

PLAN DE USO DEL EUSKERA EN EL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

VII Periodo de Planificación (2023-2027)



INDICE

1. Introducción	p. 3
2. Trabajos previos	p. 6
2.1. La metodología KEMEN	p. 6
2.2. Objetivos del proceso de trabajo	p. 9
2.2.1. Objetivo principal	p. 9
2.2.2. Objetivos específicos	p. 9
2.3 Desarrollo del proceso de trabajo	p. 9
2.3.1. Estructuras	p. 9.
2.3.2. Procedimiento de trabajo.....	p. 10
3. Plan Estratégico del Uso del Euskera 2023 – 2027	p. 11
3.1. Puntos fuertes y aspectos de mejora de la situación lingüística	p. 11
3.2. Retos y objetivos estratégicos	p. 15
3.2.1. Retos y objetivos estratégicos de la gestión del euskera	p. 15
3.2.2. Retos y objetivos estratégicos del uso del euskera	p. 16
3.3. Plan Estratégico.....	p. 17
3.3.1. Criterios para la previsión de objetivos por indicadores	p. 17
3.3.2. Objetivos por indicadores	p. 21
3.3.3. Principales líneas de trabajo para la consecución de los objetivos estratégicos	p. 26
3.4. Criterios de uso de las lenguas oficiales.....	p. 32
3.5. Estructuras organizativas y funciones	p. 32
3.6. Recursos	p. 34
3.6.1. Recursos humanos y otros recursos	p. 34
3.6.2. Unidades administrativas en Euskera	p. 34
3.7. Desarrollo y seguimiento del Plan.....	p. 36

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la normativa vigente en materia de normalización del uso del euskera, corresponde a las administraciones públicas garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, así como adoptar medidas para alcanzar la citada normalización. Así, en los últimos años se han dado pasos importantes en el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián para incrementar el uso del euskera, tanto en los servicios y actividades dirigidos a la ciudadanía como en las comunicaciones internas, pero este incremento no se considera suficiente, por lo que alcanzar mayores cotas de uso se ha convertido en el principal reto que tenemos cara al futuro.

El Plan de Uso del Euskera se asienta sobre cuatro pilares: su carácter estratégico, la garantía de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, el objetivo de igualdad lingüística y, por último, que la administración sea modelo y espacio de referencia, siempre bajo el liderazgo de los responsables políticos. Técnicos y sindicales.

Visión estratégica

El VII Plan de Uso del Euskera (2023-2027) busca materializar, en el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, las normas y criterios desarrollados por el Gobierno Vasco.

En cuanto a la secuencia cronológica, este es el séptimo plan que ha elaborado el Ayuntamiento en este ámbito. El trabajo realizado en años anteriores proporciona al Ayuntamiento una sólida base para el desarrollo del Plan y para la ejecución de las medidas propuestas.

En concordancia con la normativa desarrollada durante todos estos años por el Gobierno Vasco, se pretende difundir una nueva cultura socio-lingüística en el Ayuntamiento, para que el euskera sea la lengua de comunicación, servicio y trabajo en el propio Ayuntamiento, profundizando en el enfoque transversal y asumiendo cada dirección la gestión del euskera en el ámbito de sus competencias.

Por lo tanto, la primera tarea será trabajar para que el Ayuntamiento se convierta en una institución en la que se pueda utilizar el euskera, con toda tranquilidad, con todas las personas y en todos los contextos. Además de ello, y de acuerdo con la normativa existente, este plan pretende que el Ayuntamiento en los próximos años lleve a cabo su actividad principalmente en euskera, puesto que este es el planteamiento que da aliento al proceso de revitalización del euskera.

Derechos lingüísticos de la ciudadanía e igualdad lingüística

La oficialidad del euskera debe garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, en base al principio de universalidad, con el fin de lograr unas relaciones sociales igualitarias y favorecer la cohesión social. Por ello, la actividad del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián se regirá por la garantía de los derechos lingüísticos, posibilitando el derecho de la comunidad de hablantes a vivir en euskera y garantizando la elección lingüística de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración. De este principio básico se deduce que los derechos lingüísticos corresponden a la ciudadanía y no a los poderes públicos. Y es obligación del Ayuntamiento garantizar el ejercicio de estos derechos.

En la CAPV, existen dos lenguas oficiales que, aun teniendo el mismo valor jurídico, se encuentran en una situación socio-lingüística diferente y carente de equilibrio. Ante esta situación de desigualdad, el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián dará prioridad al uso del euskera, hasta que se alcance una situación de igualdad entre las dos lenguas oficiales. Sin embargo, si se quiere garantizar la igualdad de la ciudadanía en cuanto a la utilización de la lengua de su elección y compensar el desequilibrio existente actualmente, se deben adoptar medidas de actuación positiva a favor de la lengua que sufre más limitaciones en el uso social. En efecto, se ha demostrado que, sin dichas medidas, el impacto de las normas que se dictan a favor del desarrollo lingüístico es limitado. Como en el resto de políticas públicas de importante impacto social, el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián quiere asumir la responsabilidad de actuar de forma ejemplar en este ámbito.

En consecuencia, esta administración adoptará e impulsará diversas medidas, mediante las cuales dotará al euskera de funciones y espacios propios, y promoverá un nuevo equilibrio con el castellano, dentro de los parámetros de una nueva cultura socio-lingüística.

La Administración como modelo y punto de referencia

Hace más de 40 años que se instauró el régimen de las dos lenguas oficiales, y, desde entonces, se han dado grandes avances en el conocimiento del euskera en muchos ámbitos, entre ellos, la administración.

Sin embargo, la revitalización del euskera no puede basarse únicamente en medidas de incremento del conocimiento. Es imprescindible, además, ganar áreas de uso y funciones para el

euskera, siendo uno de los principales retos incrementar su utilización en el mundo laboral. Y, en este ámbito, la referencialidad y el liderazgo de la Administración resultan imprescindibles.

Liderazgo

En el marco de la política lingüística del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, los responsables políticos, técnicos y sindicales tienen una importancia y un compromiso vitales para cumplir y hacer cumplir los criterios lingüísticos en todas las tareas de dicha institución. De este modo, si los responsables municipales actúan de forma ejemplar y coherente con el plan de uso, se conseguirá dar un fuerte impulso a la política lingüística municipal. Asimismo, estas personas tendrán una gran capacidad de influencia también fuera del Ayuntamiento, si su actitud hacia la ciudadanía y los agentes socio-económicos a favor del euskera es proactiva.

Por tanto, el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, en lo referente al euskera, concibe su futuro de la siguiente manera:

"Que sea una institución que funcione principalmente en euskera, es decir, que sea un espacio en el que todas las personas puedan utilizar el euskera en todos los contextos; un ámbito, que, además de garantizar el servicio en euskera a la ciudadanía, sea referente, del proceso de normalización lingüística, tanto en el municipio como en la administración."

