





## Aurkibidea

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. ANTECEDENTES Y CONTEXTO DEL PLAN .....	6
3. METODOLOGIA KEMEN .....	8
4. PUNTO DE PARTIDA / ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	8
4.1 Evaluación externa BIKAIN .....	8
4.2 Diagnóstico previo para la presentación a Bikain .....	10
4.3 Reflexión realizada en La mesa de trabajo del Euskera, matriz DAFO .....	11
4.4 Cuestionarios cumplimentados por la organización y el personal para la evaluación inicial del periodo de planificación.....	13
5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LAS GESTIÓN DEL PLAN .....	16
6. PLAN ESTRATÉGICO 2023-2027 .....	16
6.1 Objetivos estratégicos .....	16
6.2 Objetivos específicos .....	17
6.3 Principios rectores del Plan .....	17
6.4 Vigencia del Plan.....	18
6.5 Ámbito de aplicación .....	18
6.6 Perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo (PL).....	19
6.7 Fechas de preceptividad asignadas a los puestos (DD) .....	19
6.8 Certificaciones de personal .....	20
6.9 Capacidad lingüística de los representantes políticos.....	20
6.10 Unidades administrativas .....	20
6.11Criterios para proponer previsiones de indicadores .....	22
6. 12 PLAN ESTRATÉGICO 2023-2027: TABLAS.....	24
7.EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	72
8.ANEXOS.....	73
ANEXO 8.1. ....	74
a) Indicadores del Panel de Mando para el seguimiento del Plan con ponderaciones.....	74
b) Todos los indicadores del sistema de indicadores con ponderaciones. ....	75
ANEXO 8.2. ....	77
ANEXO 8.3. ....	119



# 1. INTRODUCCIÓN

## PLANES MUNICIPALES DE EUSKERA

Los ayuntamientos suelen aprobar **dos planes** en materia de normalización lingüística, ambos siguiendo las directrices marcadas por el Gobierno Vasco, que se renuevan cada 4-5 años:

### **1. Plan de Acción para el Fomento del Euskera en el Municipio (ESEP).**

Plan estratégico orientado al municipio para la normalización del euskera en un amplio conjunto de ámbitos sociales: familia, enseñanza, ocio, deporte, comercio, mundo laboral, nuevas tecnologías...

### **2. Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento.**

Plan que recoge la política lingüística que se desarrollará en la administración municipal. Este segundo plan es el que se recoge en este documento y que se vinculará con el ESEP cuando se desarrolle.

Suele tener una duración de cuatro a cinco años y el actual corresponde al VII. periodo de planificación. Tendrá una duración hasta el 31 de diciembre de 2027.

En cualquier caso, este plan es la base y se irá enriqueciendo y adaptando con las aportaciones que se puedan recoger durante los 5 años de duración, siempre de acuerdo con los objetivos y criterios generales recogidos en el mismo.

## 2. ANTECEDENTES Y CONTEXTO DEL PLAN

Principales hitos: fundamentos legales y proyectos municipales...

El año pasado se cumplieron cuarenta años de la aprobación de la Ley de Normalización del Euskera. Fue la primera base legal a nivel de la CAV para la euskaldunización de la administración, y al hilo de ella surgieron otras leyes, decretos y planes. A continuación se recogen los principales.

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 3 de la Constitución de 1978.** En ella se establece que, junto con el castellano, las demás lenguas españolas serán oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas, de acuerdo con sus Estatutos Autonómicos.

**La Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre,** de Estatuto de Autonomía para el País Vasco, en su **artículo 6**, establece que el euskera es la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma del País Vasco, reconociendo a todos sus habitantes el derecho a conocer y usar el euskera y el castellano tanto oralmente como por escrito. Además, el Estatuto de Autonomía reconoce a las instituciones comunes la responsabilidad de garantizar el uso de las dos lenguas oficiales, regulando la oficialidad de las mismas y la capacidad de decidir las medidas y medios necesarios para asegurar su conocimiento.

El pilar jurídico básico de la normalización del euskera en la Comunidad Autónoma del País Vasco ha sido la **Ley 10/1982 Básica de Normalización del Uso del Euskera**. Esta ley abrió el camino al desarrollo de iniciativas de política lingüística para recuperar el conocimiento y uso del euskera en los ámbitos clave de la sociedad y ofrecer al euskera el apoyo institucional tan necesario. En su artículo 5.2 se reconoce a los ciudadanos del País Vasco los derechos lingüísticos fundamentales en todos los ámbitos de la vida social. Además, en el artículo 14 dispone que «los poderes públicos adoptarán medidas para la progresiva euskaldunización del personal adscrito a la Administración Pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco». Los artículos 23, 25, 26 y 27 permiten a los poderes públicos promover el euskera.

**La Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca,** sentó las bases del sistema de perfiles lingüísticos. El artículo 97.5 establece asignar el perfil lingüístico y la fecha de preceptividad correspondiente a los puestos de trabajo existentes en las Administraciones Públicas Vascas.

**Decreto 86/1997,** por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

**Ley 2/2016, de Instituciones Locales de Euskadi.** Esta ley establece un nuevo rumbo, permitiendo a los municipios utilizar una única lengua oficial, garantizando en todo caso el derecho de los ciudadanos a elegir la lengua en los actos de comunicación.

**Decreto 179/2019, de 19 de noviembre,** de normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las Entidades Locales de Euskadi, que amplía las posibilidades de dar pasos cualitativos no sólo en la lengua de servicio, sino también en la lengua de trabajo.

## PROYECTOS MUNICIPALES

El Ayuntamiento de Eibar creó el Servicio de Euskera en 1988 y desde entonces ha recorrido un largo camino para la normalización del euskera tanto en el municipio como en el ayuntamiento, al amparo del citado régimen. Los principales hitos son:

- **En 1990 se fijaron los perfiles lingüísticos** de los puestos de trabajo y se puso en marcha la euskaldunización de los trabajadores y trabajadoras.
- **En 1993 se elaboró el primer plan de uso interno.**
- **En 2003 se aprobó el EBPN (Plan General de Promoción del Uso del Euskera).** Plan general para todos los ámbitos del municipio. Desde entonces se han elaborado dos planes cada 4-5 años: el EBPN (actualmente denominado ESEP: Plan de Acción de Promoción del Euskera) y el Plan de Uso del Ayuntamiento.
- **En 2008 se recogieron por primera vez los criterios de uso del euskera en el manual *Beharginendako eskuliburua*,** que se ha adaptado y actualizado posteriormente. Última adaptación en 2020.
- **En 2012 se constituyó La mesa de trabajo del euskera.** A la misma acudieron los delegados y delegadas del personal de los departamentos.
- **En 2013 se elaboraron y comenzaron a introducir los criterios lingüísticos para las contrataciones.** También se comenzó a sistematizar su inclusión en **los convenios de subvenciones.**
- El Ayuntamiento de Eibar participó en el proyecto de investigación **ERALAN 2012-2014.** Se realizó una intervención que tuvo como grupo objetivo al equipo de gobierno y su finalidad fue reflexionar y trabajar el enfoque del líder transformador.
- En el año **2014 se creó el Área de Euskera** sumando el Servicio de Euskera y el Euskaltegi.
- **En 2015 se aprobó la Ordenanza Reguladora del Uso del Euskera,** que fue renovada en 2019.
- Se organizaron **sesiones de sensibilización dirigidas a los trabajadores y las trabajadoras durante 2015: TELP**
- **En 2016 se elaboró el Plan Estratégico del Euskera 2016-2025** y se creó **AKEBAI,** la asamblea y el equipo para el desarrollo del plan.
- El ayuntamiento participó en el **Euskaraldia 2018/2020/2022.**
- **Evaluación BIKAIN en 2015 y 2022,** intentando dar un nuevo salto. En la primera se obtuvo el certificado Bikain de Plata y en la segunda el de Oro.

### 3. METODOLOGIA KEMEN

El Ayuntamiento de Eibar ha utilizado la metodología KEMEN propuesta por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco para el VII. periodo de planificación tanto para la evaluación inicial del periodo de planificación como para el diseño del nuevo plan estratégico. De acuerdo con esta metodología se evalúan 48 indicadores distribuidos en dos ejes:

- **GESTIÓN.** Se recoge en este eje **cómo se gestiona el plan de euskera**: la estructura que tiene la entidad para impulsarlo, si cada departamento asume e impulsa el plan, cómo se realiza el seguimiento del plan, cómo se comunica el plan a los trabajadores, cómo participan los trabajadores, si se incluyen criterios lingüísticos en la contratación de las empresas, etc. Comprende las áreas de Gestión General del Euskera, Liderazgo, Personal, Competencia, Comunicación de la estrategia de promoción del uso del euskera y Cláusulas Lingüísticas.
- **USO.** Aquí se recoge **el idioma en el que funciona el Ayuntamiento**. Tanto oralmente como por escrito, en sus relaciones internas y externas. Y también en qué lengua se generan los escritos.

Dentro de la **Lengua de Servicios**: Imagen y Relaciones con la ciudadanía

Dentro de la **Lengua de Trabajo**: Relaciones Internas, Relaciones Externas, Formación, Recursos Informáticos y Lengua de creación de textos.

### 4. PUNTO DE PARTIDA / ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La información para el análisis de la situación de partida del Plan se ha recogido de diversas fuentes: el informe de evaluación externa Bikain, el diagnóstico previo realizado en 2022 para presentarlo a Bikain, los cuestionarios cumplimentados por la organización y el personal para realizar la evaluación inicial del periodo de planificación y la reflexión realizada en la mesa de trabajo del Euskera, recogida en una matriz DAFO.

#### 4.1 Evaluación externa BIKAIN

El Ayuntamiento de Eibar se ha presentado en 2 ocasiones a Bikain, en 2015 y 2022. En la primera obtuvo el certificado intermedio y en la segunda el certificado superior.

En la evaluación de 2022 alcanzó un alto desarrollo en los 6 elementos. En 2015, en cambio, logró un desarrollo medio en las relaciones externas e internas. Esta comparación pone de



manifiesto la evolución y avance entre ambas evaluaciones, especialmente en dichos ámbitos.

Los puntos fuertes y mejorados identificados por los evaluadores en la evaluación final son:

#### *Fortalezas*

- 1. El Ayuntamiento de Eibar tiene definida su política lingüística. Desde hace tiempo tiene definidas la ordenanza y los criterios lingüísticos que, además, se revisan periódicamente.*
- 2. Los órganos creados al efecto para el desarrollo de la política lingüística son la Comisión de Euskera, la Comisión Asesora para la Normalización del Euskera (ENBA) y la Mesa de Trabajo del Euskera. En las dos comisiones de seguimiento de los planes de euskera (Comisión de Euskera y Comisión ENBA) participan miembros de todos los partidos con representación política en el Ayuntamiento. Todos los concejales conocen cuál es la obligación y voluntad del Ayuntamiento en relación con el idioma. Al inicio de los mandatos se realizan sesiones de acogida con ellos y se les informa de los planes, destacando la importancia de su comportamiento y ejemplaridad. Se realiza una evaluación intermedia y final del periodo de planificación del Plan de Normalización del Uso del Euskera. Todo ello refleja el amplio y compartido liderazgo existente en la organización.*
- 3. Va mejorando, en cuanto a los escritos de relaciones internas, la situación en el Ayuntamiento de Eibar, ya que la mayoría de los documentos se han elaborado en euskera o en bilingüe: los manuales, impresos, bases y documentos de amplio uso (plan de comunicación, guías para la web y las redes sociales, protocolo de acceso a los edificios municipales, documentos relacionados con la estrategia de transparencia, manual del teléfono...) están en bilingüe o en euskera.*

#### *Aspectos a mejorar o palancas de avance*

- 1. En la actualidad, ciertos textos largos, planes internos e informes técnicos se generan en castellano. Para normalizar el uso del euskera dentro de la organización sería conveniente comenzar a crearlos en euskera. Se considera conveniente incidir en los hábitos de trabajo, para lo que los trabajadores deben ser empoderados, para que adquieran confianza y comiencen a cambiar sus hábitos.*
- 2. Los partes diarios de trabajo para el personal de la brigada de mantenimiento y el libro de incidencias de los agentes municipales son bilingües, pero la mayoría los rellenan en castellano. Dada la sencillez de estos informes de trabajo, sería conveniente trabajar alguna estrategia para que un mayor número de trabajadores de la Policía Municipal y de la brigada lo hagan en euskera: traducir el impreso de las órdenes de trabajo de la brigada, realizar alguna sesión de sensibilización, analizar escritos y organizar sesiones para trabajar la expresión escrita...*
- 3. Algunas actas y documentos de las reuniones de trabajo se recogen únicamente en castellano. Todos ellos deberían estar también en euskera. Además, convendría adoptar medidas para incrementar el uso del euskera en las relaciones orales de las reuniones.*

## 4.2 Diagnóstico previo para la presentación a Bikain

<b>IMAGEN CORPORATIVA</b>	En euskera (%)	En bilingüe(%)
Rotulación y audiovisuales	5	95
Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería.	5	90
Actos públicos	40	40
Contenido del sitio web y redes sociales	5	90
<b>RELACIONES CON LA CIUDADANÍA</b>	En euskera (%)	En bilingüe (%)
Relaciones escritas con la ciudadanía	12	80
Respuestas en euskera a la demanda en euskera	42	55
Atención	90	10
Relaciones orales por teléfono, en red y presenciales	95	
Respuestas en euskera a la demanda en euskera	90	
<b>RELACIONES INTERNAS</b>	En euskera (%)	En bilingüe (%)
Paisaje lingüístico asociado al trabajo	55	15
Herramientas de información y/o comunicación.	30	60
Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo	10	60
Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad	10	75
Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas	30	30
Relaciones telefónicas y presenciales internas	50	
Recursos informáticos: número de instalaciones de versiones en euskera	80	
Uso de versiones en euskera	20	
Gestión de personas	10	70
Formación laboral	57	
Gestión de cursos	80	20
<b>RELACIONES EXTERNAS</b>	En euskera (%)	En bilingüe (%)
Relaciones escritas con las administraciones	32	63
Relaciones orales con las administraciones	70	
Relaciones escritas con entidades privadas	29	34
Relaciones orales con entidades privadas	51	
Relaciones escritas con otras entidades	30	50
Relaciones orales con otras entidades	65	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	%	
Seguimiento del Plan de Gestión por la Junta Rectora	100	
Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión de la organización	90	
Euskera lengua de creación de textos	40	
Estandarización de documentos	70	
Grado de cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales	75	
Acreditación total de los Perfiles lingüísticos del personal	95	
Competencia lingüística de los y las representantes de la organización	85	
Valoración del personal y sobre el plan de uso	81	
Participación activa del personal y representantes institucionales en las iniciativas del plan de uso	75	

### 4.3 Reflexión realizada en La mesa de trabajo del Euskera, matriz DAFO

	Aspectos positivos	Aspectos negativos
<b>Factores internos</b>	<p><b>Fortalezas</b></p> <p>La política lingüística está definida, tenemos ordenanzas y criterios lingüísticos.  Existen órganos de desarrollo de la política lingüística: ENBA y Mesa de Trabajo del Euskera  El plan se elabora de forma continua.  Hay servicio de traductores y normalizador.  La exigencia laboral está establecida en los puestos de trabajo.  Acogida lingüística a nuevos trabajadores y concejales.  Hay un grupo de trabajo que ha sabido adaptarse a las nuevas exigencias: personal que ha empezado a trabajar en castellano, se ha euskaldunizado mientras trabajaba, ha tenido que cambiar sus hábitos de trabajo.  Con el euskera la actitud de los trabajadores es buena. Acogen bien los proyectos propuestos desde el departamento de euskera.  La plantilla está rejuveneciendo. el hecho de ser personal municipal más joven indica que tienen competencias.  La mayoría de los nuevos trabajadores tienen capacidad y actitud adecuada.  La mayoría de los representantes políticos tienen suficiente nivel de comprensión.  Hay un mínimo universal de comprensión y capacidad de hablar, casi todos tienen capacidad mínima.  El perfil lingüístico de los trabajadores ha tenido un efecto positivo en el perfil de los trabajadores.  En los puestos de atención al público existen, en general, personal con buena capacidad y actitud.  Hay mucha colaboración con los servicios de euskera de otros ayuntamientos, así como con los servicios de política lingüística de la Diputación Foral y del Gobierno Vasco.  Está interiorizado y integrado en la gestión la necesidad de establecer requisitos lingüísticos en los pliegos de condiciones de los contratos y en las subvenciones.  En la imagen de la organización se cuida bien el uso del euskera. Toda la rotulación se realiza en euskera o en bilingüe.  Tenemos un protocolo de para actos públicos..  Con la ciudadanía la primera palabra se hace siempre o casi siempre en euskera.  La mayoría de los escritos de relaciones internas están en euskera o en euskera y castellano: manuales, impresos, guías, planes, protocolos...  Se ha arraigado la costumbre de realizar las comunicaciones internas en euskera.  Ha mejorado la comunicación informal entre los trabajadores.  Rotulaciones, carpetas, aplicaciones están en bilingüe.  Incremento del uso interpersonal.  El uso oral con las administraciones públicas de la CAPV es elevado.  La mayoría de los escritos formales se envían en bilingüe a empresas privadas y suministradoras.  La formación laboral se realiza cada vez más en euskera.  Los trabajadores tienen la posibilidad de mejorar el nivel de euskera acudiendo al euskaltegi.  Disponemos de herramientas y aplicaciones informáticas para su uso en euskera.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p>Existe la sensación de que el tema del euskera es una cuestión del departamento de euskera.  Algunos servicios se han integrado recientemente en el ayuntamiento.  Los representantes políticos y los responsables de los servicios no asumen la gestión del euskera.  Algunos representantes políticos y responsables de servicios no son ejemplo ni promotor.  Determinados usos se someten a la decisión del personal.  Las primeras relaciones con los nuevos trabajadores se realizan en ocasiones en castellano.  Hay una gran movilidad de los trabajadores, pasan de un servicio a otro o van a otros lugares de trabajo.  Actitud contra el euskera por parte de algunas personas.  Escaso conocimiento del plan de euskera por parte de algunas personas: objetivos, acciones...  Existe una plantilla antigua. Muchos trabajadores aprendieron o se alfabetizaron hace tiempo.  Existe capacidad relativa. Algunos trabajadores no están capacitados para realizar algunas funciones y tareas.  Existe tendencia y costumbre de acudir al servicio de traducción.  Algunos nuevos trabajadores tienen acreditado su perfil pero no tienen capacidad suficiente.  A veces el perfil lingüístico no garantiza un nivel suficiente.  Algunos trabajadores se sienten incómodos al utilizar el euskera.  Asumir el lenguaje técnico-jurídico sigue siendo un reto. Diccionario basado en castellano.  Complejidad del lenguaje administrativo.  En nuestro entorno no comunicamos nuestro objetivo, deseo y estrategia  La difusión de lo que se hace en la normalización del euskera es pequeña.  Dificultades para el seguimiento del cumplimiento de los requisitos lingüísticos en los servicios prestados por otras empresas y en las iniciativas subvencionadas.  La presencia del euskera en los actos públicos no es similar a la del castellano.  En los actos culturales organizados por el Ayuntamiento la oferta de actividades en euskera sigue siendo inferior.  Algunos trabajadores se pasan al castellano por inseguridad o incomodidad en sus relaciones externas e internas con los ciudadanos  El uso del castellano en las relaciones internas está arraigado entre algunos. Es costumbre acudir al castellano.  En las reuniones se suele hablar en castellano.  Algunos documentos de las reuniones se hacen sólo en castellano.  En las comisiones hay gente que no sabe euskera.  Relaciones con políticos sobre todo en castellano, por ejemplo, comisiones.  Algunos documentos antiguos están sólo en castellano.  Miedo o reticencia a exigir en las relaciones externas (proveedores) el uso del euskera  El uso de versiones en euskera de aplicaciones y herramientas informáticas es escaso.  Existe la costumbre de elaborar informes y textos cotidianos, incluso muy sencillos, en castellano.  Dificultad para generar informes en euskera.  La carga de trabajo no nos deja tiempo para trabajar en euskera.</p>

## Factores externos

### Oportunidades

Nueva legislación en euskera. Ordenanza de euskera.  
Llevar el liderazgo municipal a la calle.  
Aumento del conocimiento lingüístico.  
Cada vez más jóvenes y que lo hacen en euskera.  
Se realizan campañas para fomentar el uso del euskera en el comercio, el ocio, con niños y jóvenes.  
Es la cabecera de la comarca: los pueblos de la zona son más euskaldunes y acuden mucho a Eibar para hacer compras y trámites.  
Hay gente que viene en euskera.  
El uso del euskera es mayor con los jóvenes.  
Existen asociaciones que trabajan a favor del euskera.  
Otras entidades tienen un plan de euskera y nos piden la relación en euskera.  
Las empresas de formación ofrecen cada vez más cursos en euskera.  
Disponemos de herramientas y recursos informáticos, traductores neuronales...  
Algunas empresas y asociaciones tienen un plan de euskera y se comprometen a normalizar su uso.

### Amenazas

Se han multiplicado las sentencias y los mensajes contra el euskera y tienen una gran difusión en los medios de comunicación y redes sociales.  
Hay una gran diferencia entre conocimiento y uso.  
Los inmigrantes han aumentado mucho.  
Las personas mayores son mayoría.  
La hostelería y el comercio están muy ocupados por foráneos que no saben euskera.  
No se da importancia al euskera, ni a la realización de actos y comunicaciones en euskera.  
Su uso es bajo en Eibar.  
La demanda por parte de los ciudadanos es baja, todavía muchos prefieren tratar en castellano temas municipales, trámites, etc. La gente prefiere que las cosas técnicas aparezcan en castellano.  
La lengua de la ciudadanía es el castellano.  
Muchos servicios los ofrecemos mediante licitación.  
En el ámbito socioeconómico el uso del euskera es bajo; en los talleres de Eibar la lengua principal de trabajo es el castellano.  
En las asociaciones hay muchos voluntarios, muchos no saben euskera.  
Las nuevas tecnologías empujan a adquirir hábitos fáciles.

#### 4.4 Cuestionarios cumplimentados por la organización y el personal para la evaluación inicial del periodo de planificación

Para la realización del diagnóstico se han utilizado los 48 indicadores de la metodología KEMEN distribuidos en los dos ejes señalados en el punto 3: 20 indicadores en Gestión y 28 indicadores en Uso.

Para la recogida de información de los 48 indicadores se han utilizado dos cuestionarios: el Cuestionario de Empleados y el Cuestionario de la Organización. Las preguntas dirigidas a los trabajadores eran de carácter perceptivo y las del cuestionario de la Entidad unas de carácter perceptivo y otras de carácter observacional, recogiendo los datos. En las tablas se ha representado la fuente de cada indicador. **La definición de cada uno de estos indicadores se recoge en el Anexo 8.2, de gran importancia para interpretar correctamente los datos.** En él se recoge el Cuestionario de Empleados y el Cuestionario para la Organización: El cuestionario para los trabajadores ha sido cumplimentado por 170 trabajadores y las preguntas del Cuestionario de la Organización han sido respondidas principalmente por el Servicio de Euskera, en ocasiones contrastadas con los técnicos de las distintas áreas.

Los puntos obtenidos son:

Área clave	Indicadores	Cuestionario de la Organización		Cuestionario del personal	
GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión	E1	24/ 12		
	<b>Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos</b>	E2	36/ 27		
	La organización toma medidas para incidir positivamente en la recuperación del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actividades y políticas públicas (INPACTO EN LA RECUPERACIÓN LINGÜÍSTICA)	E3	%25		
LIDERAZGO	<b>Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión</b>	E4.1 E4.2 E4.3	26,25/ 18		
	<b>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</b>	E5	26,25/ 13		
	Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión	E6	22,5/ 5,75		
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	E7	9/ 6,75	L1	9/ 7,5
	<b>El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes</b>			L2	24/ 19
	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión			L3	12/ 9
	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión			L4	6/ 2,9

	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad			L5.1 L5.2	%82,6
CAPACIDAD LINGÜÍSTICA	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera oralmente			L6	%78,8
	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera, por escrito			L7	%60,7
	Las/los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera	E8	%75		
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	E9	31,5/ 23,62		
	La entidad participa en iniciativas para compartir y conocer otras experiencias	E10.1 E10.2	13,5/ 8,35		
CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos	E11	9/ 9		
	Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios	E12	6/ 4,5		
	<b>Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos</b>	E13	27/ 20,25		
	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios	E14	18/ 13,5		
IMAGEN	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera	E15.1 E15.2	8,4/ 8,4		
	Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera	E16.1 E16.2	8,4/ 8,11		
	La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales.	E17	12,6/ 9,45		
	La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera.	E18.1 E18.2 E18.3 E18.4	12,6/ 12,6		
COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	<b>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</b>			L8	33,6/ 24,8
	<b>En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite</b>			L9.1 L9.2	42/ 38
	<b>Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera</b>	E19.1 E19.2	33,6/ 26,88		
	<b>Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales</b>	E20	25,2/ 23,9		
	<b>A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera</b>	E21	33,6/ 25,5		
	La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera oralmente			L10 L11	%46,5 %50,7
	La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera por escrito	E22	%21		
COMUNICACIONES INTERNAS	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera	E23		L12	39,4/ 17,5

	<b>La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera</b>			L13	36,7/ 20,5
	La relación no formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera			L14	%51,8
	<b>Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera</b>			L15	29,4/ 27,28
	Los procedimientos administrativos internos de la organización se ponen en marcha en euskera	E24	22,05/ 16,5		
	Las disposiciones generales se ponen en marcha en euskera	E25	22,05/ 6,6		
	El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera			L16	7,35/ 6,8
COMUNICACIONES EXTERNAS	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera			L17	29,4/ 21,27
	<b>Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera</b>	E26	39,2/ 39,2		
	La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera			L18	14,7/ 8,29
	Las comunicaciones escritas con empresas privadas se realizan en euskera	E27	14,7/ 13,37		
FORMACIÓN	La entidad ofrece formación general en euskera al personal	E28	25,7/ 5,39		
	El personal recibe formación general en euskera			L19	33/ 20,7
	La entidad ofrece formación lingüística al personal	E29	14,7/ 11		
RECURSOS INFORMÁTICOS	La organización pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera			L20	36,7/ 18,6
	El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera			L21	36,7/ 16
LENGUA DE CREACIÓN	<b>El personal crea los textos en euskera</b>			L22	98/ 53

## 5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DEL PLAN

El Ayuntamiento de Eibar dispone de diversos órganos y estructuras para el diseño, propuesta e implementación de medidas y seguimiento del plan de uso interno:

- Comisión Asesora ENBA, integrada por la representación técnica y política (un miembro de cada uno de los partidos con representación municipal). En esta comisión se trabaja la política lingüística interna. En él se analizan los planes de uso, los planes de gestión y los criterios lingüísticos, y se aprueba inicialmente para su posterior propuesta al Pleno para su aprobación.
- Zuzendaritza-topagunea: integrado por los Directores Técnicos de los Departamentos y Servicios, al que asisten un Concejales del Equipo de Gobierno y el Alcalde. En este foro se exponen y trabajan proyectos y planes transversales del ayuntamiento, incluyendo planes y proyectos para la normalización del uso del euskera, y se informa sobre el seguimiento y las evaluaciones. Los Jefes de Servicio impulsan la gestión lingüística (junto con los técnicos de normalización) y la llevan a cabo y difunden a sus compañeros.
- Mesa de trabajo del euskera: es una mesa técnica, no hay representación política, está formada por un miembro de cada departamento y por miembros del departamento de Euskera. En los departamentos se nombrará un miembro para la Mesa de Trabajo del Euskera. Los objetivos son hacer un seguimiento del desarrollo del plan de euskera por departamentos, proponer las medidas a adoptar para todo el Ayuntamiento y priorizar, y consensuar las acciones de normalización que se llevarán a cabo para su propuesta a ENBA.

