

**PLAN PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA
EN EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ
V PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2013-2017)**

Aprobado en Junta de Gobierno el 20 de diciembre de 2013

Introducción

1. Fundamentos jurídicos
2. Ámbito de aplicación
3. Período de aplicación
4. Objetivo principal
5. Objetivos generales
6. Líneas de trabajo
7. Acciones para la normalización del uso de las lenguas oficiales
 - A) Por objetivos
 - 7.1. Aumento de la competencia lingüística del personal municipal
 - 7.2. Aumento del uso escrito del euskera
 - 7.3. Aumento del uso oral del euskera
 - 7.4. Aumento del uso del euskera en la imagen corporativa
 - B) Por líneas de trabajo
 - 7.5. Creación de unidades bilingües y microplanes
 - 7.6. Desarrollo de tareas en euskera por parte de quienes han acreditado el perfil lingüístico
 - 7.7. Implantación y uso de criterios sobre la utilización de las lenguas oficiales en los diferentes departamentos
 - 7.8. Aumento de la cooperación entre el Servicio de Euskera y los departamentos
 - C) En los procesos de apoyo
 - 7.9. Mejora del proceso de evaluación
 - 7.10. Desarrollo de la comunicación
8. Criterios de uso de las lenguas oficiales en Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
 - 8.1. Ámbito de aplicación
 - 8.2. Lenguas de servicio, lenguas de relación y lenguas de trabajo
 - 8.3. Comunicaciones del Ayuntamiento
 - 8.4. Formación permanente
 - 8.5. Contratación de personal
 - 8.6. Aplicaciones informáticas
 - 8.7. Intranet, Internet, blogs y redes sociales
 - 8.8. Criterios para la solicitud y realización de traducciones
 - 8.9. Criterios lingüísticos en la contratación administrativa
 - 8.10. Publicaciones
 - 8.11. Paisaje lingüístico
 - 8.12. Imagen corporativa
 - 8.13. Actos públicos
 - 8.14. Anuncios, publicidad y campañas
 - 8.15. Subvenciones y convenios
9. Procesos de apoyo y recursos
 - 9.1. Estructura y procedimiento de evaluación
 - 9.2. Plan de comunicación
 - 9.3. Recursos humanos y económicos

ANEXO I. Definiciones y reseñas legales

Introducción

El decreto 86/1997 regula los procesos de normalización del euskera en las administraciones públicas. Este decreto en su artículo 19 establece que las administraciones aprobarán o modificarán sus planes de normalización durante el primer año del período de planificación y que en dichos planes ha de aparecer la política lingüística de cada administración, para dar respuesta a los objetivos de normalización que marca el decreto. El presente informe viene a dar cumplimiento de dicho requerimiento. A día de hoy nos encontramos en el quinto período de planificación —2013-2017—.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha tenido dos planes de normalización: el primero correspondía al período 2003-2007; mientras que el segundo a los años comprendidos entre el 2008 y el 2012. Partiendo de los datos de la evaluación de este segundo período, proponemos aquí el plan que estará vigente entre los años 2013 y 2017.

Sin embargo, no podemos dejar sin citar los dos primeros períodos de planificación (1990-1997 y 1998-2003), en los cuales, aunque no hubiera planes de uso, el Ayuntamiento puso en marcha una serie de medidas para euskaldunizar a parte de su plantilla y para establecer los perfiles lingüísticos preceptivos en la relación de puestos de trabajo.

1. Fundamentos jurídicos

La oficialidad del euskera y la política de normalización lingüística tienen su base legal tanto en la Constitución Española como en el Estatuto de Autonomía del País Vasco y en la Ley Reguladora del Uso del Euskera.

La Constitución proclama la oficialidad de las lenguas propias de las comunidades autónomas y dicha declaración es, concretamente, el instrumento jurídico básico para conseguir que una lengua alcance su máximo reconocimiento.

El Estatuto de Autonomía, aprovechó esta habilitación constitucional y recogió en su artículo sexto el diseño fundamental de la situación del euskera: declara el euskera como lengua propia y lengua oficial —junto con el castellano—, reconoce a la ciudadanía el derecho de conocer y utilizar ambas lenguas y atribuye a las instituciones de la comunes de la Comunidad Autónoma las competencias para garantizar su uso.

La Ley de Normalización del Uso del Euskera de 1982 supone un intento de fijar un marco jurídico general para la convivencia bilingüe y la planificación lingüística. No solo pretende incidir en la cooficialidad del euskera, reconociéndole el más alto grado normativo, sino que

también plantea su normalización, entendida como un proceso cuyo objetivo final es que el euskera sirva para cumplir todas y cada una de las funciones sociales.

Posteriormente, en el año 1989, la Ley de Función Pública Vasca sienta las bases de la planificación lingüística para construir una administración bilingüe. Así pues, se insertan en el sistema general de la función pública las medidas que pretenden conseguir personal capaz de atender en ambos idiomas oficiales. Dos son los conceptos fundamentales que se introdujeron en esta ley con el objetivo de la normalización lingüística: los perfiles lingüísticos (el grado de conocimiento del euskera) y la fecha de preceptividad (fecha a partir de la cual se exige el idioma en determinadas plazas). El Decreto 24/1989 reguló el índice de obligado cumplimiento, es decir, el número de empleados y empleadas con fecha de preceptividad.

El Decreto 86/1997 de 15 de abril regula los procesos de normalización de las entidades públicas y circunscribe su ámbito de aplicación a los planes de uso de carácter interno. Entre otras cuestiones, describe su estructura, sus contenidos mínimos y áreas que han de abarcarse.

2. Ámbito de aplicación

El artículo segundo del decreto de 15 de abril de 1997 determina en qué ámbitos se aplicará el proceso de normalización lingüística y establece, entre otros, las administraciones forales y locales, al igual que sus organismos autónomos.

Por lo tanto, hemos de incluir en este plan:

- (a) Los responsables políticos
- (b) Los departamentos municipales
 - Órganos de Dirección
 - Alcaldía
 - Servicio de Planificación Cultural y Fiestas
 - Urbanismo
 - Seguridad Ciudadana
 - Hacienda
 - Promoción Económica
 - Función Pública
 - Tecnologías de la Información
 - Asuntos Sociales y de las Personas Mayores
 - Intervención y Auditoria
 - Medio Ambiente y Espacio Público
 - Mantenimiento de los Edificios Municipales

- Servicios a la Ciudadanía y Deportes
 - Empleo
 - Departamento de Promoción de Ciudad, Turismo y Relaciones Institucionales
- (c) Representantes sindicales
- (d) Organismos autónomos
- Centro de Estudios Ambientales
 - Conservatorio de Danza José Uruñuela
 - Escuela de Música Luis Aramburu

Por lo que respecta a las sociedades públicas, la disposición adicional cuarta del decreto del 15 de abril de 1997 establece lo siguiente: “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 la persona usuaria”.

Además, tanto la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, como los decretos que la desarrollan establecen una serie de obligaciones lingüísticas referidas a la información oral y a la atención a los clientes como a las comunicaciones escritas.

Teniendo en cuenta lo establecido en los textos legales mencionados, corresponde a los consejos de administración de las sociedades públicas estudiar los objetivos lingüísticos que hubieran de ser de aplicación en cada una de ellas y adoptar las medidas tendentes a su efectivo cumplimiento. El Servicio de Euskera del Ayuntamiento les ofrecerá consejo y ayuda en la medida de sus posibilidades en ambos quehaceres.

(e) Sociedades públicas

- AMVISA
- Ensanche 21
- GILSA
- TUVISA

3. Período de aplicación

El período de vigencia del Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera comienza el 1 de enero de 2013 y finaliza el 31 de diciembre de 2017, es decir, el mismo día que termina el V período de planificación lingüística de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

4. Objetivo principal

El objetivo principal del período de la planificación es tender a la igualdad entre los idiomas en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, es decir, encaminarse desde la igualdad formal de las lenguas oficiales a la igualdad real.

El euskera ha de ser, por lo tanto, la lengua de trabajo en el servicio que se le ofrece a la ciudadanía y en las relaciones con la misma. Se les ha de facilitar a los ciudadanos y a las ciudadanas que utilicen con comodidad los derechos que se les reconocen. En consecuencia, una administración que quiera ser de calidad ha de garantizar en la totalidad de los casos la posibilidad de dar el servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales. Para ello, poco a poco el euskera ha de convertirse también en el idioma de trabajo en ciertas tareas.

5. Objetivos generales

Cuatro son los objetivos generales de este plan de uso:

1. Incrementar la competencia lingüística de la plantilla
2. Incrementar el uso escrito del euskera, priorizando la creación en ese idioma
3. Incrementar el uso oral del euskera
4. Incrementar el uso del euskera en la imagen corporativa

6. Líneas de trabajo

Por otro lado, para lograr los objetivos señalados se trabajará en las siguientes líneas de trabajo:

1. Creación de unidades bilingües y con microplán de actuación en las unidades de atención al público, en las de carácter social y en los servicios que tienen contacto frecuente con la juventud.
2. Desarrollo en euskera de tareas con aquellas personas que han acreditado el perfil lingüístico. Todas aquellas trabajadoras y trabajadores que han acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto han de ser poco a poco capaces de realizar algunas de sus funciones también en euskera.
3. Establecimiento y utilización de los criterios de uso de las lenguas oficiales en todos los departamentos municipales. Dichos criterios se aprobaron en los anteriores períodos de planificación, aunque se han insertado en el presente período con las mejoras que se han estimado necesarias para que, posteriormente, los departamentos municipales trabajen integrándolos en sus

habituales procedimientos laborales. Además, en ciertas unidades se pretender ir más allá, no solo aplicando los criterios adecuados sino reflexionando sobre qué criterios pueden ser modelos de referencia para el resto del Ayuntamiento.

4. Aumento de la cooperación entre los diferentes departamentos y el Servicio de Euskera, con el fin de identificar los programas y acciones que pueden ser especialmente interesantes desde el punto de vista de la planificación lingüística y establecer en los mismos criterios y procedimientos para trabajar la promoción del euskera en ellos.

