 - BilboEner
- **ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS**
- **ÁREA DE SEGURIDAD**
- **ÁREA DE DESARROLLO ECONÓMICO, COMERCIO, TURISMO Y EMPLEO**
 - Bilbao Ekintza
 - Mercabilbao
- **ÁREA DE HACIENDA**

3.2. PERIODO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Uso entrará en vigor el día siguiente al de su aprobación por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Bilbao y durará hasta la aprobación del nuevo proyecto para el periodo de planificación que comienza en 2027.

3.3. OBJETO PRINCIPAL

El objetivo principal del periodo de planificación es lograr un equilibrio entre las dos lenguas oficiales en el Ayuntamiento de Bilbao.

Por lo tanto, el objetivo es seguir incrementando el uso del euskera en el Ayuntamiento de Bilbao, tanto en el servicio que se presta a la ciudadanía, como en la gestión y ejecución de las funciones intrainstitucionales, garantizando el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía en todas sus relaciones con el Ayuntamiento.

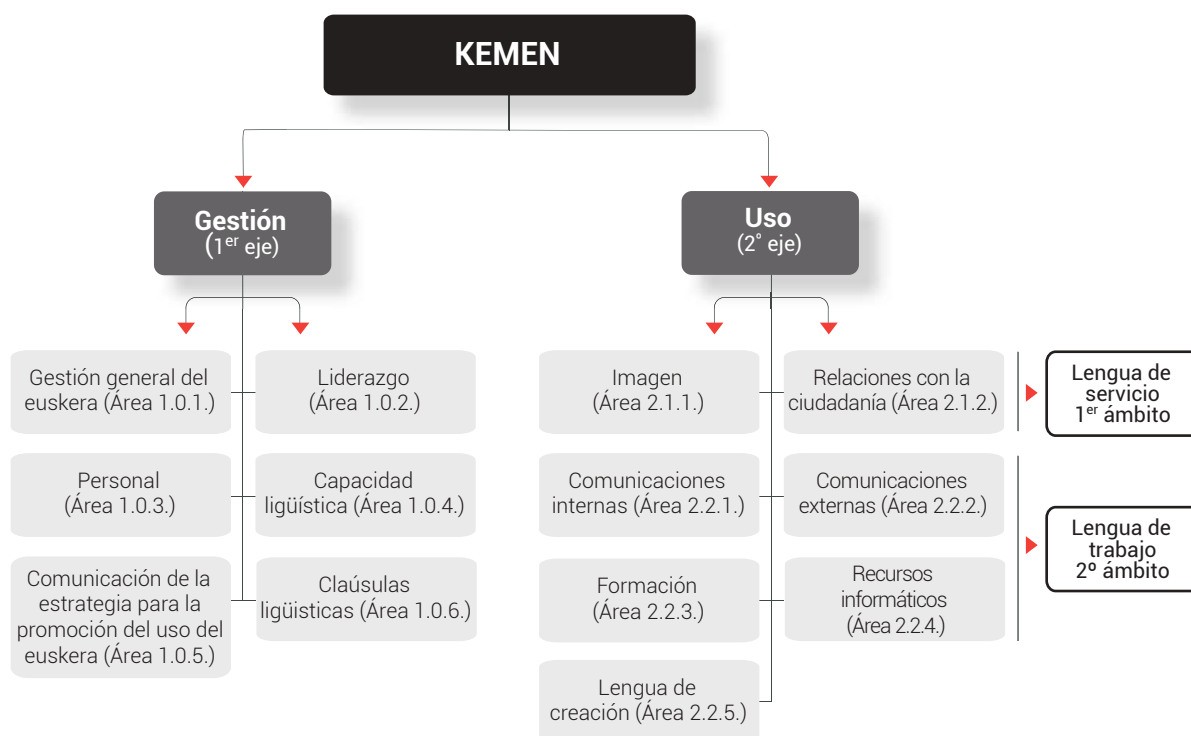
3.4. MARCO DE GESTIÓN Y USO PARA LA NORMALIZACIÓN DEL EUSKERA (KEMEN) DEL VII PERIODO DE PLANIFICACIÓN

Las líneas de trabajo estratégicas y medidas que recoge este Plan de Uso están ordenadas en función de las novedades que establece el marco KEMEN y se ajustan a los criterios y directrices dictados por el Gobierno Vasco para el VII Periodo de Planificación.

KEMEN recoge los ejes, áreas, ámbitos e indicadores a tener en cuenta en la gestión del uso de las lenguas y ofrece un marco de planificación lingüística en las organizaciones. KEMEN es una herramienta útil para gestionar de forma organizada y eficaz el proceso de normalización del uso del euskera, así como para hacer un seguimiento de dicho proceso.