## 6. PLAN ESTRATÉGICO 2023-2027

### 6.1 Objetivos estratégicos

Los objetivos generales del plan son:

- **Garantizar los derechos lingüísticos** de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento y materializar efectivamente el derecho a ser atendido en todo momento en las dos lenguas oficiales.
- Que **el euskera sea también lengua de servicio y trabajo** según los criterios lingüísticos establecidos.
- **Fomentar** y facilitar **el uso del euskera** de la ciudadanía y de las asociaciones, empresas e instituciones de Eibar.



## 6.2 Objetivos específicos

Para avanzar hacia la consecución de estos objetivos generales es necesario tener en cuenta estos otros objetivos específicos::

- Integración de la gestión del euskera en la gestión global
- Gestión transversal de los requisitos de euskera
- Que cada departamento realice un seguimiento del cumplimiento de las obligaciones en materia de euskera
- Implicación de los responsables institucionales, políticos y técnicos, en el plan de uso, liderazgo, ejemplaridad y promoción del uso entre el personal a su cargo
- Conocimiento por parte de todas las personas de la organización del plan de euskera, los criterios lingüísticos y de la actitud que deben adoptar, ser conscientes.
- Reforzar y mejorar la capacitación lingüística de los trabajadores
- Preservar la calidad del euskera
- Que todas las personas de la organización sean capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera
- Que los responsables políticos no impidan que el euskera sea lengua de trabajo.
- Comunicar la estrategia de promoción del uso del euskera a la ciudadanía y a los grupos de interés
- Participación en iniciativas que promuevan el conocimiento y el uso del euskera a nivel municipal, territorial y autonómico
- Fomentar el uso del euskera en el ámbito socioeconómico
- Garantizar, promover, fortalecer el uso del euskera en las actividades que realicen otras instituciones, empresas y asociaciones en el espacio público y edificios de propiedad municipal
- Mejora de las ofertas en euskera en eventos dirigidos a la ciudadanía
- Incrementar el uso del euskera en las reuniones internas y comisiones
- Cambio de hábitos lingüísticos
- Incrementar el uso del euskera en la tramitación de expedientes, tramitar expedientes en euskera
- Incrementar el uso del euskera en la documentación interna, potenciar su creación en euskera
- Incrementar la presencia del euskera en la oferta de formación laboral
- Tener el euskera como lengua de creación y recurrir lo menos posible a las traducciones

## 6.3 Principios rectores del Plan

Para el cumplimiento de los objetivos establecidos, el Ayuntamiento de Eibar guiará su actuación de acuerdo con los siguientes principios:

- a) Un avance constante de la presencia y calidad del euskera en todas las actividades de los servicios y departamentos que conforman el Ayuntamiento, como elemento esencial de un servicio público de calidad en nuestro ámbito territorial.

- b) Orientar la política lingüística del Ayuntamiento de Eibar hacia la plena efectividad de los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento.
- c) Acción positiva, como lengua propia del euskera en la CAPV, en todas las actividades de los departamentos y servicios que conforman el Ayuntamiento de Eibar, adoptando medidas para eliminar los obstáculos que limitan o perjudican el uso del euskera.
- d) La mejora continua de la competencia lingüística en euskera de todas las personas de los departamentos que integran el Ayuntamiento, para el desarrollo de sus actividades también en euskera, con el fin de proporcionar un lenguaje correcto, preciso, claro y adecuado a la ciudadanía a la que se dirigen.
- e) No discriminar a las personas por la lengua oficial que utilizan o quieren utilizar.
- f) Eficacia y eficiencia de la política lingüística municipal basada en la adecuada planificación y evaluación de las actuaciones.
- g) La autoorganización de los servicios municipales para el diseño y ejecución de su proceso de normalización lingüística en el marco de las disposiciones legales y reglamentarias sobre política lingüística y servicio público

## 6.4 Vigencia del Plan

El plazo de efectos del Plan será del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2027.

## 6.5 Ámbito de aplicación

El ámbito de influencia de este Plan es el Ayuntamiento de Eibar, dividido en los siguientes departamentos y servicios:

- Alcaldía
- Departamento de Personal y Organización
- Servicios generales
- Departamento de Economía (Intervención, Tesorería)
- Gizartekintza
- Urbanismo
- Secretaría general
- Informática
- Cultura, Biblioteca, Escuelas de Cerámica y Dibujo, Escuela de Música, Museo de la Industria Armera
- Departamento de Servicios (Brigada de mantenimiento, Conserjes de centros escolares, personal de limpieza, personal de cementerio)
- Departamento de Obras
- Pegora: Oficina de Atención a la Ciudadanía
- Servicio de Ayuda a Domicilio

- Departamento de Desarrollo, Empleo e Innovación
- Servicio de Euskera y Euskaltegi
- Policía Municipal
- Deporte, Actividad física y Vida Saludable

Por todo ello, el Plan afectará a un total de 275 puestos de trabajo (según la Relación de Puestos de Trabajo de 2023).

## 6.6 Perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo (PL)

Total				
275				
B1	B2	C1	C2	TG
50	116	81	15	13
18%	42,1%	29,4%	5,4%	4,7%

## 6.7 Fechas de preceptividad asignadas a los puestos (DD)

Total			Puestos vacíos			Puestos cubiertos		
275			35			240		
DD -	DD +	TG	DD -	DD +	TG	DD -	DD +	TG
56	206	13	10	22	3	46	184	10
	75 %		*1			*2		

\*1: 4 de mantenimiento, 1 de discapacidad

\*2: 38 de brigada de mantenimiento, personal de limpieza o cementerio, una Secretaria del Alcalde

## ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD

El artículo 11 del Decreto 86/1997 establece el índice de perfiles lingüísticos preceptivos de obligado cumplimiento para la organización. Este índice se determina en función de los datos sociolingüísticos del Padrón y de la Estadística de Población y Vivienda mediante la fórmula  $Euskaldunes + (cuasi-euskaldunes / 2)$ .

Así, al Ayuntamiento de Eibar le corresponde un índice del 63,18%, según el censo de 2021.

## 6.8 Certificaciones de personal (según datos remitidos a la VPL en 2023)

Total											
240											
0		B1		B2		C1		C2		TG	
22 (9,1%)		18 (7,5%)		81 (33,7%)		95 (39,5%)		13 (5,4%)		11 (4,5%)	
Mujer.	Homb.	Mujer.	Homb.	Mujer.	Homb.	Mujer.	Homb.	Mujer.	Homb.	Mujer.	Homb.
5	17	5	13	43	38	64	31	6	7	10	1

Teniendo en cuenta todo el personal (240)

Tienen el perfil que les corresponde	+1	+2	+3	-1	-2	-3
145	43	8	-	35	7	1
60,4%	17,9%	3,3%		14,5%	2,9%	0,4%

El 81% del personal tiene PL correspondiente o superior

Personal que cubre puestos con DD (son 184 los puestos ocupados y con DD)

Tienen el perfil que les corresponde	+1	+2	+3	-1	-2	-3
126	33	2		16	6	1
% 68,4	% 17,9	% 1		% 8,6	% 3,2	% 0,5

## 6.9 Capacidad lingüística de los representantes políticos

El Ayuntamiento de Eibar está compuesto por 20 concejales y el alcalde. Todos tienen un nivel mínimo de comprensión.

## 6.10 Unidades administrativas

### DEFINICIÓN DE LAS UNIDADES

Los Departamentos de esta Administración Municipal podrán dividirse en:

A.- Secciones de atención al público: su función principal, tanto oral como escrita, se centra en las relaciones con la ciudadanía.

B.- Secciones de carácter social: El trabajo de estas unidades administrativas se basa en las redes de relaciones sociales.

C.- Secciones de carácter general, aquellas cuya proyección se manifieste esencialmente en el ámbito intra-administrativo.

D.- Secciones especiales: Generalmente realizan trabajos manuales o trabajos técnicos.

#### CLASIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE EIBAR

A.- Unidades de atención pública: Pegora y personal de los departamentos encargados de la recepción.

B.- Secciones de carácter social: Cultura, biblioteca, museo y escuelas de dibujo y cerámica, Escuela de Música; Euskera y Euskaltegi Municipal; Servicios Sociales en Gizartekintza, Servicio de ayuda a domicilio, Igualdad, Inmigración y diversidad; Policía Municipal; Ego Ibarra; Medio Ambiente; Desarrollo, empleo e innovación; Deporte, actividad física y vida saludable.

C.- De carácter general: Secretaría y Servicios Generales (conserjería); Personal, organización y comunicación; Informática; Intervención-Tesorería; Urbanismo-Obras; Departamento de Servicios.

D.- De carácter especial: Brigada de Mantenimiento del Departamento de Servicios, Personal de cementerio, Limpieza y Conserjes de Centros Escolares.

#### UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EUSKERA Y UNIDADES BILINGÜES

El área de euskera es unidad administrativa en euskera.

El resto son unidades bilingües.

A lo largo del periodo de planificación se estudiará, en función de la competencia lingüística de los integrantes del Departamento, designar determinados departamentos y/o servicios como unidades administrativas en euskera.

Serán requisitos para ser nombrados unidades en euskera:

- Que todo el personal del Departamento o Servicio posea un nivel de competencia lingüística igual o superior al B2.
- Que todos los representantes políticos que componen la Comisión correspondiente del Departamento o Servicio tengan capacidad suficiente para comprender en euskera las comunicaciones orales y escritas del Servicio.
- Que el euskera sea la lengua habitual principal en las reuniones de la comisión, tanto oral como escrita.

La designación de la unidad en euskera determinará las funciones que se realizarán en euskera o el medio que se seguirá para alcanzar el objetivo:

- Las reuniones de trabajo se realizarán en euskera.
- La relación laboral verbal y no formal entre compañeros de trabajo será en euskera.

- Las comunicaciones internas se realizarán en euskera, tanto oralmente como por escrito. La relación con aquellos departamentos en que no sea obligatorio el conocimiento del euskera (Brigada, personal de limpieza...) en bilingüe.
- Los procedimientos administrativos (contratos, subvenciones, sanciones, autorizaciones...) se pondrán en marcha en euskera y los expedientes se tramitarán en euskera.
- Las disposiciones (leyes, normas, decretos, órdenes, reglamentos, ordenanzas...) se tramitarán en euskera.
- Los documentos internos se redactarán en euskera: informes, dictámenes...
- El paisaje lingüístico relacionado con el trabajo estará en euskera.
- Se utilizarán versiones en euskera de aplicaciones informáticas.
- Recibirán formación laboral en euskera.

Además de los servicios designados como unidades en euskera, el resto de departamentos y servicios desempeñarán un papel importante. Estos últimos deberán respetar que las designadas unidades en euskera funcionen únicamente en euskera, no pudiendo exigirles que lo hagan en castellano, salvo que sea para garantizar el derecho de los ciudadanos a elegir la lengua. **Todo ello garantizando los derechos lingüísticos de la ciudadanía**

Por ello, será imprescindible comunicar en toda la organización cuál será la unidad administrativa en euskera.

## 6.11 Criterios para proponer previsiones de indicadores

En las tablas se recoge la valoración cuantitativa de la situación actual de cada indicador y la que se establece como objetivo para 2027.

Para poder llevar a cabo estas previsiones es necesario tomar conciencia de la definición de cada indicador y de sus opciones de respuesta. Se proporciona una descripción (explicación) de la situación para responder a algunas preguntas del cuestionario de la organización y un porcentaje asociado (0, 25, 50, 75 o 100). En este tipo de preguntas, las previsiones para la finalización del plan se realizan, por tanto, teniendo en cuenta la explicación y esos porcentajes. Por ejemplo, si el porcentaje asociado a la situación inicial es de 50, la previsión se fija en 50, 75 o 100. En otro tipo de preguntas, se pregunta por cuánto se utiliza el euskera, ambas lenguas y el castellano y se logra una puntuación en función de la ponderación de cada pregunta. Por ello, en unas tablas se darán los porcentajes y en otras los puntos, recogiendo cuanto se utiliza cada idioma, es decir la cantidad de lo que se hace en euskera y en bilingüe.

Así, se han establecido los siguientes criterios de predicción:

### 1.- GESTIÓN:

- a) Se plantea que los indicadores con baja valoración (25%) alcancen al menos el 50%. Y si la situación es del 50%, se ha subido al 75% en todos los casos.

b) Según nuestra percepción en el cuestionario de la organización, las cuestiones que han recibido una valoración del 75% se han valorado de forma separada y algunas se han mantenido y otras han pasado al 100%. La razón de pasar al 100% es que en algunos indicadores la valoración del 75% indica que se cumple en la mayoría de los casos (60%-80%) y que las valoraciones del 100% se cumplen siempre o casi siempre (80% o más).

c) En las respuestas al cuestionario del personal todas las valoraciones son superiores al 75%, excepto la participación del personal en las acciones promocionales definidas en los planes de gestión y en la capacitación escrita del personal. En general se prevé una subida de 9-10 puntos.

## 2.- USO:

2.1.- LENGUA DE SERVICIO. De hecho, por ley hay que cumplirlo al 100%, considerando lo que se hace en euskera y en bilingüe.

2.1.1. En la IMAGEN se cumple en torno al 92%. Por lo tanto, hemos puesto la previsión casi al 100%.

2.1.2.RELACIONES CON LA CIUDADANÍA. El objetivo es que la oferta activa se realice al 100% en euskera, así como que ante la opción de la ciudadanía a favor del euskera se responda al 100% en euskera en el caso de la opción oral. En caso de la relación escrita, que la respuesta a la solicitud en euskera sea del 100% sumando la respuesta en euskera y la bilingüe.

En el caso de los cursos y eventos municipales, prevemos un incremento en torno al 5%, ya que a partir de ahora seguirán también existiendo cursos y conferencias que tendrán que ofrecerse en castellano.

2.2.- LENGUA DE TRABAJO. La situación actual en las relaciones internas y externas supera el 60%. Y en poco más del 50% está la Formación y Lengua de creación. El más modesto está en el apartado de medios informáticos. En todos ellos se prevé un incremento medio de entre el 6% y el 9%.

## 6. 12 PLAN ESTRATÉGICO 2023-2027: TABLAS



## Eje 1: GESTIÓN

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	300
67,1	201,52	83	250	

### VALORACIÓN DEL EJE Y OBJETIVOS GENERALES

En los últimos años se han producido importantes avances en el uso del euskera en el Ayuntamiento de Eibar, pero sigue habiendo margen de mejora, y la elaboración de las áreas del eje de gestión, especialmente desde el punto de vista de la sistematización, va a incidir para dar pasos adelante en su uso. En este sentido, se plantean los siguientes objetivos principales:

- Implicar a responsables y concejales en el diseño y seguimiento de los planes para que asuman la gestión lingüística.
- Sistematizar el seguimiento.
- Mejorar la capacitación lingüística del personal y concejales, así como el hábito de utilizar el euskera.
- Informar explícitamente a la ciudadanía y a los grupos de interés de la estrategia de la organización
- Continuar con la incorporación y seguimiento de las cláusulas lingüísticas.

## Area 1.0.1. GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	60
65	39	90	54	

### Objetivos específicos:

- Integrar la gestión del euskera en la gestión general.
- Gestión transversal de los requisitos de euskera.
- Que sea cada departamento el que realice el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones en materia de euskera.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.1.1: <b>La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> cuestionario de la organización. Pregunta E1. Opinión.</p>	<p><u>Situación:</u> Para el desarrollo de la política lingüística están constituidos los siguientes órganos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Euskera: es una comisión asesora con representación técnica y política (un miembro de cada uno de los partidos con representación en el Ayuntamiento). Su misión es realizar un seguimiento de los planes de Euskera a llevar a cabo para lograr la normalización del euskera en la localidad eibarresa. En estos momentos está en vigor el Plan Estratégico del Euskera 2016-2025.</li> <li>• Comisión Asesora para la Normalización del Euskera (ENBA): con representación técnica y política. Su misión es hacer un seguimiento del plan municipal para lograr la normalización del euskera en el funcionamiento interno del Ayuntamiento de Eibar y poder garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y dar pasos para que el euskera sea también lengua de trabajo.</li> <li>• Zuzendaritza topagunea: en él participan los directores técnicos de los departamentos y servicios, así como un concejal del equipo de gobierno y el alcalde. En este foro se exponen y trabajan proyectos y planes transversales del Ayuntamiento, como planes y proyectos de normalización del uso del euskera, y se da cuenta de los seguimientos y evaluaciones.</li> </ul>	50	75

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa de Trabajo del Euskera: mesa técnica, sin representación política, compuesta por un miembro de cada departamento y miembros del departamento de Euskera. Se trata de realizar un seguimiento del desarrollo del plan de euskera a nivel departamental, proponer medidas a adoptar para los departamentos o para todo el Ayuntamiento, definiendo las prioridades y consensuando las acciones de normalización que se van a llevar a cabo, para finalmente proponer a ENBA.</li> </ul> <p>Pero estos órganos no forman un único grupo, sino que se agrupan en un órgano los representantes políticos y los representantes de los trabajadores, en el segundo los directores de los departamentos y en el último los representantes técnicos de los departamentos.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Ayuntamiento tiene definida la política lingüística, tiene ordenanza y criterios lingüísticos.</li> <li>Se constituyen órganos creados al efecto para el desarrollo de la política lingüística.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escasa capacidad de decisión de los órganos existentes para el desarrollo de la política lingüística.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la estructura existente y la creación de un equipo integrado por personal y representantes políticos y técnicos, con capacidad de decisión y nivel de operatividad adecuado.</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.1.2 <b>Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> cuestionario de la organización. Pregunta E2. Opinión.</p>	<p><u>Situación:</u> Se realiza la evaluación intermedia y final del periodo de planificación del Plan de Normalización del Uso del Euskera. Además de la evaluación del plan estratégico, el servicio de euskera realiza un seguimiento del plan de gestión y de los criterios lingüísticos, midiendo la eficacia y realizando adaptaciones.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza la evaluación del Plan de Normalización del Uso del Euskera. Además, se realiza el plan de gestión y el seguimiento de los criterios lingüísticos.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No existen mecanismos de seguimiento continuo. No existe una forma estandarizada y generalizada de detectar el incumplimiento y poner medidas correctoras (extendida a todos los departamentos).</li> </ul>	75	100

<p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene la impresión y la convicción de que el tema del euskera pertenece a la unidad de euskera.</li> <li>• La reciente integración de algunos servicios en el Ayuntamiento.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Además de los plazos establecidos para el seguimiento, realizar un seguimiento continuo para medir la eficacia y realizar las adaptaciones en cualquier momento. Difusión del registro de incumplimientos: que todas las personas de la organización sean un actor activo.</li> <li>• Elaboración y aprobación del documento de Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.</li> <li>• Creación de un panel de indicadores adecuado para el seguimiento: relacionado con los objetivos y prioridades que tenemos, definido adecuadamente, con la forma de recoger los datos, especificando responsables, frecuencia, plazos... y que sea recopilable de forma sostenible.</li> <li>• Realizar un seguimiento sistemático de la ejecución del plan anual de gestión y del cumplimiento de los criterios, con el procedimiento y periodicidad establecidos para ello.</li> <li>• Diseño del Plan de Gestión 2024 en base al Plan Estratégico y al Plan de Gestión 2023. Analizar la forma organizativa para orientar la gestión unificada de los temas transversales (Igualdad, Prevención, Medio Ambiente, Euskera...) en aras de la eficacia y para conseguir una organización sostenible.</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.1.3 <b>La organización toma medidas para incidir positivamente en la recuperación del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actividades y políticas públicas (IMPACTO EN LA RECUPERACIÓN LINGÜÍSTICA).</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> cuestionario de la organización. Pregunta E3. Opinión.</p>	<p><u>Situación:</u> No se analiza de forma sistemática el impacto de los proyectos municipales.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Decreto recoge la Evaluación de Impacto Lingüístico (ELE).</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se analiza el impacto que las actuaciones y políticas municipales pueden tener en el fortalecimiento del euskera.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la Evaluación de Impacto Lingüístico en los casos de planes y proyectos municipales que puedan tener un impacto lingüístico especial.</li> <li>• Analizar el posible sistema de análisis de la incidencia en el uso del euskera a la hora de diseñar el resto de proyectos, planes y actividades.</li> </ul>	25	50

## Área 1.0.2. LIDERAZGO

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	
50,8	38,15	73	54,7	75

### Objetivos específicos:

- Promover la participación, de los responsables de la organización, políticos y técnicos, en el plan de euskera, que jueguen un papel de líder, sean ejemplo y fomenten su uso entre el personal a su cargo.
- Que todas las personas de la organización conozcan el plan de euskera, los criterios lingüísticos y la actitud que deben adoptar.
- Que sea cada departamento el que realice el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones en materia de euskera.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.2.4 <b>Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Preguntas E4.1, E4.2, E4.3. Opinión y consultadas las actas de las reuniones.</p>	<p><u>Situación:</u> En las dos comisiones en las que se realiza el seguimiento de los planes de euskera (comisión de euskera y comisión ENBA) participan miembros de todos los partidos con representación política en el Ayuntamiento.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de todos los partidos participan en las dos comisiones en las que se realiza el seguimiento de los planes de euskera (Comisión de Euskera y comisión ENBA) y la asistencia es buena.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La actitud de los participantes en los órganos de gestión del Plan es poco proactiva. Los miembros de la mesa de trabajo del euskera participan más en el seguimiento, en la obtención de evidencias, en la realización de mediciones.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impartición de formación</li> </ul>	75	90

<p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir y comunicar las funciones y tareas de los líderes en el plan de normalización, desde los responsables políticos a los responsables de las áreas, para que tengan claro qué deben hacer en su día a día en relación con el uso del euskera, teniendo en cuenta todos los servicios.</li> <li>Presentación del Plan de Uso a la nueva Corporación.</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.2.5  <b>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</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b>  Cuestionario de la organización. Pregunta E5. Opinión.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Situación:</u>  Al inicio de los mandatos se realizan sesiones de acogida con los concejales y se les informa de los planes y se les subraya la importancia de su comportamiento y de su ejemplo. En el Zuzendaritza topagunea y en las sesiones de comunicación departamentales se hace hincapié en la importancia de los directores en la gestión del euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En las sesiones de recepción que se celebran al inicio de los mandatos se hace hincapié en la importancia del comportamiento y ejemplo de los concejales.</li> <li>Algunos técnicos tienen una actitud proactiva, han tomado conciencia de la necesidad de establecer criterios lingüísticos en los contratos y subvenciones, de organizar eventos también en euskera, de hablar públicamente en euskera...</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunos representantes políticos y técnicos municipales no asumen la gestión del euskera ni asumen la responsabilidad de fomentar su uso.</li> <li>Pocos tienen una actitud proactiva en el caso de los representantes políticos. El uso del euskera en los Plenos ronda el 20-30%.. El cuestionario final del VI periodo de planificación sólo fue contestado por nueve.</li> <li>Las sesiones de acogida al inicio de su mandato no tienen en todos los casos el efecto buscado. Acudieron 14 de los 21 representantes.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de sesiones de sensibilización</li> <li>Impartición de formación</li> </ul>	50	75
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.2.6</p>	<p><u>Situación:</u>  No existe un sistema estructurado para recoger datos sobre indicadores.</p>	25	50

<p><b>Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. E6 Pregunta. Opinión.</p>	<p><u>Fortalezas:</u></p> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal técnico no asume la evaluación del grado de cumplimiento de los criterios a cumplir en las actividades de su servicio.</li> <li>• Algunos usos se someten a la decisión de los trabajadores.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un sistema de gestión transversal de los requisitos del euskera.</li> <li>• Crear un sistema para que cada departamento sea el que realice el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones en materia de euskera.</li> <li>• Creación de un panel de indicadores adecuado para el seguimiento: relacionado con los objetivos y prioridades que tenemos, definido adecuadamente, con la forma de recoger los datos, especificando responsables, frecuencia, plazos... y que sea adecuado para la recogida de datos de forma sostenible.</li> </ul>		
--	---	--	--

### Área 1.0.3. PERSONAL

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	60
75,25	45,15	87	57	

#### Objetivos específicos:

- Que todas las personas de la organización conozcan el plan de euskera, los criterios lingüísticos y la actitud que deben adoptar.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.3.7 <b>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</b></p> <p><b>Fuente de los datos</b> (media entre las respuestas a dos preguntas):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de la organización. Pregunta E7. Opinión, con aportaciones de políticos y técnicos de las áreas.</li> <li>• Cuestionario del personal. Pregunta L1.</li> <li>• Matriz DAFO elaborada en La Mesa de Trabajo del Euskera</li> </ul>	<p><u>Situación:</u> Se le proporciona sesiones informativas y de sensibilización al personal de nueva incorporación, unas veces de forma individual y otras en grupo. Se les informa de la situación del euskera, de la evolución de la normalización y de su actitud que deben adoptar respecto al uso del euskera, así como de los recursos y herramientas con los que cuentan para trabajar en euskera. El resto del personal también es informado a través de la intranet y en las reuniones que anualmente celebra el Departamento de Euskera en el resto de departamentos sobre los planes y criterios de euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal conoce el Plan de normalización del uso del euskera, el Plan de gestión y los criterios lingüísticos.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los primeros contactos con el nuevo personal se realizan a veces en castellano.</li> <li>• Hay mucho cambio de personal, pasan de un servicio a otro o van a otros lugares de trabajo.</li> <li>• En torno al 10% de la plantilla manifiesta desconocer cómo deben usar las lenguas oficiales en cada relación y actividad laboral.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones en los departamentos para comunicar al personal el plan de uso y los criterios lingüísticos y explicar las funciones de cada uno. Asimismo, animarles y ayudarles a ser activos en el plan, pedirles sus aportaciones, informarles de sus logros...</li> <li>• Acogida de nuevos políticos y trabajadores.</li> </ul>	79	100
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.3.8 <b>El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b></p>	<p><u>Situación:</u> En general, el personal cumple los criterios lingüísticos. Se realiza un seguimiento del grado de cumplimiento. Respuesta y seguimiento de las quejas recibidas. En 2021 hubo 5 quejas relacionadas con los servicios municipales, la mayoría porque algún trabajador municipal ha atendido en castellano después de que el ciudadano optara por el euskera</p> <p><u>Fortalezas:</u></p>	79	100



<p>Cuestionario del personal, Pregunta L2</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El grado de cumplimiento de los Criterios de Uso de la Lengua Oficial (HOEI) es alto: el 83% de la plantilla dice cumplir los criterios lingüísticos en la mayoría de las ocasiones o siempre o casi siempre.</li> <li>• Hay un grupo de trabajo que ha sabido adaptarse a las nuevas exigencias: muchos han empezado a trabajar en castellano, se han euskaldunizado mientras trabajan y han tenido que cambiar sus hábitos de trabajo.</li> <li>• Se realiza el seguimiento de las quejas y los incumplimientos.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En torno al 35% de los trabajadores declaran utilizar el castellano más veces que el euskera en sus relaciones laborales con sus compañeros.</li> <li>• También hay quien tiene una actitud contraria al euskera.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar en criterios lingüísticos a través de mensajes de los lunes.</li> <li>• Continuar con el seguimiento del grado de cumplimiento a través de los indicadores del plan.</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.3.9</p> <p><b>El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal, Pregunta L3.</p>	<p><u>Situación:</u> En los departamentos se elaboran microplanes. Son planes de gestión departamentales en los que se recogen los objetivos y acciones para el año teniendo en cuenta la situación existente en el departamento (capacidad, hábitos, tipo de servicio...)</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los microplanes se elaboran a través de los miembros de la mesa de trabajo del euskera. La mesa de trabajo se constituyó hace tiempo, en 2012.</li> <li>• Se está convirtiendo en un hábito la elaboración del microplan.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe la costumbre de hacer un seguimiento del microplan.</li> <li>• Algunos (el 5%) no conocen los objetivos y acciones recogidos en su microplan o los cumplen raramente</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con las reuniones de la mesa de trabajo del euskera.</li> </ul>	75	100