En el camino hacia la consecución de esta meta, tal y como recoge el Decreto 19/2024, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, y en base al marco KEMEN, propuesto por el Gobierno Vasco para la gestión y seguimiento de la normalización lingüística, el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, con la colaboración de la empresa Elhuyar Aholkularitza, ha elaborado, para el periodo 2023-2027, el Plan de Uso del Euskera y ha definido, en este Plan Estratégico, los pasos a dar en su ejecución. En este plan estratégico, se han definido los objetivos estratégicos para los próximos cinco años, los objetivos específicos por indicadores y las líneas de trabajo para materializar tanto unos como otros, además de los departamentos responsables y los plazos para llevarlos a cabo.

2. TRABAJOS PREVIOS

2.1. Metodología KEMEN

El Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián ha elaborado el Plan de Uso del Euskera (2023-2027), tomando como base los datos de la evaluación del VI Plan de Normalización del Uso del Euskera (periodo 2018-2022).

De cara al VII periodo de planificación, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco ha desarrollado un nuevo marco y una nueva herramienta para la gestión y seguimiento del uso del euskera por parte de las entidades del sector público vasco: la **metodología KEMEN y la aplicación SAREGIN**.

Este nuevo marco recoge los aspectos necesarios para la gestión, uso y seguimiento del euskera en una institución como el Ayuntamiento, y **otorga un lugar preferente a la gestión**, es decir, a la estructura, a la sistemática y a la colaboración en el desarrollo de los planes. Pero la gestión no es un objetivo, sino un recurso. Por ello, esta nueva metodología ha supuesto la actualización del sistema de indicadores de gestión y seguimiento.

Las características principales del nuevo marco son:

- Recoge los aspectos necesarios para la gestión y seguimiento del uso del euskera.
- Prioriza la gestión e integra indicadores de gestión que tienen gran incidencia en los indicadores referentes al uso del euskera: seguimiento, transversalidad, gestión sistemática, liderazgo, estrategia...
- Formula de manera positiva los indicadores, con el fin de marcar la orientación del proceso de normalización..
- Permite a cada organización la posibilidad de adaptar el marco a su realidad, características y necesidades.
- Se ha completado el panel de mando de los indicadores. Dentro de la metodología Kemen, el Gobierno Vasco ha definido 48 indicadores, pero los indicadores mínimos que ha establecido en el panel de mando para el seguimiento institucional del sector público vasco son 14. Es decir, el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián tendrá que trabajar obligatoriamente con

estos 14 indicadores en su Plan Estratégico, y dar cuenta de los mismos al Gobierno Vasco. No obstante, además de estos 14 indicadores, se ha considerado oportuno seleccionar otros, que también se entienden como estratégicos y prioritarios para los próximos años, por lo que el seguimiento de este Plan Estratégico también se realizará a través de estos indicadores.

Así, en la siguiente tabla se recogen los 48 indicadores que establece el marco KEMEN. Los que aparecen en color crema son los del cuadro de mando que el Gobierno Vasco ha considerado imprescindibles y los que aparecen en azul son los que han sido elegidos por el Ayuntamiento.

ÁREA	INDICADOR
GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	La organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión.
	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, de gestión y criterios lingüísticos
LIDERAZGO	Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión
	Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión
	Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión
PERSONAL	El personal es informado sobre el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos de la entidad y tiene claro cuáles deben cumplir en su trabajo .
	El personal cumple los criterios lingüísticos correspondientes
	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión. .
	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión
	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad
COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	El personal es capaz de desempeñar oralmente las funciones del puesto de trabajo en euskera .
	El personal es capaz de desempeñar por escrito las funciones del puesto de trabajo en euskera
	Las/os responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera.
	La entidad participa en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias
CLAUSULAS LINGÜÍSTICAS	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos
	Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios .
	Se realiza un seguimiento sistemático del grado de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos
	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios

ÁREA	INDICADOR
IMAGEN	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera.
	Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera
	La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales.
	La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera
COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida
	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite
	Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera
	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales
	A la ciudadanía que se dirige a la entidad por escrito en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera
	La ciudadanía se dirige a la entidad oralmente en euskera
	La ciudadanía se dirige a la entidad por escrito en euskera
RELACIONES INTERNAS	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera
	La relación laboral oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera
	La relación oral no formal entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera
	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera
	La entidad elabora al menos en euskera los trámites internos de los procedimientos administrativos iniciados de oficio, siempre que el destinatario no sea conocido
	Las disposiciones generales se elaboran al menos en euskera a lo largo de todo el proceso de tramitación.
	El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera
RELACIONES EXTERNAS	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera
	Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera
	La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera
	Las comunicaciones escritas con empresas privadas se realizan en euskera
FORMACIÓN	La entidad ofrece formación general en euskera a las trabajadoras y trabajadores.
	El personal recibe formación general en euskera.
	La entidad ofrece formación lingüística al personal
RECURSOS INFORMÁTICOS	La organización pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera
	El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera.
LENGUA DE CREACIÓN	El personal crea los textos en euskera

2.2. Objetivos del proceso de trabajo

2.1. Objetivo principal

Analizar los datos de la evaluación del VI Plan de Uso del Euskera, y definir y elaborar los principales retos y líneas de trabajo correspondientes al VII Periodo de Planificación, en colaboración con los agentes del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, y basándose en la participación.

2.2. Objetivos específicos

- Recoger las opiniones de los agentes del Ayuntamiento, y conseguir que su implicación sea mayor.
- Conseguir que la implicación y la responsabilidad con respecto al euskera de las personas que participan en las sesiones de trabajo sea mayor.

2.3. Desarrollo del proceso de trabajo

2.3.1 Estructuras

Para el análisis del diagnóstico del VI Periodo de Planificación (2018-2022), y para la definición y elaboración de las bases del Plan Estratégico del Euskera del VII Periodo de Planificación (2023-2027), se han creado las siguientes estructuras:

Equipo técnico

Participantes
<ul style="list-style-type: none">• Personal técnico de Elhuyar Aholkularitza: Helene Armentia y Uxue Loinaz• Personal técnico del Servicio de Euskera: Edurne Otamendi, Amaia Iribar, Amaia Olabarria, Tomas Ugaldebere, Maite Zipritia, Ales Bengoetxea y Rosa Okariz
Funciones
<ul style="list-style-type: none">• Organización y coordinación del proceso• Recogida de datos y de información, para completar el diagnóstico• Búsqueda de soluciones a los problemas que se presentan durante el proceso