7. Acciones para la normalización del uso de las lenguas oficiales

A) Por objetivos

7.1. Incrementar la competencia lingüística del personal municipal

1. OBJETIVO GENERAL: INCREMENTAR LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA DEL PERSONAL MUNICIPAL					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)		Meta	
		Cantidad	%	Cantidad	%
1. Impulsar la acreditación de perfiles lingüísticos.	1. Índice de preceptividad: número de puestos de trabajo que tengan fecha de preceptividad (FP).	766	%31,39	879	%36
	2. Teniendo FP, titulares que hayan acreditado el perfil lingüístico	487	%63,58	598	%68
	3. Teniendo FP, trabajadores que hayan acreditado el perfil lingüístico sean o no titulares	623	%81,33	765	%87
	4. Número de matriculas en los cursos de euskera (promedio anual)	307	—	300	—
	5. Número de aprobados en los cursos de euskera (promedio anual)	249	%81,1	243	%81
	6. Número de empleados presentados a los exámenes para la acreditación del perfil lingüístico (IVAP) (promedio anual)	315	—	315	—
	7. Número de aprobados en los exámenes de acreditación del perfil lingüístico	19	%6	32	%10
2. Incrementar el nivel de conocimiento de euskera de los y las	8. Concejales que tengan el nivel B2	11	%40	11	%40
	9. Número de sesiones de capacitación con los y las concejales en el periodo de planificación.	49	—	50	—

1. OBJETIVO GENERAL: INCREMENTAR LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA DEL PERSONAL MUNICIPAL					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)		Meta	
		Cantidad	%	Cantidad	%
concejales					
3. Mantener y mejorar el nivel de quienes han acreditado el perfil lingüístico.	10. Número de personas a las que les afectará el plan de uso (capacitación presencial y corrección de documentos)	426	%17,45	530	%21,72
	11. Número de visitas a la intranet y al blog del Servicio de Euskera (promedio anual)	9.092	—	9.000	—

Acciones de normalización:

1. Establecer más fechas de preceptividad.
2. Inscripción de trabajadores y trabajadoras a clases de euskera.
3. Presentar trabajadores y trabajadoras a los exámenes de perfil lingüístico.
4. Participación de los responsables políticos en el programa de capacitación.
5. Aumento del número de sesiones de capacitación. El plan de uso afectará aun total de 530 personas trabajadoras.

7.2. Incrementar el uso escrito del euskera

2. OBJETIVO GENERAL: INCREMENTAR EL USO ESCRITO DEL EUSKERA DANDO PRIORIDAD A LA CREACIÓN					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)		Meta	
4. Incrementar el uso del euskera en las relaciones externas escritas.	12. Relaciones escritas oficiales en ambos idiomas (salidas) (%)	%22,85		%27	
	13. Uso en la recepción de los actos públicos (%)	%46,50		%53	
	14. Uso en el desarrollo de los actos públicos (%)	%33,93		%37	
5. Incrementar el uso del euskera en las relaciones internas escritas.	15. Relaciones oficiales en euskera o en ambas lenguas (%)	%11		%18	
	16. Relaciones no oficiales en euskera o en ambas lenguas (%)	%10		%18	
		TEXTOS	PALABRAS	TEXTOS	PALABRAS
6. Incrementar la creación en euskera en las relaciones escritas (para reducir la necesidad de traducción).	17. Número de textos y palabras corregidos al año	1.021	390.000	1.170	400.000
	18. Traducciones del castellano al euskera realizadas por el Servicio de Euskera		1.962.187		1.900.000

Acciones de normalización:

a) Registro:

6. Hacer un seguimiento mayor de las ocho unidades que tienen mayor tráfico de documentos: adaptar los documentos estandarizados y los que corresponden a envíos masivos para que estén también en euskera.
7. Realizar un estudio cuantitativo en las unidades que presentan altibajos significativos, para saber cuáles son las razones de dichas variaciones y poner en marcha medidas correctoras si fuera necesario.

b) Actos públicos

8. Solicitar a los departamentos todos los años los datos referidos a los actos públicos realizados, para, por un lado, evaluar la evolución del indicador correspondiente, y para, por otro lado, ver dónde están las carencias y trabajar los criterios lingüísticos, siempre que se estime necesario.
9. Completar un catálogo de actos públicos y adaptar los criterios lingüísticos a las características de dichos actos basándose para ello en uno de los parámetros siguientes: uno, los actos relacionados con las programaciones de los servicios; y dos, los actos de carácter social, político, administrativo e institucional. Asimismo, se considera necesario poner en marcha una experiencia piloto para decidir si en los actos de cada uno de los tipos citados los criterios lingüísticos son adecuados o no. A la hora de probar los criterios referidos a los actos de programaciones, se contemplan las siguientes posibilidades: el Servicio de Salud Medioambiental, el Departamento de Servicios a la Ciudadanía y Deportes y el Servicio de Planificación Cultural y Fiestas. Para poner a prueba los criterios de los actos de carácter social, político, administrativo e institucional, por el contrario, se contemplan los siguientes departamentos: el de Hacienda y el de Urbanismo.

c) Número de documentos y páginas corregidas por el Servicio de Euskera

10. Dentro del programa de capacitación, incidir en el desarrollo de estrategias que posibiliten el cambio de hábitos lingüísticos en las diferentes unidades.

7.3. Incrementar el uso oral del euskera

3. OBJETIVO GENERAL: INCREMENTAR EL USO ORAL DEL EUSKERA			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
7. Aumentar el uso oral del euskera en las relaciones externas.	19. Llamadas atendidas en euskera (%)	%38,64	%70
	20. Conversaciones en euskera por teléfono (%)	%72,73	%77
	21. Uso del euskera en la recepción de los actos públicos (%)	%39,02	80
	22. Uso del euskera en el desarrollo de los actos públicos (%)	%32,70	mantener
	23. Uso del euskera en la atención en ventanilla (%)	—	%70
	24. Uso del euskera en las relaciones externas oficiales o formales (%)	—	%10
8. En las unidades prioritarias aumentar el uso oral del euskera en las relaciones internas.	25. Reuniones celebradas en euskera (%)	%5	%7
	26. Uso del euskera en las relaciones internas no oficiales (informales) (%)	%10	%17

Acciones de normalización:

a) Uso del euskera en las conversaciones telefónicas

11. Completar el mapa de los puestos de trabajo de atención al público y posteriormente establecer los criterios en las bases de los traslados intradepartamentales para que en esos puestos de trabajo estén trabajadores y trabajadoras que hayan acreditado el perfil lingüístico.
12. Ofrecer a los trabajadores y trabajadoras de puestos de atención al público capacitación específica encaminada a cambiar los hábitos lingüísticos.

b) Actos públicos (véase el epígrafe 7.2.b)

c) Relaciones orales internas en las unidades bilingües

13. Dentro del programa de capacitación, incidir en el desarrollo de estrategias que permitan el cambio de hábitos lingüísticos en las unidades, teniendo en cuenta, asimismo, las relaciones no formales.

7.4. Incrementar el uso del euskera en la imagen corporativa

4. OBJETIVO GENERAL: INCREMENTAR EL USO DEL EUSKERA EN LA IMAGEN CORPORATIVA			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
9. Aumentar la presencia del euskera en el paisaje lingüístico	27. Rotulación en ambos idiomas (%)	%88	%90
	28. Anuncios de los tabloneros en ambos idiomas (%)	%68	%90
	29. Papelería en los dos idiomas (%)	%95	%95
	30. Maquinaria en los dos idiomas (%)	%15	%15
10. Aumentar la presencia del euskera en las publicaciones.	31. Libros publicados en euskera o en ambos idiomas (%)	%88,70	%90
	32. Carteles publicados en euskera o en ambos idiomas (%)	%92,90	%93
11. Aumentar la presencia del euskera en Internet y en la intranet.	33. Contenidos de la página web en los dos idiomas (%)	%65,29	%80
	34. Tuits en euskera en las cuentas de Twitter (%)	%34,05	%40
	35. Contenidos de la intranet en ambos idiomas (%)	%84,45	%85
12. Aumentar la presencia del euskera en los recursos informáticos.	36. Aplicaciones en euskera en los ordenadores (%)	%41,06	%50
	37. Número de visitas por parte del personal municipal a la intranet en euskera (%)	%0,39	%5
	38. Uso de los programas en euskera (%)	—	%5
13. Aumentar la presencia del euskera en los anuncios, en la publicidad y en las campañas.	39. Presencia del euskera en las notas de prensa (%)	%100	%100
	40. Presencia del euskera en los anuncios (%)	%100	%100
	41. Presencia del euskera en las campañas de comunicación (%)	%100	%100
	42. Presencia del euskera en la megafonía (%)	%90	%90
	43. Presencia del euskera en los contestadores (por ejemplo, puertas y ascensores) (%)	—	%85
	44. Presencia del euskera en el tablon de anuncios (%)	%96,83	%97
	45. Videos de Youtube en euskera o en ambos idiomas (%)	%15,45	%100

Acciones de normalización:

a) Paisaje lingüístico

14. Establecer protocolos para garantizar la corrección de los rótulos.
15. Insertar criterios lingüísticos a la hora de realizar contrataciones de dispositivos electrónicos.

b) Publicaciones

16. Utilizando la base de datos del Archivo municipal, medir todos los años la evolución de las publicaciones, y en caso de constatar alguna carencia relacionada con los criterios lingüísticos, solucionarla.