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y/o elaboración de microplanes a partir del diagnóstico del periodo de planificación y creación de un sistema de seguimiento del grado de cumplimiento de las acciones previstas.</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.3.10</p> <p><b>El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L4.</p>	<p><u>Situación:</u> En general, el personal participa en las funciones e iniciativas acordadas en los planes de gestión. Según el cuestionario realizado a los trabajadores, el 40% participa mayoritariamente o siempre o casi siempre en iniciativas de normalización. Pero suele ser grande la participación. Por ejemplo, en el Euskaraldia de 2020 participaron 170 trabajadores. Por otro lado, cada año hay sesiones de formación y en los últimos años, alrededor de 50 trabajadores han recibido este tipo de sesiones. La dinámica Eusle (dinámica de cambio de hábitos lingüísticos) se ha propuesto en los últimos años en 5 grupos y se ha llevado a cabo en cuatro de ellos. Desde prácticamente todos los departamentos se realizan solicitudes de corrección de textos y/o asesoramiento al servicio de euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación del personal en las iniciativas.</li> <li>La actitud de los trabajadores hacia el euskera es buena. Acogen bien los proyectos propuestos desde el departamento de euskera.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar actividades lúdicas, concursos... para crear un ambiente de grupo.</li> <li>• Solicitar la participación del personal en la organización de estas acciones.</li> </ul>	50	60
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.3.11</p> <p><b>El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Preguntas L5.1 y L5.2.</p>	<p><u>Situación:</u> El 82% de la plantilla valora bien y muy bien el trabajo que realizan los técnicos para fomentar el uso del euskera. Y el 87% cree que se hace suficiente o mucho para impulsar su uso.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El personal valora bien el plan y la evolución del uso del euskera.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar al personal de las mediciones y valoraciones realizadas y felicitarle por los logros obtenidos.</li> </ul>	82	82

## Área 1.0.4. CAPACIDAD LINGÜÍSTICA

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	-
71,5	-	78	-	

### Objetivos específicos:

- Fortalecer y mejorar la competencia lingüística de los trabajadores.
- Velar por la calidad del euskera.
- Que todas las personas de la organización sean capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera.
- Que los responsables políticos no sean obstáculo para que el euskera sea lengua de trabajo.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
1.4.4.12 <b>El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera oralmente</b>  <b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L6.	<p><u>Situación:</u>            Todos los puestos tienen asignado perfil lingüístico y el 75% de los puestos de trabajo tienen fecha de preceptividad.            El 90% de los trabajadores tiene la capacidad correspondiente a su puesto de trabajo, el 83% tiene el nivel B2 o superior y entre los que no tienen acreditada la competencia en euskera, concretamente entre los de la brigada, también hay quienes saben euskera.            El 87% del personal de los puestos de trabajo con preceptividad está acreditado. La mayoría de los demás tienen una capacidad mínima de euskera, pero por diferentes motivos no tienen el PL correspondiente al puesto: algunos están a punto de jubilarse, tienen acreditado el nivel C2 en lugar del nivel C1, están ocupando un puesto con un PL superior al que tienen en comisión de servicios...            También se valora como mérito en el acceso a puestos en que no es obligatorio.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay un mínimo de competencia universal para entender y hablar euskera; casi todos tienen un mínimo de competencia. Además, el 78% reconoce tener una gran o muy alta capacidad oral.</li> </ul>	78,8	85

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal que presta sus servicios en las oficinas tiene capacidad suficiente y la oferta en euskera está garantizada. En los puestos de atención al público existe, en general, personal con buena capacidad y disposición. Los trabajadores de las empresas que prestan el servicio en nombre del Ayuntamiento también tienen capacidad suficiente para prestarlo en euskera.</li> <li>• Rejuvenecimiento de la plantilla. Tener un personal municipal más joven indica que hay capacidades. La mayoría de los nuevos trabajadores tienen la capacidad y la actitud adecuada.</li> <li>• Todos los puestos de trabajo tienen asignado perfil lingüístico, lo que ha hecho que los trabajadores sean bilingües mejorando su perfil profesional. Además, el 75% de los puestos de trabajo también tienen fecha de preceptividad.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay una capacidad relativa. Hay muchos trabajadores que no están capacitados para realizar ciertas funciones y tareas.</li> <li>• A veces el perfil lingüístico no garantiza un nivel suficiente. Aunque algunos nuevos trabajadores tienen el perfil acreditado, no tienen suficiente capacidad.</li> <li>• Cerca del 17% de los trabajadores dicen tener dificultades.</li> <li>• Muchos trabajadores se euskaldunizaron o alfabetizaron hace tiempo.</li> <li>• Algunos trabajadores tienen un sentimiento de incomodidad en el uso del euskera.</li> <li>• El lenguaje administrativo es complejo y sigue siendo un reto hacer nuestro el lenguaje técnico-jurídico.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar campañas de mejora del nivel de euskera del personal (información), especialmente dirigidas a quienes no tengan un nivel de euskera igual al perfil lingüístico del puesto de trabajo o tengan acreditado un perfil lingüístico, pero tengan dificultades para desempeñar correctamente sus funciones en euskera, y ofrecer recursos.</li> <li>• Analizar la forma de asegurar que el personal contratado tenga capacidad suficiente para desempeñar las funciones de su puesto de trabajo.</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
1.0.4.13 <b>El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera, por escrito</b>	<u>Situación:</u>  <u>Fortalezas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 60% del personal tiene una capacidad escrita alta o muy alta.</li> </ul> <u>Puntos a mejorar:</u>	<b>60,7</b>	<b>70</b>

<b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 35% tiene dificultades para escribir</li> <li>• Existe una tendencia y costumbre de acudir al servicio de traducción.</li> </ul> <u>Medidas para el plan:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mismos del apartado anterior</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
1.0.4.14 <b>Las/los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera</b>  <b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E8. Respuesta de concejales y concejales	<u>Situación:</u> Según los datos aportados por los propios concejales, todos tienen un nivel mínimo de comprensión, pero hay quienes aunque se desenvuelven tienen dificultades, sobre todo en las habilidades creativas (hablar y escribir) .  <u>Fortalezas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de los representantes políticos tienen suficiente nivel de comprensión.</li> </ul> <u>Puntos a mejorar:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No todos tienen facilidad para expresarse en euskera ni para utilizarlo.</li> </ul> <u>Medidas para el plan:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• • Recibir información sobre las características lingüísticas y necesidades de los nuevos miembros del Ayuntamiento y ofrecerles vías de apoyo para su funcionamiento en euskera.</li> <li>• • Realizar campañas de mejora del nivel de euskera para acudir al euskaltegi o solicitar formación (trebakuntza).</li> </ul>	75	100

#### Área 1.0.5. COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	
71	31,97	88	39	45

Objetivos específicos:

- Comunicación de la estrategia de promoción del uso del euskera a la ciudadanía y grupos de interés.
- Participar en las iniciativas que se organicen para fomentar el conocimiento y uso del euskera a nivel municipal, territorial y autonómico.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.5.15 <b>La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E9. Opinión.</p>	<p><u>Situación:</u> En la memoria del Área de Euskera que se publica anualmente se da cuenta de las iniciativas relacionadas con el plan de uso interno. La memoria se cuelga en la web. Algunas cuestiones, como la certificación Bikain, se dan a conocer a través de las noticias de la web.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ayuntamiento subvenciona la colocación de rótulos de establecimientos comerciales en euskera y la realización de cursos de euskera de la UEU.</li> <li>• Las solicitudes de autorización para la ocupación del espacio incluyen los requisitos lingüísticos.</li> <li>• Los convenios de subvenciones nominativas incluyen requisitos lingüísticos.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En nuestro entorno no comunicamos nuestro objetivo, nuestro deseo y nuestra estrategia.</li> <li>• Escasa difusión de lo que se hace en la normalización del euskera.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar activamente la estrategia del Ayuntamiento para fomentar el uso del euskera: visibilizando mensajes que inviten a hablar en euskera con el Ayuntamiento, indicando que pueden responder en euskera en los e-mails...</li> <li>• Comunicación general del Plan, tanto a la ciudadanía como a las entidades.</li> <li>• Comunicación directa a entidades relacionadas habitualmente con el Ayuntamiento: empresas, asociaciones, etc.</li> <li>• Instalar en las instalaciones municipales elementos que indiquen que el Ayuntamiento promueve el euskera, si no existen o renovar los existentes.</li> </ul>	75	100
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
1.0.5.16	<u>Situación:</u>	75	75

<p><b>La entidad participa en iniciativas para compartir y conocer otras experiencias</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Preguntas E10.1 y E10.2. Opinión.</p>	<p>El servicio de euskera participa en los foros de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco. El personal del servicio de euskera forma parte del club de evaluadores de evaluación Bikain.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una gran colaboración con los servicios de euskera de otros ayuntamientos, así como con los servicios de política lingüística de la Diputación Foral y del Gobierno Vasco.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia a seminarios, foros y cursos organizados por las instituciones.</li> <li>Organización de actividades.</li> </ul>		
---	---	--	--

### Área 1.0.6. CLAÚSULAS LINGÜÍSTICAS

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	60
78,75	47,25	87,5	48,75	

#### Objetivos específicos:

- Fomentar el uso del euskera en el ámbito socioeconómico.
- Garantizar, promover y consolidar el uso del euskera en las actividades que otras instituciones, empresas y asociaciones realicen en el espacio público y en los edificios de propiedad municipal.
- Que en las relaciones con la ciudadanía en los servicios que prestan otras empresas en nombre del Ayuntamiento se haga un uso de las lenguas similar al que hace el Ayuntamiento.
- Que en las relaciones con la ciudadanía en los actos organizados por las asociaciones con subvenciones municipales se haga un uso de las lenguas similar al que hace el Ayuntamiento.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
1.0.6.17	<u>Situación:</u> Se incluyen condiciones lingüísticas en los contratos y en los contratos menores.	100	100

<p><b>Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E 11. Muestreo.</p>	<p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio de euskera asesora al personal técnico responsable sobre las condiciones lingüísticas a establecer en los contratos y en las bases de las subvenciones.</li> <li>• En los pliegos de los contratos se incluyen los requisitos lingüísticos en aquellos casos en los que, en nombre del Ayuntamiento de Eibar, otra empresa deba prestar el servicio.</li> <li>• Si la empresa contratada tiene que relacionarse con la ciudadanía en la prestación del servicio, se incorporan requisitos lingüísticos para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía: rotulación, comunicación oral y escrita, competencia del personal que trabaja ante el público...</li> <li>• En algunos contratos se recoge el deseo del Departamento contratante de relacionarse en euskera.</li> <li>• Aparecen por defecto las condiciones de los contratos menores que se gestionan a través del gestor de trámites Impulsa.</li> <li>• Está asimilada e integrada en la gestión la necesidad de poner condiciones lingüísticas en los pliegos de los contratos.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aunque desde el servicio de euskera se ofrece asesoramiento, a veces se da el caso de que la licitación ve la luz sin recoger las condiciones lingüísticas o los requisitos recogidos no son adecuados o no se ajustan al servicio que se pretende contratar.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un sistema de gestión transversal de los requisitos del euskera.</li> <li>• Integrar la gestión del euskera en la gestión general.</li> <li>• Promoción del uso del euskera en el ámbito socioeconómico: campañas para la obtención de los certificados Euskaraz barra-barra (e /), Harrobi y Bikain.</li> <li>• Elaboración y puesta a disposición de la relación de criterios para los contratos</li> <li>• Garantizar la inclusión de cláusulas lingüísticas en todos los contratos que tengan por objeto un uso lingüístico.</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.6.18 <b>Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios</b></p>	<p><u>Situación:</u> Se ponen condiciones lingüísticas en las subvenciones que concede el ayuntamiento. En las subvenciones a asociaciones (subvenciones nominativas) también se incluyen los requisitos lingüísticos.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p>	<p><b>75</b></p>	<p><b>100</b></p>



<p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E 12. Muestreo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio de euskera asesora al personal técnico responsable sobre las condiciones lingüísticas a establecer en las bases de las subvenciones.</li> <li>• Las solicitudes de autorización de ocupación de espacios públicos incluyen la obligación de que las comunicaciones orales y escritas en los actos públicos se realicen en euskera o bilingüe.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la inclusión de cláusulas lingüísticas en las subvenciones y convenios que tengan por objeto un uso lingüístico, incluyendo las ocupaciones de suelo.</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.6.19 <b>Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E 13. Opinión/Muestreo.</p> <p><i>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</i></p>	<p><u>Situación:</u> El seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en los grandes contratos se realiza sobre todo cuando el servicio que se contrata está relacionado con la ciudadanía. En los contratos menores no se hace un seguimiento.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hace seguimiento de los criterios lingüísticos establecidos en los contratos de servicios.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay dificultades para el seguimiento del cumplimiento de los requisitos lingüísticos en los servicios prestados por otras empresas.</li> <li>• Hay técnicos que no asumen el seguimiento.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización formativa para que cada departamento realice un seguimiento del cumplimiento de las obligaciones en materia de euskera.</li> <li>• Diseñar e implementar un procedimiento sencillo y eficaz para el seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas de los contratos.</li> </ul>	75	75
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>1.0.6.20 <b>Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas</b></p>	<p><u>Situación:</u> En las subvenciones nominativas los beneficiarios deben cumplimentar la memoria de actuación a la hora de justificar la subvención. Deben reflejar en la memoria la lengua en la que se han desarrollado las actividades organizadas, así como la lengua de relación oral y escrita con la ciudadanía.</p>	75	75

<p><b>lingüísticas en subvenciones y convenios</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E 14. Opinión/Muestreo.</p>	<p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los beneficiarios de las subvenciones nominativas complimentan la memoria de actuación.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades para asegurar el cumplimiento de los requisitos lingüísticos en las iniciativas subvencionadas.</li> <li>• Hay técnicos que no asumen el seguimiento.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar un procedimiento sencillo y eficaz para el seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas de las subvenciones y convenios.</li> <li>• Formación y sensibilización del personal técnico.</li> </ul>		
---	---	--	--

## Eje 2: USO

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	700
69	483,14	74,5	521,72	

### VALORACIÓN DEL EJE Y OBJETIVOS GENERALES

Incrementar la presencia del euskera en las exposiciones y en los actos y cursos organizados por el Ayuntamiento.

Garantizar plenamente los derechos lingüísticos y la opción lingüística de la ciudadanía en todos y cada uno de los servicios y en todo momento.

Incrementar el uso del euskera en las relaciones internas en las reuniones de trabajo y en las relaciones laborales entre los trabajadores, entendiéndolo como un recurso para reforzar la competencia.

Dar pasos para que el euskera sea lengua de creación y mejorar la competencia para el cuidado de la calidad lingüística a través de la formación general y específica.

Fomentar el uso del euskera en las relaciones externas, tanto con entidades del sector público como con el sector privado, utilizando el euskera en las comunicaciones, especialmente con entidades y asociaciones cercanas.

LENGUA DE SERVICIO

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	210
86,3	181,26	97	204	

## Área 2.1.1. IMAGEN

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	42
91,8	38,56	99,3	41,71	

### Objetivos específicos:

- Que todas las personas de la organización conozcan el plan de euskera, sus criterios lingüísticos y la actitud que deben adoptar.
- Que todas las personas de la organización sean capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera.
- Que los responsables políticos no sean obstáculo para que el euskera sea lengua de trabajo.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023				2027			
		PUNT.	E	B	C	PUNT.	E	B	C
<p>2.1.1.21 <b>Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Preguntas E15.1 y E15.2. Observación.</p>	<p><u>Situación:</u> La presencia del euskera en la rotulación es del 100%; a veces se realizan únicamente en euskera.</p> <p>El uso del euskera está garantizado en todos los componentes de la imagen corporativa.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está muy interiorizado entre los trabajadores que las notas o rótulos para los ciudadanos deben ponerse en bilingüe o únicamente en euskera..</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aunque en la rotulación la extensión es del 100%, en algunos casos, siendo suficiente la del euskera, se colocan en ambas lenguas. La mejora sería que, si se viera que basta con lo del euskera de cara a la comprensión, se pusiera sólo en euskera.</li> </ul>	8,40/ <b>8,40</b>	5	95		8,40/ <b>8,40</b>	10	90	

	<u>Medidas para el plan:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidar la calidad. Evitar errores puntuales, trasladándolos al Servicio de Euskera antes de su difusión.</li> </ul>								
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023				2027			
		PUNT.	E	B	C	PUNT.	E	B	C
2.1.1.22 <b>Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera.</b>  <b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Preguntas E16.1 y E16.2. Observación/Muestreo	<u>Situación:</u> La práctica totalidad de las publicaciones que elabora el Ayuntamiento de Eibar (95%) son bilingües o íntegramente en euskera (resultados de los trabajos de investigación que se apoyan a través de becas).  Los carteles anunciadores de los actos, programas, agenda cultural, programas de fiestas, invitaciones, Guía Municipal, etc. se realizan en euskera o en euskera y castellano.  Las memorias de los servicios están en euskera y castellano en la web.  Los avisos y notas de prensa que se envían a los medios de comunicación se envían en euskera y castellano.  <u>Fortalezas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>A la hora de la elaboración de publicaciones, carteles, programas, etc.se tiene en cuenta la gestión lingüística y se realiza en euskera o en euskera y castellano.</li> </ul> <u>Puntos a mejorar:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas publicaciones se han realizado únicamente en castellano por su carácter o por sus destinatarios.</li> </ul> <u>Medidas para el plan:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidar la calidad. Evitar errores puntuales, trasladándolos al Servicio de Euskera antes de su difusión.</li> </ul>	8,40/ 8,11	5	90	5	8,40/ 8,11	5	90	5

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %				2027 %			
<p>2.1.1.23 <b>La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E17. Opinión.</p>	<p><u>Situación:</u> El Ayuntamiento de Eibar tiene aprobado un protocolo de actos públicos en el que se explica cómo se debe gestionar el uso de la lengua. En los actos institucionales los representantes políticos realizan siempre sus primeras palabras y saludos en euskera y parte de su participación en ambas lenguas.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está establecido el tratamiento del euskera en las actividades públicas y actos institucionales.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor presencia y uso del castellano en los actos institucionales y públicos.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recordar el protocolo de comparecencias institucionales.</li> <li>• Crear un sistema de seguimiento del uso de las lenguas en los actos públicos.</li> </ul>	<b>75</b>				<b>100</b>			
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023				2027			
<p>2.1.1.24 <b>La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Preguntas E18.1, E18.2, E18.3 y E18.4. Observación.</p>	<p><u>Situación:</u> En los sitios web municipales casi todos los contenidos están en bilingüe, primando la versión en euskera. Todos los sitios web tienen el dominio .eus y en todas las páginas existe la posibilidad de cambiar de idioma. En Twitter, Facebook y demás redes sociales se escriben las noticias e informaciones en ambas lenguas, siendo siempre el euskera el primero en verse.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el entorno digital también se da visibilidad al euskera: todo se hace en euskera y castellano.</li> </ul>	<b>PUNT.</b> 12,6/ <b>12,6</b>	<b>E</b> 3	<b>B</b> 95	<b>C</b>	<b>PUNT.</b> 12,6/ <b>12,6</b>	<b>E</b> 3	<b>B</b> 95	<b>C</b>

	<p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la web hay algún documento que no está en euskera, como el Plan Estratégico, algún convenio.</li> <li>• Sería un paso adelante publicar la Newsletter o dos versiones del boletín de noticias (en euskera y bilingüe), y así poder enviarlo únicamente en euskera a quien lo solicite.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar la calidad. Evitar errores puntuales, trasladándolos al Servicio de Euskera antes de su difusión.</li> </ul>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Área 2.1.2. COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	168
84,5	142,7	96,5	162,4	

### Objetivos específicos:

- Garantizar siempre los derechos lingüísticos de los ciudadanos en todos los lugares y casos (atención, servicio, informes...).
- Garantizar el derecho del ciudadano a recibir el servicio y la atención en euskera. Para ello, implementar el campo de elección lingüística en las bases de datos y realizar la comunicación en función de la selección realizada.
- Mejorar las ofertas de euskera en los eventos que se organizan para la ciudadanía.



Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
		PUNT.	PUNT.
<p>2.1.2.25</p> <p><b>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</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L8.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Situación:</u> En Pegora, Gizartekintza, Conserjerías y Policía Municipal la acogida se realiza principalmente en euskera, tanto por teléfono como de forma presencial.</p> <p>Alrededor del 60% de la plantilla ofrece el servicio siempre o casi siempre en euskera y otro 16% más en euskera que en castellano.</p> <p>Para animar al ciudadano a expresarse en euskera están colocados identificativos en los lugares de acogida y mostradores.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La acogida es uno de los puntos fuertes del Ayuntamiento de Eibar. La primera palabra por teléfono se hace siempre en euskera o en ambas lenguas. En la atención presencial también son frecuentes las primeras palabras en euskera. Reconocen que también se hace así en los servicios subcontratados.</li> <li>• Todo el personal que presta sus servicios en las oficinas tiene suficiente competencia en euskera y la oferta en euskera está garantizada.</li> <li>• El personal de las empresas que prestan el servicio en nombre del Ayuntamiento de Eibar tiene capacidad suficiente para prestar el servicio en euskera.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los incumplimientos ocasionales se deben a que la atención y el servicio no se han prestado en euskera: las primeras palabras se han hecho en castellano; el trabajador se ha iniciado en euskera, pero se ha pasado al castellano, por la dificultad del tema o por carecer de las facilidades necesarias; la respuesta a la comunicación escrita en euskera se ha dado exclusivamente en castellano; la urgencia ha hecho que algunos informes se hagan exclusivamente en castellano...</li> <li>• En algunos lugares de acogida hay personas que, aunque en pocos sitios, no tienen suficiente competencia en euskera. En</li> </ul>	33,6/ 24,8	33,6/ 33,6

	<p>consecuencia, no se puede garantizar que se atienda en euskera la demanda en dicha lengua, o aunque las primeras palabras se hagan en euskera, ocurre que a veces se pasa al castellano.</p> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un estudio sobre el uso del euskera en el caso del personal que tiene más contacto oral con la ciudadanía (policías locales, Pegora...), y elaborar estrategias para mejorar la situación, encontrar la manera de que la persona que no domina el euskera no esté sola, poner recursos y formarse en su uso, a través de sesiones de sensibilización y/o formación.</li> </ul>				
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023		2027	
		PUNT.		PUNT.	
<p>2.1.2.26 <b>En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Preguntas L9.1 y L9.2.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Situación:</u> El ciudadano que elige el euskera para recibir el servicio es atendido en euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En general está garantizada la respuesta en euskera a la demanda en euskera. El 88% presta servicio siempre o casi siempre en euskera.</li> <li>En caso de incumplimiento, se le pone solución: se pone en conocimiento de los responsables y personal del departamento donde se ha producido la incidencia, se ofrece formación y sensibilización...</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar si se respeta la elección lingüística de la ciudadanía en los departamentos que dan servicio presencial, y realizar seguimiento.</li> <li>En caso de carencia, encontrar la manera de que la persona que no domina el euskera no esté sola, poner recursos y formarse en su uso, a través de sesiones de sensibilización y/o formación.</li> </ul>	42/ 38		42/ 42	
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023		2027	
		PUNT.	E	PUNT.	E

<p>2.1.2.27 <b>Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Preguntas E19.1 y E19.2. Muestreo.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Situación:</u> Entre los actos que se organizan para la ciudadanía (conferencias, cursos y talleres) la mitad son en euskera. Y los que se organizan para niños y jóvenes (talleres, cursos, actividades, colonias de verano, manualidades...) en euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a los eventos que se organizan para la ciudadanía, los datos sociolingüísticos determinan la lengua en la que se ofertan: en general es la mitad en euskera. 100% para niños y jóvenes.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor oferta cultural de eventos en euskera.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la difusión de los actos, indicar el idioma en el que se realizará.</li> <li>• Realizar una difusión especial de las actuaciones en euskera y hacerlas atractivas ofreciendo precios especiales, sacando bonos...</li> <li>• Facilitar la recogida y sistematización de la información lingüística de los eventos.</li> <li>• Concienciar a quienes los organicen para que tengan presente la gestión lingüística y acudan al Servicio de Euskera solicitando asesoramiento.</li> </ul>	33,6/ <b>26,8</b>	75	33,6/ <b>28</b>	80		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
<p>2.1.2.28 <b>Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales.</b></p>	<p><u>Situación:</u> En cuanto a la relación escrita, se realiza en ambas lenguas toda comunicación que no tiene un destinatario determinado. En otros casos, se responde en euskera si se ha establecido la relación en euskera, y en castellano o bilingüe si la relación se ha hecho en castellano..</p>	25,2/ <b>23,9</b>		95	25,2/ <b>25,2</b>	5	95

<p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E20. Muestreo.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los impresos, notificaciones y otras comunicaciones escritas dirigidas a la ciudadanía se realizan en euskera o en euskera y castellano. La mayoría de ellos están estandarizados. La comunicación que se dirige a toda la ciudadanía se envía en ambas lenguas.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque en general las relaciones escritas se realizan en los términos recogidos en los criterios, en las bases de datos aún queda por implementar el campo de elección lingüística. Por lo tanto, quien quiera recibir sólo en euskera lo recibe en ambas lenguas.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar el campo de elección lingüística en las bases de datos y realizar la comunicación en función de la selección realizada.</li> <li>Prestar atención a la elección lingüística realizada por el ciudadano, y asegurarse de que si se ha elegido euskera se envíe exclusivamente en euskera.</li> </ul>						
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
<p>2.1.2.29 <b>A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera.</b></p>	<p><u>Situación:</u></p> <p>Los documentos y solicitudes introducidos mediante registro son atendidos siempre en bilingüe.</p> <p>En cuanto a las comunicaciones en euskera por e-mail, el 64% son atendidas en euskera y el 32% en castellano.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando el ciudadano ha optado por responder en castellano, se le indica que las relaciones con el Ayuntamiento pueden ser en euskera.</li> </ul>	33,6/ <b>29,23</b>	67	20	33,6/ <b>33,6</b>	70	30

<p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E21. Muestreo.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las mismas del apartado anterior</li> </ul>						
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %			2027 %		
<p>2.1.2.30 <b>La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera oralmente.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Preguntas L10 y L 11.</p>	<p><u>Situación:</u> La mitad de la población se dirige en euskera.</p> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una campaña para que la ciudadanía se dirija de forma oral al Ayuntamiento en euskera.</li> </ul>	50			60		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
<p>2.1.2.31 <b>La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera por escrito.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E22. Muestreo.</p>	<p><u>Situación:</u> Según los datos del registro de entrada, el 11% de la población se ha corregido en euskera y el 28% en bilingüe</p> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una campaña para que la ciudadanía se dirija de forma escrita al Ayuntamiento en euskera.</li> <li>Realizar tutoriales de cumplimentación de impresos para que la ciudadanía se anime a relacionarse en euskera con la administración.</li> </ul>	PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
			11	28		15	30

LENGUA DE TRABAJO

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	490
61,6	301,8	64,8	317,8	

## Área 2.2.1.COMUNICACIONES INTERNAS

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	147
64,7	95,18	70,6	103,8	

### Objetivos específicos:

- Generalizar el uso del euskera en las reuniones internas y comisiones
- Cambiar los hábitos lingüísticos para hacer más frecuentes las relaciones en euskera entre los miembros de la organización.
- Incrementar el uso del euskera en la tramitación de expedientes, tramitar los expedientes en euskera
- Incrementar el uso del euskera en la documentación interna, impulsar la creación en euskera

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
		PUNT.	PUNT.
<p>2.2.1.32 <b>Las reuniones de trabajo se realizan en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de la organización. Pregunta E23</li> <li>• Cuestionario del personal. Pregunta L12.</li> </ul>	<p><u>Situación:</u></p> <p>El uso oral en las reuniones de trabajo es irregular debido a las capacidades, actitudes y hábitos de las personas que componen el equipo de trabajo. En las reuniones departamentales y en las asambleas interpersonales se habla más en euskera, en menor medida en las comisiones y en general en las reuniones de los órganos en los que participan los representantes políticos.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntad e intención de realizar las reuniones en euskera: muchas de las reuniones se inician en euskera. Algunos grupos de trabajo, formados por miembros de diferentes departamentos, funcionan en euskera y las reuniones se realizan íntegramente en euskera (la mesa de comunicación, la mesa de redes sociales, la mesa de euskera, las reuniones entre miembros de diferentes</li> </ul>	29,4/ 17,5	29,4/ 19