En este sentido, el actual marco KEMEN proviene del desarrollo del marco EME (Marco de Referencia Estándar) que utilizamos las administraciones públicas en el VI periodo de planificación. El nuevo marco da continuidad al anterior, si bien presenta importantes adaptaciones desde el punto de vista de su eficacia respecto a EME, especialmente en el ámbito de la gestión.

El Ayuntamiento de Bilbao desarrolló su anterior Plan de Uso en base al marco EME, por lo que en este periodo de planificación realizará la transición de un marco a otro. Gráficamente, KEMEN se representa como:



KEMEN tiene dos ejes principales, Gestión y Uso, dentro de los cuales se clasifican diferentes ámbitos. En el eje Uso se marcan los ámbitos relacionados con la lengua de servicio y los ámbitos relacionados con la lengua de trabajo.

- **Gestión.** Se basa en cómo se gestiona el plan de euskera: qué estructura hay para impulsarlo, si cada área asume e impulsa el plan, cómo se hace el seguimiento del plan, cómo se comunica el plan al personal, qué participación tiene, si se establecen criterios lingüísticos en la contratación de empresas, etc.
- **Uso.** En este eje se recoge en qué lengua funciona la organización tanto oralmente como por escrito, tanto en su relación interna como externa, así como la lengua en que se crean los textos y documentos.

3.5. PLAN ESTRATÉGICO Y PLAN DE GESTIÓN

En este periodo de planificación el Ayuntamiento de Bilbao seguirá dando pasos para trabajar la promoción del euskera desde el modelo de gestión avanzada.

Desde un punto de vista metodológico, cuando hablamos del Plan, se distinguen dos conceptos:

- Plan estratégico para todo el periodo de planificación
- Planes de gestión (planes de acción)

Este Plan de Uso es el plan estratégico para el periodo de planificación 2023-2027. En este Plan se recogen los objetivos, líneas de trabajo y medidas para la normalización del euskera.

El plan de gestión, en cambio, es un documento que recoge acciones concretas para el cumplimiento de lo recogido en el plan estratégico y cada Dirección y Entidad Municipal con el apoyo y asesoramiento de la Dirección de Euskera, deberá diseñar y aprobar su propio plan de gestión cada dos años.

3.6. OBJETIVOS GENERALES

Dentro del objetivo general de este periodo de planificación, se han definido cuatro objetivos generales y se han definido los ámbitos a trabajar para llegar a cada uno de ellos.

A. Impulsar una actitud proactiva del Ayuntamiento en la promoción del euskera.

El Ayuntamiento mostrará una actitud proactiva en cuanto a la promoción del euskera. Será un motor para aumentar el uso del euskera, mostrando actitudes ejemplares.

Ámbitos de trabajo:

A.1.

Ejemplaridad
y proactividad

A.2.

Cursos y actividades
dirigidas a la ciudadanía

A.3.

Cláusulas lingüísticas en las
contrataciones, subvenciones
y concesiones

B. Asumir que la gestión de las lenguas corresponde al conjunto del Ayuntamiento.

La gestión de las lenguas no puede quedar exclusivamente en manos de la Dirección de Euskera y de los técnicos y técnicas de euskera. Al igual que ocurre con los otros temas transversales, el tema de las lenguas oficiales también es responsabilidad de todas las áreas que conformamos el Ayuntamiento, es decir, de todas las direcciones y entidades.

Por lo tanto, el Ayuntamiento de Bilbao quiere dar pasos para integrar la gestión de la normalización del euskera dentro de la gestión general de la institución.

Ámbitos de trabajo:

B.1.

Liderazgo de representantes y responsables municipales

B.2.

Estrategia de comunicación de criterios y Planes de Uso

B.3.

Modelo organizativo de gestión lingüística en las áreas municipales

B.4.

Modelo organizativo de gestión lingüística en las entidades municipales

B.5.

Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad

B.6.

Dirección de Euskera: liderazgo y asesoramiento

B.7.

KEMEN, Marco de Gestión y Uso para la Normalización del Euskera

B.8.

Seguimiento y evaluación del Plan

C. Posibilitar que la ciudadanía pueda hablar cómodamente en euskera con el Ayuntamiento.

A la ciudadanía no se le puede exigir más esfuerzo por comunicarse en euskera. Tiene derecho a comunicarse cómodamente con el Ayuntamiento en euskera, por lo que el Ayuntamiento tiene como misión garantizar ese derecho. Para lograr este objetivo se trabajará en la lengua de servicio en los siguientes ámbitos:

C.1.