Estructura operativa

Participantes
<ul style="list-style-type: none">• Personal técnico de Elhuyar Aholkularitza: Helene Armentia y Uxue Loinaz• Personal responsable y técnico del Ayuntamiento: Jon Insausti, Nekane Mendarte, Edorta Azpiazu, Coro Gorriti, Santxo Leizaola y Tamara Alvarez• Personal técnico del Servicio de Euskera: Edurne Otamendi y Amaia Iribar

Funciones

- Contrastar y completar el diagnóstico
- Reflexionar sobre los retos y las líneas estratégicas de trabajo del VII Periodo de Planificación, y trabajar en torno a ellos

2.3.2 Procedimiento de trabajo

Para contrastar el diagnóstico del VI. Periodo de Planificación, así como para diseñar la estructura del Plan Estratégico del VII Periodo, se han dado los siguientes pasos:

Equipo Técnico <ul style="list-style-type: none">-Consensuar el proceso y el cronograma-Elaborar el plan de comunicación-Organizar la sesión de sensibilización-Organizar las comisiones de evaluación	Sesiones de sensibilización <ul style="list-style-type: none">-Sesión de dos horas de duración con los responsables técnicos y políticos de las instituciones-Objetivo: reflexionar sobre la gestión lingüística y tomar conciencia de la responsabilidad con respecto a la lengua	Estructura operativa <ul style="list-style-type: none">-Llevar a cabo una reflexión cualitativa sobre la actual fotografía del euskera-Consensuar el punto de partida-Definir los retos y los objetivos estratégicos
Equipo Técnico <ul style="list-style-type: none">-Hacer la valoración de la primera sesión de la Estructura operativa-Organizar la segunda sesión de la Estructura operativa	Estructura operativa <ul style="list-style-type: none">-Seleccionar los indicadores del Plan Estratégico-Definir las líneas de trabajo y las personas responsables de la consecución de los objetivos-Organizar las primeras comisiones de euskera	Equipo técnico <ul style="list-style-type: none">-Contrastar el informe provisional-Hacer la valoración del proceso

3. PLAN ESTRATÉGICO DEL USO DEL EUSKERA 2023 - 2027

3.1. Puntos fuertes y aspectos de mejora de la situación lingüística del Ayuntamiento

El diagnóstico de la situación actual se ha elaborado a partir de los datos obtenidos de la evaluación del VI periodo de planificación de 2022, que han sido adaptados al nuevo marco (KEMEN).

A continuación, se recogen, de forma resumida, los puntos fuertes y los aspectos de mejora del Ayuntamiento, en cada una de las áreas del marco KEMEN. Las situaciones de partida y los objetivos (%), en función de los indicadores de cada área, se podrán ver con mayor detalle en la tabla al final de este documento (Tabla 3.7.2).

GESTIÓN

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	Ya contamos con estructuras creadas para la gestión del Plan de Euskera (las comisiones de uso de las direcciones y la Comisión Técnica).	La eficacia de las comisiones de uso de las direcciones no es la misma en todos los casos (algunas deben ser complementadas o reforzadas...). Aunque se hace el seguimiento del Plan Estratégico, el de los planes de gestión no se lleva a cabo de forma sistematizada.

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
LIDERAZGO	La implicación y la participación de los responsables técnicos es diferente según las direcciones. La capacidad de los responsables técnicos y políticos ha mejorado mucho en los últimos años, y la actitud favorable al euskera también es mayor.	La participación de los responsables políticos y técnicos en el diseño, desarrollo y seguimiento del Plan de Euskera no es, en general, muy elevada, aunque sí que es mayor la de los responsables técnicos que la de los políticos.

AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
PERSONAL	<p>Las 3/4 del personal conoce los criterios lingüísticos y, en gran medida, los cumple (64%). Por lo tanto, podemos decir que recibir información sobre el plan de gestión y sobre los criterios lingüísticos tiene una consecuencia directa en el nivel de cumplimiento de las funciones lingüísticas asociadas a la actividad laboral de estas personas.</p> <p>El 50% de la plantilla valora positivamente el Plan de Euskera.</p>	<p>La información sobre el plan de gestión no llega al personal de la forma debida, y la participación de este, en general es bastante baja.</p> <p>Un 17% de la plantilla valora negativamente el Plan de Euskera, pero, preguntados por el motivo de esta opinión, un 20% considera que se ha hecho demasiado poco.</p>

AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
CAPACIDAD LINGÜÍSTICA	<p>La capacidad lingüística de los trabajadores, en general, es buena: el 79% es capaz de desempeñar las funciones de su puesto en euskera (dato reconocido por los propios trabajadores). Por otro lado, el 83% de la plantilla tiene acreditado el perfil lingüístico (PL) correspondiente a su puesto de trabajo.</p> <p>La práctica totalidad de los responsables políticos (los que son responsables de las direcciones) son capaces de desempeñar sus funciones en euskera; la situación ha mejorado notablemente.</p>	<p>La percepción de la capacidad lingüística reconocida por el personal está por debajo de los perfiles lingüísticos acreditados.</p> <p>No todo el personal es capaz de desempeñar las funciones de su puesto en euskera.</p> <p>No todos los responsables políticos son capaces de desempeñar en euskera las funciones que les corresponden.</p>

AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	El Ayuntamiento ha participado, a través del Servicio de Euskera, en distintas iniciativas destinadas a compartir conocimientos y experiencias relacionados con la normalización del euskera.	En general, no se informa a la ciudadanía ni a los grupos de interés sobre la estrategia del Ayuntamiento para fomentar el uso del euskera.

AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
CLAUSULAS LINGÜÍSTICAS	En general, en todos los contratos, subvenciones y convenios se incluyen cláusulas lingüísticas.	El punto débil se encuentra en el seguimiento de las cláusulas lingüísticas. Se tienen en cuenta las quejas, lo que es una forma de hacer seguimiento, pero este no es sistemático.

USO

Lengua de Servicio

AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
IMAGEN	<p>Normalmente, los contenidos relacionados con la imagen (rótulos, publicaciones, anuncios, redes sociales, web...) se presentan en las dos lenguas.</p> <p>En general, se garantiza la presencia del euskera en las comparencias institucionales del Ayuntamiento.</p>	En las comparencias institucionales del Ayuntamiento, el uso del euskera, por lo regular, está al mismo nivel que el del castellano. Deberían darse pasos para aumentar el uso del euskera.

AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	<p>El 60% del personal se dirige a la ciudadanía en euskera.</p> <p>Según reflejan los datos de uso y conocimiento de Donostia / San Sebastián, el número de ciudadanos que se dirigen en euskera al Ayuntamiento es elevado (alrededor del 35%).</p>	<p>En las comunicaciones y servicios dirigidos a la ciudadanía, no se garantiza en un 100% el uso del euskera.</p> <p>A los ciudadanos que solicitan atención en euskera, tanto oralmente como por escrito, no se les responde al 100% en euskera.</p>

Lengua de trabajo

AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
RELACIONES INTERNAS	<p>El uso del euskera en los documentos y comunicaciones internas es cada vez mayor (22% en euskera, 39% en bilingüe y %39 en castellano).</p> <p>El uso del euskera es mayor o menor dependiendo del departamento o servicio. En las unidades administrativas en euskera, su uso, tanto oral como escrito, está muy por encima de la media.</p>	<p>En los documentos y comunicaciones internos, el uso exclusivo del castellano es casi el doble del uso del euskera.</p> <p>En particular, en las relaciones internas orales (en las reuniones de trabajo, en las conversaciones entre el personal), la tendencia a utilizar el castellano es mayor (en torno al 60%).</p>
AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
RELACIONES EXTERNAS	<p>El uso del euskera en las relaciones escritas con las entidades del sector público alcanza casi los 2/3 (euskera o bilingüe).</p>	<p>El uso del castellano en las comunicaciones con las entidades del sector público se sitúa en torno a 1/3.</p>
AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
FORMACIÓN	<p>El 30% del personal recibe la formación en euskera</p>	<p>El Ayuntamiento ofrece formación general al personal, principalmente, en castellano. En algunas áreas hay dificultades para ofrecer formación en euskera, ya que no es fácil encontrar quien pueda ofrecer determinados contenidos en euskera.</p>

AREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
RECURSOS INFORMÁTICOS	El personal tiene la posibilidad de utilizar casi todos los recursos informáticos comunes en euskera.	Aunque la mayoría están en euskera, algunas aplicaciones están sólo en castellano, y, en algunas que están en euskera, hay errores que corregir. Aunque el personal tiene a su disposición casi todas las aplicaciones informáticas en euskera, sólo la mitad las utiliza en esa lengua.
AREA	PUNTOS FUERTES	PASPECTOS DE MEJORA
LENGUA DE CREACIÓN	El 35% del personal genera documentos en euskera o en bilingüe. En el Ayuntamiento, existe capacidad lingüística para generarlos en euskera.	Por hábitos de trabajo o por otros motivos (por ejemplo, que las fuentes de información y la legislación se encuentren en castellano, etc.), se generan más documentos en castellano que en euskera.

3.2. Retos y objetivos estratégicos

3.2.1. Retos y objetivos estratégicos de la gestión.

RETOS DE LA GESTIÓN	Incorporar la variable euskera en la gestión general del Ayuntamiento y hacer un seguimiento sistemático y operativo, garantizando la implicación de los líderes políticos y promoviendo la participación del personal.
ÁREA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Gestión general del Euskera	Integrar el VII Plan de Euskera y los Criterios Lingüísticos más significativos en el Plan General de Gestión Municipal.
Liderazgo	Fomentar la implicación y proactividad de los responsables técnicos y políticos, así como construir cadenas de liderazgo.
Personal	Adoptar medidas para que el personal se sienta parte del VII Plan de Euskera, y, por otro lado, que cada persona dé pasos, desde su realidad, en el sentido de incrementar el uso de esta lengua. Profundizar en el proceso de empoderamiento de los hablantes del euskera, como tales.
Competencia lingüística	Aumentar la capacidad lingüística del personal y de los responsables políticos. Poner en el centro el uso de la lengua, para mejorar la capacidad lingüística, y dar respuesta a las necesidades formativas que se vayan generando, a medida que se vaya utilizando más el euskera.

Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera	Comunicar a los grupos que constituyen el público objetivo la estrategia municipal para fomentar el uso del euskera.
Cláusulas lingüísticas	Promover la normalización del euskera en el marco de la contratación responsable, e introducir las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios, tanto dentro como fuera del Ayuntamiento.

3.2.2. Retos y objetivos estratégicos del uso.

RETOS DEL USO	Garantizar totalmente que el euskera sea lengua de servicio, e incrementar su uso tanto en las relaciones internas como en las que se establecen con otras instituciones.
ÁREA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
A) LENGUA DE SERVICIO	
Imagen	Además de priorizar el euskera en lo que respecta a la imagen, cuidar especialmente los actos institucionales.
Comunicación con la ciudadanía	<p>Incidir en la lengua de trabajo, para garantizar al 100% la opción lingüística de la ciudadanía y ofrecer un servicio de calidad en euskera.</p> <p>Hacer que la ciudadanía perciba al Ayuntamiento y a los servicios que este ofrece como un espacio natural en el que utilizar el euskera.</p>

B) LENGUA DE TRABAJO	
Relaciones internas	<p>Reforzar la red de unidades administrativas en euskera, para que sirvan de motor de uso a nivel del Ayuntamiento.</p> <p>Trabajar en el resto de direcciones para incrementar el uso del euskera en las comunicaciones internas y facilitar la labor de las unidades administrativas en euskera.</p>
Relaciones externas	Incrementar y consolidar la relación en euskera en las relaciones con las instituciones públicas, especialmente con el Gobierno Vasco y la Diputación.
Formación	Ofertar en euskera los cursos que se puedan llevar a cabo en esa lengua. Tener en cuenta la variable de la lengua a la hora de preparar el plan de formación.
Recursos informáticos	Crear recursos informáticos en euskera y promover y adoptar medidas para aumentar el uso de los que ya están en esa lengua.
Lengua de creación	Incrementar la producción de documentos en euskera.

3.3. Plan estratégico

3.3.1. Criterios para la previsión de objetivos por indicadores

El Plan Estratégico, además de los indicadores recogidos en el Panel de Mando, incorpora indicadores para la consecución de los retos y objetivos estratégicos del Ayuntamiento. En él se recoge la situación actual de cada indicador (es decir, el dato cuantitativo de este indicador en 2023) y la previsión para el final del periodo de planificación, es decir, el porcentaje al que se quiere llegar en 2027 (Ver Tabla 3.7.2).

Ejemplo:

Nº	INDICADORES	Situación inicial 2023	Previsión 2027
1	La organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión.	75%	85%
2	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, de gestión y criterios lingüísticos	50%	75%

Se establecen los siguientes criterios para la elaboración de previsiones en cuanto a los objetivos, indicador por indicador:

1.- GESTIÓN

1.1. Gestión general del euskera

En el Ayuntamiento hay creadas unas estructuras para la gestión del Plan de Euskera. Si estas se refuerzan y/o reestructuran, las posibilidades de aumentar el nivel de eficacia actual aumentarán. En lo que respecta al seguimiento sistemático del Plan de Euskera, además de evaluar el Plan Estratégico, se prevé llevar a cabo un seguimiento sistemático de los planes de gestión de las direcciones, para conocer la eficacia de sus acciones y hacer las adaptaciones necesarias. Por tanto, en los indicadores correspondientes de este apartado de gestión general, se aprecia un importante margen de mejora y se prevén incrementos del 10% y del 25%.