	<p>departamentos para actualizar la tramitación electrónica, analizar trámites, estandarizar la documentación se realizan en euskera en casi todos ellos).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los miembros de las Comisiones deciden el idioma de celebración de las reuniones al inicio de su mandato, la forma de celebración y presentación de las convocatorias, actas y otros documentos. Se hace un seguimiento.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pocas reuniones de trabajo, órganos de gobierno y comisiones tienen lugar en euskera.</li> <li>• La medición del uso del euskera en las asambleas se basa principalmente en las opiniones de los participantes. Sería conveniente que en el propio acta de la reunión se recogiera el porcentaje de uso del euskera.</li> <li>• En algunas reuniones departamentales se utiliza el euskera y el castellano, ambos. Aunque muchas veces empiecen en euskera, cambian de idioma pronto y con facilidad. Otras veces predomina el castellano.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un seguimiento teniendo en cuenta la decisión adoptada sobre el uso de la lengua en la constitución de las comisiones.</li> <li>• Analizar en cada departamento la lengua utilizada en las reuniones y adoptar medidas (rol de soporte (eusle), recordar el objetivo al inicio de la reunión...) para que el euskera tenga mayor presencia y evitar su paso al castellano, siempre en función del objetivo recogido en el microplan.</li> </ul>		
<b>Indicador</b>	<b>Explicación de la situación y propuestas para el plan</b>	<b>2023 PUNT.</b>	<b>2027 PUNT.</b>
2.2.1.33 <b>La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera.</b>	<u>Situación:</u> En las relaciones orales entre los trabajadores influyen también los mismos factores: la capacidad, la actitud y los hábitos. El uso del euskera ha aumentado mucho en los últimos años. Según las mediciones realizadas, la mitad de las relaciones son en euskera, tanto por teléfono como en persona. Destaca el aumento de uso entre 2016	36,7/ <b>20,5</b>	36,7/ <b>24</b>



<p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L13.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p>y 2020 (15 puntos). Según se reconoce en el cuestionario, un tercio de los trabajadores afirma que las relaciones son siempre o casi siempre en euskera y otro 17% dice que utilizan más el euskera que el castellano.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los primeros contactos en euskera con el personal de nueva incorporación han supuesto un cambio de hábitos.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanto en las entrevistas laborales entre los trabajadores como en las no formales los hábitos de los años tienen peso y condicionan mucho, ya que muchos de los trabajadores llevan mucho tiempo trabajando juntos y la lengua de contacto inicial fue el castellano en la mayoría de los casos.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de reuniones de sensibilización.</li> <li>• Canalizar nuevas iniciativas para impulsar el uso del euskera en las relaciones orales entre compañeros, en línea con la metodología "eusle".</li> </ul>		
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023 %	2027 %
<p>2.2.1.34 <b>La relación no formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L14.</p>	<p><u>Situación:</u> Según el cuestionario, el uso del euskera ronda el 50%, un 25% lo utiliza siempre o casi siempre en las relaciones no formales y otro 20% lo utiliza más.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mismas del apartado anterior</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mismas del apartado anterior</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mismas del apartado anterior</li> </ul>	51,8	57

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
<p>2.2.1.35 <b>Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L15.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Situación:</u> En cuanto a la comunicación escrita, la mayor parte de la información contenida en los tabloneros de notas de las oficinas se encuentra en euskera o bilingüe, así como los documentos, manuales e impresos existentes en la intranet, las comunicaciones de gran difusión y los mensajes generales por correo electrónico.</p> <p>Las convocatorias de las Comisiones y Órganos de Gobierno se realizan en euskera o bilingüe en todos los casos. En el caso de actas, informes y documentos, la situación es diferente. En estas asambleas participan representantes políticos y no todos tienen capacidad suficiente para expresarse en euskera. La presencia del euskera en los documentos utilizados en las reuniones de otros grupos de trabajo es importante. Las convocatorias y actas de las asambleas del comité de personal se realizan en bilingüe.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los miembros de las Comisiones deciden el idioma de celebración de las reuniones al inicio de su mandato, la forma de celebración y presentación de las convocatorias, actas y otros documentos. Se hace un seguimiento.</li> <li>• La información que se envía por e-mail se envía cada vez más íntegramente en euskera. Y el resto en ambas lenguas.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunos mensajes que se envían o escriben en ambas lenguas podrían enviarse únicamente en euskera.</li> <li>• Nivel de euskera de los concejales.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar con los trabajadores el envío de comunicaciones exclusivamente en euskera.</li> <li>• Capacitación de los concejales.</li> <li>• Realizar un seguimiento teniendo en cuenta la decisión adoptada sobre el uso de la lengua en la constitución de las comisiones.</li> </ul>	29,4/ <b>27,28</b>	21,9	70,9	29,4/ <b>28</b>	30	68

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
2.2.1.36 <b>Los procedimientos administrativos internos de la organización se ponen en marcha en euskera.</b>  <b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E24. Opinión.	<u>Situación:</u> La documentación asociada a los expedientes iniciados de oficio se realiza en bilingüe, pero muchas veces se elabora en castellano y posteriormente se traduce.  <u>Fortalezas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta capacitación lingüística de los trabajadores.</li> </ul> <u>Puntos a mejorar:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de costumbre de crear en euskera e inercia para el castellano.</li> </ul> <u>Medidas para el plan:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los textos que se generan en castellano en cada departamento, analizar las dificultades para hacerlo en euskera y buscar la solución: estandarizar el texto, formar a los autores de los textos, capacitar en el uso de los recursos...</li> </ul>	22,05/ <b>16,5</b>	25	50	22,05/ <b>17,6</b>	55	25
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
2.2.1.37 <b>Las disposiciones generales se ponen en marcha en euskera.</b>  <b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E25. Opinión.	<u>Situación:</u> Las normas, decretos, resoluciones, reglamentos, ordenanzas, documentos relacionados con la tramitación se generan principalmente en castellano.  <u>Puntos a mejorar:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las normas, decretos, resoluciones, reglamentos, ordenanzas, documentos relacionados con la tramitación, etc., muchas veces se crean en castellano y luego se envían a traducir.</li> </ul> <u>Medidas para el plan:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación de los agentes implicados.</li> </ul>	22,05/ <b>6,6</b>	10	20	22,05/ <b>8</b>	16	20
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
2.2.1.38	<u>Situación:</u> El uso del euskera en la rotulación relacionada con el trabajo es importante, sobre todo en lo referente a la rotulación de carpetas	7,35/ <b>6,8</b>	49	44	7,35/ <b>7,2</b>	60	38

<p><b>El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L16.</p>	<p>físicas. En el caso de los nombres de los ficheros en el ordenador también se ha mejorado la situación y cada vez son más los que están en euskera, aunque en el caso de los documentos son más los que están en castellano. El Ayuntamiento de Eibar ha realizado una gran labor para incidir en el paisaje lingüístico de los almacenes de la brigada de mantenimiento, colocando los rótulos en euskera o bilingüe.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está muy interiorizado el hábito de poner en euskera la rotulación ligada al trabajo.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen todavía carpetas antiguas sólo en castellano, para euskaldunizar completamente el paisaje lingüístico del trabajo sería bueno planificar poner en euskera o bilingüe las carpetas antiguas.</li> <li>• Las fotocopiadoras están en castellano.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar que las carpetas físicas estén en euskera; poner las antiguas en euskera.</li> <li>• Cuidar que los ficheros del ordenador estén en euskera; traducir al euskera las que faltan.</li> <li>• Nombrar también los documentos (words...) en euskera.</li> <li>• Poner en euskera las notas en los tablonos de anuncios.</li> <li>• Hacer seguimiento de estas acciones dentro de los microplanes.</li> </ul>						
---	--	--	--	--	--	--	--

## Área 2.2.2. COMUNICACIONES EXTERNAS

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	98
83	82	87	85,2	

### Objetivos específicos:

- Fomentar el uso del euskera en el ámbito socioeconómico
- Garantizar, promover, fortalecer el uso del euskera en las actividades que realicen otras instituciones, empresas y asociaciones en el espacio público y edificios de propiedad municipal
- Incrementar el uso del euskera en las relaciones orales y escritas, incidiendo en los hábitos lingüísticos de los trabajadores mediante sesiones de sensibilización y formación.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
		PUNT.	PUNT.
<p>2.2.2.39 <b>La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L17.</p>	<p><u>Situación:</u> El Ayuntamiento de Eibar mantiene relaciones externas con la Diputación Foral de Gipuzkoa (política social, hacienda...), los departamentos del Gobierno Vasco (política social, medio ambiente, política lingüística, cultura...), otros ayuntamientos, EUDEL, Izenpe, registro civil, mancomunidad del Bajo Deba, juzgados, fiscalía, etc. El uso del euskera en las comunicaciones orales ha aumentado considerablemente en este ámbito. La mayor parte de las relaciones verbales que mantiene el Ayuntamiento con la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Gobierno Vasco (en torno al 70%) son en euskera, debido en gran medida a la existencia también en esas instituciones de planes de uso en vigor y a objetivos similares a los del Ayuntamiento.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p>	29,4/ <b>21,27</b>	29,4/ <b>23</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>La existencia de planes para incrementar el uso del euskera por parte del resto de administraciones del sector vasco facilita e impulsa el uso del euskera en las relaciones orales con las mismas.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mayoría del personal del Ayuntamiento de Eibar tiene suficiente competencia en euskera, pero las relaciones que se han mantenido hasta ahora con los interlocutores habituales condicionan mucho la lengua utilizada, y entre algunos el castellano es la lengua habitual.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al elaborar los microplanes en los departamentos, identificar las relaciones en castellano y establecer como objetivo intentar traerlas al euskera, preguntando a los interlocutores sobre la posibilidad de hacerlo en euskera.</li> </ul>						
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
<p>2.2.2.40 <b>Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E26. Muestreo.</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Situación:</u> Todos los escritos oficiales que se envían a estos organismos se envían en bilingüe. Por el contrario, desde algunos departamentos o servicios se envían únicamente en euskera. En estos casos, las comunicaciones vía e-mail también se realizan en euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La relación escrita en euskera o bilingüe con la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Gobierno Vasco está sistematizada.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La falta de competencia lingüística y/o la urgencia del trabajador puede implicar la realización de determinadas comunicaciones escritas en castellano en determinados servicios.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar los textos en euskera a las administraciones vascas.</li> </ul>	39,2/ <b>39,2</b>	22	78	39,2/ <b>39.2</b>	25	83

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, si las hubiera, las comunicaciones escritas en castellano y hacerlas en euskera.</li> <li>• Formación del personal.</li> </ul>						
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.			PUNT.		
<p>2.2.2.41 <b>La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L18.</p>	<p><u>Situación:</u> El Ayuntamiento mantiene relaciones con numerosas empresas privadas (talleres de Eibar, establecimientos hosteleros, proveedores de material, compañías de seguros, entidades financieras, formadoras...), que en la mayoría de los casos son proveedores municipales. En este ámbito, el uso del euskera es algo mayor con los interlocutores de las empresas de Eibar o de las comarcas vecinas, pero hay que tener en cuenta que con las empresas de ámbito estatal también hay grandes contactos que suelen ser en castellano. Eso sí, las comunicaciones orales iniciadas en euskera siempre se responden en euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siendo muchos los proveedores del Ayuntamiento locales o de su entorno, existe la posibilidad de mantener relaciones verbales con ellos en euskera y aproximadamente la mitad de las relaciones son en euskera.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores desconocen que el Ayuntamiento quiere hablar en euskera.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar de relacionarse en euskera con las empresas privadas, especialmente con las del País Vasco, y con las asociaciones del municipio, haciendo el primer contacto en euskera o haciendo saber claramente el deseo de hacerlo en euskera.</li> <li>• Analizar y poner en marcha los recursos necesarios para hacer visible que el Ayuntamiento quiere expresarse en euskera.</li> </ul>	14,7/ <b>8.29</b>			14,7/ <b>9</b>		

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
<p>2.2.2.42 <b>Las comunicaciones escritas con empresas privadas se realizan en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E27. Muestreo.</p>	<p><u>Situación:</u> También en este caso, todos los escritos oficiales se envían en bilingüe (pliegos de condiciones, notificaciones, requerimientos, solicitudes de propuestas...), pero aquí son más numerosas las comunicaciones redactadas exclusivamente en castellano, ya que en gran medida las recibidas desde estas empresas son también en castellano</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los escritos oficiales de contacto relacionados con proveedores (pliegos de condiciones, notificaciones, requerimientos, solicitudes de propuestas...) están estandarizados y se envían siempre en bilingüe.</li> <li>• A la hora de contratar los servicios, los pliegos incluyen los requisitos lingüísticos y se informa a las empresas de que se prefiere la relación en euskera y que se quieren recibir los informes en euskera.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con las empresas privadas son más abundantes los escritos y comunicaciones redactados exclusivamente en castellano, ya que en gran medida las recibidas desde estas empresas son también más numerosas en castellano.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar de relacionarse en euskera con empresas privadas y asociaciones locales, indicando claramente en sus mensajes que pueden hacerlo en euskera o preguntando si pueden hacerlo en euskera, mandar mensajes en bilingüe...</li> </ul>	14,7/ <b>13,3</b>		91	14,7/ <b>14</b>	10	86



## Área 2.2.3. FORMACIÓN

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	
50,4	37,1	59,8	44	73,5

### Objetivos específicos:

- Incrementar la presencia del euskera en la oferta de formación laboral
- Cuidar la calidad del euskera

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.	E	B	PUNT.	E	B
<p>2.2.3.43 <b>La entidad ofrece formación general en euskera al personal.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E28. Registro.</p>	<p><u>Situación:</u></p> <p>Hay que diferenciar entre los cursos organizados por el propio ayuntamiento y los cursos que reciben los trabajadores. De hecho, se realizan muchos cursos adaptados a la oferta de otras instituciones (IVAP, Eudel, Gobierno Vasco, Euskalit, Cámara de Gipuzkoa). Por otra parte, muchos de los cursos están dirigidos a personas del equipo de mantenimiento y casi todos ellos suelen ser en castellano, ya que se realizan en grupo y entre estos trabajadores hay personas que no saben euskera. En el año 2022 se realizó el 21% de todas las actividades en euskera. En el caso del personal de oficina, el 30%. En cuanto a los cursos transversales, el 72% se realizaron en euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada año son más las sesiones formativas en euskera. Casi todos los cursos a realizar por todo el personal (transversales) se organizan en euskera.</li> </ul>	25,7/ 5.39	21		25,7/ 6,9	27	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>La presentación de todos los cursos se realiza al menos en euskera.</li> <li>Las directrices y todo el procedimiento para la elaboración del plan de formación se genera en euskera y así está recogido.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas de formación o personas formadoras no disponen en muchos casos de oferta en euskera.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que la formación general/técnica que ofrece el Ayuntamiento sea en euskera, para los que tengan una comprensión mínima (B2).</li> </ul>						
Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023			2027		
		PUNT.			PUNT.		
2.2.3.44 <b>El personal recibe formación general en euskera.</b>  <b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L19.	<p><u>Situación:</u>  El 45% de la plantilla ha recibido siempre o casi siempre formación general en euskera.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La dificultad del contenido de los cursos hace que el personal requiera en ocasiones que se haga en castellano.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando sea posible hacer la formación en las dos lenguas, realizar el curso en euskera quienes tengan acreditado el perfil lingüístico del puesto de trabajo.</li> </ul>	33/ 20,7			33/ 22,4		

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
		PUNT.	PUNT.
<p>2.2.3.45 <b>La entidad ofrece formación lingüística al personal</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario de la organización. Pregunta E29. Registro.</p>	<p><u>Situación:</u> Las personas trabajadoras y representantes políticos que lo deseen o necesiten mejorar su competencia en euskera, podrán solicitar la asistencia al euskaltegi o la formación en euskera (trebakuntza). En los últimos años cerca de medio centenar de trabajadores han acogido sesiones de formación (trebakuntza), entre ellos la policía local. También se han realizado entre concejales y representantes sindicales.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal y representantes políticos tienen la posibilidad de asistir y recibir formación para mejorar la competencia en euskera</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar lo aprendido en formación a tareas laborales.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar carencias o dificultades en los departamentos y en la elaboración de microplanes y organizar la formación.</li> <li>• Organizar cursos prácticos para trabajar un lenguaje administrativo claro...</li> <li>• Medir el impacto de lo trabajado en la formación.</li> </ul>	14,7/ 11	14,7/ 14,7

## Área 2.2.4. RECURSOS INFORMÁTICOS

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	73,5
47	34,6	53	39	

### Objetivos específicos:

- Incrementar el uso del euskera en los recursos informáticos, por ejemplo, mediante la organización de sesiones formativas para superar los posibles miedos.

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
		PUNT.	PUNT.
<p>2.2.4.46 <b>La organización pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L20.</p>	<p><u>Situación:</u> El sistema operativo y la ofimática están instalados en euskera en los últimos equipos que se han preparado y todo el personal tiene la posibilidad de tener Windows y Office en euskera. Además, el objetivo es que al personal que tenga los perfiles 3 y 4 (C1 y C2) se les instale en euskera. A los nuevos trabajadores también se les prepara el equipo en consecuencia. Además, prácticamente todos los programas que utilizamos pueden utilizarse en euskera: Impulsa gestor de procedimientos administrativos, Sareco para la gestión económica, Gizartenet para la gestión de ayudas sociales, Evalos aplicación reloj (vacaciones, permisos y licencias)... Cada vez se utilizan más aplicaciones web y en ellas es más fácil garantizar la opción lingüística. Los teléfonos móviles y los ordenadores portátiles están en castellano,</p> <p><u>Fortalezas:</u></p>	36,7/ 18,68	36,7/ 21

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El criterio para la preparación de los equipos y la instalación de versiones en euskera está recogido en los criterios lingüísticos.</li> <li>• Casi todos los programas ofrecen la opción de uso en euskera.</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los teléfonos móviles y los ordenadores portátiles están en castellano.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar y mantener el inventario de los principales recursos informáticos de cada puesto de trabajo y su lengua.</li> <li>• Instalar las aplicaciones de uso municipal en euskera siempre que sea posible y cumpliendo el criterio (instalar en euskera el paquete Office a los que tengan C1 y C2)</li> <li>• Abordar la posibilidad de poner en euskera las aplicaciones que estén en castellano.</li> <li>• Establecimiento de cláusulas lingüísticas: establecimiento de criterios lingüísticos en la compra o adaptación de ordenadores, aplicaciones informáticas, teléfonos y recursos similares.</li> <li>• Instalar Windows y Office en euskera en ordenadores portátiles.</li> </ul>		
<b>Indicador</b>	<b>Explicación de la situación y propuestas para el plan</b>	<b>2023</b>	<b>2027</b>
		<b>PUNT.</b>	<b>PUNT.</b>
<p>2.2.4.47  <b>El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera.</b></p>	<p><u>Situación:</u>  Por diferentes motivos (resistencia de los trabajadores a utilizar las versiones en euskera, dificultades técnicas...), el uso de las versiones en euskera es bajo.</p> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p>	36,7/ 16	36,7/ 18

<p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L21.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aunque las aplicaciones en euskera están disponibles en todos los ordenadores, son pocos los trabajadores que utilizan versiones en euskera. Muchas veces ha ocurrido que una vez instalada la de euskera se ha tenido que cambiar por problemas que han surgido: la fecha, los cálculos, el mal funcionamiento de algunas aplicaciones con el navegador en euskera, el cambio de idioma con las actualizaciones...</li> <li>• El personal se siente más cómodo utilizando versiones en castellano.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar Windows en euskera a todo el personal.</li> <li>• Analizar el uso de las versiones en euskera en cada departamento y establecer el objetivo de incrementar su uso en el microplan, comenzando por los programas más sencillos.</li> <li>• Formación.</li> </ul>		
---	---	--	--

### Área 2.2.5. LENGUA DE CREACIÓN

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación obtenida	98
54	53	60	58,8	

#### Objetivos específicos:

- Que el euskera sea lengua de creación y que el acceso a las traducciones sea el menor posible
- Iniciar la producción en euskera de textos que hasta ahora se han producido en castellano. Se considera conveniente incidir en los hábitos de trabajo, para lo que habrá que empoderar a los trabajadores para que cojan confianza y empiecen a cambiar el hábito actual
- Velar por la calidad del euskera

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
		PUNT.	PUNT.
<p>2.2.5.48 <b>El personal crea los textos en euskera.</b></p> <p><b>Fuente de los datos:</b> Cuestionario del personal. Pregunta L22</p> <p><b>Indicador incluido en el Panel de Mando del Gobierno Vasco</b></p>	<p><u>Situación:</u></p> <p>Los textos o escritos breves los realiza el propio trabajador en euskera o en ambas lenguas, pero todavía hoy en día los textos extensos y técnicos se crean en castellano y son traducidos por los traductores. Se ha creado la tabla <i>Nora nola</i> que recoge los criterios para la producción de textos. El 48% de los trabajadores declaran producir textos principalmente en euskera, aunque algunos fragmentos se adecuan por medio del traductor neuronal, y otro 42% los producen en castellano.</p> <p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El manual de criterios lingüísticos recoge las pautas para el uso de las lenguas (quién debe crear los textos y en qué lengua).</li> <li>• Los textos cortos y las comunicaciones sencillas son elaborados en euskera por los propios trabajadores.</li> <li>• El personal dispone de recursos (traductor, diccionario, medios de consulta, servicio de corrección...)</li> </ul> <p><u>Puntos a mejorar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la actualidad, los textos extensos, planes internos e informes técnicos se crean en castellano.</li> </ul> <p><u>Medidas para el plan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar los criterios de producción de textos a todo el personal.</li> <li>• Identificar los textos que se producen en castellano en cada departamento, analizar las dificultades para hacerlo en euskera y buscar una solución: estandarizar el texto, formar a los autores de los textos, formarlos en el uso de los recursos.</li> </ul>	98/ 53	98/ 58,8

## 7.EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Se realizará sistemáticamente el seguimiento y evaluación del grado de avance. Al inicio, a mitad de periodo de planificación y al final se recogerán los datos de los indicadores previamente definidos para su remisión a la Viceconsejería de Política Lingüística. Para ello se utilizarán diferentes vías:

- Cuestionarios cumplimentados por el personal, representantes políticos y técnicos de euskera.
- Mediciones: realizadas mediante observaciones y registros.
- Reflexiones: realizadas en los órganos de gestión a través del análisis DAFO.
- Evaluaciones externas: Bikain



## 8.ANEXOS

## ANEXO 8.1.

### a) Indicadores del Panel de Mando para el seguimiento del Plan con ponderaciones

En la siguiente tabla se muestran 14 indicadores que el Gobierno ha fijado para el Panel de Mando de seguimiento del Plan con el grado de ponderación que se ha asignado a cada uno de ellos. La información de estos indicadores deberá remitirse al Gobierno Vasco al menos en la mitad y al final del plan.

Eje	Ponderación del eje %	Ámbito	Ponderación del ámbito %	Área	Código del área	Indicador	Ponderación del indicador %	Pregunta	Ponderación de la pregunta respecto al indicador	
GESTIÓN	30		No corresponde	GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	1.0.1.2	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos	20	E2	20 %	
				LIDERAZGO	1.0.2.4	Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión	20	E4.1	6,66 %	
					E4.2	6,66 %				
					1.0.2.5	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	E5	25 %	
				PERSONAL	1.0.3.8	El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes	25	L2	25 %	
				CLAUSULAS LINGÜÍSTICAS	1.0.6.19	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos	10	E13	12 %	
<b>GESTION</b>								<b>100 %</b>		
USO	70	LENGUA DE SERVICIO	30	COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	2.1.2.25	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	20	L8	20 %	
					2.1.2.26	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite.	30	L9.1	30 %	
					2.1.2.27	Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera.	20	E18.1	10 %	
								E18.2	10 %	
					2.1.2.28	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales.	15	E19	15 %	
		2.1.2.29	A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera.	15	E20	15 %				
	<b>LENGUA DE SERVICIO</b>								<b>100 %</b>	
		70	LENGUA DE TRABAJO		COMUNICACIONES INTERNAS	2.2.1.33	La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera.	35	L13	35 %
						2.2.1.35	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera.	25	L15	25 %
						COMUNICACIONES EXTERNAS	2.2.2.40	Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera o en bilingüe.	15	E26
LENGUA DE CREACIÓN						2.2.5.48	los textos se crean en euskera.	25	L22	% 25
<b>LENGUA DE TRABAJO</b>								<b>100 %</b>		
<b>USO</b>								<b>100 %</b>		

b) Todos los indicadores del sistema de indicadores con ponderaciones.

En la siguiente tabla se muestran los 48 indicadores de KEMEN con el nivel de ponderación asignado a cada uno de ellos.

EJE	ÁMBITO	ÁREA	Ponderación del área %	Código del área	Indicador	Ponderación del indicador %	Pregunta	Ponderación de la pregunta respecto al indicador
GESTIÓN 30%		GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	20%	1.0.1.1	La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión.	40%	E1	40%
				1.0.1.2	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos	60%	E2	60%
				1.0.1.3	La organización toma medidas para incidir positivamente en la recuperación del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actividades y políticas públicas (INPACTO EN LA RECUPERACIÓN LINGÜÍSTICA)	-	E3	
		LIDERAZGO	25%	1.0.2.4	Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión	35%	E4.1	11,66%
				1.0.2.5	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	35%	E4.2	11,66%
				1.0.2.6	Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión	30%	E4.3	11,66%
		PERSONAL	20%	1.0.3.7	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.	30%	E5	35%
				1.0.3.8	El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes	40%	E6	30%
				1.0.3.9	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión	20%	E7	15%
				1.0.3.10	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión.	10%	L1	15%
				1.0.3.11	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad	-	L2	40%
		CAPACIDAD LINGÜÍSTICA	-	1.0.4.12	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera oralmente	-	L3	20%
				1.0.4.13	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera, por escrito	-	L4	10%
				1.0.4.14	Las/los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera	-	L5.1 L5.2	
		COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA	15%	1.0.5.15	La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera	70%	L6	
				1.0.5.16	La entidad participa en iniciativas para compartir y conocer otras experiencias	30%	L7	
		CLAÚSULAS LINGÜÍSTICAS	20%	1.0.6.17	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos	15%	E8	
				1.0.6.18	Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios.	10%	E9	70%
				1.0.6.19	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos	45%	E10.1 E10.2	15% 15%
				1.0.6.20	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios	30%	E11	15%
		TOTAL	%100					

EJE	ÁMBITO	ÁREA	Ponderación del área %	Código del área	Indicador	Ponderación del indicador %	Pregunta	Ponderación de la pregunta respecto al indicador
USO 70%	LENGUA DE SERVICIO 30%	IMAGEN	20%	2.1.1.21	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera	20%	E15.1	8%
				2.1.1.22	Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera	20%	E15.2	12%
				2.1.1.23	La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales.	30%	E16.1	12%
				2.1.1.24	La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera.	30%	E16.2	8%
		COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	80%	2.1.2.25	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	20%	E17	30%
				2.1.2.26	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite	25%	E18.1	9%
				2.1.2.27	Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera	20%	E18.2	9%
				2.1.2.28	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales	15%	E18.3	6%
				2.1.2.29	A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera	20%	E18.4	6%
				2.1.2.30	La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera oralmente	-	L8	20%
				2.1.2.31	La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera por escrito	-	L9.1	25%
		TOTAL	100%					
		LENGUA DE TRABAJO 70%	COMUNICACIONES INTERNAS	30%	2.2.1.32	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera	20%	L9.2
	2.2.1.33				La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	25%	E19.1	10%
	2.2.1.34				La relación no formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	-	E19.2	10%
	2.2.1.35				Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera	20%	E20	15%
	2.2.1.36				Los procedimientos administrativos internos de la organización se ponen en marcha en euskera	15%	E21	20%
	2.2.1.37				Las disposiciones generales se ponen en marcha en euskera	15%	L10	-
	2.2.1.38				El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera	5%	L11	-
	COMUNICACIONES EXTERNAS		20%	2.2.2.39	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera	30%	E22	-
				2.2.2.40	Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera	40%	L12	10%
				2.2.2.41	La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera	15%	L13	25%
	FORMACIÓN		15%	2.2.2.42	Las comunicaciones escritas con empresas privadas se realizan en euskera	15%	L14	-
				2.2.3.43	La entidad ofrece formación general en euskera al personal	35%	L15	20%
				2.2.3.44	El personal recibe formación general en euskera	45%	L16	5%
	RECURSOS INFORMÁTICOS		15%	2.2.3.45	La entidad ofrece formación lingüística al personal	20%	L17	30%
		2.2.4.46		La organización pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera	50%	L18	15%	
LENGUA DE CREACIÓN	20%	2.2.4.47	El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera	50%	E24	15%		
		2.2.5.48	El personal crea los textos en euskera	100%	E25	15%		
TOTAL	100%							

## DEFINICIONES DE INDICADORES Y PREGUNTAS DE CUESTIONARIOS

**EXPLICACIÓN:** En este documento se explican 48 indicadores de la metodología KEMEN: definición de indicador, forma de recogida, etc.