Atención y servicios en euskera

C.2.

Imagen en euskera

D. Trabajar en euskera en el Ayuntamiento para dar un mejor servicio.

Uno de los retos de este periodo de planificación es incrementar el uso del euskera en la lengua de trabajo. En la medida en que se avance en la lengua de trabajo, se garantizará la lengua de servicio y, con ello, se avanzará en la garantía de los derechos lingüísticos. Dentro de la lengua de trabajo se quieren destacar los siguientes ámbitos:

D.1.

Capacidad para trabajar en euskera

D.2.

Cultura de trabajo en euskera

D.3.

Herramientas de trabajo en euskera

D.4.

Protocolo de traducción e interpretación

D.5.

La relación con las entidades públicas y privadas del territorio del euskera

3.7. LÍNEAS DE TRABAJO Y MEDIDAS

En base a los datos recogidos en la evaluación del VI Periodo de Planificación y siguiendo el marco de Gestión y Uso de KEMEN, se han identificado las líneas de trabajo principales. Dentro de estas líneas de trabajo se proponen medidas para todas las direcciones y entidades municipales del Ayuntamiento de Bilbao que sirvan de base para la elaboración del plan de gestión.

3.7.1. Gestión: Eje 1

GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA

Sin una gestión adecuada no hay un plan eficaz. Para asegurar adecuadamente el impacto del Plan, la gestión de las lenguas se integrará en el sistema general de gestión municipal. Es fundamental ser conscientes de que el uso del euskera es responsabilidad de toda la organización.

Medidas:

- 1/ Adecuar la estructura organizativa y el modelo establecido en el VI Periodo de Planificación para el seguimiento del Plan de Uso y de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- 2/ Trabajar con los grupos de euskera para la aprobación e implementación de planes de gestión en las direcciones y entidades municipales y para el cumplimiento y seguimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- 3/ Trabajar con las personas coordinadoras de euskera para la implantación y seguimiento de los planes de gestión.
- 4/ Dirigir y asesorar desde la Dirección de Euskera a todas las estructuras organizativas del Plan.
- 5/ Cuidar el correcto funcionamiento de las estructuras organizativas.
- 6/ Desarrollar un sistema estructurado de indicadores basado en KEMEN para el seguimiento del plan de uso y planes de gestión.

LIDERAZGO

La nueva gestión requiere el compromiso de líderes y representantes institucionales, la implicación directa de puestos de responsabilidad y jefaturas, y la participación activa del personal. Se garantiza así la transversalidad y la integración del euskera en el sistema de gestión de la institución.

Para ello, los puestos de responsabilidad (política y técnica) de la organización, cada uno dentro de su ámbito de responsabilidad, serán conscientes de la importancia de la normalización del euskera y serán ejemplo en ella. Su deber no se limita a dar ejemplo; harán un seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos que se establezcan en la normalización del euskera y decidirán medidas correctoras cuando no se cumplan los mismos.

Medidas:

- 1/ Generar una actitud proactiva e implicada entre los puestos de responsabilidad política y técnica en el cumplimiento de los objetivos del Plan de Uso y en la ejecución de la línea de actuación Bilbao Euskaldun del Plan de Mandato.
- 2/ Recoger la capacidad lingüística de los responsables.
- 3/ Seguimiento del cumplimiento de los objetivos de normalización del euskera y establecimiento de medidas correctoras cuando sea necesario.

PERSONAL

El Plan de Uso afecta directamente al personal. En los próximos años se prevé la jubilación de varios trabajadores y trabajadoras, con la consiguiente incorporación de nuevo personal al Ayuntamiento. Debido a esta situación, es muy importante que el personal, sobre todo de nueva incorporación, conozca las decisiones adoptadas por el Ayuntamiento para una buena gestión de las lenguas, junto con los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales y el Plan de Uso.

Medidas:

- | | |
|--|---|
| <p>1/ Elaborar un protocolo de acogida del nuevo personal para informarles sobre lo establecido en materia de gestión lingüística y sus obligaciones.</p> | <p>2/ Diseñar una estrategia eficaz de comunicación para la transmisión del Plan de Uso, del plan de gestión y de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en los grupos de euskera a todo el personal.</p> |
| <p>3/ Trabajar en grupos de euskera el cumplimiento de las acciones acordadas por el personal en los planes de gestión.</p> | <p>4/ Fomentar la participación del personal en las iniciativas relacionadas con el euskera.</p> |

CAPACIDAD LINGÜÍSTICA

La capacidad lingüística es un factor importante para avanzar en la normalización del uso del euskera. En el Ayuntamiento de Bilbao, aunque el conocimiento del euskera haya aumentado año tras año, seguiremos trabajando en ello.