1.2. Liderazgo

En cuanto a las estructuras que se van a consolidar para la gestión del Plan de Euskera, se aprecia que hay margen para mejorar la participación e implicación del liderazgo (responsables políticos, técnicos y sindicales). Además, teniendo en cuenta que, en este periodo de planificación, el liderazgo tendrá una importancia especial, la cuestión debe tratarse de forma específica. Por tanto, en los indicadores de este apartado se prevén incrementos del 25%.

1.3. Personal

Proporcionar al personal una información adecuada, tanto del plan de gestión como de los criterios lingüísticos, facilitará el cumplimiento de los criterios lingüísticos que corresponden a sus funciones laborales. Trabajar en la mejora de la comunicación y en la implicación del personal en las tareas acordadas en el plan de gestión traerá incrementos entre el 10% y el 15% en los indicadores de este apartado.

1.4. Capacidad lingüística

En los próximos 5 años, debido, sobre todo, al nuevo personal que se incorporará al Ayuntamiento y a las dinámicas de perfeccionamiento del uso de los que ya trabajan en él, se observa la oportunidad de mejorar la capacidad de trabajar en euskera. En cualquier caso, la situación de partida es bastante buena, y se prevén incrementos del 5%.

1.5. Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera

El Ayuntamiento proporciona cierta información, tanto a nivel interno como externo, pero no lo hace de forma sistemática, y, en la mayoría de los casos, se limita a colocar una serie de distintivos (carteles, pegatinas, chapas...). En el indicador de este apartado, se prevé un incremento del 25%, poniendo especial atención a la estrategia de comunicación interna.

1.6. Clausulas lingüísticas

Dado que el Ayuntamiento es una institución bastante grande, hay dificultades para realizar el seguimiento de las cláusulas lingüísticas que se incorporan tanto a los contratos administrativos como a las subvenciones. Por ello, en los próximos cinco años, se prevé trabajar en el diseño de un sistema sencillo y eficaz de seguimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos de servicios dirigidos específicamente a la ciudadanía. Así, en los indicadores del apartado de cláusulas lingüísticas se prevén incrementos del 10%.

2.- USO

2.1.- LENGUA DE SERVICIO

2.1.1. Imagen

Hoy en día, se cumple prácticamente en todos los casos. Por lo tanto, la previsión es del 100%, aunque pretendemos incidir en la proporción del uso de las dos lenguas oficiales (es decir, en la proporción entre lo que se presenta en bilingüe y lo que se presenta exclusivamente en euskera).

2.1.2. Comunicación con la ciudadanía

En las comunicaciones y servicios dirigidos a la ciudadanía no se garantiza el uso del euskera en un 100%, pero, siendo esta una obligación de la administración, se ha establecido como objetivo a alcanzar, teniendo en cuenta lo que se presenta exclusivamente en euskera y lo que se presenta en las dos lenguas.

2.2.- LENGUA DE TRABAJO

2.2.1. Relaciones internas

Se han previsto incrementos del 5% y del 10% en las relaciones internas, tanto escritas como orales. Para ello, se trabajará para incrementar el uso del euskera (poniendo en marcha dinámicas para modificar los hábitos lingüísticos, etc.) y se ofrecerán diversas herramientas y recursos.

2.2.2. Relaciones exteriores

Las relaciones externas que mantienen las direcciones municipales con las entidades del sector público son muy diferentes en función de cada dirección. En ese aspecto, se prevén incrementos del 5% y del 10%.

2.2.3. Formación

El dato de formación general en el trabajo es bastante bajo y, teniendo en cuenta las dificultades para incidir en el área, se prevé un margen de mejora de nivel medio (10%). En cuanto a la formación del personal para trabajar en euskera, se prevé ampliar la oferta formativa relacionada con las necesidades laborales.

2.2.4. Recursos informáticos

El número de personas que, trabajando en el Ayuntamiento, está capacitado es elevado y, por lo tanto, si se trabaja a favor del uso de estos recursos informáticos en euskera, podemos prever un margen de mejora del 10%.

2.2.5. Lengua de creación

Teniendo en cuenta la capacidad lingüística del personal, se prevé incidir en los hábitos de creación en euskera, especialmente en las unidades administrativas en euskera, ofreciéndoles el apoyo que necesiten. Se prevé un incremento del 10%.

3.3.2. Objetos por indicadores

En la siguiente tabla, se recogen los objetivos estratégicos y la situación actual de los indicadores del Plan Estratégico de Euskera del Ayuntamiento, y, en función de ellos, los objetivos previstos para los próximos cinco años.

ÁREA n.º 1	GESTIÓN			
Reto de la gestión	Incorporar la variable euskera en la gestión general del Ayuntamiento y realizar un seguimiento sistemático y operativo, garantizando la implicación del liderazgo político y promoviendo la participación del personal.			
ÁREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	HELBURUAK		
		INDICADORES	Situación inicial 2023	Previsión 2027
EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA	Integrar el VII Plan de Euskera y los Criterios Lingüísticos más significativos en el Plan General de Gestión del Ayuntamiento	La organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión.	%75	%85
		Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, de gestión y criterios lingüísticos	%50	%75
LIDERGOA	Fomentar la implicación y proactividad de los responsables técnicos y políticos, y construir cadenas de liderazgo.	Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión	%42	%55
		Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión.	%25	%40

ÁREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	HELBURUAK		
		INDICADORES	Situación inicial 2023	Previsión 2027
PERSONAL	<p>Adoptar medidas para que el personal se sienta parte del VII Plan de Euskera, así como dar pasos para que cada persona aumente el uso de esta lengua desde su propia realidad.</p> <p>Profundizar en el proceso de empoderamiento como hablantes del euskera.</p>	El personal es informado sobre el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos de la entidad y tiene claro cuáles deben cumplir en su trabajo .	75%	85%
COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	Aumentar la capacidad lingüística del personal y de los y las responsables políticos.	El personal es capaz de desempeñar oralmente las funciones del puesto de trabajo en euskera .	79%	85%
	Poner en el centro el uso de la lengua, para mejorar la capacidad lingüística, y dar respuesta a las necesidades formativas que se vayan generando a medida que se va utilizando más el euskera	El personal es capaz de desempeñar por escrito las funciones del puesto de trabajo en euskera	75%	80%
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	Comunicar a los grupos que constituyen el público objetivo la estrategia municipal para fomentar el uso del euskera.	La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera.	25%	50%
CLAUSULAS LINGÜÍSTICAS	Promover la normalización del euskera en el marco de la contratación responsable, y mediante la introducción de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios, tanto dentro como fuera del Ayuntamiento.	Se realiza un seguimiento sistemático del grado de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos	25%	35%
		Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios	25%	35%

ÁREA no. 2	USO
Reto del uso	Garantizar totalmente que el euskera sea lengua de servicio, e incrementar su uso, tanto en las relaciones internas como en las que se establecen con otras instituciones.

	ÁREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS		
			INDICADORES	Situación inicial 2023	Previsión 2027
2.1. LENGUA DE SERVICIO	IMAGEN	Además de priorizar el euskera en lo que respecta a la imagen, elaborar especialmente todo lo relativo a los actos institucionales.	La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales.	100%	100%
	COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	Dar especial importancia a la lengua de trabajo, para garantizar al 100% la opción lingüística de la ciudadanía y para ofrecer un servicio de calidad en euskera. Hacer que la ciudadanía perciba al Ayuntamiento y a los servicios que este ofrece como un espacio natural en el que utilizar el euskera.	En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida	%60	%100
			En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite	%84	%100
			Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera	%55	%100
			Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales .	%66	%100

		OBJETIVOS
--	--	------------------

AREA		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES		
			Situación inicial 2023	Previsión 2027	
COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	<p>Dar especial importancia a la lengua de trabajo, para garantizar al 100% la opción lingüística de la ciudadanía y para ofrecer un servicio de calidad en euskera.</p> <p>Hacer que la ciudadanía perciba al Ayuntamiento y a los servicios que este ofrece como un espacio natural en el que utilizar el euskera.</p>	A la ciudadanía que se dirige a la entidad por escrito en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera .	82%	100%	
		Las reuniones de trabajo se realizan en euskera	42%	50%	
2. LENGUA DE SERVICIO	RELACIONES INTERNAS	<p>Reforzar la red de unidades administrativas en euskera, para que sirvan de motor de uso a nivel del Ayuntamiento.</p> <p>Trabajar en el resto de direcciones para incrementar el uso del euskera en las comunicaciones internas y posibilitar la labor de las unidades administrativas en euskera.</p>	La relación laboral oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	40%	50%
			La relación oral no formal entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	40%	45%
			Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera	60%	70%
			La entidad elabora al menos en euskera los trámites internos de los procedimientos administrativos iniciados de oficio, siempre que el destinatario no sea conocido	22%	25%
			La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera	50%	%55
	RELACIONES EXTERNAS	<p>Incrementar y estabilizar la el uso del euskera en las relaciones con las instituciones públicas, (especialmente con el Gobierno Vasco y la Diputación).</p>	Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera	62%	%70

AREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS		
		INDICADORES	Situación inicial 2023	Previsión 2027
FORMACIÓN	Ofertar en euskera los curso que se puedan impartir en euskera.	La entidad ofrece formación general en euskera a las trabajadoras y trabajadores.	15%	25%
	Tener en cuenta la variable de la lengua en la elaboración del plan de formación.	La entidad ofrece formación lingüística al personal	25%	50%
RECURSOS INFORMÁTICOS	Impulsar y adoptar medidas para el uso de los recursos informáticos en euskera	El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera.	45%	55%
LENGUA DE CREACIÓN	Incrementar la producción de documentos en euskera.	El personal crea los textos en euskera	35%	45%

3.3.3. Principales líneas de trabajo para consecución de los objetivos estratégicos

A continuación, se recogen las líneas de trabajo, las personas responsables y los plazos para la consecución de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico de Euskera del Ayuntamiento.

ÁREA nº 1	GESTIÓN			
Reto de la gestión	Incorporar la variable euskera en la gestión general del Ayuntamiento y hacer un seguimiento sistemático y operativo, garantizando la implicación del liderazgo político y promoviendo la participación del personal.			
ÁREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LINEAS DE TRABAJO	RESPONSABLES	PLAZO
GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	Integrar el VII Plan de Euskera y los Criterios Lingüísticos más significativos en el Plan General de Gestión del Ayuntamiento.	Organizar la estructura adecuada para la gestión del VII Plan de Euskera: analizar el sistema actual y elaborar la propuesta; a nivel de direcciones. Reflexionar sobre la Estructura operativa.	Servicio de Euskera	2024
		Incluir el Plan Estratégico del Euskera y los criterios lingüísticos más significativos en el calendario del Plan General de Gestión del Ayuntamiento, y recogerlos, asimismo, en el cuadro de mando.	Servicio de Euskera Direcciones	Anual
		Diseñar y hacer seguimiento de los planes de gestión de las direcciones, en el marco del Plan Estratégico del Euskera.	Servicio de Euskera Direcciones	2024-2026
		Analizar las posibilidades de vincular el VII Plan de Euskera al Plan de Euskera orientado al municipio (ESEP/AROA).	Servicio de Euskera	2024
		Acordar cuándo y cómo recoger los indicadores de seguimiento sistemático, tanto desde las fuentes centrales de datos como desde las direcciones (estudiar y justificar bien las funciones). A la hora de hacer el seguimiento, los datos se recogerán desagregados por sexo, siempre que sea posible.	Servicio de Euskera Direcciones	2025-2027

AREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LINEAS DE TRABAJO	RESPONSABLES	PLAZO
LIDERAZGO	Fomentar la implicación y la proactividad de los responsables técnicos y políticos y construir cadenas de liderazgo.	Analizar y consensuar el modo de participación y las tareas de los y las responsables.	Servicio de Euskera Dirección de Coordinación de Servicios Transversales	2024
		Encauzar la reflexión estratégica y la colaboración, en materia de política lingüística, con los responsables políticos.	Servicio de Euskera Partidos políticos	Anual
PERSONAL	Adoptar medidas para que el personal se sienta parte del VII Plan de Euskera, así como dar pasos para que cada persona aumente el uso de esta lengua desde su propia realidad. Profundizar en el proceso de empoderamiento como hablantes del euskera.	Informar al personal sobre el VII Plan de Euskera y sobre los criterios lingüísticos.	Servicio de Euskera	2024
		Visibilizar el VII Plan de Euskera como un reto colectivo y sensibilizar sobre la importancia del trabajo en común.	Servicio de Euskera Responsables de direcciones	Anual
		Consensuar un sistema de acogida para los nuevos trabajadores/as, y comunicarlo (criterios lingüísticos, igualdad de oportunidades...).	Servicio de Euskera Dirección de Gestión de personas. Responsables de direcciones	Anual

AREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LINEAS DE TRABAJO	RESPONSABLES	PLAZO
COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	Poner en el centro el uso de la lengua, para mejorar la capacidad lingüística, y dar respuesta a las necesidades formativas que se vayan generando, a medida que se vaya utilizando el euskera.	Organizar sesiones formativas, dirigidas a mejorar la competencia lingüística oral y escrita.	Servicio de Euskera	Anual
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	Comunicar a los grupos que constituyen el público objetivo la estrategia municipal para fomentar el uso del euskera.	Elaborar y ejecutar la propuesta de comunicación de la estrategia de fomento del uso del euskera (a quién, qué y cómo).	Servicio de Euskera	Anual
CLAUSULAS LINGÜÍSTICAS	Promover la normalización del euskera en el marco de la contratación responsable y mediante la introducción de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios, tanto dentro como fuera del Ayuntamiento.	Profundizar en el análisis de la idoneidad de las cláusulas lingüísticas que incluimos y, en su caso, tomar medidas correctoras de forma progresiva.	Servicio de Euskera Servicio de Contratación	2024-205
		Elaborar y completar la metodología de Promover la normalización del euskera en el marco de la contratación responsable y mediante la introducción de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios, tanto dentro como fuera del Ayuntamiento.	Servicio de Euskera Departamento de Contratación Direcciones	2024-2025

ÁREA n.º 2		USO			
Reto del uso		Garantizar totalmente el euskera como lengua de servicio e incrementar su uso tanto en las relaciones internas como en las que se mantienen con otras instituciones.			
ÁREA		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LINEAS DE TRABAJO	RESPONSABLES	PLAZO
2.1. LENGUA DE SERVICIO	IMAGEN	Además de priorizar el euskera en la imagen, dar un tratamiento especial a las comparecencias institucionales	Elaborar un lista de eventos y responsables, indicar los criterios y medir el grado de cumplimiento.	Servicio de Euskera Alcaldía	2025-2027
			Utilizar imágenes no estereotipadas y un lenguaje no sexista en los elementos y soportes relacionados con la imagen del Ayuntamiento (página web, redes sociales...), así como en la publicidad.	Direcciones	Anual
		Incidir en la lengua de trabajo, para garantizar el 100% de la opción lingüística de la ciudadanía y ofrecer un servicio de calidad en euskera. Hacer que la ciudadanía perciba al Ayuntamiento y a los servicios que este ofrece como un espacio natural en el que utilizar el euskera.	Decir siempre la primera palabra en euskera y aumentar el uso de esta lengua entre los trabajadores/as, para que el Ayuntamiento se convierta para la ciudadanía en un espacio natural en el que utilizar el euskera.	Servicio de Euskera Personal de las direcciones	Anual
			Trabajar con el objetivo de ofrecer cursos y actividades en euskera dirigidos a niños/as y jóvenes.	Servicio de Euskera Direcciones	Anual
			Activar la red proactiva y formar cadenas de liderazgo en las direcciones, con el objetivo de incrementar el uso del euskera y hacer el seguimiento de los criterios lingüísticos.	Servicio de Euskera Personal de las direcciones	Anual

ÁREA		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LINEAS DE TRABAJO	RESPONSABLES	AÑO
2.2. LENGUA DE TRABAJO	RELACIONES INTERNAS	<p>Reforzar la red de unidades administrativas en euskera, para que sirvan de motor de uso a nivel del Ayuntamiento.</p> <p>Trabajar en el resto de direcciones para incrementar el uso del euskera en las comunicaciones internas y posibilitar la labor de las unidades administrativas en euskera.</p>	Elaborar el mapa de reuniones de trabajo, comunicar las pautas de actuación y medir el uso del euskera.	Servicio de Euskera Personal técnico de las direcciones	2025-2027
			Sensibilizar sobre la importancia de las unidades administrativas en euskera y trabajar para facilitar una colaboración adecuada entre todas las direcciones.	Servicio de Euskera Unidades administrativas en Euskera Direcciones	Anual
			Elaboración de un plan especial de gestión básico para reforzar las unidades administrativas en euskera.	Servicio de Euskera Unidades administrativas en Euskera	2024-2026
			Poner en marcha dinámicas para fomentar el uso oral del euskera; por ejemplo, la metodología Eusle.	Servicio de Euskera Direcciones	Anual
			Medición del uso lingüístico en las relaciones laborales formales e informales.	Servicio de Euskera Direcciones	2025-2027
			Poner en marcha dinámicas para incrementar el uso escrito del euskera (e-mails en euskera...)	Servicio de Euskera Direcciones	Anual
			Crear procedimientos de administración electrónica en euskera, especialmente en las unidades administrativas en euskera. Para ello, se confeccionará un mapa de las rutas que siguen los documentos, se facilitará la utilización del euskera a las personas con suficiente capacidad lingüística y se les ofrecerá la ayuda necesaria.	Servicio de Euskera Presidencia Direcciones	Anual

AREA		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LINEAS DE TRABAJO	RESPONSABLES	AÑO
	RELACIONES EXTERNAS	Incrementar y estabilizar el uso del euskera en las relaciones con las instituciones públicas, especialmente con el Gobierno Vasco y la Diputación.	Identificar las posibilidades de mantener relaciones exclusivamente en euskera con las instituciones públicas y dar los pasos necesarios para la materialización de tal objetivo (comunicarles que, en adelante, nos dirigiremos a ellas en euskera...).	Servicio de Euskera Direcciones	Anual
	FORMACIÓN	Ofrecer en euskera los cursos que se puedan impartir en euskera Tener en cuenta la variable de la lengua en la elaboración del plan de formación.	Conocer la situación de la formación laboral general ofertada y ampliar y difundir la oferta en euskera.	Servicio de Euskera Dirección de Gestión de Personas Direcciones	Anual
			Identificar las necesidades de formación y ofrecer cursos específicos, a partir de dichas necesidades.	Servicio de Euskera	Anual
	RECURSOS INFORMÁTICOS	Promover el uso en euskera de los recursos informáticos, y adoptar medidas en este sentido.	Adoptar medidas para que las personas con perfil lingüístico 3º y 4º utilicen las aplicaciones informáticas en euskera	Servicio de Euskera DonostiaTIK	Anual
			Medir el uso de la lengua en las aplicaciones informáticas.	Servicio de Euskera DonostiaTIK	2025-2027
	LENGUA DE CREACIÓN	Incrementar la producción de documentos en euskera.	Cuando se trate de documentos bilingües, analizar la dirección de las traducciones y trabajar para aumentar el número de traducciones del euskera al castellano.	Servicio de Euskera Direcciones	Anual
			Adoptar medidas para un uso adecuado de la traducción automática: sensibilizar, recordar las instrucciones a seguir...	Servicio de Euskera Direcciones	Anual
			Realizar mediciones sobre la lengua de creación.	Servicio de Euskera	2025-2027

3.4. Criterios lingüísticos

Los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales son la guía y el instrumento imprescindibles para el desarrollo del Plan Municipal de Euskera, ya que establecen las normas lingüísticas para la normalización del uso del euskera en todos los ámbitos de actuación del Ayuntamiento (comunicación interna y externa, paisaje lingüístico, contratos administrativos...).