A continuación, se indican la pregunta concreta insertada en el cuestionario para la recogida del indicador y las opciones de respuesta. En la columna "Número de pregunta" algunas preguntas tienen la letra E y otras la letra L. Las primeras a responder por la Entidad, es decir el Ayuntamiento, y las segundas por el Personal.

## Eje 1: GESTIÓN (30%)

### Área 1.0.1: Gestión general del euskera (20%)

**Indicador 1.0.1.1: La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión. (40%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.1.1	<b>La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión.</b>	<p>Este indicador debe indicar si la organización tiene estructurado un sistema de gestión del plan de uso y, en caso afirmativo, cómo es dicho sistema.</p> <p>Las funciones del sistema estructurado que será el referente para la normalización del euskera son, entre otras, la definición de los objetivos lingüísticos de la entidad, la ordenación de la estrategia orientada a su consecución, el diseño y consensuación de los planes de uso, la elaboración de propuestas de acciones, la gestión de los planes y el seguimiento de los mismos.</p> <p>Debe tenerse en cuenta que, necesariamente, la situación, tamaño y características propias de todas las entidades del Sector Público Vasco no permiten una comprensión única de este sistema estructurado. Es decir, cada organización debe adaptarse a su situación y a sus necesidades, por lo que podrá adoptar diferentes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión o grupo ordinario de euskera formado por trabajadores.</li> <li>• Comisión o grupo de euskera formado por personal y responsables (políticos o técnicos), que se reúne de vez en cuando y no es muy eficaz para la normalización del euskera.</li> <li>• Estructura de carácter transversal, compuesta por el técnico de normalización, personal y responsables de las diferentes secciones, servicios y/o áreas (responsables políticos, técnicos o personas designadas al efecto).</li> <li>• Entidades que no necesitan una estructura específica, ya que tienen totalmente interiorizada la normalización del euskera como forma de funcionamiento. Para garantizarlo tienen bien definida la planificación, el seguimiento y la evaluación de las actividades, cuándo, quién y cómo se debe realizar. Esto ayuda a la organización a conseguir la visión sobre las lenguas de la manera más eficaz.</li> </ul>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
E1	<b>¿Existe en la organización un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión? Y en caso afirmativo, ¿cómo es ese sistema?</b>	1	<b>Cumplimiento muy bajo</b>	Falta de estructuras de gestión, lo que se hace en manos del técnico de normalización.	0	La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será: 0, 25, 50, 75 o 100. <b>PBE1 = Valor puntuación X 0.24</b> Si la respuesta es "9", (-1), la puntuación correspondiente al área 1 sólo se calculará con el resultado del indicador E2.
		2	<b>Cumplimiento bajo</b>	Un equipo de seguimiento con personal voluntario sí, con poca capacidad de decisión y poco operativo.	25	
		3	<b>Cumplimiento medio</b>	Un equipo formado tanto por personal como por responsables políticos y técnicos, pero con un nivel de operatividad bajo.	50	
		4	<b>Cumplimiento alto</b>	Existe un sistema estructurado de gestión de carácter transversal, con capacidad de decisión y nivel de operatividad adecuado.	75	
		5	<b>Cumplimiento muy alto</b>	La gestión del euskera está plenamente integrada en la gestión ordinaria de todas las unidades de la entidad, aunque no cuenta con una estructura específica para la gestión del plan de uso.	100	
		9	<b>Otro/no se puede evaluar</b>	La situación de la organización no se acerca a ninguna de las opciones de respuesta anteriores o no se puede evaluar el grado de cumplimiento.	(-1)	

**Indicador 1.0.1.2: Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos.**  
(60%)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.1.2	<b>Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos</b>	<p>Mediante este indicador se analizará si se realiza un seguimiento sistemático del plan de uso y de los criterios lingüísticos vigentes, tal y como se definen en el plan de uso, es decir, si se llevan a cabo las acciones y medidas previstas, si se evalúa, en su caso, el grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos de dichas acciones y si se realizan las adaptaciones derivadas.</p> <p>La gestión de las lenguas implica que la organización debe definir los objetivos lingüísticos en el plan estratégico y establecer acciones, criterios y mecanismos para alcanzarlos a través de los planes de gestión anuales. Además, realizará un seguimiento de los mismos (seguimiento de objetivos e indicadores), estableciendo nuevos objetivos en función de los resultados observados, modificando el planteamiento, adaptando mecanismos, etc. El seguimiento sistemático se orienta, por tanto, hacia la mejora continua.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E2	¿Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos?	1	<b>Nada</b>	No se hace seguimiento del plan de gestión ni de los criterios lingüísticos, ni del plan estratégico. Tampoco se realiza una evaluación intermedia o final del periodo de planificación.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será : 0, 25, 50, 75 o 100.</p> <p><b>PBE2 = valor puntuación X 0.36</b></p> <p>Si la respuesta es "9", (-1), la puntuación correspondiente al área 1 sólo se calculará con el resultado del indicador E1.</p> <p>Si los resultados E1 y E2 son 9, la puntuación correspondiente al área se redistribuirá proporcionalmente entre las otras áreas del eje Gestión.</p>
		2	<b>Bajo</b>	No se realiza el seguimiento del plan de gestión y de los criterios lingüísticos, sino únicamente del plan estratégico a través de la evaluación final del periodo de planificación.	25	
		3	<b>Medio</b>	No se hace un seguimiento del plan de gestión ni de los criterios lingüísticos, pero sí del plan estratégico a través de la evaluación intermedia y final del periodo de planificación.	50	
		4	<b>Alto</b>	Además de la evaluación del plan estratégico, se realiza un seguimiento del plan de gestión para conocer la eficacia de las acciones y realizar las adaptaciones.	75	
		5	<b>Muy alto</b>	Además de la evaluación del plan estratégico, se realiza un seguimiento continuo de los planes de gestión y criterios lingüísticos, midiendo la eficacia en todo momento y realizando adaptaciones en cualquier momento.	100	
		9	<b>No corresponde/no se puede evaluar</b>	La situación de la entidad no se acerca a ninguna de las opciones de respuesta anteriores o no se puede evaluar el grado de cumplimiento.	(-1) excluyente	

**Indicador 1.0.1.3: La organización toma medidas para incidir positivamente en la recuperación del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actividades y políticas públicas (INPACTO EN LA RECUPERACIÓN LINGÜÍSTICA).** (\*no se pondera)

Cod.		Indicador
Descripción		Explicación
1.0.1.3	<p><b>La organización toma medidas para incidir positivamente en la recuperación del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actividades y políticas públicas (INPACTO EN LA RECUPERACIÓN LINGÜÍSTICA)</b></p>	<p>Con este indicador queremos conocer si la organización analiza cómo influyen sus actividades y políticas en la recuperación del euskera y en las relaciones de poder entre las lenguas; es decir, el impacto que sus prácticas de trabajo y políticas podrían tener en la revitalización del euskera.</p> <p>Yendo más allá, este indicador pretende recoger si la institución prevé medidas correctoras para que estas actuaciones y políticas incidan positivamente en la revitalización del euskera.</p> <p>Por último, en los casos en que la entidad haga lo expuesto, se recogerá también si lo hace de forma sistemática.</p> <p>Hemos optado por el término "revitalización del euskera" que, a nuestro juicio, es el que mejor expresa el posicionamiento y consolidación del euskera en las funciones y ámbitos sociales en los que ha retrocedido. Aunque en la base y como objetivo final está la extensión, generalización y compactación del uso del euskera, también queremos tener presentes otros factores que influyen en el mismo: la capacidad, la red relacional, la motivación, las actitudes, la ideología, etc., ya que todos tienen un papel que jugar en el acceso del euskera a la mayoría de las funciones sociales.</p> <p><b>Las políticas públicas no son políticas neutras.</b> Esto significa que además de los aspectos que desde las instituciones públicas se han venido trabajando principalmente bajo el paraguas de la transversalidad (euskaldunización de los procesos de trabajo, prestación en euskera del servicio para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y responsabilización y gestión de todo ello por parte de la institución), es necesario centrar la mirada en las actividades y políticas públicas que diseñan y desarrollan todas las secciones institucionales. Es imprescindible analizar cómo a través de los contenidos de estas políticas públicas influimos en la revitalización del euskera, es decir, si mantenemos, reforzamos o restringimos la relación de poder entre las lenguas para conocer y establecer medidas correctoras.</p> <p><b>Incidir en la dirección de todas las políticas y actuaciones públicas</b> implica alinearlas con el objetivo de revitalizar el euskera. En consecuencia, no basta con que las instituciones públicas no discriminen a los vascoparlantes o garanticen sus derechos lingüísticos. Es necesario que las instituciones públicas impulsen activamente la revitalización del euskera y alineen todas las políticas con este objetivo.</p> <p>Un claro ejemplo de ello es la Evaluación de Impacto Lingüístico (EIE) a realizar a nivel municipal que establece la ley, a través de la cual se analiza la incidencia de determinadas actividades y proyectos en la situación sociolingüística del euskera en el municipio; o los informes preceptivos que miden la incidencia lingüística de las disposiciones generales que se elaboren a nivel del Gobierno Vasco. Estos trabajos sirven de punto de partida para analizar el impacto de las actuaciones y políticas de las instituciones públicas en la revitalización del euskera, que hasta la fecha no se había trabajado de forma generalizada y coordinada entre todas las instituciones.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b> Para obtener información sobre este indicador, tratad de situar a vuestra organización en la situación más cercana a su realidad.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E3	¿Se analiza cómo influyen las actividades y políticas de la institución en la revitalización del euskera? Y, en caso afirmativo, ¿se prevén medidas correctoras para que estas actuaciones y políticas incidan positivamente	1	<b>Nada</b>	No se analiza el impacto de las actividades y políticas de la institución en la revitalización del euskera.	0	
		2	<b>Bajo</b>	Se analiza en varios procedimientos y se incorporan de forma ocasional medidas dirigidas a incidir positivamente en la revitalización del euskera.	25	
		3	<b>Medio</b>	Aunque no en todos los proyectos y normas obligatorias por la	50	



en la revitalización del euskera? (IMPACTO EN LA REVITALIZACIÓN DEL EUSKERA)			normativa sectorial vigente, si se analiza en diferentes procedimientos e se incorporan sistemáticamente medidas.	
	4	<b>Alto</b>	Se analiza sistemáticamente y se incorporan medidas a los proyectos y normas obligados por la normativa sectorial vigente (ELE en el caso de las entidades locales; impacto lingüístico de las disposiciones generales en el caso de los departamentos del Gobierno Vasco).	75
	5	<b>Muy alto</b>	Se analiza e incorpora medidas en la mayoría o en todos los procedimientos, de forma sistemática y generalizada.	100
	9	<b>No corresponde/no se puede evaluar</b>	La situación de la entidad no se acerca a ninguna de las opciones de respuesta anteriores o no se puede evaluar el grado de cumplimiento.	excluyente

### Área 1.0.2: LIDERAZGO (25%)

**Indicador 1.0.2.4: Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión (35%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.2.4	<b>Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión</b>	<p>Con este indicador se medirá la participación de los responsables (políticos y técnicos) en la elaboración del plan de uso. Se medirá la asistencia a las reuniones celebradas y su participación en el proceso:</p> <p>La asistencia se puede calcular a través de las actas de las reuniones u otras vías, mientras que los tipos de participación se basan en el conocimiento y percepción de los agentes implicados en el proceso de normalización del euskera de la organización (a través de fichas de valoración, cuestionarios...).</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E4.1	¿Cuántas reuniones realiza la entidad a lo largo del año para la gestión de los planes estratégicos y de gestión?	1	Ninguna	0 reuniones	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será : 0, 25, 50, 75 o 100.</p> <p><b>PBE4.1 = valor puntuación X (0.26/3)</b></p>
		2	Pocas	Entre 1 y 3	25	
		3	A veces	Entre 4 y 6	50	
		4	Bastantes	Entre 7 y 12	75	
		5	Muchas	Más de 12	100	
E4.2	¿Cuál ha sido el grado de asistencia de responsables políticos y técnicos a estas reuniones organizadas?	1	Muy pequeño	No se celebran reuniones, no asisten responsables o el nivel de asistencia anual de los responsables es inferior al 20%.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será : 0, 25, 50, 75 o 100.</p> <p><b>PBE4.2 = valor puntuación X (0.26/3)</b></p>
		2	Pequeño	Nivel asistencial de los responsables entre el 20 y el 39%.	25	
		3	Medio	Nivel asistencial de los responsables entre el 40 y el 59%.	50	
		4	Alto	Nivel asistencial de los responsables entre el 40 y el 80%.	75	
		5	Muy alto	Nivel asistencial de los responsables superior al 80%	100	

E4.3	¿Hasta qué punto participan los responsables políticos y técnicos de la organización en todo el proceso, es decir, en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión?	1	Nada	No participan en el diseño, desarrollo y seguimiento del plan de uso.	0	La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será : 0, 25, 50, 75 o 100. <b>PBE4.3 = valor puntuación X (0.26/3)</b>
		2	Poco	Se limitan a recibir información sobre el proceso.	25	
		3	Medias	Reparten las responsabilidades de desarrollo y seguimiento del Plan y hacen cumplir lo acordado sólo cuando se les requiere.	50	
		4	Bastante	Realizan ciertas aportaciones o asumen ciertas responsabilidades, pero no de forma sistemática, es decir, no consideran la gestión del euskera como una tarea propia.	75	
		5	Mucho	Realizan aportaciones, cumplen con sus responsabilidades y hacen cumplir de forma sistemática al resto de responsables y al personal.	100	

Ponderación: E 4.1. = 35/3% ; E4.2. = 35/3% ; E 4.3. = 35/3%

**Indicador 1.0.2.5: 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 (35%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.2.5	<b>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</b>	<p>Este indicador nos indica la actitud de los responsables políticos y técnicos de la organización hacia la consecución de los objetivos fijados en el plan de uso: si tienen una actitud activa a la hora de gestionar las lenguas (es decir, si muestran una actitud pionera hacia el euskera en representación de la institución).</p> <p>Para medir la actitud de los responsables nos centraremos en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si muestran liderazgo en la toma de decisiones.</li> <li>• Si conocen el objetivo y la visión (visión/estrategia...) de la institución en relación con el euskera y si lo aceptan .</li> <li>• Si se implican en la consecución de la estrategia y objetivos, participando en foros, reuniones...</li> <li>• Si implican a las personas a su cargo en la normalización del euskera y realizan una labor de promoción.</li> <li>• Si dotan de herramientas y recursos suficientes para la consecución de los objetivos definidos en el plan de uso.</li> <li>• Si realizan seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos de la entidad.</li> <li>• Si trabajan en euskera o impulsan a todos sus compañeros y compañeras a que trabajen en euskera, ya que el compromiso más firme con la normalización es el uso y promoción del euskera en sus funciones orales y escritas.</li> <li>• Si ponen en marcha medidas correctoras en caso de incumplimiento del Plan...</li> </ul>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E5	¿Con qué proactividad actúan los responsables políticos y técnicos de la organización para cumplir los objetivos de los planes estratégicos y de gestión?	1	Ninguno o muy pocos	Menos del 20% de los responsables políticos y técnicos de la organización que deben implicarse en el plan de uso muestran una actitud proactiva.	0	La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será : 0, 25, 50, 75 o 100. PBE5 = valor puntuación X 0.26
		2	Pocos	Muestran una actitud proactiva entre el 20 y el 39%.	25	
		3	Algunos	Muestran una actitud proactiva entre el 40 y el 59%.	50	
		4	La mayoría	Muestran una actitud proactiva entre el 60 y el 80%.	75	
		5	Todos o casi todos	Más del 80% muestran un actitud proactiva.	100	

**Indicador 1.0.2.6: Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión (30%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.2.6	Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión	<p>Con este indicador se analizará si se recoge información sobre los indicadores definidos en el plan de uso, siguiendo la metodología definida al efecto.</p> <p>Poner en manos de los técnicos de euskera la recogida de información puede ser una carga demasiado pesada, por eso hay que buscar un sistema estructurado para conseguir la implicación de los responsables de los datos.</p> <p>Cada entidad deberá decidir cuál es el procedimiento más adecuado para ella, teniendo en cuenta sus características propias, a fin de recabar información sobre los indicadores definidos en el plan de uso. En la medida de lo posible, la práctica más adecuada y eficaz es la de distribuir la responsabilidad de recoger información sobre los indicadores en función de la función que se desempeña en la organización.</p> <p>Sin embargo, cada uno debe adaptar su procedimiento al tipo, tamaño y composición de la organización.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E6	¿Recogen los responsables correspondientes los datos relativos a los indicadores elaborados en los planes estratégicos y de gestión?	1	Nunca o muy pocas veces	Se reúne menos del 20% de la información a recoger.	0	La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será : 0, 25, 50, 75 o 100. PBE6 = valor puntuación X 0.23
		2	Pocas veces	Se reúne entre el 20 y el 39% de la información a recoger.	25	
		3	A veces	Se reúne entre el 40 y el 59% de la información a recoger.	50	
		4	La mayoría de las veces	Se reúne entre el 60 y el 80% de la información a recoger.	75	
		5	Siempre o casi siempre	Se reúne más del 80% de la información a recoger.	100	

### Área 1.0.3: PERSONAL (20%)

**Indicador 1.0.3.7: 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. (30%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.3.7	<b>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</b>	<p>A través de este indicador se medirán dos áreas:</p> <p>Por un lado, se medirá si se da alguna explicación al personal sobre el plan de uso y los criterios lingüísticos. Se trata, en definitiva, de un indicador de comunicación: si en el seno de la organización se informa del plan de uso y de los criterios (reuniones, circulares, comunicaciones internas, recepción lingüística para nuevos trabajadores...).</p> <p>Por otro lado, se preguntará al personal de la entidad si tiene claro los criterios lingüísticos que deben cumplir en su práctica diaria. Para obtener el valor de los indicadores se ponderan por igual las respuestas a ambas preguntas.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
E7	¿Se informa al personal sobre los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos de la organización?	1	<b>Nunca</b>	No se realiza la comunicación del plan de uso y de los criterios lingüísticos de la organización entre el personal.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será: 0, 25, 50, 75 o 100.</p> <p><b>PBE7 = valor puntuación X 0.09</b></p>
		2	<b>Poco, sólo indirectamente</b>	Sí, los planes de uso y los criterios lingüísticos se difunden a través de las comunicaciones generales (circular, comunicación interna...).	25	
		3	<b>A medias, directamente a menos de la mitad de los trabajadores prioritarios</b>	Sí, además de a través de las comunicaciones generales, se realiza una comunicación directa de los criterios lingüísticos y del plan de uso al personal prioritario y/o de reciente incorporación ( <b>a menos de la mitad de ellos</b> ), mediante reuniones o sesiones específicas: píldoras periódicas, protocolo de acogida, presentaciones, sesiones de trabajo o formación...	50	
		4	<b>A la mayoría, directamente a más de la mitad de los trabajadores prioritarios</b>	Sí, además de a través de las comunicaciones generales, se realiza una comunicación directa de los criterios lingüísticos y del plan de uso al personal prioritario y/o de reciente incorporación ( <b>a más de la mitad de ellos</b> ), a través de reuniones o sesiones específicas: píldoras periódicas, protocolo de acogida, presentaciones, sesiones de trabajo o formación...	75	
		5	<b>(casi) a todos, directamente a todos los trabajadores, con independencia</b>	Sí, además de a través de las comunicaciones generales, se realiza una comunicación directa de los criterios lingüísticos y del plan de uso <b>a (casi) todo el personal</b>	100	

			<b>de que les afecte directamente el plan de uso</b>	(independientemente de que el plan de uso les afecte directamente), a través de reuniones o sesiones específicas: píldoras periódicas, protocolo de acogida, presentaciones, sesiones de trabajo y formación...	
--	--	--	--	---	--

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L1	¿Tienes claro cómo utilizar las lenguas oficiales en cada una de tus actividades y en las relaciones derivadas de tu trabajo, es decir, sabes cuáles son los criterios lingüísticos de tu puesto de trabajo?	1	<b>Nada claro</b>	Desconozco los criterios lingüísticos correspondientes a mi puesto de trabajo.	0	La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta se ponderará por el porcentaje de empleados que han dado esa respuesta, calculando primero el porcentaje de trabajadores que han elegido cada respuesta, multiplicando el valor de cada opción de respuesta por el porcentaje de trabajadores que corresponda dividido por el valor 100 y calculando la suma de todos los productos. <b>PBL1 = (((porcentaje de respuesta 1/100) x 0) + ((porcentaje de respuesta 2/100)x 25) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 75) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 100))] x0.09</b>
		2	<b>Poco claro</b>	Conozco superficialmente los criterios lingüísticos de mi puesto de trabajo y no tengo muy claro cuáles son mis obligaciones.	25	
		4	<b>Bastante claro</b>	Conozco los criterios lingüísticos de mi puesto de trabajo y tengo bastante claro cuáles son mis obligaciones.	75	
		5	<b>Totalmente claro</b>	Conozco bien los criterios lingüísticos de mi puesto de trabajo y tengo claras mis obligaciones.	100	

Ponderación : E7 (15%) eta L1 (15%)

A este indicador le corresponden dos preguntas: la L1 para el personal y la E7 para la organización.  
Ambos ponderados por igual ( **Ponderación: L1 = % 15 eta E7 = %15**).

**Indicador 1.0.3.8: El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes (40%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.3.8	<b>El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes</b>	Para medir este indicador se preguntará a los propios trabajadores en qué medida cumplen los criterios lingüísticos de sus puestos de trabajo.

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L2	¿Cumples con los criterios lingüísticos de su puesto de trabajo?	1	<b>Nunca o pocas veces</b>	Grado de cumplimiento, <b>menos del 20 %</b> .	0	El valor de puntuación se calcula siguiendo el mismo procedimiento que en el indicador L1. <b>PBL2</b> =[(( porcentaje de respuesta 1/100) x 0)+ ((porcentaje de respuesta 2/100) x 25) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 75) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 100)] <b>x 0.24</b>
		2	<b>Pocas veces</b>	Grado de cumplimiento, <b>entre el 20-39 %</b> .	25	
		3	<b>A medias</b>	Grado de cumplimiento, <b>entre el 40-59 %</b> .	50	
		4	<b>La mayoría de las veces</b>	Grado de cumplimiento, <b>entre el 60-80 %</b> .	75	
		5	<b>Siempre o casi siempre</b>	Grado de cumplimiento, <b>más del 80 %</b> .	100	

**Indicador 1.0.3.9: El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión (20%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.3.9	<b>El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión</b>	<p>A través de este indicador podremos conocer en qué medida el personal realiza las tareas acordadas en el plan de gestión.</p> <p>Tendrán la consideración de funciones acordadas en el plan de gestión las que cada trabajador debe cumplir en su actividad laboral para la consecución de los objetivos fijados por la organización, tanto para el desarrollo del plan de uso como para el incremento del uso del euskera.</p> <p>Estas funciones pueden ser, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación telefónica y presencial de la primera palabra en euskera (con la ciudadanía, con los nuevos compañeros...).</li> <li>• Relaciones verbales en euskera con entidades privadas.</li> <li>• Responder en euskera a las comunicaciones escritas recibidas en euskera.</li> <li>• Inicio de trámites administrativos en euskera.</li> <li>• Redacción de informes en euskera.</li> <li>• Garantizar el uso del euskera en los actos públicos...</li> </ul>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L3	¿En qué medida cumples con las funciones lingüísticas acordadas por la entidad en el plan de gestión y que corresponden a tu actividad laboral desempeño (propias de tu responsabilidad)?	9	<b>No me corresponde, no puedo evaluar</b>	No me corresponde, no se ha acordado ninguna función lingüística.	(-1) Excluyen te	Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado la opción de respuesta "9", se debe calcular el porcentaje del personal que ha respondido cada una de las otras 5 opciones, y, a continuación, multiplicada por el valor correspondiente a cada opción de respuesta, siguiendo el mismo procedimiento que en el indicador L1. <b>PBL3</b> =[(( porcentaje de respuesta 1/100) x 0)+ ((porcentaje de respuesta 2/100) x 25) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 75) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 100)] <b>x 0.12</b> <b>Si todos los trabajadores han optado por la opción de respuesta "9", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador L3 (20%), debe redistribuirse entre el resto de indicadores del área 3, en función del peso que ya tenía cada indicador.</b>
		1	<b>Nunca o pocas veces</b>	Grado de cumplimiento, <b>menos del 20 %</b> .	0	
		2	<b>Pocas veces</b>	Grado de cumplimiento, <b>entre el 20-39 %</b> .	25	
		3	<b>A medias</b>	Grado de cumplimiento, <b>entre el 40-59 %</b> .	50	
		4	<b>La mayoría de las veces</b>	Grado de cumplimiento, <b>entre el 60-80 %</b> .	75	
		5	<b>Siempre o casi siempre</b>	Grado de cumplimiento, <b>más del 80 %</b> .	100	

**Indicador 1.0.3.10: El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión (10%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.3.10	<b>El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión</b>	<p>Este indicador permitirá conocer en qué medida el personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión, si la organización lo ha organizado.</p> <p>Las acciones promocionales pueden ser de este tipo, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de seguimiento del plan de uso.</li> <li>• Formación.</li> <li>• Los organizados con motivo de Euskaraldia, Euskararen Eguna, Korrika...</li> <li>• Orientados a conseguir que las relaciones orales entre los trabajadores sean en euskera: metodología Eusle, sesiones de mintzapraktika...</li> <li>• Pequeños concursos.</li> <li>• Cursos, monográficos y talleres...</li> </ul>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
L4	¿Cuántas veces ha participado en las actividades organizadas por su organización para fomentar el uso del euskera en los últimos doce meses (leer recomendaciones lingüísticas, Euskaraldia, concursos del día del euskera, aportar evidencias y realizar mediciones para el plan y las evaluaciones, reuniones de comunicación departamentales, uso del servicio de corrección, sesiones de formación)?	9	<b>No me corresponde, no puedo evaluar</b>	No me corresponde, no se ha organizado ninguna acción.	(-1) excluyente	<p>El valor de puntuación se calcula siguiendo el mismo procedimiento que en el indicador L13</p> <p><b>PBL4</b>=[(( porcentaje de respuesta 1/100) x 0) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 25) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 75) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 100))] <b>X 0.06</b></p>
		1	<b>Nunca o pocas veces</b>	Grado de participación, menos del 20 %.	0	
		2	<b>Pocas veces</b>	Grado de participación, entre el 20-39 %.	25	
		3	<b>A medias</b>	Grado de participación, entre el 40-59 %.	50	
		4	<b>La mayoría de las veces</b>	Grado de participación, entre el 60-80 %.	75	
5	<b>Siempre o casi siempre</b>	Grado de participación, más del 80 %.	100			

**Indicador 1.0.3.11: El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad (\*no se pondera)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.3.11	<b>El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad</b>	<p>Con este indicador conoceremos la opinión de los trabajadores sobre el trabajo que está llevando a cabo la organización para fomentar el uso del euskera.</p> <p>Al sistema de indicadores se llevarán las respuestas de la pregunta L5.1., pero solo el porcentaje de trabajadores que valoran bien y muy bien.</p> <p>La pregunta L5.2 se plantea solo de cara al acceso a información adicional sobre indicador.</p> <p>Este indicador no se tendrá en cuenta en las ponderaciones de evaluación del plan de uso.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L5.1	¿Cómo valoras la labor del personal técnico en la promoción del uso del euskera en tu organización?	1	Muy mal	%	<p>Se recogerán los porcentajes de personal que ha seleccionado cada opción de respuesta.</p> <p>Se trasladarán al panel de mando los porcentajes de personal que lo valoren bien y muy bien.</p> <p><b>Los datos del indicador L5.1 no se tendrán en cuenta para el sistema de puntuación</b></p>
		2	Mal	%	
		3	Ni mal, ni bien	%	
		4	Bien	%	
		5	Muy bien	%	
L5.2	¿Por qué?	1	Porque se ha hecho demasiado poco	%	<p>Se recogerán los porcentajes de personal que ha seleccionado cada opción de respuesta.</p> <p><b>Los datos del indicador L5.2 no se tendrán en cuenta para el sistema de puntuación ni se incluirán en el sistema de indicadores.</b></p>
		2	Porque se ha hecho demasiado	%	
		4	Porque se ha hecho suficiente	%	
		5	Porque se ha hecho mucho	%	

*En la pregunta L.5.1 se llevarán al sistema de indicadores los porcentajes de personal que han respondido bien y muy bien, pero no se tendrán en cuenta para la ponderación.*

*Las respuestas a la pregunta L.5.2. no serán ponderadas ni trasladadas al sistema de indicadores.*



## Área 1.0.4: CAPACIDAD LINGÜÍSTICA (\*No se toma en cuenta para la ponderación)

**Indicador 1.0.4.12: El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera oralmente** (\*no se utilizará para la ponderación)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.4.12	<b>El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera oralmente</b>	<p>El objetivo de este indicador es conocer si el personal se ve capacitado para desempeñar las funciones del puesto de trabajo de forma oral en euskera.</p> <p>Se llevarán al sistema de indicadores las respuestas del personal que hayan respondido bien y muy bien, sin que en ningún caso este indicador se tenga en cuenta en las ponderaciones de evaluación del plan de uso.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L6	¿Cómo te ves para desempeñar las funciones de tu puesto de trabajo en euskera, de forma oral?	1	<b>No tengo capacidad</b>	No me veo nada capaz	%	<p>Se recogerán los porcentajes de personal que ha seleccionado cada opción de respuesta.</p> <p>Se llevarán al sistema de indicadores los porcentajes de personal que han respondido <i>bien</i> y <i>muy bien</i>.</p> <p><b>Los datos de indicador L6 no se tendrán en cuenta para el sistema de puntuación</b></p>
		2	<b>Tengo poca capacidad</b>	A duras penas, con grandes dificultades	%	
		3	<b>Capacidad media</b>	Regular, con dificultades	%	
		4	<b>Tengo gran capacidad</b>	Bien	%	
		5	<b>Tengo muchísima capacidad</b>	Muy bien	%	

Se llevarán al sistema de indicadores los porcentajes de personal que han respondido **bien** y **muy bien**, pero no se tendrán en cuenta para la ponderación.