Medidas:

- | | |
|--|--|
| <p>1/ Analizar las posibilidades que tiene el Ayuntamiento para aprender euskera y proponer posibles mejoras.</p> | <p>2/ Desarrollar iniciativas para mejorar la capacitación lingüística de los cargos.</p> |
| <p>3/ Realizar el análisis de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad y proponer, en su caso, adaptaciones.</p> | |

COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA

El Ayuntamiento de Bilbao tiene varias iniciativas para fomentar el uso del euskera, tanto dentro del ayuntamiento como de cara al municipio.

Medidas:

- | | |
|---|--|
| <p>1/ Participar en los encuentros que se organicen para conocer y compartir experiencias.</p> | <p>2/ Desarrollar acciones de comunicación sobre el compromiso del Ayuntamiento con el euskera para fomentar la oferta activa de la ciudadanía.</p> |
|---|--|

CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS

El Ayuntamiento aplicará los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en los servicios que presta a través de terceros, es decir, contrataciones públicas, subvenciones y concesiones, para salvaguardar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Medidas:

1/ Elaboración, implantación, ejecución y seguimiento de cláusulas lingüísticas en la contratación, subvenciones y concesiones.

2/ Incorporar criterios lingüísticos en las nuevas ordenanzas y en las que se vayan a adaptar.

3.7.2. Uso: Eje 2.

En el ámbito de la lengua de servicio

IMAGEN

Las acciones relacionadas con la imagen tienen un gran impacto en la ciudad, como ruedas de prensa, actos inaugurales, visitas oficiales, foros, etc. En lo que respecta a la presencia del euskera, se debe prestar especial atención a los actos públicos en el Ayuntamiento.

La atención digital también es un ámbito a tener en cuenta, ya que la ciudadanía utilizará cada vez más esta vía para relacionarse con el Ayuntamiento. Por ello, habrá que tomar medidas para que el servicio que se ofrezca de forma digital también sea en euskera.

Medidas:

1/ Realizar análisis y propuestas de mejora del uso de las lenguas en los actos públicos (ruedas de prensa, foros, procesos participativos...).

2/ Traducir al euskera las direcciones de correo electrónico del Ayuntamiento y crear las nuevas directamente en euskera.

3/ Priorizar la denominación vasca en los nombres de los proyectos, actos o planes creados o impulsados por el Ayuntamiento.

4/ En los nuevos equipamientos y sedes municipales, priorizar la denominación en euskera.

5/ Desarrollar acciones para garantizar el bilingüismo en las APPs dirigidas a la ciudadanía.

RELACIONES CON LA CIUDADANÍA

Los derechos lingüísticos son de la ciudadanía y corresponde al Ayuntamiento de Bilbao garantizar su cumplimiento.

Asimismo, el Ayuntamiento mostrará una actitud proactiva con el euskera. En este sentido, se debe potenciar que la primera palabra del trabajador o trabajadora sea en euskera, tal y como se recoge en los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales, ya que en ese caso la ciudadanía también utiliza más el euskera.

En el ámbito escrito, para respetar los derechos lingüísticos y garantizar la libre elección de la lengua que deseen, la primera comunicación debe enviarse en bilingüe.

Medidas:

- | | |
|--|---|
| <p>1/ Idear modos de evitar situaciones incómodas y esfuerzos adicionales en la atención a la ciudadanía.</p> | <p>2/ Desarrollo de iniciativas para la promoción de la primera palabra en euskera y fomentar una oferta activa.</p> |
| <p>3/ Implementar acciones para garantizar el bilingüismo en las comunicaciones iniciales.</p> | <p>4/ Garantizar la presencia del euskera en todos los trámites de la Administración Electrónica.</p> |
| <p>5/ Promover que la oferta de cursos y actividades dirigidos a la ciudadanía sea equilibrada en cuanto a idiomas.</p> | <p>6/ Desarrollar estrategias para incrementar la inscripción en cursos y actividades en euskera.</p> |

En el ámbito de la lengua de trabajo

RELACIONES INTERNAS

La competencia en euskera en el Ayuntamiento no se corresponde con el uso, es decir, el conocimiento es sensiblemente superior al uso, por lo que se procurará incidir en el uso oral y escrito entre el personal, sensibilizando y proporcionando recursos.