17. Llevar a cabo sesiones encaminadas al cumplimiento de los criterios lingüísticos en las memorias por parte de los distintos departamentos.

c) Página web

18. Comprobar periódicamente la página web municipal para cuidar que los contenidos se publican en ambos idiomas.
19. Continuar trabajando en la corrección de los contenidos en euskera.

d) Cuentas de Twitter

20. Medir todos los años los tuits para, en caso de constatar alguna carencia relacionada con los criterios lingüísticos, solucionarla.

e) Intranet

21. Hacer el seguimiento de los criterios lingüísticos referidos a la publicación de contenidos en los blogs municipales.

f) Aplicaciones informáticas

22. Realizar entre la plantilla una campaña para configurar el navegador, y sobre todo, el programa Thunderbird en euskera.
23. Examinar junto con el Departamento de Tecnologías de la Información la posibilidad de poner la interfaz del sistema operativo Windows en euskera.
24. Cuidar que se cumplan los criterios lingüísticos tanto en el software que se cree, como en aquel que se adquiera mediante contratación administrativa.

g) Anuncios, publicidad y campañas

25. Examinar junto con el Servicio de Comunicación y Protocolo la aplicación de los criterios lingüísticos en la publicidad y en las campañas (además de en los soportes habituales, también las redes sociales, en youtube, etc.).
26. Trabajar conjuntamente con el Servicio de Información el procedimiento que ha de seguirse para que ambos idiomas oficiales aparezcan al mismo nivel en el tablón de anuncios de la oficina principal.
27. Con la ayuda del Gabinete de Estudios del Ayuntamiento y por lo que respecta a la imagen municipal, examinar cuál de las actividades municipales tiene una mayor influencia en la ciudadanía, para posteriormente incidir en ella.

B) Por líneas de trabajo

7.5. Creación de unidades bilingües y microplanes

1ª LÍNEA DE TRABAJO: CREAR UNIDADES BILINGÜES O CON MICROPLÁN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN LOS DE CARÁCTER SOCIAL Y EN LOS QUE TIENEN CONTACTO HABITUAL CON LA JUVENTUD			
MEDIDAS ESPECÍFICAS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
14. Priorizar unidades bilingües y con microplán teniendo en cuenta la competencia lingüística del personal y el carácter de las unidades.	46. Número de unidades preferentes y nivel de ejecución del programa de capacitación (%)	28 (%73,68) (estaban planificadas 38)	58 (%100)
	47. Número de sesiones de capacitación en el periodo de planificación	1.624	3.345
	48. Número de usos en la capacitación en el periodo de planificación	3.841	Mantener

Acciones de normalización:

28. Aumentar el número de sesiones de capacitación (presencial, vía correcciones o mediante la intranet). Para ello, por una parte, en el plan de gestión ha de cuidarse el equilibrio entre los recursos y las necesidades; por otra parte, se organizarán sesiones de capacitación especiales para aquellos miembros de la plantilla que tengan el mismo puesto de trabajo y estén dispersos.
29. Analizar la capacitación realizada mediante la intranet, y deliberar qué contenidos y de qué naturaleza interesa introducir.

Se establecen las siguientes unidades preferentes para el período 2013-2017:

Unidades bilingües

En total serán bilingües 13 unidades y las 5 escuelas infantiles municipales:

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARACTER	PRIORIDAD
<u>01. ALCALDÍA</u>		
<i>Sindico-Oficina del Defensor Vecinal (Unidad)</i>	<i>social</i>	2014
<i>Unidad de Igualdad</i>	<i>social</i>	2017
<u>01B SERVICIO DE PLANIFICACIÓN CULTURAL Y FIESTAS</u>		
<i>Centro Cultural Montehermoso</i>	<i>social</i>	2013
<i>Red de Teatros</i>	<i>social</i>	2016

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARACTER	PRIORIDAD
<u>09. FUNCIÓN PÚBLICA</u>		
<i>Unidad de Selección y Desarrollo</i>	<i>social</i>	2016
<i>Unidad de Seguridad Higiene y Ergonomía</i>	<i>general</i>	2017
<u>18. SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y DEPORTES</u>		
<i>Dirección</i>	<i>social</i>	2014
<i>Unidad Educativa para la Primera Infancia</i>	<i>social</i>	2013
<i>Unidad de Programas Educativos</i>	<i>social</i>	2013
<i>Escuela infantil Zabalzana</i>	<i>social</i>	2017
<i>Escuela infantil Sansomendi</i>	<i>social</i>	2017
<i>Escuela infantil Lourdes Lejarreta</i>	<i>social</i>	2017
<i>Escuela Infantil Zaramaga</i>	<i>social</i>	2017
<i>Escuela infantil Haurtzaro</i>	<i>social</i>	2013
<i>Unidad de Participación Ciudadana</i>	<i>social</i>	2017
<i>Servicio de Centros Cívicos</i>	<i>atención al público</i>	
<i>Jefe de servicio</i>	<i>social</i>	2014
<i>Pilar-San Andres-Arriaga</i>	<i>atención al público</i>	2014
<i>Ibaiondo</i>	<i>atención al público</i>	2014
<i>Centro cívico Zabalzana</i>	<i>atención al público</i>	2017
<i>Centro cívico Salburua</i>	<i>atención al público</i>	2016

Puesto que los centros cívicos de Salburua y de Zabalzana aún están sin construir, no podemos precisar si serán unidades bilingües o con microplán. De todos modos, teniendo en cuenta el carácter de los mismos, sería conveniente que ambos fueran unidades bilingües.

Unidades con microplán

En total se implantarán microplanes en 26 unidades, dos servicios y un organismo autónomo:

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARACTER	PRIORIDAD
<u>00. ORGANOS DIRECTIVOS</u>		
<i>Unidad de Secretaria General del Pleno</i>	<i>general</i>	2013
<u>01B SERVICIO DE PLANIFICACIÓN CULTURAL Y FIESTAS</u>		
<i>Academia Folklore - Banda de Txistularis</i>	<i>social</i>	2015
<i>Unidad de Juventud</i>	<i>social</i>	2017
<i>Unidad de Fiestas</i>	<i>social</i>	2013
<u>02. URBANISMO</u>		
<i>Unidad de Ejecución de la ordenación Urbanística</i>	<i>social</i>	2013
<i>Unidad de Cartografía y Topografía</i>	<i>social</i>	2013
<i>Unidad Jurídica</i>	<i>general</i>	2013
<i>Unidad Técnica y de Inspección</i>	<i>social</i>	2013
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>atención al público</i>	2013
<u>03. SEGURIDAD CIUDADANA</u>		

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARACTER	PRIORIDAD
<i>Unidad de Vigilancia de Aparcamientos</i>	<i>social</i>	2014
<i>Unidad de Gestión y Recursos</i>	<i>social</i>	2014
<i>Unidad de subescala Operativa</i>	<i>social</i>	2015
<i>Unidad de Policía Local</i>	<i>social</i>	2014
<u>04. HACIENDA</u>		
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>atención al público / general</i>	2013
<u>22. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE CIUDAD, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES</u>		
<i>Servicio de Congresos y Turismo</i>	<i>social</i>	2017
<u>10. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN</u>		
<i>Unidad de Aplicaciones</i>	<i>general</i>	2016
<i>Unidad de Atención Ciudadana</i>	<i>atención al público</i>	2013
<i>Unidad de Contenidos</i>	<i>general</i>	2013
<u>11. ASUNTOS SOCIALES Y PERSONAS MAYORES</u>		
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>atención al público</i>	2015
<i>Unidad Servicios Sociales Base</i>	<i>atención al público</i>	2015
<u>16. MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS MUNICIPALES</u>		
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>general</i>	2014
<i>Unidad de Limpieza General (Limpieza 1)</i>	<i>social</i>	2015
<u>21. EMPLEO</u>		
<i>Servicio Administrativo</i>	<i>atención al público</i>	2016
<u>ESCUELA DE MUSICA LUIS ARAMBURU</u>	<i>social</i>	2015
<u>09. FUNCIÓN PÚBLICA</u>		
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>atención al público</i>	2016
<u>18. SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y DEPORTES</u>		
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>atención al público</i>	2014
<i>Unidad de Coordinación Educativa</i>	<i>social</i>	2013
<i>Servicio de Centros Cívicos</i>	<i>atención al público</i>	
<i>Lakua-Abetxuko</i>	<i>atención al público</i>	2014
<i>Aldabe-Landatxo-Landazuri</i>	<i>atención al público</i>	2014
<i>Hegoalde-Ariznabarra</i>	<i>atención al público</i>	2014
<i>Judimendi-Arana</i>	<i>atención al público</i>	2014
<i>Oficinas de Mendizorrotza</i>	<i>social</i>	2015
<i>Gamarra</i>	<i>atención al público</i>	2014

7.6. Desarrollo de tareas en euskera por parte de quienes han acreditado el perfil lingüístico

2ª LÍNEA DE TRABAJO: DESARROLLO DE TAREAS EN EUSKERA POR PARTE DE QUIENES HAN ACREDITADO EL PERFIL LINGÜÍSTICO			
MEDIDAS ESPECÍFICAS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
15. Teniendo en cuenta la competencia lingüística del personal, establecer como objetivo a cada trabajador/a con FP y PL acreditado, el desarrollo de al menos una función comunicativa en euskera.	49. Personal con FP incluido en el plan, en el periodo de planificación	36	Mantener

Acciones de normalización:

30. Desarrollar estrategias para aumentar el número de planes individualizados, cuidando siempre el equilibrio entre los recursos y los objetivos.