**Indicador 1.0.4.13: El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera, por escrito** (\*no se utilizará para la ponderación)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.4.13	<b>El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera, por escrito</b>	<p>El objetivo de este indicador es conocer si los trabajadores se ven capaces de desempeñar las funciones del puesto por escrito en euskera.</p> <p>Se trasladarán al sistema de indicadores las respuestas del personal que hayan respondido bien y muy bien, pero este indicador no será tenido en cuenta en las ponderaciones de evaluación del plan de uso.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L7	¿Cómo te ves para desempeñar las funciones de tu puesto de trabajo en euskera, de forma escrita?	1	<b>No tengo capacidad</b>	No me veo nada capaz	%	<p>Se recogerán los porcentajes de personal que ha seleccionado cada opción de respuesta.</p> <p>Se llevarán al sistema de indicadores los porcentajes de personal que han respondido <i>bien</i> y <i>muy bien</i>.</p> <p><b>Los datos de indicador L7 no se tendrán en cuenta para el sistema de puntuación</b></p>
		2	<b>Tengo poca capacidad</b>	A duras penas, con grandes dificultades	%	
		3	<b>Capacidad media</b>	Regular, con dificultades	%	
		4	<b>Tengo gran capacidad</b>	Bien	%	
		5	<b>Tengo muchísima capacidad</b>	Muy Bien	%	

Se llevarán al sistema de indicadores los porcentajes de personal que han respondido **bien y muy bien**, pero no se tendrán en cuenta para la ponderación.

**Indicador 1.0.4.14: Las/los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.4.14	<b>Las/los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera</b>	<p>El objetivo de este indicador es conocer en qué medida los responsables políticos de la organización son capaces de desempeñar las funciones de su puesto en euskera.</p> <p>La respuesta a dar por parte del interlocutor de la organización es coger a los responsables políticos de la organización (concejales, consejeros, directores...) y señalar cuántos de ellos son capaces de trabajar en euskera.</p> <p>Este indicador no se tendrá en cuenta en las ponderaciones de evaluación del plan de uso.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E8	¿Cuántos de los máximos responsables políticos de la organización son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera?	1	<b>Ninguno o muy pocos</b>	Menos del 20% de todos los responsables políticos de la organización (consejeros, concejales, directores...) son capaces de desempeñar las funciones de su puesto en euskera.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será: 0, 25, 50, 75 o 100.</p> <p><b>% E8 = valor puntuación</b>  <b>No se pondera pero aparecerá el % en el sistema de indicadores.</b></p>
		2	<b>Pocos</b>	Entre el 20-39%.	25	
		3	<b>La mitad aprox.</b>	Entre el 40-59%.	50	
		4	<b>La mayoría</b>	Entre el 60-80%.	75	
		5	<b>Todos o casi todos</b>	Más del 80%.	100	

**Área 1.0.5: COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA (15%)**

**Indicador 1.0.5.15: La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera. (70%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.5.15	<b>La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera</b>	<p>Este indicador medirá hasta qué punto la entidad comunica su estrategia de promoción del uso del euskera a la ciudadanía y al resto de grupos de interés (otras administraciones públicas, proveedores, asociaciones, empresas privadas, etc.).</p> <p>Lo que comunica no es sólo que quiera promocionar el euskera, sino que la institución ha tomado una decisión estratégica, y que entre sus retos está el de fomentar el uso del euskera. A ello ha orientado su plan estratégico y ha alineado los criterios lingüísticos con ese objetivo.</p> <p>En definitiva, mediante este indicador sabremos si la entidad realiza una oferta activa de euskera, y si lo hace, qué medios utiliza para ello. Es decir, la entidad ha hecho una apuesta firme y sincera por el euskera, ha adquirido un compromiso, y así se lo hace saber a los grupos de interés, invitándoles a utilizar el euskera.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E9	¿Comunica la entidad a la ciudadanía y al resto de grupos de interés la estrategia que tiene en marcha para fomentar el uso del euskera?	1	<b>Nada</b>	La organización no realiza este tipo de comunicación.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 4 valores posibles, será: 0, 25, 75 o 100.</p> <p><b>PBE9 = valor puntuación X 0.315</b></p>
		2	<b>Poco</b>	La organización realiza cierta comunicación, pero no es sistemática y, en la mayoría de los casos, se limita a poner algunos distintivos (cualquier soporte que ayude a detectar trabajadores vascoparlantes, por ejemplo, distintivos de sobremesa, pegatinas, chapas...).	25	
		4	<b>Bastante</b>	La organización utiliza distintivos y pone en marcha (pero no de forma sistemática) alguna iniciativa para animar a la ciudadanía y al resto de grupos de interés a que hablen euskera.	75	
		5	<b>Mucho</b>	La organización realiza campañas de comunicación de forma sistemática y planificada para dar a conocer su estrategia y animar a la ciudadanía y al resto de grupos de interés a que lo hagan en euskera.	100	

**Indicador 1.0.5.16: La entidad participa en iniciativas para compartir y conocer otras experiencias (30%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.5.16	<b>La entidad participa en iniciativas para compartir y conocer otras experiencias</b>	<p>A través de este indicador se recogerá si la entidad participa en diversas iniciativas (jornadas, sesiones de trabajo, visitas a otras instituciones, encuentros, seminarios, evaluaciones Bikain, plataforma AriGara...) para conocer otras experiencias y buenas prácticas en materia de normalización y revitalización del uso del euskera.</p> <p>También se recogerá si la entidad participa en prácticas de gestión lingüística y en iniciativas para compartir conocimiento.</p> <p>Para conocer el valor del indicador nos servimos de dos preguntas de distinto peso: a la primera se le asignará un 70% de peso y a la segunda un 30%.</p> <p>A la hora de calcular la puntuación con respecto al sistema, se asignará a la primera pregunta el 25% y a la segunda el 5% restante.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E10.1	¿Cuántas veces ha participado la entidad en las iniciativas organizadas en los últimos doce meses para el conocimiento de otras experiencias y buenas prácticas lingüísticas y para el conocimiento en materia de normalización del euskera?	1	<b>Nunca</b>	La entidad no ha participado en ninguna iniciativa.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será: 0, 25, 50, 75 o 100.</p> <p><b>PBE10.1 = valor puntuación X 0.067</b></p>
		2	<b>Pocas veces</b>	Ha participado entre 1 y 2 iniciativas.	25	
		3	<b>A veces</b>	Entre 3 y 6.	50	
		4	<b>Bastantes veces</b>	Entre 7-9.	75	
		5	<b>Muchas veces</b>	En más de 9 iniciativas.	100	

E10.2	¿Cuántas veces ha participado la entidad en los últimos doce meses en iniciativas para dar a conocer sus experiencias y buenas prácticas lingüísticas?	1	<b>Nunca</b>	La entidad no ha participado en ninguna iniciativa.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será: 0, 25, 50, 75 o 100.</p> <p><b>PBE10.2 = valor puntuación X 0.067</b></p>
		2	<b>Pocas veces</b>	Ha participado entre 1 y 2 iniciativas.	25	
		3	<b>A veces</b>	Entre 3 y 6.	50	
		4	<b>Bastantes veces</b>	Entre 7-9.	75	
		5	<b>Muchas veces</b>	En más de 9 iniciativas.	100	

Ponderación: E 10.1. = 25% eta E 10.2. = 5%

### Área 1.0.6: CLAÚSULAS LINGÜÍSTICAS (20%)

Indicador 1.0.6.17: Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos. (15%)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.6.17	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos	<p>A través de este indicador se analizará la inclusión de las cláusulas lingüísticas necesarias en los contratos.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>Ante la posibilidad de que el número de contratos en algunas entidades sea muy elevado, la observación se realizará mediante muestra, tomando el primer contrato firmado cada mes y analizando si se han incorporado cláusulas lingüísticas. Se tomarán como mínimo doce contratos en la muestra (si no los hubiera en un mes se tomará otro del mes anterior), pudiendo tomarse como base una cantidad superior.</p> <p>En el caso de que el número de contratos firmados por alguna entidad no alcance los doce, deberá realizar el cálculo en función de la totalidad de los contratos suscritos.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
E11	¿Cuántos contratos incluyen cláusulas lingüísticas?	1	<b>Ninguno o muy pocos</b>	Los contratos que firma la entidad no incluyen cláusulas lingüísticas o muy pocos contratos las tienen incorporadas.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será: 0, 25, 50, 75 o 100</p> <p><b>PBE11 = valor puntuación X 0.09</b></p>
		2	<b>Pocos</b>	Menos de la mitad de los contratos que firma la entidad tienen incorporadas cláusulas lingüísticas.	25	
		3	<b>La mitad</b>	La mitad de los contratos tienen incorporadas cláusulas lingüísticas.	50	
		4	<b>Más de la mitad</b>	Más de la mitad de los contratos tienen incorporadas cláusulas lingüísticas.	75	
		5	<b>La mayoría o todos</b>	La mayoría o la totalidad de los contratos tienen incorporadas cláusulas lingüísticas.	100	

**Indicador 1.0.6.18: Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios. (10%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.6.18	<b>Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios.</b>	<p>A través de este indicador se analizará si en las subvenciones y convenios se incluyen cláusulas lingüísticas cuando las actividades objeto de las mismas impliquen un contacto directo con la ciudadanía o cuando su objeto esté fuertemente afectado por el uso de la lengua.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>Ante la posibilidad de que el número de subvenciones y convenios en algunas entidades sea muy elevado, la observación se realizará mediante muestreo, recogiendo la primera subvención y convenio firmado en cada mes y analizando si se han incorporado cláusulas lingüísticas.</p> <p>Se tendrán en cuenta entre ambos, al menos, doce subvenciones y convenios (preferiblemente seis y seis) para el muestreo (si no lo hay en un mes se tomará otro del mes anterior). También puede tomarse como base un número mayor.</p> <p>En el caso de que el número de subvenciones y convenios firmados por alguna entidad no alcance los doce, el cálculo se realizará en función de la totalidad de las subvenciones y convenios suscritos.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E12	¿Cuántas subvenciones y convenios incluyen cláusulas lingüísticas?	1	<b>Ninguno o muy pocos</b>	Las subvenciones y convenios que firma la entidad no incluyen cláusulas lingüísticas o muy pocas las tienen.	0	La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 5 valores posibles, será: 0, 25, 50, 75 o 100 <b>PBE12 = valor puntuación X 0.06</b>
		2	<b>Pocos</b>	Menos de la mitad de las subvenciones y convenios firmados por la entidad tienen incorporadas cláusulas lingüísticas.	25	
		3	<b>La mitad</b>	La mitad de las subvenciones y convenios que firma la entidad tienen incorporadas cláusulas lingüísticas.	50	
		4	<b>Más de la mitad</b>	Más de la mitad de las subvenciones y convenios que firma la entidad tienen incorporadas cláusulas lingüísticas.	75	
		5	<b>La mayoría o todos</b>	La mayoría o la totalidad de las subvenciones y convenios que firma la entidad tienen incorporadas cláusulas lingüísticas.	100	

**Indicador 1.0.6.19: Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos (45%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.6.19	<b>Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos.</b>	<p>Con este indicador no queremos conocer el número de contratos a los que se hace seguimiento de las cláusulas lingüísticas incorporadas. La idea es conocer si la entidad hace un seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas de los contratos.</p> <p>Cuando hablamos de seguimiento de las cláusulas lingüísticas incluidas en los contratos, nos referimos a si se ha verificado el cumplimiento de dichas cláusulas lingüísticas, si se han tenido en cuenta quejas sobre el incumplimiento de las cláusulas lingüísticas, si se han adoptado medidas para corregir incumplimientos, etc.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
E13	¿Se hace un seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas recogidas en los contratos?	1	<b>Ninguno</b>	En la organización no se realiza un seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas de los contratos.	0	La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 4 valores posibles, será: 0, 25, 75 o 100. <b>PBE13 = valor puntuación X 0.27</b>
		2	<b>Pocos</b>	Se hace un seguimiento, pero no de forma sistemática: esporádicamente, en algunos contratos, y en algunos departamentos de la organización.	25	
		4	<b>Bastantes</b>	Se realiza un seguimiento sistemático, pero sobre todo en aquellos orientados a la prestación de servicios a la ciudadanía en nombre de la organización.	75	
		5	<b>Todos</b>	Existe una sistemática de seguimiento en la que se analizan todos los contratos de la entidad.	100	

**Indicador 1.0.6.20: Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios (30%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
1.0.6.20	<b>Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios</b>	<p>Con este indicador no queremos conocer el número de subvenciones y convenios a los que se hace seguimiento de las cláusulas lingüísticas incorporadas. Se pretende conocer si la entidad realiza un seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas de las subvenciones y convenios, siempre que las actividades objeto de las mismas impliquen un contacto directo con la ciudadanía, o cuando su objeto esté fuertemente afectado por el uso de la lengua.</p> <p>Cuando hablamos de seguimiento de las cláusulas lingüísticas incorporadas a las subvenciones y convenios nos referimos a si se ha verificado el cumplimiento de dichas cláusulas lingüísticas, si se han tenido en cuenta quejas sobre el incumplimiento de las cláusulas lingüísticas, si se han adoptado medidas para corregir incumplimientos, etc.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
E14	¿Se hace un seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas recogidas en las subvenciones y convenios?	1	<b>Ninguno</b>	No se realiza seguimiento de las cláusulas lingüísticas de subvenciones y convenios en la entidad.	0	La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 4 valores posibles, será: 0, 25, 75 o 100. <b>PBE14 = valor puntuación X 0.18</b>
		2	<b>Pocos</b>	Se realiza un seguimiento, pero no sistemático: esporádicamente, en algunas de las subvenciones y convenios correspondientes y en algunos departamentos de la entidad.	25	
		4	<b>Bastantes</b>	Se hace un seguimiento sistemático, pero sobre todo en aquellos dirigidos a ofrecer servicios a la ciudadanía en nombre de la organización.	75	
		5	<b>Todos</b>	Existe una sistemática de seguimiento en la que se analizan todas las subvenciones y convenios correspondientes.	100	

## Eje 2: USO (70%)

### ÁMBITO1: LENGUA DE SERVICIO (30%)

#### Área 2.1.1: IMAGEN (20%)

**Indicador 2.1.1.21: Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera. (20%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.1.21	<b>Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera</b>	<p>Este indicador medirá en qué lengua oficial tiene la entidad los rótulos fijos y los provisionales a su cargo, así como los audiovisuales (pantallas, mensajes emitidos desde altavoces...).</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>Tipos de soportes. En las sedes de la entidad, tanto en el interior como en el exterior, deben tenerse en cuenta los rótulos, tanto fijos como eventuales, y audiovisuales existentes en los espacios de mayor afluencia ciudadana. Los más frecuentes son las señales de identificación de lugares y/o servicios, los mensajes de voz automáticos emitidos por altavoces y los paneles electrónicos de información a la ciudadanía, tanto fijos como provisionales.</p> <p>Procedimiento de cálculo de los porcentajes de situación lingüística. Se calculará mediante observación, indicando la lengua en la que se encuentran los elementos destinados a la ciudadanía en la sede o sedes de la entidad, en los espacios de mayor afluencia. Al menos, en las entidades pequeñas, se analizarán cinco rótulos fijos y cinco provisionales. Los audiovisuales tendrán la consideración de elementos provisionales.</p> <p>También se puede utilizar una muestra más amplia de rótulos según el tamaño de la organización.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E15.1	¿En qué idioma oficial está la rotulación fija?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en euskera.	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE15.1 = (A+B) x 0.033</b> <b>PBE15.2 = (A+B) x 0.05</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de elementos bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en castellano.	%	
E15.2	¿En qué idiomas oficiales están los rótulos temporales y los audiovisuales?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en euskera.	%	
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de elementos bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en castellano.	%	

Ponderación: E15.1. = 40%; E 15.2.= 60%

**Indicador 2.1.1.22: Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera. (20%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.1.22	<b>Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera.</b>	<p>A través de este indicador se medirá la lengua oficial en la que se han publicado las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>Tipos de soportes. Publicaciones que la propia organización edita con el fin de llegar a toda la ciudadanía o al público más amplio posible: revistas, programas, agendas, hojas informativas, memorias, libros, anuncios, campañas publicitarias, etc.</p>

		<p>Procedimiento para calcular los porcentajes de la situación lingüística: en una misma institución puede variar mucho el tratamiento lingüístico de estos elementos de un servicio a otro o de un elemento a otro. Dado que esto dificulta enormemente el procedimiento de cálculo de un dato de la situación lingüística para toda la organización, se propone limitar la medición a las publicaciones de mayor impacto y a los anuncios y campañas publicitarias, teniendo en cuenta las siguientes pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los de mayor difusión: los dirigidos a toda la ciudadanía y/o a las personas usuarias de los servicios de mayor uso.</li> <li>• Los publicados con mayor frecuencia por la organización.</li> </ul> <p>Este indicador se trabajará en dos preguntas: la correspondiente a las publicaciones y la correspondiente a los anuncios y campañas publicitarias difundidas.</p> <p>La medición se realizará mediante observación para responder a cada una de las preguntas, tomando al menos las cinco últimas publicaciones de la organización y los cinco últimos anuncios y campañas publicitarias, y analizando las lenguas oficiales en las que se encuentran.</p> <p>Para cada pregunta se calculará la media de los elementos analizados, tanto en euskera como en bilingüe y en castellano.</p> <p>También se puede utilizar una muestra más amplia para cada elemento.</p> <p>En el caso de que el número de publicaciones, anuncios y campañas publicitarias publicadas por alguna entidad no alcance los cinco ejemplares mencionados, deberá realizar el cálculo en función del número total de publicaciones publicadas.</p>
--	--	--

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E16.1	¿Cuál es la presencia de cada lengua oficial en las publicaciones de la institución?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en euskera.	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE16.1. = (A+B) x 0.05</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de elementos bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en castellano.	%	
E16.2	¿Cuál es la presencia de cada lengua oficial en los anuncios y publicidad difundidos por la institución?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en euskera.	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE16.2 = (A+B) x 0.033</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de elementos bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en castellano.	%	

Ponderación: E16.1. = 60%; E16.2 = 40%

**Indicador 2.1.1.23: La entidad utiliza el euskera en las comparencias institucionales. (30%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.1.23	<b>La entidad utiliza el euskera en las comparencias institucionales.</b>	<p>Este indicador medirá en qué lengua se realizan las comparencias institucionales de la entidad (presentaciones, ruedas de prensa...).</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b> A la hora de medir la actividad en euskera se debe tener en cuenta que se pregunta por la oferta de idiomas oficiales realizada por la institución (no por la lengua oficial utilizada por los destinatarios en los actos, cursos, jornadas, etc.).</p> <p>Criterio a seguir a la hora de determinar los porcentajes solicitados:</p> <p>De las unidades informativas expuestas a lo largo de la actividad, se pregunta cuántas han sido expuestas o dadas en euskera y cuántas en castellano; nos referimos a la cantidad de información dada, no al tiempo hablado en una u otra lengua oficial.</p> <p><u>A modo de ejemplo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si en el acto se repite la misma información expuesta en las dos lenguas oficiales, la respuesta sería:</li> </ul> <p style="text-align: center;">- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100%</p>



		<p>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si de las 10 unidades informativas expuestas en el acto, 5 han sido impartidas en euskera y 5 en castellano, sin ofrecer la misma información en las dos lenguas oficiales, consideraremos que se ha hecho un uso "equilibrado" de las lenguas y la respuesta sería la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100%</li> </ul> </li> <li>Si de las 10 unidades informativas expuestas en el ejercicio, 2 han sido dadas en euskera y 10 en castellano (repetiendo también en castellano las expuestas en euskera), la respuesta sería la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100%</li> </ul> </li> <li>Si de las 10 unidades informativas expuestas, 2 se han dado en euskera y 8 en castellano (sin repetir información): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 80%</li> </ul> </li> <li>En el caso de que se utilice soporte escrito para la presentación, si se habla verbalmente en euskera, aunque el escrito esté en castellano, o viceversa, si el escrito aparece en euskera y el oral en castellano: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100%</li> </ul> </li> </ul> <p>Se calculará mediante observación, recogiendo el número de unidades informativas en euskera y castellano facilitadas por los miembros de la organización (personal y representantes políticos) en las cinco últimas comparecencias.</p> <p>En la muestra también se pueden considerar más eventos: se deben analizar al menos cinco (si la entidad ha realizado menos de cinco actos al año, todos los que se han realizado).</p> <p>El resultado final será la media de los resultados de estos cinco elementos medidos, tanto en euskera como en castellano.</p>
--	--	--

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E17	¿Qué parte de la información se ha dado en euskera y qué parte en castellano en las comparecencias de la entidad (presentaciones, ruedas de prensa...)?	A	Información dada en euskera (%)	Porcentaje de información facilitada en euskera sobre la información total facilitada por la entidad en las comparecencias institucionales.	%	La suma de ambos porcentajes no debe ser 100. El valor a tener en cuenta para la puntuación es el porcentaje de información facilitada en euskera. <b>PBE17 = A x 0.126</b>
		C	Información dada en castellano (%)	Porcentaje de información facilitada en castellano sobre la información total facilitada por la entidad en las comparecencias institucionales.	%	

**Indicador 2.1.1.24: La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera. (30%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.1.24	<b>La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera.</b>	<p>A través de este indicador se recogerá cuál es el uso de las lenguas oficiales en la web de la entidad y en las redes sociales.</p> <p><b>PAUTAS DE RESPUESTA:</b> Este indicador se trabajará en varias preguntas.</p> <p>Por un lado, los relativos a la web: se analizará por observación en qué lenguas oficiales están disponibles las cinco últimas noticias, los cinco primeros modelos de documentos disponibles para la ciudadanía y los cinco primeros trámites online.</p> <p>Por otro, las redes sociales: se analizará a través de la observación en qué lenguas oficiales se encuentran los últimos cinco contenidos publicados en la red social de mayor difusión.</p> <p>Las muestras mínimas son las que aquí se proponen, también se pueden tomar muestras más grandes: tanto analizando más contenidos en la web como observando más redes sociales.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E18.1	¿En qué idiomas oficiales se publican las noticias de la web?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en euskera.	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE18.1 = (A+B) x 0.037</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de elementos bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en castellano.	%	
E18.2	¿En qué lenguas oficiales se encuentran los modelos de documentos a disposición de la ciudadanía en la web?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en euskera.	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE18.2 = (A+B) x 0.037</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de elementos bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en castellano.	%	
E18.3	¿En qué lenguas oficiales se encuentran los trámites que la ciudadanía pueden realizar a través de la web?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en euskera.	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE18.3 = (A+B) x 0.025</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de elementos bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en castellano.	%	
E18.4	¿En qué lenguas oficiales están los contenidos que se publican en la red social de mayor difusión?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en euskera.	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE18.4 = (A+B) x 0.025</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de elementos bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de elementos (casi) exclusivamente en castellano.	%	

**Área 2.1.2: COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA (80%)**

**Indicador 2.1.2.25: 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 (20%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.2.25	<b>En la atención oral, el personal ofrece de forma</b>	Este indicador se analizará a través del personal relacionado con la ciudadanía. En caso de que los trabajadores no tengan contacto con la ciudadanía, deberán manifestarlo así.