Medidas:

- | | |
|---|--|
| <p>1/ Estudiar las formas de identificar al personal euskaldun.</p> | <p>2/ Aumentar la presencia del euskera en las reuniones.</p> |
| <p>3/ Garantizar que los correos electrónicos de gran difusión estén también en euskera.</p> | <p>4/ Dar pasos hacia el bilingüismo en la documentación interna.</p> |
| <p>5/ Analizar la posibilidad de crear circuitos para trabajar en euskera, especialmente en los procedimientos iniciados en euskera por la ciudadanía y por las áreas municipales.</p> | |

RELACIONES EXTERNAS

La labor del Ayuntamiento no se limita a su ámbito interno, sino que mantiene una gran relación con instituciones y empresas del ámbito público y privado. En este aspecto, el Ayuntamiento también apostará por fomentar la relación y la comunicación en euskera.

Medidas:

1/ Impulsar la primera palabra en euskera con otras administraciones (Ayuntamientos, Diputación, Gobierno) y con entidades privadas (proveedores, empresas de servicios...).

2/ Diseñar e implementar iniciativas para garantizar el bilingüismo en las comunicaciones iniciales con las administraciones (Ayuntamientos, Diputación, Gobierno) y entidades privadas (proveedores, empresas de servicios...).

FORMACIÓN

De cara a la normalización, es necesario recibir en euskera no sólo la formación necesaria para acreditar el perfil lingüístico correspondiente al puesto, sino también la formación genérica para el trabajo. Hay que tomar medidas para garantizar que esta formación se ofrezca en euskera y facilitar al personal la asistencia a los cursos que se organicen en euskera.

Por otro lado, una gran parte del personal tiene acreditado el perfil lingüístico que le corresponde, pero eso no siempre garantiza que la totalidad tenga hoy por hoy capacidad para trabajar en euskera. Sea como fuere, un uso poco frecuente del euskera supone un empeoramiento, en mayor o menor medida, del nivel de euskera adquirido en su día y la formación es una vía para mejorarlo.

Medidas:

1/ Desarrollar acciones para incrementar la oferta y demanda en euskera en el Plan General de Formación.

2/ Desarrollar el programa Trebakuntza.

RECURSOS INFORMÁTICOS

Para incidir en la lengua de trabajo es importante que los sistemas operativos y los recursos informáticos se creen y utilicen en euskera, ya que son las herramientas de trabajo que más utilizamos en nuestro día a día.

Medidas:

1/ Desarrollar iniciativas para incrementar el número de personal con sistemas operativos de ordenador en euskera.

2/ Realizar acciones para que las aplicaciones utilizadas en el trabajo funcionen desde el principio en euskera.

LENGUA DE CREACIÓN

Se pretende impulsar que la lengua de creación en el Ayuntamiento sea cada vez más en euskera, incidiendo en la capacidad del personal, ofreciendo recursos y reduciendo la necesidad de traducciones.

Medidas:

1/ Promover la estandarización de documentos.

2/ Definir criterios de traducción e interpretación.

3 Ofrecer herramientas y recursos informáticos para facilitar la creación de documentos en euskera.

3.8. PERFILES LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

El nuevo índice de preceptividad correspondiente al Ayuntamiento en el VII Periodo de Planificación (2023-2027) es del 40,43%, según el Decreto 19/2024.

En este sentido, con el fin de mejorar la situación del conocimiento y uso del euskera en la proyección de futuro, uno de los instrumentos del Plan de Uso es la adecuación de los perfiles lingüísticos y de las fechas de preceptividad a lo largo del periodo de planificación.

Para ello, la Dirección de Euskera colaborará con la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos y con otras áreas en el análisis de la Relación de Puestos de Trabajo correspondiente y en las adaptaciones y modificaciones necesarias tanto en los perfiles lingüísticos como en las fechas de preceptividad.

En este análisis colaborativo, se prestará especial atención a las siguientes situaciones:

- Cuando se creen nuevos puestos de trabajo, ya sean de carácter estructural o vinculados a un programa.
- Cuando se prevea que un puesto de trabajo vaya a quedar vacante en los próximos años, por la proximidad de la edad de jubilación de la persona que lo ocupa.

Con carácter general, los objetivos a considerar en la revisión de los perfiles lingüísticos y de las fechas de preceptividad serán los siguientes:

- Adecuación de los perfiles lingüísticos establecidos en los puestos de trabajo para el desempeño de las funciones laborales en euskera.
- Garantizar el euskera como lengua de servicio en los puestos de trabajo en los que se tenga relación directa con la ciudadanía.
- Garantizar el uso del euskera como lengua de trabajo en los puestos transversales, especialmente en los puestos de recursos humanos, gestión económica, igualdad, medio ambiente, calidad, servicios jurídicos e informática.
- Personal técnico medio (Grupo A2), generalización del perfil lingüístico 3.
- Para lograr un equilibrio entre las plazas, en el caso de que el porcentaje de las fechas de preceptividad de los puestos de trabajo correspondientes a una plaza sea inferior al índice de preceptividad, incremento progresivo de las preceptividades a lo largo del periodo de planificación, hasta alcanzar el número establecido en el índice de preceptividad (40,43%).