En total se llevarán a cabo planes individualizados en 16 unidades, y también afectarán a los responsables políticos:

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARÁCTER	PRIORIDAD
<u>RESPONSABLES POLÍTICOS</u>		2013
<u>01B SERVICIO DE PLANIFICACIÓN CULTURAL Y FIESTAS</u>		
<i>Unidad Administrativa y de Gestión</i>	<i>atención al público</i>	2013
<u>03. SEGURIDAD CIUDADANA</u>		
<i>Unidad de Dirección General</i>	<i>social</i>	2014
<i>Unidad de subescala Técnica</i>	<i>social</i>	2015
<i>Unidad Técnica y de Prevención</i>	<i>social</i>	2015
<u>04. HACIENDA</u>		
<i>Unidad de Gestión Tributaria</i>	<i>general</i>	2015
<i>Unidad de Inspección de Tributos</i>	<i>general</i>	2015
<u>08. PROMOCION ECONOMICA</u>		
<i>Agencia Film Office</i>	<i>social</i>	2017
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>atención al público / social</i>	2017
<i>Unidad de Empresas</i>	<i>social</i>	2017
<i>Unidad de Comercio</i>	<i>social</i>	2017
<u>10. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN</u>		
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>atención al público / general</i>	2016
<u>13. INTERVENCION Y AUDITORIA</u>		
<i>Unidad de Intervención y Auditoría</i>	<i>general</i>	2013
<u>15. MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PÚBLICO</u>		
<i>Unidad de Gestión de Residuos</i>	<i>social</i>	2013
<i>Unidad Administrativa</i>	<i>atención al público</i>	2013
<i>Unidad de Mantenimiento Urbano</i>	<i>especial</i>	2013
<u>21. EMPLEO</u>		
<i>Unidad de Formación</i>	<i>social</i>	2016

7.7. Implantación y uso de criterios sobre la utilización de las lenguas oficiales en los diferentes departamentos

3ª LINEA DE TRABAJO: IMPLANTACIÓN Y USO DE CRITERIOS SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LAS LENGUAS OFICIALES EN LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS			
MEDIDAS ESPECÍFICAS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
16. Garantizar el cumplimiento de la ley en los contratos.	50. Contratos en los que se han incorporado los criterios lingüísticos (%)	%21,56	%31
	51. Nivel de seguimiento de los criterios lingüísticos		%100
	52. Nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos		%100
	53. Número de informes solicitados al Servicio de Euskera	35	35
17. Garantizar el cumplimiento de la ordenanza municipal de subvenciones.	54. Nivel de inclusión de los criterios lingüísticos en las subvenciones municipales	%60	%75
	55. Nivel de inclusión de los criterios lingüísticos en los convenios	%70	%70
	56. Nivel de seguimiento de los criterios lingüísticos en los convenios		%100
	57. Nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos en los convenios		%100
18. Aumentar la oferta en euskera en la formación laboral.	58. Número de cursos en euskera	4 (%0,50)	10 (%1,25)

Acciones de normalización:

a) Contrataciones administrativas

31. En colaboración con el Servicio General de Contratación, avanzar en la redacción de las cláusulas tipo e insertarlas en la aplicación informática.
32. Organizar periódicamente sesiones de trabajo con los técnicos y las técnicas de los diferentes departamentos para lograr los tres objetivos siguientes:
 - Capacitarles en la concreción de los criterios lingüísticos que han de introducirse en los pliegos de las condiciones técnicas.
 - Evaluar el servicio de asesoría que ofrece el Servicio de Euskera.
 - Mejorar las herramientas que se utilizan en el seguimiento del nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.
33. Realizar el seguimiento de la oferta municipal en los centros cívicos, en las escuelas y aquella oferta destinada a la población joven, cuando dicha oferta se realiza mediante contratación y desarrollar itinerarios de buenas prácticas que sean modelos para todo el ayuntamiento.

b) Subvenciones municipales

34. Extrapolar a este ámbito los pasos que se realicen en el ámbito de la contratación y trabajarlos junto con los servicios.
35. Con la ayuda de la Unidad de Intervención y Auditoría, ampliar la muestra de las subvenciones y los convenios.

c) Formación permanente

36. Junto con Función Pública, adaptar criterios y protocolos y hacer el seguimiento de los mismos.
37. Además de la difusión habitual de los cursos de formación continua, el Servicio de Euskera realizará una difusión específica entre la plantilla y cuidará la calidad idiomática de los materiales a los que les dará el visto bueno.

7.8. Aumento de la cooperación entre el Servicio de Euskera y los departamentos

4ª LÍNEA DE TRABAJO: AUMENTO DE LA COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE EUSKERA Y LOS DEPARTAMENTOS			
MEDIDAS ESPECÍFICAS	Indicadores	Situación (2013)	Meta
19. Aumentar la información y la implicación en el plan de uso de los departamentos	59. Nivel de conocimiento de los directores y jefes de servicio sobre el plan de uso		%100
	60. Número de reuniones realizadas entre el Servicio de Euskera y los departamentos		85
	61. Número de proyectos que se realizarán en colaboración con otros departamentos (formación, aplicaciones informáticas, contrataciones, convenios y comunicación)		5
	62. Tras la colaboración, nivel de satisfacción del Servicio de Euskera		%100
	63. Tras la colaboración, nivel de satisfacción de los departamentos, promedio		%100

Acciones de normalización:

38. Garantizar la comunicación relativa al Plan de Uso en todos los departamentos municipales, no solo mediante las habituales sesiones de capacitación, sino también mediante reuniones con los equipos directivos.
39. Realizar sesiones específicas sobre los criterios lingüísticos con los técnicos y responsables de las distintas áreas.

C) Procesos de apoyo

7.9. Mejora del proceso de evaluación

1. OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCESO DE APOYO: MEJORAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN			
ACCIONES	Indicadores	Situación (2012)	Meta
20. Fijar la batería de indicadores y mejorar las herramientas para la recogida de datos	64. Número de indicadores revisados y fijados	42	+/-5
	65. Número de herramientas revisadas y renovadas	7	16

Acciones de mejora:

40. Insertar cada año en el plan de gestión el análisis de la evaluación con el fin de lograr los siguientes objetivos: uno, establecer una batería de indicadores; dos, mejorar los instrumentos para la recogida de datos.
41. Finalizar la sistematización de los procedimientos del programa de capacitación y los modos de realizar su evaluación, haciendo una reflexión en la casuística de la capacitación e insertando la evaluación de los fallos y los logros del programa.
42. Insertar y sistematizar dentro del proceso de evaluación del programa de capacitación la evaluación de los planes personalizados.

7.10. Desarrollo de la comunicación

2º OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCESO DE APOYO: DESARROLLAR LA COMUNICACIÓN			
ACCIONES	Indicadores	Situación (2013)	Meta
21. Diseñar el plan de comunicación y llevarlo a cabo	66. Nivel de conocimiento que tienen los trabajadores municipales sobre el plan de uso		%60
	67. Nivel de conocimiento que tienen los ciudadanos sobre el plan de uso		%10
	68. Número de acciones de comunicación realizadas		5

Acción:

43. Diseñar el plan de comunicación, en función de los recursos existentes.

8. Criterios de uso de las lenguas oficiales en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

8.1. Ámbito de aplicación

Las presentes normas y criterios serán de obligado cumplimiento para los departamentos, servicios y organismos autónomos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Corresponde a cada departamento u organismo garantizar su conocimiento y cumplimiento en su respectivo ámbito de actuación, en colaboración con el Servicio de Euskera.

8.2. Lenguas de servicio, lenguas de relación y lenguas de trabajo

El euskera y el castellano son lenguas de servicio a la ciudadanía, lenguas de relación con otras administraciones y lenguas de trabajo en el Ayuntamiento.

Se reconoce a los trabajadores y trabajadoras que hayan acreditado el perfil lingüístico preceptivo la capacidad de desarrollar su labor en las dos lenguas oficiales; en consecuencia, desempeñarán sus funciones indistintamente en cualquiera de ellas, dependiendo de las funciones que deban cumplir en cada caso.

El Servicio de Euskera prestará la ayuda necesaria a todas las personas que opten por el uso del euskera, revisando y corrigiendo textos y proporcionando modelos de documentos normalizados a quien los solicite, así como aclarando dudas y respondiendo a las consultas. Para cualquier petición de este tipo, bastará con ponerse en contacto con el Servicio de Euskera mediante correo interno o electrónico, y la respuesta se tramitará lo antes posible.

8.3. Comunicaciones del Ayuntamiento

COMUNICACIONES ORALES

Criterio general: todas las comunicaciones a las que tenga acceso el público en general (ciudadanía, personas usuarias) deberán realizarse en euskera y castellano. Este criterio se aplicará a las siguientes comunicaciones:

- ✓ Mensajes difundidos mediante megafonía
- ✓ Mensajes grabados de ascensores, contestadores o porteros automáticos
- ✓ En general, todos aquellos mensajes sin persona destinataria específica.

Los mensajes se realizarán en el orden euskera-castellano.

a) En el servicio ofrecido a la ciudadanía

El Ayuntamiento ofrecerá sus servicios en euskera y castellano, teniendo siempre en cuenta la opción lingüística de la persona interlocutora.

Por tanto, las personas trabajadoras que posean la capacidad lingüística correspondiente a su puesto de trabajo darán la opción de utilizar cualquiera de las dos lenguas al recibir a la ciudadanía, bien por teléfono bien en persona, utilizando fórmulas que, integrando ambas lenguas, den a entender a la persona a la que atienden que tiene la posibilidad de comunicarse en cualquiera de ellas.

Si la persona usuaria expresara su deseo de ser atendida en euskera y la persona que le atendiera no tuviera la capacidad lingüística requerida, esta no le pedirá que se dirija a ella en castellano, sino que derivará la consulta a los compañeros y compañeras bilingües.

Además, para facilitar a la ciudadanía la labor de reconocimiento de los miembros bilingües, se utilizarán los distintivos que les identifica como tales. Cualquiera que lo necesite puede solicitar su distintivo al Servicio de Euskera.

b) Relaciones entre las administraciones

Además de lo expuesto en el anterior apartado, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz realizará un esfuerzo para que, siempre y cuando las personas interlocutoras sean bilingües, las relaciones entre las administraciones sean en euskera. Para ello, se atenderá a lo dispuesto en el plan de uso vigente, donde se concretarán los recursos y medidas adoptados al respecto.

c) Relaciones internas del Ayuntamiento

El euskera deberá pasar, gradualmente, de ser una lengua de servicio a convertirse en lengua de trabajo en las unidades no preferentes.

En las unidades preferentes, en cambio, el euskera es lengua de trabajo, y serán estas unidades, precisamente, las que fomenten el uso del euskera en las relaciones que mantienen con el resto de unidades (por teléfono, en reuniones, actos...).

COMUNICACIONES ESCRITAS

Criterio general: todas las comunicaciones a las que tenga acceso el público en general (ciudadanía, personas usuarias) deberán realizarse en euskera y en castellano.