Estos criterios de uso de las lenguas oficiales serán aprobados junto con el VII Plan de Euskera por el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, y su grado de cumplimiento y las medidas a adoptar serán analizadas mediante un seguimiento continuo de dicho plan. Los citados criterios, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 19/2024, tienen vocación de perdurar en el tiempo, por lo que la duración de los períodos de planificación y de los planes estratégicos no condicionará su vigencia.

3.5. Estructuras organizativas y funciones

Para el desarrollo del VII Plan de Euskera se utilizarán las siguientes estructuras organizativas del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián:

a) Las comisiones de uso de las lenguas oficiales

Para el desarrollo de los planes de los anteriores periodos de planificación, se crearon las comisiones de uso de las lenguas oficiales en todas las direcciones municipales y tendrán continuidad en este periodo de planificación.

Estas comisiones estarán integradas por:

- El director o directora o, excepcionalmente, la persona trabajadora en quien delegue. La responsabilidad seguirá siendo, en todo caso, del director o directora
- Personal con diferentes responsabilidades y niveles. El número de trabajadores/as dependerá del tamaño de la dirección
- Un/una normalizador/a lingüístico/a del Servicio de Euskera.

Las comisiones de uso tendrán las siguientes funciones:

- Mediante el Plan de Acción Anual, adaptar a la dirección correspondiente el Plan Estratégico aprobado por la Junta de Gobierno, con el fin de alcanzar los objetivos marcados en el Plan Marco del VII Periodo de Planificación y tomando como guía los criterios lingüísticos.
- Concretar las prioridades.
- Acordar, con el visto bueno de la dirección correspondiente, las acciones de normalización que se van a llevar a cabo y los recursos que se van a utilizar para ello.
- Hacer el seguimiento del Plan.

b) Estructura operativa del Plan Estratégico de Euskera del Ayuntamiento

La estructura operativa del Plan Estratégico estará integrada por los siguientes miembros

Para el diseño del Plan Estratégico, se ha constituido el grupo denominado “estructura operativa”. Sus miembros aparecen en la relación recogida en el punto 2.3.1 del presente informe. En lo sucesivo, se deberá reflexionar sobre la participación de estos y/o otros miembros, y llegar a acuerdos sobre ella. En todo caso, este grupo lo compondrán representantes técnicos y políticos de diferentes niveles, responsabilidades y funciones del Ayuntamiento.

Las funciones de la estructura operativa serán las siguientes::

- Elaborar del Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera
- Hacer el seguimiento y la valoración de la implementación correspondiente que se lleva a cabo a través de los planes de gestión de cada dirección.
- Proponer las medidas correctoras necesarias.

c) Comisión Técnica de Normalización Lingüística

La representación de los/as trabajadores/as y representantes del Ayuntamiento será paritaria.

La Comisión Técnica estará compuesta por los siguientes miembros:

- El/la concejal/a de Personas o persona en quien delegue
- El/la director/a de Personas o persona en quien delegue
- El/la concejal/a de Euskera o persona en quien delegue
- Dos representantes del Servicio de Euskera
- Cinco representantes de la Comisión de Personal del Ayuntamiento

Son funciones de la Comisión Técnica::

- Hacer el seguimiento del Plan de Uso del Euskera del Ayuntamiento

- Elaborar propuestas para el cumplimiento de las directrices de uso de las lenguas oficiales, y detectar y analizar los posibles obstáculos que surjan para dicho cumplimiento. Proponer, además, medidas correctoras, si fuera necesario.
- Analizar y hacer el seguimiento de la implementación de la normativa reguladora de las condiciones de acceso a los cursos de euskera del personal al servicio de la administración del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián.

3.6. Recursos

3.6.1. Recursos humanos y otros

Los recursos humanos previstos para el desarrollo del Plan de Euskera son:

- a) El personal que participa en las estructuras organizativas para el desarrollo del Plan.
- b) Normalizadores/as lingüísticos/as del Servicio de Euskera: se encargarán de dinamizar y asesorar la implementación del plan de gestión de cada dirección. Sus funciones serán, entre otras, proponer el diseño del proyecto, proponer actuaciones de normalización para su cumplimiento y prestar asesoramiento y apoyo en materia lingüística también para este cumplimiento, además de proponer la metodología de evaluación.
- c) Traductores/as e intérpretes del Servicio de Euskera: además de ofrecer el servicio de traducción y corrección de textos en euskera, ofrecerán el servicio de interpretación, teniendo en cuenta los criterios para la utilización de dichos servicios, así como otras normas concretas.
- d) Recursos externos: euskaltegis para cursos específicos, servicios de asesoramiento...

Además, el Ayuntamiento pondrá a disposición del personal otros recursos lingüísticos para facilitar el desempeño de sus tareas en euskera: formación lingüística, prácticas, servicio de corrección, documentos estándar, traductores automáticos, relaciones de términos, correctores ortográficos, etc.

3.6.2. Unidades administrativas en euskera

Las unidades administrativas en euskera son aquellas unidades administrativas que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 19/2024, del 22 de febrero, desarrollan

sus funciones primordialmente en euskera. Más concretamente, son unidades administrativas en euskera aquellas en las que, al menos, el 80% de las personas que ocupan los puestos de trabajo de la unidad, incluida la persona responsable, tienen acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto, si no un perfil superior.

Las unidades administrativas en euskera del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián son las siguientes:

- Alcaldía
- Servicio de Organización y Calidad
- Sección de Igualdad
- Servicio de Euskera
- Negociado de Juventud
- Unidad de Dirección de Acción Social
- Participación Ciudadana
- Negociado de Educación
- Servicio de Contratación
- Negociado de Diversidad Cultural
- Negociado de Cooperación
- Unidad de Servicios Generales de Presidencia
- Programación, Estudios y Presupuestos
- Coordinación de Servicios Transversales

Estas unidades constituyen el eje o centro del Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento, si bien el éxito que obtengan dependerá de la colaboración entre las unidades administrativas en euskera y las que no lo son.

A lo largo del Periodo de Planificación se irán designando nuevas unidades administrativas en euskera, de forma progresiva, a medida que se vayan cumpliendo los requisitos para ello.

3.7. Desarrollo y seguimiento del Plan

El Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián llevará a cabo la evaluación del Plan de Euskera al inicio del VII Periodo de Planificación (2023), en la mitad de su ejecución (2025) y al finalizar el mismo (2027), y deberá remitir, al menos, los datos de los indicadores del panel de mando a la Viceconsejería de Política Lingüística. Para ello, se ha creado la aplicación informática SAREGIN, que servirá para la recogida de datos, así como para la gestión del Plan Estratégico y de los planes de gestión. En cualquier caso, siempre que sea necesario, podrá hacerse el seguimiento de los indicadores acordados para el desarrollo del plan.

Este plan estará vigente hasta la aprobación del siguiente, el correspondiente al VIII Periodo de Planificación.