3.9. MODELO ORGANIZATIVO Y METODOLOGÍA

La gestión lingüística es una tarea de todo el Ayuntamiento, por lo que la correcta implementación del Plan de Uso requiere la creación de estructuras organizativas eficaces, así como garantizar su correcto funcionamiento.

A consecuencia de la ampliación del ámbito de aplicación de este nuevo periodo de planificación, se introducen novedades en cuanto al modelo organizativo y se prevén otras adaptaciones en las estructuras organizativas del anterior periodo de planificación. En el VI Periodo de Planificación se trabajó específicamente con 27 direcciones, pero en esta ocasión también se incorporarán al Plan las entidades municipales, y se trabajará con un total de 41 grupos.

A la hora de definir el modelo organizativo, se ha prestado especial atención al sistema de gestión, ya que, por un lado, es necesario situar el foco en la transversalidad, es decir, tratar el euskera de manera transversal por parte de todas las áreas de cara al ayuntamiento y al municipio. Por otro lado, en este Plan, que persigue el liderazgo y la ejemplaridad, es importante desarrollar un trabajo específico con los puestos de responsabilidad de las direcciones y entidades para que sean agentes importantes y trabajen en la misma dirección.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, éstas serán las estructuras organizativas del VII Periodo de Planificación:

3.9.1. Comisiones Directivas del Plan de Uso

Las comisiones directivas serán la principal novedad de este periodo de planificación. Se constituirán 5 comisiones con todas las direcciones y entidades municipales del Ayuntamiento, y en cada uno de ellos participarán determinadas direcciones y entidades. El criterio principal que se ha tenido en cuenta para la distribución y composición de estas comisiones ha sido el grado o ámbito de influencia de cada dirección y entidad en relación con el Ayuntamiento y el municipio, es decir, se ha analizado en qué ámbitos se sitúa su impacto o cometido principal.

Las 5 comisiones directivas son:

Comisión Directiva de Oferta de Actividades y Programas

En esta comisión participarán las direcciones y entidades que, entre sus funciones principales, ofrezcan una amplia programación de cara al municipio.

Comisión Directiva de Relaciones con la Ciudadanía

En esta comisión participarán, principalmente, las direcciones y entidades que en su actividad tengan una relación estrecha con la ciudadanía.

Comisión Directiva de Funcionamiento del Ayuntamiento

En esta comisión participarán las direcciones y entidades que son transversales para el funcionamiento interno del Ayuntamiento.

Comisión Directiva de Desarrollo Urbano

En esta comisión participarán las direcciones y entidades que tengan incidencia directa en los proyectos estratégicos, planificación y desarrollo de la ciudad.

Comisión Directiva del Área Socioeconómica

En esta comisión participarán las instituciones que inciden directamente en el ámbito socioeconómico.

La composición de cada comisión será la siguiente:

<p>COMISIÓN DIRECTIVA DE OFERTA DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Cultura <ul style="list-style-type: none"> • Azkuna Zentroa • Teatro Arriaga • Bilbao Arte • Bilbao Musika • Dirección de Juventud y Deporte <ul style="list-style-type: none"> • Bilbao Kirolak • Dirección de Fiestas
<p>COMISIÓN DIRECTIVA DE RELACIONES CON LA CIUDADANÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Salud y Consumo <ul style="list-style-type: none"> • Bilbao Zerbitzuak • Dirección de Atención y Participación Ciudadana • Dirección de Movilidad <ul style="list-style-type: none"> • Funicular de Artxanda • Dirección de Sostenibilidad • Dirección de Agenda 2030 e Internacional • Dirección de Educación • Dirección de Acción Social • Dirección de Igualdad, Convivencia, Cooperación e Inmigración • Dirección de Gestión Tributaria • Dirección de Seguridad Ciudadana • Dirección de Protección Civil
<p>COMISIÓN DIRECTIVA DE FUNCIONAMIENTO DEL AYUNTAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía • Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos • Dirección de Modernización <ul style="list-style-type: none"> • BilbaoTik • Secretaría General • Asesoría Jurídica • Oficina de Junta de Gobierno • Intervención • Dirección de Presupuestos y Proyectos Estratégicos • Dirección de Contratación • Tribunal Económico-Administrativo de Bilbao
<p>COMISIÓN DIRECTIVA DE DESARROLLO URBANO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Surbisa • Viviendas Municipales • BilboEner • Dirección de Planificación Urbana • Dirección de Espacio Público • Oficina de Proyectos estratégicos • Dirección de Obras Públicas • Dirección de Servicios
<p>COMISIÓN DIRECTIVA DEL ÁREA SOCIOECONÓMICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilbao Ekintza • Mercabilbao