- ✓ Generalmente se utilizará el sistema de doble columna: el texto en euskera a la izquierda y el texto en castellano a la derecha.
- ✓ Cuando la utilización de ese sistema no sea aconsejable por la extensión del texto o por sus características, se realizarán dos versiones, una en cada lengua, asegurando siempre que ambas se expongan ofreciendo idénticas posibilidades de consulta.
- ✓ En los escritos en los que la información se organice en dos niveles, el texto en euskera se situará en la parte superior de la página y el de castellano, en la inferior.

a) El Ayuntamiento como emisor de la documentación

El Ayuntamiento realizará la primera comunicación a la ciudadanía y a otras administraciones en euskera y castellano. De este modo, se dará a la persona receptora la oportunidad de convenir con la administración la lengua oficial que desee utilizar a partir de ese momento.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ayuntamiento enviará sus escritos en euskera en los siguientes casos:

- ✓ Cuando el ciudadano o la ciudadana, o la administración receptora de que se trate haya comunicado previamente que prioriza las comunicaciones en euskera.
- ✓ Cuando la comunicación habitual se realice en euskera, entendiéndose, en estos supuestos, que se opta por el euskera como lengua relacional.
- ✓ Cuando la comunicación se realice entre unidades municipales preferentes.

b) El Ayuntamiento como receptor y con obligación de responder

La mayoría de los textos que se emplean en la administración son creados en castellano y posteriormente traducidos al euskera. Con el fin de crear los textos también en euskera sin acudir sistemáticamente a los servicios de traducción, el Ayuntamiento promoverá la redacción de documentos bilingües.

Por tanto, los trabajadores y trabajadoras de las unidades preferentes, así como todos aquellos y aquellas que hayan acreditado el perfil lingüístico preceptivo, tratarán de crear y difundir en las dos lenguas oficiales el mensaje que se deba transmitir. Actuarán de acuerdo con los siguientes criterios:

- ✓ La documentación recibida en castellano se contestará en castellano, pero se ofrecerá también la opción de comunicarse en euskera, siempre que la unidad administrativa implicada sea unidad preferente, o, aun no siendo unidad preferente, la persona trabajadora encargada sea capaz de trabajar también en euskera.

- ✓ La documentación recibida en las dos lenguas oficiales se contestará, en general, en las dos lenguas, ofreciendo a la persona interlocutora la posibilidad de optar por el euskera en todos los casos en que se conteste desde una unidad preferente o, aun sin pertenecer a una unidad preferente, la persona trabajadora encargada de esa tarea tenga la capacidad de trabajar también en euskera.
- ✓ La documentación recibida en euskera se contestará en euskera.

COMUNICACIONES TELEMÁTICAS

Para que las comunicaciones telemáticas sean eficaces es imprescindible que los mensajes orales y escritos emitidos por esta vía sean diáfanos y carentes de ambigüedad. Respecto a las lenguas a utilizar en las tramitaciones telemáticas, la administración seguirá los siguientes criterios:

- ✓ Las tramitaciones electrónicas, informáticas o telemáticas se realizarán en la lengua elegida por el ciudadano o la ciudadana, ya sea en euskera o en castellano.
- ✓ El sistema permitirá a la persona interesada optar siempre por recibir la notificación, resolución o certificación última de la tramitación, en las dos lenguas oficiales.

8.4. Formación permanente del personal

Se dará a la plantilla municipal la formación permanente en ambos idiomas oficiales siempre que sea posible. Debido al gran desequilibrio existente en el ámbito de la formación, el ayuntamiento tomará las medidas necesarias para incrementar la oferta formativa en euskera e impartirá cada vez un número mayor de cursos en euskera.

La Unidad de Formación enviará al Servicio de Euskera tanto la formación de competencias genéricas y la formación específica, como la propuesta con la relación de cursos que van a impartirse en euskera, para que este servicio haga las pertinentes modificaciones y las aportaciones. El hecho de que la formación ofertada por el ayuntamiento sea en ambos idiomas, además de respetar los derechos lingüísticos de la plantilla, tiene como objetivo reforzar el nivel de conocimientos de euskera por parte de los trabajadores y trabajadoras, para que paulatinamente el euskera sea lengua de trabajo y de servicio.

En adelante es imprescindible establecer criterios y protocolos con Función Pública y hacer seguimiento de los mismos. La colaboración de Función Pública en este ámbito es, por lo tanto, imprescindible para llevar a cabo esta medida. A comienzo de cada año se analizará y se decidirá junto con la dirección y las jefaturas de los servicios de Función Pública, los representantes de los sindicatos qué cursos se darán ese año en euskera.

Por otra parte, el Servicio de Euskera, además de la difusión habitual, hará una difusión especial de aquellos cursos que vayan a impartirse en euskera y asegurará la calidad de los materiales que vayan a usarse, a los cuales les dará el visto bueno.

Además, todos aquellos cursos impartidos por el propio Servicio de Euskera a grupos concretos de trabajadores y trabajadoras tendrán la misma consideración que el resto de los cursos de formación permanente y contarán con el reconocimiento y aprobación de Función Pública.

8.5. Contratación de personal

La fecha de preceptividad indica desde cuándo ha de pedirse el conocimiento de euskera en un determinado puesto de trabajo. Por tanto, la fecha de preceptividad habrá de tenerse en cuenta siempre que se cubra un puesto de trabajo (bien por sustituciones, comisiones de servicio, provisión de nuevos puestos o de programas).

8.6. Aplicaciones informáticas

Progresivamente se irán introduciendo ambos idiomas en los programas comerciales o generales de todo el Ayuntamiento y en aquellos programas o recursos informáticos que creen los propios departamentos.

8.7. Intranet, Internet, blogs y redes sociales

Intranet e Internet

Los contenidos de la intranet e Internet competencia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrán consultarse tanto en euskera como en castellano.

Es responsabilidad de las personas encargadas de la administración y de la edición que los contenidos estén en ambas lenguas. Para llevar a cabo lo anterior, se podrá solicitar asesoramiento en el Servicio de Euskera con el fin de garantizar que los contenidos sean lingüísticamente correctos.

En caso de darse la opción de realizar trámites mediante la red Internet, los mismos deberán poder realizarse tanto en euskera como en castellano.

Blogs

Los contenidos se publicarán íntegramente tanto en euskera como en castellano. Se cuidará la calidad de los idiomas. Los comentarios podrán realizarse en el idioma que desee su autor o autora y serán publicados en la versión correspondiente al idioma del comentario. Así mismo, cuando en los comentarios surja un tema o un debate de interés general en uno de los idiomas, se creará un nuevo contenido en el otro idioma.

Redes sociales

Los contenidos de la Intranet e Internet, competencia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, podrán consultarse tanto en euskera como en castellano. Las personas encargadas de administrar las redes sociales velarán para que haya un equilibrio en la publicación de originales en los dos idiomas.

Facebook y Tuenti: los contenidos se publicarán tanto en euskera como en castellano. A la hora de introducir los contenidos, se dará prioridad al contenido en euskera. Primero se visualizará el contenido en euskera y a continuación en castellano. Se responderá a las personas usuarias en el idioma que realicen la participación. Los comentarios de fotos, etiquetas y demás serán bilingües, primero en euskera y luego en castellano.

Twitter: los contenidos se publicarán tanto en euskera como en castellano. A la hora de introducir los contenidos, se dará prioridad al contenido en euskera. Primero se visualizará el contenido en euskera y a continuación en castellano. Las respuestas a otros tuits se realizarán en el idioma del tuit original. En cuanto a los retuits, se respetará la lengua original.

8.8. Criterios para la solicitud y realización de traducciones

La obligación de editar los textos en las dos lenguas oficiales es siempre de cada departamento. Asimismo, es responsabilidad de los departamentos sacar el máximo partido a las traducciones que se encargan.

No se traducirán por norma general todos los documentos que se reciban en el Ayuntamiento escritos en euskera. Si se da el caso de que la persona que ha de tramitar el documento en la unidad administrativa receptora no posee la capacidad lingüística necesaria para su comprensión, en primera instancia deberá recurrir a un compañero o compañera de su propia unidad que cuente con la suficiente capacidad lingüística, quien le resumirá el contenido. Sólo se traducirá la documentación en su integridad cuando sea absolutamente imprescindible.

Cuando sea preciso realizar traducciones extraordinarias (por su extensión, por premura o por sus características especiales), el departamento o servicio correspondiente deberá hacer la necesaria previsión económica, dado que en tales ocasiones resulta generalmente necesario contratar servicios externos, debido a las naturales limitaciones de organización y de recursos humanos de la unidad de traducción.

Por otro lado, los departamentos municipales deberán tener en cuenta también los criterios lingüísticos cuando el servicio se preste mediante contratación administrativa. En tales casos, habrán de especificarse en el pliego de cláusulas técnicas las obligaciones de la persona contratista o empresa en materia lingüística. (Véase el punto 8.9, sobre contratación administrativa).

Aquellos empleados y empleadas que trabajen en una unidad preferente o, hayan acreditado el perfil lingüístico preceptivo de su puesto tendrán determinados en sus correspondientes planes de uso cuáles son sus comunicaciones preferentes y qué textos han de crear en euskera, sin recurrir a la Unidad de Traducción del Servicio de Euskera. En cualquier caso, podrán contar con la asistencia de los técnicos y técnicas de normalización lingüística.

El resto de la plantilla se guiará por los siguientes criterios a la hora de solicitar una traducción:

- ✓ Solicitud. A la solicitud de traducción se le deberá adjuntar la máxima información: persona solicitante, puesto de trabajo, objeto de la traducción, plazo... Así mismo, deberá indicarse si se trata de un documento completo o una solicitud parcial, si habrá correcciones o modificaciones posteriores, si se ha elaborado en base a algún documento traducido previamente, etc...

Cuando se trate de solicitudes periódicas –convocatorias, órdenes del día, etc.,– no será preciso especificar los datos del apartado anterior.