<b>activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida</b>	<p>El personal que se relacione con la ciudadanía deberá indicar la lengua oficial en la que se presta el servicio a la ciudadanía, es decir, la lengua oficial en la que se dirige la persona antes de iniciar el diálogo. En definitiva, esta variable indicará la lengua oficial que el trabajador ha ofrecido al ciudadano.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b> A la hora de realizar la medición de este indicador hay que tener en cuenta que si todo el personal rellena la encuesta, no habrá problemas muestrales, pero si se realiza por muestreo, habrá que tener en cuenta que en la muestra haya suficiente del personal relacionado con el ciudadano para que el resultado sea representativo.</p>
---	--

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones	Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L8	¿En qué lengua oficial prestas servicio a la ciudadanía hasta que el ciudadano o la ciudadana explicitan qué lengua quieren utilizar?	99 No me corresponde, no puedo evaluar, no tengo relación con la ciudadanía.	(-1) excluyente	<p>Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado la opción de respuesta "99", se debe calcular el porcentaje de personal que haya respondido cada una de las otras 11 opciones de respuesta y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta.</p> <p><b>PBL8 =</b> (((porcentaje de respuesta 0/100) x 0)) + (porcentaje de respuesta 1/100) x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 6/100) x 60) + ((porcentaje de respuesta 7/100) x 70) + ((porcentaje de respuesta 8/100) x 80) + ((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100)) <b>x 0.036</b></p> <p>Si todos los trabajadores han optado por la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador L8 (25%) debe redistribuirse entre el resto de indicadores de la misma área en función del peso que cada indicador tenía anteriormente.</p>
		0 Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	0	
		1 Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %.	10	
		2 Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	20	
		3 Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	30	
		4 Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	40	
		5 Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	50	
		6 Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	60	
		7 Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	70	
		8 Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	80	
		9 Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %.	90	
		10 Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	100	

**Indicador 2.1.2.26: En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite. (25%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.2.26	<b>En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite</b>	<p>Este indicador analiza el siguiente paso: cómo recibe la respuesta el ciudadano tras explicitar que quiere recibir el servicio en euskera.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b> Se mirará la variable desde dos vertientes: por un lado, se preguntará al personal que se relaciona con la ciudadanía en qué idioma oficial presta servicio a los ciudadanos que se inician en euskera, entendiendo que estos ciudadanos quieren recibir el servicio en euskera.</p> <p>Por otro lado, se preguntará a los trabajadores que no son capaces de prestar servicio en euskera cómo actúan en estas situaciones, es decir, cómo canalizan la elección que ha hecho el ciudadano.</p> <p>A la hora de realizar la medición de este indicador hay que tener en cuenta que si todo el personal tiene que rellenar la encuesta, no habrá problemas muestrales, pero si se realiza por muestreo, habrá que tener en cuenta que haya una muestra suficiente del personal relacionado con el ciudadano para que el resultado sea representativo.</p> <p>Se llevarán al sistema de indicadores las respuestas a la pregunta L9.1. La pregunta L9.2 sólo se plantea de cara al acceso a información adicional sobre el indicador.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L9.1	¿En qué idioma oficial prestas el servicio si el ciudadano o la ciudadana inician la conversación en euskera?	99	No me corresponde, no puedo evaluar, no tengo relación con la ciudadanía.	(-1) excluyente	<p>Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado la opción de respuesta "99", se debe calcular el porcentaje de personal que haya respondido cada una de las otras 11 opciones de respuesta y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta.</p> <p><b>PBL19.1 = [((porcentaje de respuesta 0/100) x 0) + (porcentaje de respuesta 1/100) x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 6/100) x 60) + ((porcentaje de respuesta 7/100) x 70) + ((porcentaje de respuesta 8/100) x 80) + ((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100)] x 0.42</b></p> <p>Si todos los trabajadores han optado por la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador L9.1 (25%) debe redistribuirse entre el resto de indicadores de la misma área en función del peso que cada indicador tenía anteriormente.</p>
		0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	0	
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %.	10	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	20	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	30	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	40	
		5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	50	
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	60	
		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	70	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	80	
		9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %.	90	
		10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	100	
L9.2	¿Qué haces si no eres capaz de atender al ciudadano o a la ciudadana en euskera?	99	No me corresponde: soy capaz de atender al ciudadano/a en euskera.	%	No se tendrá en cuenta para el cálculo de la puntuación y no se llevará al sistema de indicadores
		1	Pido al ciudadano/a que lo haga en castellano.	%	
		2	Pido al ciudadano/a que se exprese lentamente en euskera y yo le hablo en castellano.	%	
		4	En la organización no hay establecido ningún protocolo, pero pido a otro compañero/a que atienda al ciudadano/a.	%	
		5	Tal y como establece el protocolo de la organización, pido a otro compañero/a que atienda al ciudadano/a.	%	

Las respuestas a la pregunta L9.2 no serán ponderadas ni trasladadas al sistema de indicadores.

Indicador 2.1.2.27: Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera. (20%)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.1.27	Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera	<p>Este indicador analizará cuál es la lengua oficial principal en los eventos y cursos organizados por la entidad para la ciudadanía.</p> <p>A la hora de medir la actividad en euskera se tendrá en cuenta que se pregunta por la oferta de idiomas oficiales realizada por la institución (no por la lengua oficial utilizada por los destinatarios en dichos actos y cursos).</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA: El criterio a seguir a la hora de determinar los porcentajes solicitados en relación a los eventos ofertados a la ciudadanía será el número de unidades informativas</b></p>

	<p>expuestas a lo largo de la actividad en euskera y en castellano. Es decir, nos referimos a la cantidad de información expuesta, no al tiempo hablado en una u otra lengua oficial.</p> <p>La medición se realizará mediante muestra: cuál ha sido la lengua oficial de uso principal en los cinco últimos eventos organizados por la entidad (se tendrá en cuenta la actuación de los ponentes y el material utilizado para ello, no la de la ciudadanía).</p> <p>Para medir el uso del euskera en los eventos, se seguirán las mismas pautas que para las comparecencias institucionales:</p> <p><u>A modo de ejemplo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Si en el acto se repite la misma información expuesta en las dos lenguas oficiales, la respuesta sería:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100%</li> </ul> </li> <li>• <i>Si de las 10 unidades informativas expuestas en el acto, 5 han sido impartidas en euskera y 5 en castellano, sin ofrecer la misma información en las dos lenguas oficiales, consideraremos que se ha hecho un uso "equilibrado" de las lenguas y la respuesta sería la siguiente:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100%</li> </ul> </li> <li>• <i>Si de las 10 unidades informativas expuestas en el ejercicio, 2 han sido dadas en euskera y 10 en castellano (repetiendo también en castellano las expuestas en euskera), la respuesta sería la siguiente:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100%</li> </ul> </li> <li>• <i>Si de las 10 unidades informativas expuestas, 2 se han dado en euskera y 8 en castellano (sin repetir información):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 80%</li> </ul> </li> <li>• <i>En el caso de que se utilice soporte escrito para la presentación, si se habla verbalmente en euskera, aunque el escrito esté en castellano, o viceversa, si el escrito aparece en euskera y el oral en castellano:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100%</li> <li>- Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100%</li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>En el caso de los cursos dirigidos a la ciudadanía,</u></b> si el curso se ha ofertado en euskera y castellano, el porcentaje será del 100% en euskera y del 100% en castellano.</p> <p>En la muestra también se pueden considerar más eventos y cursos, pero para que el resultado sea significativo hay que analizar al menos cinco de cada uno. No obstante, en el caso de que la entidad haya realizado menos de cinco eventos al año o haya ofertado menos de cinco cursos, el cálculo deberá hacerse en función del total de los realizados u ofertados.</p> <p>El resultado final será la media de los resultados de estos elementos medidos, tanto en euskera como en castellano.</p>
--	---

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E19.1	¿Cuál ha sido la principal lengua oficial en los últimos cinco actos organizados por la institución para la ciudadanía?	99	<b>No corresponde</b>	La entidad no organiza eventos para la ciudadanía.	(-1)	<p>La suma de ambos porcentajes no debe ser 100. El valor a tener en cuenta para la puntuación es el porcentaje de información facilitada en euskera.</p> <p><b>PB19.1 = A x 0.168</b></p> <p>Si se ha seleccionado la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador E19.1 (10%), debe redistribuirse en el E19.2 y asignarle todo su peso.</p> <p>Si el indicador 2.1.2.27 no corresponde a la entidad, el valor del índice de ponderación (20%) debe redistribuirse entre los indicadores correspondientes al área, asignando a cada uno el peso correspondiente.</p>
		A	<b>Información dada en euskera (%)</b>	Porcentaje de información facilitada en euskera sobre el total de información facilitada por la entidad en los eventos ofrecidos a la ciudadanía.	%	
		C	<b>Información dada en castellano (%)</b>	Porcentaje de información facilitada en castellano sobre el total de información facilitada por la entidad en los eventos ofrecidos a la ciudadanía.	%	
E19.2	¿Cuál ha sido la principal lengua oficial en los últimos cinco cursos organizados por la institución?	99	<b>No corresponde</b>	La entidad no organiza cursos para la ciudadanía.	(-1)	<p>La suma de ambos porcentajes no debe ser 100. El valor a tener en cuenta para la puntuación es el porcentaje de cursos ofertados en euskera.</p> <p><b>PBE19.2 = A x 0.168</b></p> <p>Si se ha seleccionado la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador E19.2 (10%), debe redistribuirse en el E19.1. y asignarle todo su peso.</p> <p>Si el indicador 2.1.2.27 no corresponde a la entidad, el valor del índice de ponderación (20%) debe redistribuirse entre los indicadores correspondientes al área, asignando a cada uno el peso correspondiente.</p>
		A	<b>Información dada en euskera (%)</b>	Porcentaje de cursos impartidos en euskera sobre el total de cursos organizados por la entidad.	%	
		C	<b>Información dada en castellano (%)</b>	Porcentaje de cursos impartidos en castellano sobre el total de cursos organizados por la entidad.	%	

Ponderación: E 19.1. = 10%; E 19.2 = 10%

**Indicador 2.1.2.28: Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales. (15%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.2.28	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales.	<p>Con este indicador se medirá la forma en que la organización envía y facilita los escritos a la ciudadanía cuando se trate de las primeras comunicaciones o cuando ésta no haya explicitado la lengua oficial que desea utilizar en sus relaciones con la administración.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>La observación se realizará mediante muestra: cada mes se tomarán del registro de salida o por otro medio previsto por la entidad, los dos primeros documentos enviados a la ciudadanía, y se verá en qué idioma oficial se encuentran. Lo mismo se hará con los escritos y/o documentos accesibles a la ciudadanía (formularios, hojas informativas...).</p> <p>Si en un mes no se han enviado dos documentos, se tomará el tercero del mes anterior. Asimismo, si en los puntos de información al público no hay nuevos documentos puestos a su disposición, no se tendrá en cuenta para su medición.</p> <p>Se puede ampliar la muestra si se quiere, es decir, basarse en más de dos documentos al mes.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E20	¿En qué idioma oficial están las comunicaciones escritas dirigidas a la ciudadanía?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de comunicaciones (casi) exclusivamente en euskera	%	<p>El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe".</p> <p><b>PBE20= (A+B) x 0.252</b></p>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de comunicaciones bilingües o predominantemente bilingües.	%	

		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de comunicaciones (casi) exclusivamente en castellano.	%	
--	--	---	--------------------------	---	---	--

**Indicador 2.1.2.29: A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera. (20%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.2.29	<b>A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera</b>	<p>A través de este indicador se medirá la forma en que la entidad envía y/o ofrece los escritos a los ciudadanos que han presentado la documentación en euskera o que han optado por el euskera.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b> Se realizará una observación mediante muestras: en cada mes se tomarán los dos primeros documentos presentados por la ciudadanía en euskera y se analizarán las lenguas oficiales en las que la entidad ha respondido.</p> <p>Si en un mes no se han presentado dos documentos en euskera, se tomará el tercero o cuarto del mes anterior. Se puede ampliar la muestra analizando más de dos documentos por mes.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E21	¿En qué lengua oficial se responde a los documentos presentados por la ciudadanía en euskera?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de respuestas dadas (casi) exclusivamente en euskera.	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE21= (A+B) x 0.336</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de respuestas bilingües o predominantemente bilingües.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de respuestas dadas (casi) exclusivamente en castellano.	%	

Indicador 2.1.2.30: La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera oralmente (\*No se pondera)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.2.30	La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera oralmente	<p>En este indicador se analizará la actuación oral de la ciudadanía a través del personal que se relaciona con la ciudadanía, en relación a la forma en la que la ciudadanía lo hace.</p> <p>Asimismo, se pretende analizar si la explicitación por parte de la entidad de la oferta de prestación del servicio en euskera (que el personal haga la primera palabra en euskera o utilice cualquier otro distintivo) influye en el comportamiento lingüístico de la ciudadanía.</p> <p>Este indicador no se tendrá en cuenta en las ponderaciones de la evaluación, ya que se basa en la actuación de la ciudadanía, es decir, se centra en la demanda, no en la oferta que realiza la organización.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L10	¿En qué lengua oficial suele dirigirse a ti la ciudadanía?	99	No me corresponde, no puedo evaluar, no tengo relación con la ciudadanía.	%	No se tendrá en cuenta para obtener el porcentaje para el sistema de puntuación: $L10 \% = [((\text{porcentaje de respuesta } 0/100) \times 0) + (\text{porcentaje de respuesta } 1/100) \times 10) + ((\text{porcentaje de respuesta } 2/100) \times 20) + ((\text{porcentaje de respuesta } 3/100) \times 30) + ((\text{porcentaje de respuesta } 4/100) \times 40) + ((\text{porcentaje de respuesta } 5/100) \times 50) + ((\text{porcentaje de respuesta } 6/100) \times 60) + ((\text{porcentaje de respuesta } 7/100) \times 70) + ((\text{porcentaje de respuesta } 8/100) \times 80) + ((\text{porcentaje de respuesta } 9/100) \times 90) + ((\text{porcentaje de respuesta } 10/100) \times 100)]$
		0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	%	
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %.	%	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	%	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	%	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	%	
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	%	
		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	%	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	%	
		9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %.	%	
10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	%			

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L11	¿En qué idioma oficial te hablan los ciudadanos/as cuando les invitas a hablar en euskera (bien por un distintivo o porque les haces el primer saludo	99	No me corresponde, no puedo evaluar, no tengo relación con la ciudadanía.	%	No se tendrá en cuenta para obtener el porcentaje para el sistema de puntuación: $L11 \% = [((\text{porcentaje de respuesta } 0/100) \times 0) + (\text{porcentaje de respuesta } 1/100) \times 10) + ((\text{porcentaje de respuesta } 2/100) \times 20) + ((\text{porcentaje de respuesta } 3/100) \times 30) + ((\text{porcentaje de respuesta } 4/100) \times 40) + ((\text{porcentaje de respuesta } 5/100) \times 50) + ((\text{porcentaje de respuesta } 6/100) \times 60) + ((\text{porcentaje de respuesta } 7/100) \times 70) + ((\text{porcentaje de respuesta } 8/100) \times 80) +$
		0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	%	
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %.	%	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	%	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	%	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	%	



	<b>o la primera palabra en euskera)?</b>	5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	%	((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100)]
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	%	
		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	%	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	%	
		9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %.	%	
		10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	%	

Se llevarán al sistema de indicadores los resultados de la pregunta L10, pero no se ponderan.

Los resultados de la pregunta L11 no serán ponderados ni trasladados al sistema de indicadores.

**Indicador 2.1.2.31: La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera por escrito. (\*No se pondera)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.1.3.31	<b>La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera por escrito</b>	<p>En este indicador se analizará la actuación escrita de la ciudadanía.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>La medición se realizará mediante observación: se observará en el registro o en otra forma que la entidad prevea al efecto, la lengua oficial en la que se encuentran los dos primeros documentos presentados por la ciudadanía al mes.</p> <p>Si en un mes no existen dos documentos presentados por la ciudadanía, se tomará el tercero o cuarto del mes anterior para la medición.</p> <p>Se puede ampliar la muestra y analizar más de dos documentos al mes. Este indicador no se tendrá en cuenta en las ponderaciones de la evaluación, ya que se basa en la actuación de la ciudadanía, es decir, se centra en la demanda, no en la oferta que realiza la organización.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E22	<b>¿En qué lenguas oficiales están los documentos recibidos de la ciudadanía?</b>	A	<b>En euskera (%)</b> Porcentaje de documentos recibidos (casi) exclusivamente en euskera.	%	No se tendrá en cuenta para el sistema de puntuación. <b>% E22 = (A+B)</b>
		B	<b>En bilingüe (%)</b> Porcentaje de documentos recibidos en ambas lenguas o principalmente en ambas.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b> Porcentaje de documentos recibidos (casi) exclusivamente en castellano.	%	

## ÁMBITO 2: LENGUA DE TRABAJO (70%)

### Área 2.2.1: COMUNICACIONES INTERNAS (30%)

Indicador 2.2.1.32: Las reuniones de trabajo se realizan en euskera. (20%)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.1.32	<b>Las reuniones de trabajo se realizan en euskera</b>	<p>Este indicador permitirá conocer las lenguas oficiales en las que los trabajadores realizan habitualmente reuniones de trabajo intrainstitucionales (las reuniones con otros organismos o empresas se analizarán en el ámbito de la acción exterior).</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b> La información se recabará a través del personal que mantiene reuniones de trabajo o de los medidores utilizados para medir el uso del euskera en las salas de reuniones.</p> <p>Se consultará al personal sobre las lenguas oficiales utilizadas en las reuniones. Además, la organización deberá responder a la utilización de los dispositivos de medición del uso de las lenguas en las salas de reuniones. En caso de no utilizar un medidor, seleccionarán la opción de respuesta "no procede" y la respuesta no se utilizará para el cálculo.</p> <p>En caso de responder a ambas preguntas, el valor de los indicadores será la media entre ambos.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E23	¿En qué lengua oficial se realizan las reuniones en tu organización?	9	No procede, no existen dispositivos de medición del uso del lenguaje en las salas de reuniones.	(-1) excluyente	<p>Para el sistema de puntuación se tendrá en cuenta el porcentaje del índice de uso del euskera.  <math>PBE23 = E23\% \times 0.147</math>                      "Si se ha seleccionado la opción de respuesta "9", el valor del índice de ponderación correspondiente a la pregunta E23 se añadirá al valor de ponderación de la pregunta L12.</p>
		0	Índice de uso del euskera medido por instrumentos de medición	%	

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L12	¿En qué idioma oficial realizáis las reuniones internas de trabajo?	99	No me corresponde, no hacemos reuniones de trabajo.	(-1) excluyente	<p>Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado la opción de respuesta "99", se debe calcular el porcentaje de personal que haya respondido cada una de las otras 11 opciones de respuesta y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta.</p> $PBL12 = [((\text{porcentaje de respuesta } 0/100) \times 0) + (\text{porcentaje de respuesta } 1/100) \times 10) + ((\text{porcentaje de respuesta } 2/100) \times 20) + ((\text{porcentaje de respuesta } 3/100) \times 30) + ((\text{porcentaje de respuesta } 4/100) \times 40) + ((\text{porcentaje de respuesta } 5/100) \times 50) + ((\text{porcentaje de respuesta } 6/100) \times 60) + ((\text{porcentaje de respuesta } 7/100) \times 70) + ((\text{porcentaje de respuesta } 8/100) \times 80) + ((\text{porcentaje de respuesta } 9/100) \times 90) + ((\text{porcentaje de respuesta } 10/100) \times 100))] \times 0,147$ <p>Si todo el personal ha optado por la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador L12 debe redistribuirse entre el resto de indicadores de la misma área, en función del peso que cada indicador tuviera anteriormente.</p>
		0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	%	
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %	%	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	%	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	%	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	%	
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	%	
		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	%	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	%	
9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %..	%			

		10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	%	
--	--	----	--	---	--

Este indicador está relacionado con dos preguntas: E23 para la organización y L12 para el personal, ambas de igual peso (Ponderación: L12 = 10% ; E23 = 10%).

**Indicador 2.2.1.33: La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera (25%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.1.33	<b>La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera</b>	Este indicador permitirá conocer la lengua oficial en la que se realiza la relación oral de trabajo entre el personal, siempre relacionada con la actividad laboral: la relación formal.

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones	Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
L13	<b>¿En qué idioma oficial mantiene relaciones orales con sus compañeros de trabajo?</b>	0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	%	Se debe calcular el porcentaje del personal que ha respondido cada una de las 11 opciones de respuesta, y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta. <b>PBL13 = [((porcentaje de respuesta 0/100) x 0) + (porcentaje de respuesta 1/100) x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 6/100) x 60) + ((porcentaje de respuesta 7/100) x 70) + ((porcentaje de respuesta 8/100) x 80) + ((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100)] x 0,367</b>
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %	%	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	%	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	%	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	%	
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	%	
		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	%	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	%	
		9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %..	%	
		10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	%	

**Indicador 2.2.1.34: La relación no formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera. (\*No se ponderará)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.1.34	<b>La relación no formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera</b>	A través de este indicador conoceremos qué lengua oficial utilizan los trabajadores en sus relaciones informales (de descansos y momentos de descanso).  Los resultados de este indicador no serán tenidos en cuenta a la hora de realizar la ponderación en la evaluación del plan de uso.

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L14	¿En qué idioma oficial sueles relacionarte informalmente con tus compañeros/as (en los descansos, etc.)?	0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	%	<p>Se debe calcular el porcentaje del personal que ha respondido cada una de las 11 opciones de respuesta, y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta.</p> <p><b>% L14 =</b> (((porcentaje de respuesta 0/100) x 0)) + (porcentaje de respuesta 1/100 x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 6/100) x 60) + ((porcentaje de respuesta 7/100) x 70) + ((porcentaje de respuesta 8/100) x 80) + ((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100))</p>
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %	%	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	%	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	%	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	%	
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	%	
		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	%	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	%	
		9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %..	%	
		10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	%	

Los resultados de la pregunta L14 se trasladan al sistema de indicadores pero no se ponderan.

**Indicador 2.2.1.35: Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera. (20%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.1.35	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera	<p>A través de este indicador se analizarán las lenguas oficiales en las que el personal de la entidad escribe y obtiene los escritos o comunicaciones laborales.</p> <p>Las comunicaciones laborales, en general, pueden definirse como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las comunicaciones de carácter general (circulares, intranet, tablones de notas y anuncios, etc.) que se realizan a través de las herramientas de comunicación gestionadas por la organización, así como los documentos susceptibles de consulta, siempre que se trate de documentos sujetos a responsabilidad de la organización.</li> <li>Escritos de reuniones de trabajo (convocatorias, actas, mensajes, informes...).</li> <li>En general, todo documento interno producido en comunicaciones horizontales o verticales (notificaciones, oficios, mensajes, cartas, documentación procedente del área de personal...).</li> </ul>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
L15	¿En qué idioma oficial están redactados los escritos internos (actas, convocatorias, informes, circulares internas, correos electrónicos, notificaciones, documentación del área de personal...)?  *las que tu mismo/a escribes y las que recibes	A	En euskera (%)	Porcentaje de documentos redactados (casi) íntegramente en euskera.	%	<p>El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe".</p> <p><b>PBL15 = (A+B) x 0.294</b></p>
		B	En bilingüe (%)	Porcentaje de documentos redactados en bilingüe o principalmente en bilingüe.	%	
		C	En castellano (%)	Porcentaje de documentos redactados (casi) íntegramente en castellano.	%	

**Indicador 2.2.1.36: Los procedimientos administrativos internos de la organización se ponen en marcha en euskera (15%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.1.36	<b>Los procedimientos administrativos internos de la organización se ponen en marcha en euskera</b>	<p>En este indicador se medirá en qué lengua oficial se han puesto en marcha los procedimientos administrativos de la entidad (contratos, subvenciones, sanciones, autorizaciones, reclamaciones...).</p> <p>Somos conscientes de que en la actualidad en diferentes instituciones es muy difícil que todos los pasos para la tramitación de los procedimientos administrativos se realicen únicamente en euskera. Por ello, en este indicador proponemos estimar mediante la observación el número de procedimientos iniciados en euskera.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>El cálculo se realizará mediante observación, analizando el idioma oficial en el que se ha iniciado el primer procedimiento finalizado en el mes. Se tendrán en cuenta al menos doce procedimientos; si no los hubiera en un mes, se tomará el segundo del mes anterior. La muestra puede ampliarse teniendo en cuenta más de doce procedimientos.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E24	¿En qué lengua oficial se han iniciado los procedimientos administrativos analizados (subvenciones, contratos, sanciones, autorizaciones...) en el último año?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de procedimientos administrativos iniciados (casi) exclusivamente en euskera	%	<p>El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe".</p> <p><b>PBE24 = (A+B) x 0.22</b></p>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de procedimientos administrativos iniciados en ambas lenguas o principalmente en ambas.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de procedimientos administrativos iniciados (casi) exclusivamente en castellano	%	

**Indicador 2.2.1.37: Las disposiciones generales se ponen en marcha en euskera. (15%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.1.37	<b>Las disposiciones generales se ponen en marcha en euskera</b>	<p>A través de este indicador se medirá en qué lengua oficial se ponen en marcha las disposiciones generales de la organización (leyes, normas, decretos, órdenes, reglamentos, ordenanzas...).</p> <p>Somos conscientes de que en la actualidad en diferentes instituciones es muy difícil que todos los pasos para la tramitación de las disposiciones de carácter general se realicen únicamente en euskera. Por ello, en este indicador proponemos que la observación valore el número de disposiciones generales que se inician en euskera.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>El cálculo se realizará mediante observación, analizando la lengua oficial en la que se ha iniciado la primera disposición mensual. Se tendrán en cuenta, al menos, doce disposiciones; si no las hubiera en un mes, se tomará la segunda del mes anterior. La muestra puede ampliarse.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E25	¿En qué lenguas oficiales se han puesto en marcha las disposiciones generales analizadas en el último año (leyes, normas, decretos, órdenes,	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de disposiciones generales iniciados (casi) exclusivamente en euskera	%	<p>El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe".</p> <p><b>PBE25 = (A+B) x 0.22</b></p>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de disposiciones generales iniciados en ambas lenguas o principalmente en ambas.	%	

	reglamentos, ordenanzas...)?	C	En castellano (%)	Porcentaje de disposiciones generales iniciados (casi) exclusivamente en castellano	%	
--	------------------------------	---	-------------------	---	---	--

**Indicador 2.2.1.38: El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera. (5%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.1.38	El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera	<p>A través de este indicador se medirá el estado del paisaje lingüístico relacionado con el trabajo en la organización. Los elementos a tener en cuenta por el personal a la hora de responder son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pequeña rotulación (armarios, estanterías, carpetas, archivos...)</li> <li>• Murales y similares.</li> <li>• Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente.</li> <li>• Rotulación de máquinas de producción, botones y placas.</li> <li>• Rotulación variable.</li> <li>• Máquinas de café y comida, fotocopiadoras, impresoras...</li> <li>• Instrucciones para la designación de carpetas y documentos en red o soporte informático.</li> </ul>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L16	¿En qué idioma oficial se encuentran los elementos relacionados con el trabajo (etiquetas de carpetas, archivos, pequeña rotulación interna, copiadoras, cafetera...) en su lugar de trabajo?	A	En euskera (%)	Porcentaje de documentos redactados (casi) íntegramente en euskera.	%	<p>El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe".</p> <p><b>PBL16=(A+B) x 0.073</b></p>
		B	En bilingüe (%)	Porcentaje de documentos redactados en bilingüe o principalmente en bilingüe.	%	
		C	En castellano (%)	Porcentaje de documentos redactados (casi) íntegramente en castellano.	%	

## Área 2.2.2: COMUNICACIONES EXTERNAS (20%)

Indicador 2.2.2.39: La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera. (30%)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.2.39	<b>La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera</b>	<p>Este indicador permitirá conocer las lenguas oficiales en las que el personal se relaciona verbalmente con las entidades del sector público. Por tanto, en este indicador se medirá el uso oral de las lenguas oficiales y no la oferta.</p> <p>El indicador se completará con personal que mantenga relaciones verbales con otras instituciones públicas.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones		Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L17	¿En qué lengua oficial te sueles relacionar verbalmente con otras entidades del sector público?	99	No me corresponde, no tengo relación verbal con otras entidades del sector público	(-1) excluyente	<p>Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado la opción de respuesta "99", se debe calcular el porcentaje de personal que haya respondido cada una de las otras 11 opciones de respuesta y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta.</p> <p><b>PBL17 =</b> [((porcentaje de respuesta 0/100) x 0) + (porcentaje de respuesta 1/100) x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 6/100) x 60) + ((porcentaje de respuesta 7/100) x 70) + ((porcentaje de respuesta 8/100) x 80) + ((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100))] <b>x 0,294</b></p> <p>Si todo el personal ha optado por la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador L17 debe redistribuirse entre el resto de indicadores de la misma área en función del peso que cada indicador tuviera anteriormente.</p>
		0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	%	
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %.	%	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	%	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	%	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	%	
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	%	
		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	%	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	%	
		9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %.	%	
10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	%			