La función de las comisiones directivas será, por un lado, el funcionamiento coordinado y con criterios unificados en cada ámbito de influencia. En cada comisión se reflexionará sobre los retos comunes y se trabajará en la política lingüística de cada área, para que a nivel municipal todas las áreas trabajen en la misma dirección en lo referente al euskera.

Por otro lado, será función de la comisión garantizar el cumplimiento de las medidas acordadas en el Plan de Uso. Para ello, en las comisiones se trabajará el liderazgo de puestos de dirección y gerencia desde el punto de vista de la gestión lingüística.

En cada comisión se reunirán los puestos de dirección y gerencia de cada una de las direcciones y entidades correspondientes, junto con los responsables de la Dirección de Euskera, con una periodicidad de 2 años. Una vez aprobado el nuevo Plan de Uso en Junta de Gobierno, se celebrará la primera reunión con las 5 comisiones, con el fin de iniciar el periodo de planificación y comenzar a trabajar desde el primer momento la gestión lingüística. A continuación, el trabajo técnico se canalizará con los grupos de euskera.

3.9.2. Grupos de euskera

Siguiendo el modelo del periodo de planificación anterior, en cada dirección y entidad se constituirá un grupo de euskera para trabajar a nivel técnico, formado por:

- En las direcciones: Puestos de subdirección, personas coordinadoras de euskera y un puesto técnico de la Dirección de Euskera.
- En las entidades: personal con puestos de responsabilidad, personas coordinadoras de euskera y un puesto técnico de la Dirección de Euskera.

Los grupos de euskera serán 42 en total y se reunirán cada dos años. En estos grupos se aprobará e implementará el plan de gestión, además de realizar su seguimiento y el análisis de indicadores. El seguimiento debe permitir revisar los objetivos, para plantear nuevas estrategias y acciones.

Para el diseño y seguimiento de los planes de gestión, el grupo de euskera ofrecerá al personal la posibilidad de realizar aportaciones en su dirección o entidad, con el fin de completar los planes y fomentar la participación e implicación del personal.

Cada dirección y entidad municipal elaborará su primer plan de gestión al inicio del periodo de planificación, el cual será aprobado por quien ocupe el puesto de dirección o gerencia.

Personas coordinadoras de euskera

También en este nuevo periodo de planificación serán figuras importantes de los grupos de euskera, y en este caso se nombrará al menos una, además de en las direcciones, también en cada entidad municipal. Al nombrarlas se tendrá en cuenta la adscripción del personal a puestos de trabajo de carácter técnico y la acreditación del perfil lingüístico.

Participarán en los grupos de euskera y, además, mantendrán contacto directo con los técnicos y técnicas de euskera para realizar el seguimiento, compartir dudas y recibir asesoramiento en relación con los planes de las direcciones y entidades y las medidas recogidas en los mismos.

3.9.3. Comisión ENBA

La Comisión de Normalización del Euskera (ENBA) está compuesta por representantes de las áreas de Cultura y Gobernanza, y Euskera, Atención y Participación Ciudadana, Agenda 2030 e Internacional, así como por representantes de la Junta de Personal.

La actividad de ENBA se centra principalmente en las iniciativas que se proponen para la normalización del euskera en el Ayuntamiento. En esta comisión se abordarán, por un lado, los aspectos que corresponden a los puestos de trabajo: fechas de preceptividad, perfiles lingüísticos, y características que deben reunir los puestos de trabajo vacantes y/o nuevos en relación con el Plan de Uso. Por otro lado, la colaboración en la reflexión y/o toma de decisiones sobre las iniciativas que surgen en el marco de las líneas estratégicas del Plan de Uso será otra de las funciones a cumplir.

3.10. RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE USO

Recursos para la dirección del Plan

Dirección de Euskera

La Dirección de Euskera será el motor para llevar a cabo el Plan de Uso, y trabajará en su desarrollo y seguimiento para alcanzar los objetivos planteados para este periodo de planificación.