- ✓ Formato de los textos. Los documentos cuya traducción se requiere deben estar, preferentemente, en formato Word, para evitar conflictos con el programa informático de traducción asistida. Igualmente, independientemente del tratamiento a que hayan sido sometidos, los textos deben enviarse libres de campos automáticos, con el control de cambios desactivado, sin cuadros de texto, sin numeración ni viñetas automáticas, y sin hipertextos innecesarios.
- ✓ Plazos. En todos los casos, habrá de hacerse una previsión del tiempo necesario para realizar la traducción, para lo cual se podrá contactar con la Unidad de Traducción.
- ✓ Memorias. Siguiendo el criterio general vigente, sólo se traducirán los resúmenes de las memorias que se elaboren en los propios departamentos.

Sesiones de interpretación: los textos que se vayan a leer en los plenos, comisiones... deberán ser entregados a los interpretes con un plazo mínimo de 24 horas de antelación.

8.9. Contratación administrativa

Los órganos de contratación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y de sus organismos autónomos deberán incluir en sus contratos los elementos que a continuación se detallan:

- ✓ Una cláusula de criterios lingüísticos de carácter general en las carátulas de todos los pliegos de cláusulas administrativas particulares. Dicha cláusula la incluye, por defecto, la propia aplicación informática.

“El contratista y, en su caso, los subcontratistas, deberán observar, durante la ejecución del contrato, la cooficialidad de ambos idiomas, euskera y castellano, sujetando su actividad a criterios de bilingüismo y de respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas, de acuerdo con las disposiciones recogidas en la Ley 10/1982, básica de normalización del uso del euskera. El Estatuto de Autonomía del País Vasco, el Decreto 86/1997, que regula los procesos de normalización de la Administración Pública de Euskadi y el apartado 8.9 del Plan del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de 2013.

En cualquier caso, deberán ser bilingües todas aquellas comunicaciones de carácter general realizadas por el contratista y, en su caso, por los subcontratistas en el desarrollo de las prestaciones objeto del contrato. Se consideran comunicaciones de carácter general:

- Rotulación y señalización
- Informaciones, publicidad, anuncios y documentos de oferta de servicios
- Comunicaciones emitidas por megafonía
- Cualquier otra cuyo destinatario sea la ciudadanía en general

En caso de incumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos en este punto, se impondrá una penalidad equivalente al 1% del presupuesto base de licitación, IVA incluido, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrá alcanzar un 5% o un 10%, respectivamente”.

- ✓ Una cláusula más específica en función tipo de contrato. Esta cláusula ha de recogerse en el apartado de obligaciones de la persona contratista o empresa del pliego de condiciones particulares.

El seguimiento de estos criterios lingüísticos lo realizará el Servicio de Euskera conjuntamente con el Servicio de Contratación.

Cláusula específica atendiendo al tipo de contrato

Dependiendo del tipo de contrato, una cláusula específica indicará de modo preciso los criterios lingüísticos que deberán cumplirse, los cuales serán previamente establecidos por los servicios técnicos y por los técnicos y técnicas de administración general de cada departamento, quienes podrán solicitar asesoramiento al Servicio de Euskera, tras establecer las características técnicas del contrato y con anterioridad a la tramitación de la licitación.

a) Contrato de obras

“Condiciones lingüísticas de ejecución. El contratista adjudicatario y los posibles subcontratistas deberán emplear el castellano y el euskera en todos los elementos de rotulación y señalización que sean expuestos en la obra, tanto en el recinto interno como en los paneles informativos a pie de calle. Toda la documentación e impresos que vayan a ponerse a disposición de la ciudadanía, si los hubiere, deberán ser igualmente bilingües.

El contratista cumplirá las órdenes que reciba por escrito de la Dirección acerca de la instalación de señales complementarias o modificaciones de los que haya instalado. Los gastos que ocasiona la señalización serán abonados por el contratista.”

b) Concesión de obras públicas, colaboración entre el sector público y privado

“El contratista adjudicatario y los posibles subcontratistas deberán emplear ambas lenguas oficiales en todos los elementos de rotulación que sean expuestos en la obra, tanto en el recinto interno como en los paneles informativos a pie de calle.

Toda la documentación o impresos que vayan a ponerse a disposición de la ciudadanía, si los hubiere, deberán igualmente ser bilingües.

Si el desarrollo de la actividad implicase relación directa con la ciudadanía, se atenderá a la lengua oficial de elección del ciudadano o ciudadana. Si no consta esta opción, las comunicaciones de carácter general deberán ser bilingües.”

c) Contrato de suministros

Los productos suministrados, en la medida en que afectan a la imagen del Ayuntamiento, deberán tener rotulación bilingüe en los siguientes casos:

- ✓ En los que afecten al paisaje lingüístico (rotulación, señalización).
- ✓ En los que, efectivamente, se exija algún tipo de rotulación (ropa de trabajo).
- ✓ En los que de por sí se incluya un texto, tanto escrito como oral (impresos, voz de ascensores...).

Por otro lado, cuando el público destinatario del producto sea la ciudadanía en general o la plantilla municipal, se aplicarán los siguientes criterios:

- ✓ En el caso de suministro de productos diseñados a petición del Ayuntamiento que incluyan distintos software o interfaces, bien sean sonoros o visuales, dichos productos se suministrarán adecuados para su uso tanto en euskera como en castellano.
- ✓ En los demás casos de productos informáticos (software), si en el mercado existen versiones en euskera, se suministrarán también estas, de modo que la persona usuaria tenga la opción de elegir la lengua de uso.
- ✓ En el caso de suministros de catering y similares, al menos el 50% del personal destinado al servicio de camareros y camareras deberá estar en posesión del PL1 o equivalente.

d) Contrato de servicios, administrativo especial o contrato privado

El producto final objeto del contrato deberá entregarse en ambas lenguas oficiales, al menos cuando:

- ✓ Se prevea que, en su totalidad o en parte, vaya a difundirse entre la ciudadanía, o
- ✓ el colectivo destinatario sea población infantil o juvenil (por tratarse de un colectivo de especial protección en materia lingüística).

Si para la elaboración del producto final objeto del contrato hubieren de desarrollarse actividades que impliquen relación directa con la ciudadanía, deberá atenderse a la lengua oficial de elección del ciudadano o ciudadana, y garantizar el uso de ambas lenguas oficiales en todos los soportes o actividades que sustenten dicha relación (encuestas, cuestionarios, grupos de discusión, etc.).

e) Contrato de gestión de servicios públicos

Cuando la actividad a desarrollar implique contacto directo con las personas usuarias o consumidoras, la empresa adjudicataria o posible subcontratista deberá estar en disposición de prestar ese servicio tanto en castellano como en euskera, y deberá atender a las personas en la lengua oficial que estas elijan.

Para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, la persona contratista o empresa deberá contar en el equipo encargado de la prestación del servicio con una cantidad suficiente de efectivos con adecuada competencia lingüística en euskera.

f) Contrato menor

Por ley, no es necesario redactar pliego administrativo, por lo que habrá que estar al objeto del contrato e incluir en el pliego técnico elaborado al efecto las obligaciones lingüísticas de la persona contratista o empresa.

8.10. Publicaciones

Criterio general: han de ser bilingües todas aquellas publicaciones generales dirigidas a la ciudadanía, tales como las programaciones y agendas de ocio y tiempo libre, los folletos informativos, dípticos, trípticos, carteles promocionales de actividades, etc.

Cuando la destinataria sea la población infantil o juvenil, además de cumplirse como mínimo el criterio general, se buscarán fórmulas, en colaboración con el Servicio de Euskera, para promocionar el uso de la lengua vasca en ese tramo de edad.

Todas aquellas publicaciones cuyo objetivo específico sea promover el uso de la lengua vasca se publicarán íntegramente en euskera.

Publicaciones no periódicas de cierta complejidad: este tipo de publicaciones requiere de un estudio individualizado. Cada servicio o departamento solicitará al Servicio de Euskera un informe sobre los criterios lingüísticos que han de aplicarse, los cuales se emitirán basándose en los siguientes puntos:

- ✓ Temática y carácter.
- ✓ Propósito de la publicación y carencia o necesidad que pretende suplir.
- ✓ Gratuidad o no de la publicación.
- ✓ Público destinatario.
- ✓ Número de ejemplares y difusión de la obra.
- ✓ Presupuesto.
- ✓ Política en materia de publicaciones que ha venido observando el departamento en cuestión para ir introduciendo los criterios de manera paulatina.
- ✓ Autoría de la obra.

Cuando se publiciten espectáculos, conferencias o actuaciones teatrales, se recomienda mantener los títulos en el idioma original, aunque su sinopsis o comentarios han de estar en las dos lenguas oficiales.

En las publicaciones de los congresos, simposios y demás actos científicos y culturales se utilizarán la lengua o lenguas en que se hayan llevado a cabo. Si se considera pertinente, se publicarán síntesis en euskera.

Las memorias de los departamentos municipales deberán de contar al menos con un resumen en euskera. Para ello, los textos podrán ser enviados al Servicio de Euskera para su corrección y revisión.

8.11. Paisaje lingüístico

Todos aquellos elementos informativos visibles al público que accede a las instalaciones deberán estar en las dos lenguas oficiales: rótulos, señalización de dirección, placas, denominaciones de oficinas y de salas, los que se coloquen en las ventanillas, las máquinas de café, los contenedores higiénicos, los relojes de fichar, las notas informativas temporales, o las revistas y libros disponibles en las salas de espera. Todas y cada una de esas informaciones habrán de estar siempre en ambos idiomas.

Respecto a la ubicación de las lenguas oficiales, si los textos escritos se organizan en dos niveles, el texto en euskera se situará en la parte superior, mientras que la versión en castellano se colocará en la parte inferior. Si por el contrario, se utiliza el sistema de doble columna, el texto en euskera irá a la izquierda y el escrito en castellano, a la derecha.

Los rótulos y la señalítica merecen mención especial, puesto que, en la medida en que constituyen el paisaje lingüístico permanente de la institución, han de tomarse medidas para que sean perfectos lingüísticamente. Para dar cumplimiento a lo citado, los o las responsables de los edificios que soliciten un rótulo solicitarán la corrección del texto al Servicio de euskera. Respecto a las señales ubicadas en las calles, se establecerá un protocolo de actuación junto con el Servicio de imagen Corporativa y con Vía Pública, para que antes de instalar cualquier señal, envíen al Servicio de Euskera la imagen o una fotografía de la misma con el fin de que el servicio dé su visto bueno. Este mismo procedimiento se utilizará para modificar y cambiar todas aquellas señales que no fueran correctas.

Por último, paulatinamente en la contratación administrativa se tomarán las medidas necesarias para que en los dispositivos electrónicos (como faxes, fotocopiadoras, impresoras) aparezcan los mensajes también euskera.

8.12. Imagen corporativa

Todos aquellos elementos que conformen la imagen corporativa de la entidad han de estar en ambos idiomas.

Todos los órganos, programas, proyectos y actuaciones municipales han de tener la descripción del nombre oficial en ambos idiomas. Las denominaciones oficiales en euskera deben contar con la propuesta y el visto bueno del Servicio de Euskera.

Si los textos escritos se organizan en dos niveles, el texto en euskera se situará en la parte superior, mientras que la versión en castellano se colocará en la parte inferior. Si por el contrario, se utiliza el sistema de doble columna, el texto en euskera irá a la izquierda y el escrito en castellano, a la derecha.

8.13. Actos públicos

Se determinará en la fase de organización, y en colaboración con el Servicio de Euskera, cómo se utilizarán ambas lenguas oficiales en las ruedas de prensa, actos institucionales, conferencias, mesas redondas, jornadas técnicas, cursos, exposiciones, etc. que organice cualquier departamento o servicio municipal, teniendo en cuenta los siguientes factores: objetivos del acto, asuntos, incidencia social, colectivo destinatario, material que va a distribuirse, características de las personas ponentes...

Cuando el carácter del acto requiera interpretación simultánea, deberá programarse en una sala dotada de los elementos materiales necesarios para desarrollar dicha labor, y será el departamento o servicio organizador el encargado de proveer de los recursos humanos que se precisen. A tal efecto, deberá realizar la necesaria reserva económica.

8.14. Anuncio, publicidad y campañas

Se redactarán de forma bilingüe los anuncios oficiales y las demás actuaciones publicitarias; sin embargo, y teniendo en cuenta las características del colectivo destinatario y del medio, será posible publicarlos solo en euskera.

A la hora de crear los contenidos y los lemas de las campañas se tendrán en cuenta las características de ambas lenguas oficiales. Para ello, en los contratos se establecerá como condición que se cree el mensaje de la campaña en ambos idiomas y que se cuide la comunicación en euskera, mediante escritos o mensajes correctos, inteligibles y adecuados.

8.15. Subvenciones y convenios

Se deberá atender a lo establecido en la Ordenanza Municipal de Subvenciones (BOTH, nº 5; 13/01/2006):

“Artículo 6º.- Beneficiarios y entidades colaboradoras. Concepto y obligaciones.

(...)

l) Aquellos beneficiarios que realicen una difusión de su actividad mediante folletos, carteles o cualquier otro soporte al que tenga acceso el público en general, deberán hacerlo en ambas lenguas oficiales. Igualmente, cuando el objeto de la subvención sea una actividad abierta, la organización de un evento o acto público, el beneficiario deberá realizar la difusión del mismo en ambas lenguas oficiales.”

“Artículo 11º.- Bases reguladoras de las subvenciones.

(...)

b) En todos los ámbitos, en función de la actividad objeto de subvención y del público al que se destinen los actos o actividades organizados por el beneficiario, en las bases reguladoras deberán establecerse determinados criterios lingüísticos para garantizar un uso apropiado de ambas lenguas oficiales. Para la definición de estos criterios se solicitará informe al Servicio de Euskera.”

Por tanto, los órganos competentes para la concesión de subvenciones y suscripción de convenios adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las entidades beneficiarias cumplan sus obligaciones lingüísticas.

En el artículo 11.b) se menciona el informe al Servicio de Euskera. Con el fin de facilitar la labor de los técnicos encargados de convocatorias de subvenciones y convenios, en las siguientes líneas recogemos los diferentes criterios que hay que tener en cuenta.

Criterios generales

En las normas de concesión y entre los criterios para la determinación del importe de las subvenciones se tendrá en cuenta el uso de las lenguas oficiales, siempre que en el objeto de la actividad subvencionada el uso de las lenguas sea un factor relevante, y, en general, en los ámbitos establecidos por los artículos 26 y 27 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

Se deberán utilizar ambos idiomas oficiales en los folletos, carteles, anuncios y cualquier otro soporte utilizado por los beneficiarios de la subvención para difundir su actividad. Asimismo, si el objeto de la subvención es una actividad abierta o la organización de un acto público, los beneficiarios deberán realizar su difusión en las dos lenguas oficiales. En los mensajes difundidos mediante megafonía se emplearán ambos idiomas oficiales, el euskera en primer lugar, y el castellano a continuación.

En los actos y actividades subvencionados por el Ayuntamiento, el uso del euskera se deberá garantizar por lo menos en los saludos y presentaciones. En los criterios de valoración de las

convocatorias de subvenciones, se asignarán puntos complementarios a las actividades y actos que fomenten el euskera. Cuando se empleen ambos idiomas, se utilizará el euskera en primer lugar.

Se garantizará el uso del euskera en las publicaciones subvencionadas por el Ayuntamiento.

Los órganos competentes en la gestión de las subvenciones adoptarán medidas a fin de comprobar que los beneficiarios cumplen las obligaciones lingüísticas establecidas y velar por el uso correcto de las lenguas oficiales. Por tanto, los beneficiarios deberán acreditar al órgano al que compete la gestión de la ayuda que se han utilizado ambas lenguas oficiales en los soportes de difusión de la actividad y la forma en que se han empleado en su desarrollo.

Cuando los destinatarios sean niños o jóvenes, además de los criterios generales, también se deberá tener en cuenta el siguiente apartado: con objeto de fomentar el uso de la lengua vasca, los beneficiarios deberán garantizar a los participantes la posibilidad de comunicarse en euskera y el castellano en los actos y actividades subvencionados por el Ayuntamiento. Si se trata de actos que se organicen en los centros escolares, los solicitantes deberán garantizarles la opción de llevarlos a cabo en ambos idiomas oficiales. Se empleará la lengua vasca en primer lugar, y el castellano a continuación.

9. Procesos de apoyo y recursos

9.1. Estructura y procedimiento de la evaluación

Corresponde a la Comisión de Euskera, Cultura y educación hacer el seguimiento del Plan de Uso del Ayuntamiento.

Plan anual de gestión

- Se revisará todos los años qué miembros de la plantilla se incorporan al plan y qué comunicaciones se trabajarán con ellos o ellas.
- Se revisarán las acciones puestas en marcha y bien se acometerán las adaptaciones convenientes o bien se propondrán otras nuevas.
- En enero de cada año, el Servicio de Euskera realizará un informe de evaluación y redactará el plan de gestión correspondiente a ese año referido al ámbito municipal y a los organismos autónomos dependientes del mismo. Dicho plan se presentará en la Comisión de Euskera, Cultura y Educación, al igual que a los distintos departamentos y a los sindicatos.

Para redactar ese informe de evaluación se tendrán en cuenta tanto los aspectos cualitativos, en donde se especificarán por áreas los puntos fuertes y las debilidades, como los cuantitativos, en donde se ofrecerán los datos numéricos de los indicadores medidos anualmente. Basándose en este informe se realizarán las adecuaciones pertinentes y se adoptarán las medidas correctoras necesarias.

Evaluación del período de planificación

En el año 2017 se realizará la evaluación de la integridad del período de planificación. En la misma se recogerán los datos cualitativos y cuantitativos y se medirá asimismo el grado de cumplimiento de los objetivos. Dicha evaluación será el fundamento del próximo período.

Indicadores del período 2013-2017

1. OBJETIVO GENERAL: AUMENTAR LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA DEL PERSONAL MUNICIPAL					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)		Meta	
		Cantidad	%	Cantidad	%
1. Impulsar la acreditación de perfiles lingüísticos	1. Índice de preceptividad: puestos de trabajo que tengan fecha de preceptividad (FP).	766	%31,39	879	%36
	2. Teniendo FP, titulares que hayan acreditado el perfil lingüístico.	487	%63,58	598	%68
	3. Teniendo FP, trabajadores que hayan acreditado el perfil lingüístico sean o no titulares.	623	%81,33	765	%87
	4. Número de matriculas en los cursos de euskera (promedio anual)	307	—	300	—
	5. Nivel de aprobados en los cursos de euskera (promedio anual)	249	%81,1	243	%81
	6. Número de empleados presentados a los exámenes de acreditación del perfil lingüístico (IVAP) (promedio anual)	315	—	315	—
	7. Número de aprobados en los exámenes de acreditación del perfil lingüístico	19	%6	32	%10
2. Incrementar el nivel de conocimiento de euskera de los y las concejales	8. Concejales que tengan el nivel B2	11	%40	11	%40
	9. Número de sesiones de capacitación con los y las concejales en el periodo de planificación	49	—	50	—
3. Mantener y mejorar el nivel de quienes han acreditado el perfil lingüístico	10. Número de personas a las que les afectará el plan de uso (capacitación presencial y corrección de documentos)	426	%17,45	530	%21,72
	11. Número de visitas a la intranet y al blog del Servicio de Euskera (promedio anual)	9.092	—	9.000	—

2. OBJETIVO GENERAL: AUMENTAR EL LUSO DEL EUSKERA DANDO PRIORIDAD A LA CREACIÓN					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)		Meta	
4. Aumentar el uso del euskera en las relaciones externas escritas.	12. Relaciones escritas oficiales en ambos idiomas (salidas) (%)	%22,85		%27	
	13. Uso en la recepción de los actos públicos (%)	%46,50		%53	
	14. Uso en el desarrollo de los actos públicos (%)	%33,93		%37	
5. Aumentar el uso del euskera en las relaciones internas escritas.	15. Relaciones oficiales en euskera o en ambas lenguas (%)	%11		%18	
	16. Relaciones no oficiales en euskera o en ambas lenguas (%)	%10		%18	
		TEXTOS	PALABRAS	TEXTOS	PALABRAS
6. Incrementar la creación en euskera en las relaciones escritas (para reducir la necesidad de traducción).	17. Número de textos y palabras corregidos al año	1.021	390.000	1.170	400.000
	18. Traducciones del castellano al euskera realizadas por el Servicio de Euskera		1.962.187		