Las funciones principales de la Dirección de Euskera serán proponer el Plan en sí, ofrecer asesoramiento y recursos para su desarrollo, realizar el seguimiento del Plan a través de las estructuras organizativas, y canalizar su evaluación. Asimismo, el Servicio de Traducción e Interpretación de la Dirección de Euskera será un recurso básico. Por un lado, para garantizar la presencia de ambas lenguas en las comisiones y plenos en condiciones de igualdad, y por otro lado para velar por la calidad del euskera, estandarizar documentos y garantizar que el Ayuntamiento funcione en ambas lenguas, en lo referente a la modalidad escrita.

Comisiones directivas

Las 5 comisiones directivas que se constituyan en este periodo de planificación serán un importante instrumento, ya que ejercerán el liderazgo para el desarrollo de la política lingüística municipal e implementar el Plan en cada dirección y entidad.

Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales

Los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales del Ayuntamiento de Bilbao constituyen un importante instrumento para regular el uso de las lenguas oficiales en todos los ámbitos de actuación del Ayuntamiento e integrar el uso adecuado de las lenguas en el funcionamiento y sistema de gestión de la institución.

Dado que en este periodo de planificación también serán necesarios para la dirección del Plan, se potenciará su adecuado conocimiento y cumplimiento por parte de todo el personal.

Recursos para el desarrollo del Plan

Grupos de euskera

Los grupos de euskera serán recursos básicos para el desarrollo del Plan, en los que se trabajará de forma técnica en el diseño e implementación de los planes de gestión. También serán un medio para fomentar la participación del personal.

Personas coordinadoras de euskera

Son recursos imprescindibles para el desarrollo del plan, ya que serán quienes coordinen las medidas y acciones de normalización del euskera en las direcciones y entidades. Serán referentes en su dirección o entidad y colaborarán con la Dirección de Euskera.

Comisión ENBA

La Comisión ENBA será también importante en el desarrollo del Plan de Uso, ya que colaborará con la Dirección de Euskera en iniciativas que surjan en el seno de las líneas estratégicas.

Recursos para aumentar la competencia, el uso y la motivación relativa al euskera

Cursos de euskera

El personal del Ayuntamiento tiene la posibilidad de aprender euskera y acreditar el perfil lingüístico a través de los cursos que anualmente ofrece el IVAP. La gestión y difusión de estos cursos se realizará, como cada año, desde la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos.

Formación

A través del programa de formación, se trabajará y ofrecerá la formación específica necesaria para que el personal realice las tareas propias de su puesto de trabajo en euskera, como medio imprescindible para fomentar el uso del euskera.

Mintzasaioak

Son sesiones para practicar el euskera en grupos pequeños y en 2023 se pusieron en marcha en varias direcciones. El objetivo de estas sesiones es mejorar el uso oral del euskera en el ámbito laboral entre el personal de una misma dirección. Son imprescindibles para promover el uso del euskera, por lo que durante el presente periodo de planificación se continuará con este proyecto.

Acciones de comunicación y sensibilización

En este periodo de planificación también se tratarán iniciativas relacionadas con el euskera. Con el fin de fomentar la participación, se diseñarán y desarrollarán dinámicas de comunicación y sensibilización. Algunas de las iniciativas previstas son: Euskaraldia, Korrika y Euskararen Eguna.

3.11. EVALUACIÓN FINAL DEL PERIODO DE PLANIFICACIÓN

La responsabilidad principal del seguimiento del Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Bilbao corresponde a la Dirección de Euskera. Así, la evaluación del presente Plan de Uso se realizará al final del periodo de planificación, tarea que será dirigida por la Dirección de Euskera.

Siguiendo por el camino recorrido en la evaluación del VI Periodo de Planificación, se evaluará la presencia, uso y gestión del euskera como lengua de servicio y de trabajo en base al marco KEMEN. Se aplicarán fundamentalmente dos técnicas para la recogida de información cuantitativa sobre el uso del euskera: Proceso de encuestación para la recogida de datos declarados mediante cuestionario electrónico, y observación directa y participativa para la recogida de datos sobre el uso real del euskera. Complementariamente, se realizará una evaluación cualitativa del Plan, para recoger opiniones, propuestas y expectativas relativas al Plan mediante sesiones participativas.

La evaluación permitirá analizar el nivel de desarrollo y grado de cumplimiento de este Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera, y se presentarán los resultados obtenidos ante los puestos de responsabilidad y ante el personal de la organización.

El diagnóstico resultante de esta evaluación del final del periodo de planificación será la base para diseñar el siguiente Plan de Uso, es decir, esos resultados ayudarán a definir las líneas estratégicas del futuro.