3. OBJETIVO GENERAL: INCREMENTAR EL USO ORAL DEL EUSKERA				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)		Meta
7. Aumentar el uso oral del euskera en las relaciones externas.	19. Llamadas atendidas en euskera (%)	%38,64		%70
	20. Conversaciones en euskera por teléfono (%)	%72,73		%77
	21. Uso del euskera en la recepción de los actos públicos (%)	%39,02		80
	22. Uso del euskera en el desarrollo de los actos públicos (%)	%32,70		mantener
	23. Uso del euskera en la atención en ventanilla (%)	—		%70
	24. Uso del euskera en las relaciones externas oficiales o formales (%)	—		%10
8. En las unidades prioritarias aumentar el uso oral del euskera en las relaciones internas.	25. Reuniones celebradas en euskera (%)	%5		%7
	26. Uso del euskera en las relaciones internas no oficiales (informales) (%)	%10		%17

4. OBJETIVO GENERAL: INCREMENTAR EL USO DEL EUSKERA EN LA IMAGEN CORPORATIVA			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
9. Aumentar la presencia del euskera en el	27. Rotulación en ambos idiomas (%)	%88	%90
	28. Anuncios de los tabloneros en ambos idiomas (%)	%68	590

4. OBJETIVO GENERAL: INCREMENTAR EL USO DEL EUSKERA EN LA IMAGEN CORPORATIVA			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
paisaje lingüístico	29. Papelería en los dos idiomas (%)	%95	%95
	30. Maquinaria en los dos idiomas (%)	%15	%15
10. Aumentar la presencia del euskera en los libros que se publican.	31. Libros publicados en euskera o en ambos idiomas (%)	%88,70	%90
	32. Carteles publicados en euskera o en ambos idiomas (%)	%92,90	%93
11. Aumentar la presencia del euskera en Internet y en la intranet.	33. Contenidos de la página web en los dos idiomas (%)	%65,29	%80
	34. Tuits en euskera en las cuentas de Twitter (%)	%34,05	%40
	35. Contenidos de la intranet en ambos idiomas (%)	%84,45	%85
12. Aumentar la presencia del euskera en los recursos informáticos.	36. Aplicaciones en euskera en los ordenadores (%)	%41,06	%50
	37. Número de visitas por parte del personal municipal a la intranet en euskera (%)	%0,39	%5
	38. Uso de los programas en euskera (%)	—	%5
13. Aumentar la presencia del euskera en los anuncios, en la publicidad y en las campañas.	39. Presencia del euskera en las notas de prensa (%)	%100	%100
	40. Presencia del euskera en los anuncios (%)	%100	%100
	41. Presencia del euskera en las campañas de comunicación (%)	%100	%100
	42. Presencia del euskera en la megafonía (%)	%90	%90
	43. Presencia del euskera en los contestadores (por ejemplo, puertas y ascensores) (%)	—	%85
	44. Presencia del euskera en el tablón de anuncios (%)	%96,83	%97
	45. Videos de Youtube en euskera o en ambos idiomas (%)	%15,45 (17)	%100

1ª LÍNEA DE TRABAJO: CREAR UNIDADES BILINGÜES O CON MICROPLÁN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN LOS DE CARÁCTER SOCIAL Y EN LOS QUE TIENEN CONTACTO HABITUAL CON LA JUVENTUD			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
14. Priorizar unidades bilingües y con microplán teniendo en cuenta la competencia lingüística del personal y el carácter de las unidades	46. Número de unidades preferentes y nivel de ejecución del programa de capacitación (%)	28 (%73,68) (estaban planificadas 38)	58 (%100)
	47. Número de sesiones de capacitación en el periodo de planificación	1.624	3.345
	48. Número de usos en la capacitación en el periodo de planificación	3.841	Mantener

2ª LÍNEA DE TRABAJO: REALIZACIÓN, POR PARTE DEL PERSONAL QUE TIENE FP Y PL ACREDITADO, DE UNA FUNCIÓN COMUNICATIVA EN EUSKERA			
MEDIDAS ESPECÍFICAS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
15. Teniendo en cuenta la competencia lingüística del personal, establecer como objetivo a cada trabajador/a con FP y PL acreditado, el desarrollo de al menos una función comunicativa en euskera	49. Personal con FP incluido en el plan, en el periodo de planificación	36	Mantener

3ª LÍNEA DE TRABAJO: IMPLANTACIÓN Y USO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS EN TODOS LOS DEPARTAMENTOS			
MEDIDAS ESPECÍFICAS	Indicadores	Situación (2012)	Meta
16. Garantizar el cumplimiento de la ley en los contratos.	50. Contratos en los que se han incorporado los criterios lingüísticos (%)	%21,56	%31
	51. Nivel de seguimiento de los criterios lingüísticos		%100
	52. Nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos		%100
	53. Número de informes solicitados al Servicio de Euskera	35	35
17. Garantizar el cumplimiento de la ordenanza municipal de subvenciones.	54. Nivel de inclusión de los criterios lingüísticos en las subvenciones municipales	%60	%75
	55. Nivel de inclusión de los criterios lingüísticos en los convenios	%70	%70
	56. Nivel de seguimiento de los criterios lingüísticos en los convenios		%100
	57. Nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos en los convenios		%100
18. Aumentar la oferta en euskera en la formación laboral	58. Número de cursos en euskera	4 (%0,50)	10 (%1,25)

4. LÍNEA DE TRABAJO: AUMENTAR LA COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE EUSKERA Y LOS DEPARTAMENTOS			
MEDIDAS ESPECÍFICAS	Indicadores	Situación (2013)	Meta
19. Aumentar la información y la implicación en el plan de uso de los departamentos	59. Nivel de conocimiento de los directores y jefes de servicio sobre el plan de uso		%100
	60. Número de reuniones realizadas entre el Servicio de Euskera y los departamentos		85
	61. Número de proyectos que se realizarán en colaboración con otros departamentos (formación, aplicaciones informáticas, contrataciones, convenios y comunicación)		5
	62. Tras la colaboración, nivel de satisfacción del Servicio de Euskera		%100
	63. Tras la colaboración, nivel de satisfacción de los departamentos, promedio		%100

1. OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCESO DE APOYO: MEJORAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN			
ACCIONES	Indicadores	Situación (2012)	Meta
20. Fijar la batería de indicadores y mejorar las herramientas para la recogida de datos	64. Número de indicadores revisados y fijados	42	+/-5
	65. Número de herramientas revisadas y renovadas	7	16

2º OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCESO DE APOYO: DESARROLLAR LA COMUNICACIÓN			
ACCIONES	Indicadores	Situación (2013)	Meta
21. Diseñar el plan de comunicación y llevarlo a cabo	66. Nivel de conocimiento que tienen los trabajados municipales sobre el plan de uso		%60
	67. Nivel de conocimiento que tienen los ciudadanos sobre el plan de uso		%10
	68. Número de acciones de comunicación realizadas		5

3. RECURSOS HUMANOS Y ECONÓMICOS		
Indicador	Situación (2013)	Meta
69. Recursos humanos invertidos en el Plan de Uso al año	5 jornadas completas + 2 x 2/3	7 jornadas completas
70. Recursos económicos que se invertidos en el Plan de Uso al año	0	10.000

9.2. La comunicación

Los propósitos de la comunicación:

- Activar a la plantilla, la primera palabra en euskera, mediante el uso de fórmulas mixtas que integren ambos idiomas oficiales.
- Aumentar la demanda por parte de la ciudadanía

El mensaje:

Te ofrezco el euskera, si tú quieres. (Hay que hacer el salto, es decir, la actitud de la mayor parte de los trabajadores es que están dispuestos a comunicarse en euskera si el ciudadano o ciudadana se lo solicita; la cuestión sería que la plantilla tomará la iniciativa, dar la oportunidad, sin estar a la espera de que el interlocutor lo solicite).

En función del público diana:

- Al ciudadano o ciudadana: queremos que te sientas cómodo/a.

- Al trabajador o trabajadora bilingüe: Eres rico/a, eres bilingüe (no pierdas esa riqueza)
- Al trabajador o trabajadora monolingüe: para ofrecer un servicio de calidad es necesario incluir el euskera. ¡Ayúdanos en ese trabajo!

Los soportes:

- Campaña de sensibilización junto con la Unidad de Comunicación del Ayuntamiento.
- Todos los años el Departamento de Función Pública, en colaboración con el Servicio de Euskera, ofertará una acción o jornada formativa para la plantilla.
- Todos los años, en enero, cuando se presente la evaluación a los departamentos se trabajará la comunicación (feedback).
- Se informará a través de la intranet e Internet y se trabajarán también los cauces para conseguir el feedback.
- Se repartirá un folleto a toda la plantilla.
- De cara a la ciudadanía: promover que un trámite lo realicen en euskera -campana general o sesiones en los euskaltegis, en el programa mintzalaguna-.
- Se pondrán en marcha un proyecto piloto en experiencias más lúdicas de larga trayectoria (por ejemplo, en algunas de las ofertas de los centro cívicos) para promover el uso del euskera.

9.3. Recursos humanos y económicos

Recursos humanos: tres técnicas de normalización (2 jornadas completas y 2/3) + cuatro traductores (3 jornadas completas y 2/3).

Recursos económicos: 10.000 euros cada año para la formación y las campañas de comunicación.

3. RECURSOS HUMANOS Y ECONOMICOS		
Indicadores	Situación (2013)	Meta
71. Recursos humanos invertidos en el Plan de Uso al año	5 jornadas completas + 2 x 2/3	7 jornadas completas
72. Recursos económicos que se invertidos en el Plan de Uso al año	0	10.000