**Indicador 2.2.2.40: Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera. (40%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.2.40	Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera	<p>Con este indicador conoceremos las lenguas oficiales en las que la entidad envía sus escritos a otras entidades del sector público.</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b> Para ello, se realizará una observación mediante muestra: en el último año, se tomarán del registro de salida o de otro medio previsto por la entidad para ello, los dos primeros documentos remitidos a las entidades del sector público en cada mes, y se analizará la lengua oficial en la que se encuentran.</p> <p>Si algún mes no existiera, se tomará el/los siguiente/s del mes anterior.</p> <p>La muestra puede ampliarse tomando más de dos documentos al mes.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E26	¿En qué lenguas oficiales están los documentos enviados a otras entidades del sector público en el último año?	A	En euskera (%)	Porcentaje de documentos enviados (casi) exclusivamente en euskera	%	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE26 = (A+B) x 0.392</b>
		B	En bilingüe (%)	Porcentaje de documentos enviados en bilingüe o principalmente en bilingüe.	%	
		C	En castellano (%)	Porcentaje de documentos enviados (casi) exclusivamente en castellano	%	

**Indicador 2.2.2.41: La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera. (15%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.2.41	La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera	<p>Este indicador permite conocer en qué lengua oficial se relaciona verbalmente las personas trabajadoras con el personal de las empresas privadas (proveedores, entidades financieras, entidades colaboradoras, usuarios de servicios...). Por tanto, en este indicador se medirá el uso oral de las lenguas oficiales y no la oferta.</p> <p>El indicador se completará con las personas que mantenga relaciones verbales con personal de empresas privadas.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L18	¿En qué lengua oficial te relacionas verbalmente con las empresas con las que tu organización se relaciona (proveedores, entidades financieras, entidades colaboradoras, usuarios de servicios...)?	99	No me corresponde, no mantengo relaciones verbales con otras entidades privadas con las que mi organización tiene relación.		(-1) excluyente	Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado la opción de respuesta "99", se debe calcular el porcentaje de personal que haya respondido cada una de las otras 11 opciones de respuesta y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta. <b>PBL18</b> [((porcentaje de respuesta 0/100) x 0)) + (porcentaje de respuesta 1/100) x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta
		0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.		%	
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %.		%	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.		%	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.		%	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.		%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.		%	
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.		%	



		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	%	$\frac{5}{100} \times 50 + ((\text{porcentaje de respuesta } 6/100) \times 60) + ((\text{porcentaje de respuesta } 7/100) \times 70) + ((\text{porcentaje de respuesta } 8/100) \times 80) + ((\text{porcentaje de respuesta } 9/100) \times 90) + ((\text{porcentaje de respuesta } 10/100) \times 100)] \times X$ <p style="text-align: right;"><b>0,147</b></p>
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	%	
		9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %.	%	
		10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	%	

**Indicador 2.2.2.42: Las comunicaciones escritas con empresas privadas se realizan en euskera. (15%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.2.42	<b>Las comunicaciones escritas con empresas privadas se realizan en euskera</b>	<p>Este indicador medirá en qué lengua oficial envía la entidad sus escritos a empresas privadas (proveedores, entidades financieras, entidades colaboradoras, usuarios de servicios...).</p> <p><b>INSTRUCCIONES DE RESPUESTA:</b></p> <p>Para ello, se realizará una observación mediante muestra: en el último año, se tomarán del registro de salida o de otro medio previsto por la entidad para ello, los dos primeros documentos enviados a las empresas privadas en cada mes, y se analizará el idioma oficial en el que se encuentran.</p> <p>Si algún mes no existiera, se tomará el/los siguiente/s del mes anterior.</p> <p>La muestra puede ampliarse tomando más de dos documentos al mes.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E27	¿En qué lengua oficial están los documentos enviados en el último año a las empresas con las que se relaciona la entidad (proveedores, entidades financieras, entidades colaboradoras, usuarios de servicios...)?	A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de documentos enviados (casi) exclusivamente en euskera	%	<p>El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe".</p> <p><b>PBE27 = (A+B) x 0.147</b></p>
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de documentos enviados en bilingüe o principalmente en bilingüe.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de documentos enviados (casi) exclusivamente en castellano	%	

## Área 2.2.3: FORMACIÓN (15%)

**Indicador 2.2.3.43: La entidad ofrece formación general en euskera al personal. (35%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.3.43	<b>La entidad ofrece formación general en euskera al personal</b>	Este indicador permitirá medir cuantos cursos de formación general ofrece la entidad al personal en euskera  Además de la oferta formativa organizada por el propio ayuntamiento en función de sus necesidades, en este apartado se medirá también la realizada por otras entidades externas como el IVAP, la Cámara de Comercio o la EHU-UPV.

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E28	<b>De la formación general anual ofrecida por la entidad, ¿cuánto es en euskera?</b>	9	<b>No corresponde</b>	No me corresponde, la entidad no ha realizado ofertas de formación general a sus trabajadores	(-1) excluyente	El valor a calcular para la puntuación es la suma de los porcentajes de "euskera" y "bilingüe". <b>PBE28= (A+B) x 0.257</b> En caso de elegir "9" se redistribuirá entre el resto de indicadores del área.
		A	<b>En euskera (%)</b>	Porcentaje de sesiones formativas impartidas (casi) íntegramente en euskera.	%	
		B	<b>En bilingüe (%)</b>	Porcentaje de sesiones formativas ofertadas en bilingüe o mayoritariamente en bilingüe.	%	
		C	<b>En castellano (%)</b>	Porcentaje de sesiones formativas impartidas (casi) íntegramente en castellano.	%	

**Indicador 2.2.3.44: El personal recibe formación general en euskera. (45%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.3.44	<b>El personal recibe formación general en euskera</b>	A través de este indicador conoceremos en qué lengua oficial ha recibido formación general el personal en el último año; en definitiva, este indicador completa el indicador anterior (2.2.3.43) que nos informa sobre la oferta.  Este indicador se cumplimentará a través del personal que haya recibido formación general, preguntando en qué idioma oficial ha recibido dicha formación.

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L19	<b>¿En qué idioma oficial ha recibido formación general en el último año?</b>	99	No me corresponde, no he recibido formación general en el último año		(-1) excluyente	Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado la opción de respuesta "99", se debe calcular el porcentaje de personal que haya respondido cada una de las otras 11 opciones de respuesta y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta. <b>PBL19 = [((porcentaje de respuesta 0/100) x 0) + (porcentaje de respuesta 1/100) x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 6/100) x 60) + ((porcentaje de respuesta 7/100) x 70) + ((porcentaje de respuesta 8/100) x 80) + ((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100)] x 0,33</b> Si todo el personal ha optado por la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador
		0	Siempre o casi siempre en castellano, formación general en euskera inferior al 10 %.		%	
		1	Siempre o casi siempre en castellano, formación general en euskera en torno al 10 %.		%	
		2	Más en castellano que en euskera, formación general en euskera en torno al 20 %.		%	
		3	Más en castellano que en euskera, formación general en euskera en torno al 30 %.		%	
		4	Más en castellano que en euskera, formación general en euskera en torno al 40 %.		%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, formación general en euskera en torno al 50 %.		%	

		6	Más en euskera que en castellano, formación general en euskera en torno al 60 %.	%	L19 debe redistribuirse entre el resto de indicadores de la misma área en función del peso que cada indicador tuviera anteriormente.
		7	Más en euskera que en castellano, formación general en euskera en torno al 70 %.	%	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, formación general en euskera en torno al 80 %.	%	
		9	Siempre o casi siempre en euskera, formación general en euskera en torno al 90 %.	%	
		10	Siempre o casi siempre en euskera, formación general en euskera superior al 90 %.	%	

**Indicador 2.2.3.45: La entidad ofrece formación lingüística al personal. (20%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.3.45	<b>La entidad ofrece formación lingüística al personal</b>	<p>Con este indicador se medirá si la organización ha ofrecido específicamente alguna formación relacionada con el idioma, tanto a través de cursos como de otros formatos (fichas de formación, píldoras...).</p> <p>Se entiende por capacitación lingüística la formación dirigida a facilitar el desarrollo en euskera de las tareas de su puesto de trabajo y no los cursos de acreditación de un nivel de euskera.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
E29	<b>¿Se ofrece a los trabajadores capacitación lingüística que les ayude a realizar las tareas de su puesto de trabajo en euskera?</b>	1	<b>Nada</b>	No se ofrece formación dirigida a la capacitación lingüística del personal.	0	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta, con 4 valores posibles, será : 0, 25, 75 o 100.</p> <p><b>PBE29 = valor puntuación X 0.147</b></p>
		2	<b>Oferta básica</b>	Se ofrece formación lingüística al personal, pero no de forma individualizada o atendiendo a las propias necesidades.	25	
		4	<b>Oferta avanzada</b>	Se imparte formación lingüística al personal de forma individualizada, una vez analizadas sus necesidades.	75	
		5	<b>Oferta muy avanzada</b>	Se imparte formación lingüística al personal de forma individualizada, una vez analizadas sus necesidades. Además, se mide el impacto de la formación en el trabajo diario.	100	

## Área 2.2.4: RECURSOS INFORMÁTICOS (15%)

**Indicador 2.2.4.46: La organización pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera. (50%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.4.46	<b>La organización pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera</b>	Este indicador medirá si los recursos informáticos que la organización pone a disposición de los trabajadores están disponibles (también) en euskera.

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones	Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
L20	<b>De todos los recursos informáticos que utilizas en tu trabajo, ¿cuántos tienes disponibles en euskera?</b>	99	No me corresponde, no utilizo recursos informáticos en mi trabajo.	(-1) excluyente	<p>Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado la opción de respuesta "99", se debe calcular el porcentaje de personal que haya respondido cada una de las otras 11 opciones de respuesta y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta.</p> <p><b>PBL20 = (((porcentaje de respuesta 0/100) x 0) + (porcentaje de respuesta 1/100) x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 6/100) x 60) + ((porcentaje de respuesta 7/100) x 70) + ((porcentaje de respuesta 8/100) x 80) + ((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100))X</b></p> <p style="text-align: center;"><b>0.367</b></p> <p>Si todo el personal ha optado por la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador L20 debe redistribuirse entre el resto de indicadores de la misma área en función del peso que cada indicador tuviera anteriormente.</p>
		0	Todos o casi todos en castellano, menos del 10 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		1	Todos o casi todos en castellano, en torno al 10 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		2	Más en castellano que en euskera, en torno al 20 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		3	Más en castellano que en euskera, en torno al 30 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		4	Más en castellano que en euskera, en torno al 40 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, en torno al 50 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		6	Más en euskera que en castellano, en torno al 60 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		7	Más en euskera que en castellano, en torno al 70 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		8	Todos o casi todos en euskera, en torno al 80 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		9	Todos o casi todos en euskera, en torno al 90 % de los recursos está disponible en euskera.	%	
		10	Todos o casi todos en euskera, más del 90 % de los recursos está disponible en euskera.	%	

**Indicador 2.2.4.47: El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera. (50%)**

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.4.47	<b>El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera</b>	Este indicador medirá las lenguas oficiales en las que el personal utiliza los recursos disponibles en euskera (aplicaciones, recursos ofimáticos...).  Para el cálculo del valor del indicador sólo se tendrán en cuenta las respuestas del personal que utilice medios informáticos.

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones	Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación	
L21	¿En qué lengua oficial utilizas los recursos informáticos que puedes utilizar en euskera?	99	No me corresponde, no utilizo recursos informáticos en mi trabajo.	(-1) excluyente	Sin tener en cuenta al personal que ha seleccionado las opciones de respuesta "98" y "99", se debe calcular el porcentaje de personal que haya respondido cada una de las otras 11 opciones de respuesta y a continuación multiplicar por el valor correspondiente a cada opción de respuesta.  <b>PBL21 = (((porcentaje de respuesta 0/100) x 0) + (porcentaje de respuesta 1/100) x 10) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 20) + ((porcentaje de respuesta 3/100) x 30) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 40) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 50) + ((porcentaje de respuesta 6/100) x 60) + ((porcentaje de respuesta 7/100) x 70) + ((porcentaje de respuesta 8/100) x 80) + ((porcentaje de respuesta 9/100) x 90) + ((porcentaje de respuesta 10/100) x 100)) X 0.367</b>  Si todo el personal ha optado por las opciones de respuesta "98" y "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador L21 debe redistribuirse entre el resto de indicadores de la misma área en función del peso que cada indicador tuviera anteriormente.
		98	No me corresponde, en mi trabajo no tengo ninguna aplicación informática que pueda utilizar en euskera.	(-1) excluyente	
		0	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera inferior al 10 %.	%	
		1	Siempre o casi siempre en castellano, uso del euskera en torno al 10 %.	%	
		2	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 20 %.	%	
		3	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 30 %.	%	
		4	Más en castellano que en euskera, uso del euskera en torno al 40 %.	%	
		5	Tanto en euskera como en castellano, uso del euskera en torno al 50 %.	%	
		6	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 60 %.	%	
		7	Más en euskera que en castellano, uso del euskera en torno al 70 %.	%	
		8	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 80 %.	%	
9	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera en torno al 90 %.	%			
10	Siempre o casi siempre en euskera, uso del euskera superior al 90 %.	%			

## Área 2.2.5: LENGUA DE CREACIÓN (20%)

Indicador 2.2.5.48: El personal crea los textos en euskera. (100%)

Indicador		
Cod.	Descripción	Explicación
2.2.5.48	<b>El personal crea los textos en euskera</b>	<p>A través de este indicador conoceremos cuál es la lengua de creación utilizada y con qué medios los crean en los textos (informes, cartas, notas, correos electrónicos, notificaciones...) que los trabajadores deben difundir en euskera o en ambas lenguas.</p> <p>Por ello, para el cálculo del valor de este indicador se tendrán en cuenta las respuestas de los trabajadores que manifiesten que generan principalmente en euskera y exclusivamente en euskera.</p>

Número de pregunta	Pregunta	Respuestas y explicaciones			Valor puntuación	Procedimiento para calcular la puntuación
L22	¿Cómo creas los escritos (documentos, impresos, correos electrónicos, cartas, oficios, convocatorias de reuniones, actas...) que debes difundir en euskera o en ambas lenguas?	99	<b>No me corresponde</b>	En mi trabajo no tengo que crear textos en euskera	(-1) excluyente	<p>La puntuación correspondiente a cada opción de respuesta se ponderará con el porcentaje de trabajadores que hayan dado dicha respuesta, de la siguiente forma:  <b>PBL22 = (((Porcentaje de respuesta 1/100) x 0) + ((porcentaje de respuesta 2/100) x 25) + ((porcentaje de respuesta 4/100) x 75) + ((porcentaje de respuesta 5/100) x 100)) x 0,98</b></p> <p>Si todo el personal ha optado por la opción de respuesta "99", el valor del índice de ponderación correspondiente al indicador L22 debe redistribuirse entre el resto de indicadores de la misma área en función del peso que cada indicador tuviera anteriormente.</p>
		1	<b>En castellano, sin responsabilizar me del texto en euskera.</b>	En castellano; luego utilizo el traductor neuronal, pero la traducción no la superviso; o la envío a traducir o la traduce un compañero.	0	
		2	<b>En castellano, responsabilizándome del texto en euskera.</b>	En castellano; luego utilizo el traductor neuronal u otros recursos, y superviso y acondiciono el texto creado.	25	
		4	<b>Principalmente en euskera</b>	En euskera, aunque algunas partes las acondiciono con la ayuda del traductor neuronal o de algún otro recurso.	75	
		5	<b>Únicamente en euskera</b>	Creo el texto íntegramente en euskera.	100	

**PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO  
DEL EUSKERA EN EL AYUNTAMIENTO  
DE EIBAR  
2023-2027**

**RESUMEN**

## OBJETO Y CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO

El objetivo de este documento es dar a conocer brevemente el proceso de elaboración del Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento.

Se pretende aprobar el Plan en el pleno de enero de 2024, por lo que se completa este documento con un resumen del diagnóstico y del plan diseñado con las aportaciones tanto de los representantes políticos como de los trabajadores.

El documento recoge:

1. Información sobre el diagnóstico, especialmente los resultados de las preguntas respondidas por los trabajadores y las trabajadoras.
2. Plan Estratégico 2023-2027. En él se recoge la valoración cuantitativa de la situación de 2023 y los criterios y medidas principales para el periodo de planificación.

**Presentaciones en directo más adelante.** Una de las acciones contempladas en el propio Plan es la difusión departamental del mismo, pero esta tarea se desarrollará a lo largo del año 2024. También será posible realizar nuevas aportaciones al plan, porque este es un plan vivo que se irá completando durante los años que dure.

## 1. INFORMACIÓN SOBRE EL DIAGNÓSTICO

### 1.1.- ¿CÓMO SE HA ELABORADO?

Para el diagnóstico se han utilizado 48 indicadores, que están repartidos en dos ejes o apartados:

- **GESTIÓN (20 indicadores).** Se recoge **cómo se gestiona el plan de euskera**: la estructura que tiene para impulsarlo, si cada departamento asume e impulsa el plan, cómo se realiza el seguimiento del plan, cómo se comunica el plan a las personas trabajadoras, cuánto participa el personal, si se incluyen criterios lingüísticos en la contratación de las empresas, etc.
- **USO (28 indicadores).** Aquí se recoge en **qué idioma funciona el Ayuntamiento**, tanto oralmente como por escrito, en sus relaciones internas y externas. Y también en qué lengua se generan los escritos.

Para la recogida de datos sobre los 48 indicadores se han utilizado dos cuestionarios o encuestas: el *Cuestionario del Personal* y el *Cuestionario de la Organización*. Las preguntas dirigidas al personal eran de carácter perceptivo, sin necesidad de recoger datos, y las del Cuestionario de la Organización, unas de carácter perceptivo y otras de observación recogiendo datos.

El cuestionario para el personal ha sido cumplimentado por 170 personas y las preguntas del cuestionario de la organización han sido respondidas principalmente por el Servicio de Euskera, en ocasiones contrastadas con los técnicos de las distintas áreas.

### 1.2.- RESULTADO

En la siguiente tabla se muestran las respuestas del personal a las preguntas de su cuestionario, ordenadas en porcentaje desde la valoración más positiva hasta la más negativa.

**Nota:** estas cifras deben entenderse así: 100 representa la valoración más positiva: mayor uso del euskera, mayor cumplimiento de los criterios, mayor participación en las acciones, etc.



Preguntas hechas al personal (resumidas)	Resultado
¿En qué idioma se encuentran los elementos relacionados con el trabajo (etiquetas de carpetas, archivos, pequeña rotulación interna, copiadoras, cafetera...) en tu lugar de trabajo?	93
¿En qué idioma están redactados los escritos internos (actas, convocatorias, informes, circulares internas...)?	92
¿En qué idioma prestas el servicio, si el ciudadano o la ciudadana inician la conversación en euskera?	90
¿Tienes claro cómo utilizar las lenguas oficiales en cada una de tus actividades y en las relaciones derivadas de tu trabajo?	83
¿Cómo valoras la labor del personal técnico en la promoción del uso del euskera?	82
¿Cumples los criterios lingüísticos de tu puesto de trabajo?	80
¿Cómo te ves para desempeñar las funciones de tu puesto de trabajo en euskera, de forma oral?	78
¿En qué medida cumples con las funciones lingüísticas acordadas por la entidad en el plan de gestión y que corresponden a tu actividad laboral desempeño?	74
¿En qué lengua oficial prestas servicio a la ciudadanía hasta que el ciudadano o la ciudadana explicitan qué lengua quieren utilizar?	73
¿En qué lengua oficial te sueles relacionar verbalmente con otras entidades del sector público?	72
¿En qué idioma oficial has recibido formación general en el último año?	63
¿Cómo te ves para desempeñar las funciones de tu puesto de trabajo en euskera, de forma escrita?	60
¿En qué idioma oficial realizáis las reuniones internas de trabajo?	59
¿En qué idioma oficial mantienes relaciones orales con tus compañeros/as de trabajo?	56
¿En qué lengua oficial te relacionas verbalmente con las empresas con las que tu organización se relaciona (proveedores, entidades financieras, entidades colaboradoras, usuarios de servicios...)?	56
¿Cómo creas los escritos (documentos, impresos, correos electrónicos, cartas, oficios, convocatorias de reuniones, actas...) que debes difundir en euskera o en ambas lenguas?	54
¿En qué idioma sueles relacionarte informalmente con tus compañeros/as (en los descansos, etc.)?	51
De todos los recursos informáticos que utilizas en tu trabajo, ¿cuántos tienes disponibles en euskera?	51
¿En qué idioma oficial te hablan los ciudadanos/as cuando les invitas a hablar en euskera?	50
¿Cuántas veces has participado en las actividades organizadas por su organización para fomentar el uso del euskera?	48
¿En qué lengua oficial suele dirigirse a ti la ciudadanía?	46
¿En qué lengua utilizas los recursos informáticos que puedes utilizar en euskera?	43

## 2. PLAN ESTRATÉGICO 2023-2027

### 2.1 OBJETIVOS

- **Garantizar los derechos lingüísticos** de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento.
- **Que el euskera sea también lengua de servicio y trabajo.**
- **Fomentar y facilitar el uso del euskera** de la ciudadanía y de las asociaciones, empresas e instituciones de Eibar.

### 2.2 OBJETIVOS Y ACTUACIONES MÁS RELEVANTES RECOGIDOS EN EL PLAN

Al igual que el diagnóstico, el plan también se ha dividido en dos ejes: Gestión y Uso. Y luego cada eje en diferentes áreas. En la columna de la izquierda se recogen las áreas y en la derecha las principales medidas previstas para los próximos 5 años. En rojo recogemos la valoración de cada área en el diagnóstico y en azul el objetivo fijado para el año 2027.

#### 1. EJE: GESTIÓN. VALORACIÓN: %67

Área	Objetivos, medidas 2023-2027
<b>1. GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA</b>  % 65 - % 90	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analizar la estructura existente para la gestión del plan.</b></li> <li>• <b>Elaborar y aprobar el documento de Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.</b></li> <li>• <b>Crear un panel de indicadores adecuado para el seguimiento sistemático del cumplimiento de los planes y criterios, para gestionar transversalmente las obligaciones con respecto al euskera.</b></li> </ul>
<b>2. LIDERAZGO</b>  % 51 - % 73  Implicación de personal político y técnico Valoración baja: recogida de indicadores por parte de responsables: %25	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definir y comunicar las funciones y tareas de los responsables políticos y técnicos en el plan de normalización</b>, para que tengan claro lo que tienen que hacer en su día a día en relación con el uso del euskera y <b>realizar sesiones de formación y sensibilización</b> encaminadas a ello.</li> </ul>
<b>3. PERSONAL</b>  % 75 - % 87  Comunicación al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mantener reuniones departamentales para comunicar al personal el plan de uso y los criterios lingüísticos</b>, así como para exponer sus funciones y recoger aportaciones. Informar al personal de las mediciones y valoraciones realizadas.</li> <li>• <b>Realizar la acogida a nuevos empleados y políticos.</b></li> <li>• <b>Analizar y/o elaborar microplanes</b> a partir del diagnóstico del periodo de planificación.</li> </ul>
<b>4. CAPACIDAD LINGÜÍSTICA</b>  % 71 - % 78  De políticos y técnicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizar campañas para mejorar el nivel de euskera</b> dirigidas al personal y representantes políticos, para acudir al euskaltegi o solicitar formación (trebakuntza).</li> </ul>

<p><b>5. COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA</b></p> <p style="text-align: right;"><b>% 71- % 88</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicar activamente la estrategia municipal de fomento del uso del euskera, tanto a la ciudadanía como a las entidades.</b></li> <li>• Asistir a seminarios, foros y cursos organizados por las instituciones y organizar actividades.</li> </ul>
<p><b>6. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS</b></p> <p style="text-align: right;"><b>% 78 - % 87</b></p> <p>De contrataciones, subvenciones y convenios...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Completar y poner a disposición la relación de criterios contractuales y garantizar la inclusión de cláusulas lingüísticas en todos los contratos</b> que conlleven un uso lingüístico, <b>así como en las subvenciones y convenios</b>, incluyendo las ocupaciones de suelo.</li> <li>• <b>Diseñar e implementar un procedimiento sencillo y eficaz para el seguimiento</b> sistemático de las cláusulas lingüísticas en los contratos, subvenciones y convenios.</li> </ul>

**2. EJE: USO DEL EUSKERA. VALORACIÓN: %69**

**2.1.- LENGUA DE SERVICIO. VALORACIÓN: % 86**

Área	Objetivos, medidas 2023-2027
<p><b>1. IMAGEN</b></p> <p style="text-align: right;"><b>% 91 – %99</b></p> <p>Rotulación, audiovisuales, publicaciones, actos públicos, webs y redes sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cuidar la calidad del euskera</b> en los textos de rótulos, avisos y todo tipo de escritos de gran difusión, páginas web y redes sociales</li> <li>• <b>Recordar el protocolo para actos institucionales</b> y crear un sistema de seguimiento del uso de las lenguas que se hace en ellos.</li> </ul>
<p><b>2. COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA (PERSONAS FÍSICAS)</b></p> <p style="text-align: right;"><b>% 84 - % 96</b></p> <p>Notificaciones, actividades, cursos...</p> <p>Valoración baja: oferta activa a la ciudadanía % 73 Se responde en euskera a la documentación presentada en euskera: %67</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizar un estudio sobre el uso del euskera en los departamentos que se relacionan con la ciudadanía y elaborar estrategias para mejorar la situación</b> (formación, sensibilización...).</li> <li>• Implementar el <b>campo de selección lingüística</b> en las bases de datos y realizar la comunicación en función de dicha selección, <b>poniendo atención a la opción lingüística realizada por el ciudadano/a.</b></li> <li>• <b>Realizar una campaña para promover que la ciudadanía se dirija de manera oral y escrita en euskera al Ayuntamiento.</b></li> <li>• <b>Sensibilizar a los técnicos organizadores de eventos para que tengan presente la gestión lingüística</b> y soliciten asesoramiento al Servicio de Euskera.</li> <li>• <b>Facilitar la recogida de información lingüística de los eventos</b> y analizar la posibilidad de sistematizarla.</li> <li>• <b>Hacer una difusión especial y atractiva de las actuaciones en euskera</b> con precios especiales, bonos...</li> </ul>

**2.2.- LENGUA DE TRABAJO. VALORACIÓN: % 61**

Área	Objetivos, medidas 2023-2027
<p><b>3. COMUNICACIONES INTERNAS</b></p> <p style="text-align: right;"><b>% 64- % 70</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analizar el idioma utilizado en las reuniones y tomar medidas</b> (rol de sustentador (eusle), recordar al inicio de la reunión el objetivo...), para conseguir una mayor presencia del euskera.</li> <li>• <b>Realizar reuniones de sensibilización para fomentar el uso del euskera en las relaciones orales entre los compañeros/as</b></li> </ul>

<p>Reuniones de trabajo. Procedimientos administrativos, ordenanzas, pliegos, normativas, documentación básica...</p> <p>Valoración baja: reuniones de trabajo (%59) y relaciones laborales orales entre el personal (%56)</p>	<p>(dinámica de sostenimiento) y para enviar comunicaciones escritas en euskera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identificar y analizar las dificultades</b> de uso del euskera en los <b>textos producidos en castellano y buscar soluciones:</b> estandarización de textos, formación de los autores/as de textos, capacitación en el uso de recursos, etc.</li> <li>• <b>Rotulación relacionada con el trabajo:</b> hacer <b>seguimiento</b> dentro de los microplanes.</li> </ul>
<p><b>4. COMUNICACIONES EXTERNAS</b></p> <p><b>% 83 - % 87</b></p> <p><b>Relaciones con personas jurídicas:</b> con entidades públicas, empresas, asociaciones...</p> <p>Valoración baja: comunicaciones orales con empresas privadas % 56</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identificar las relaciones orales y escritas en castellano e intentar hacerlas en euskera</b>, preguntando a las personas interlocutoras sobre la posibilidad de hacerlo así.</li> <li>• <b>Fomentar las relaciones en euskera con las empresas privadas, especialmente las cercanas, y con las asociaciones</b> del municipio, haciendo el primer contacto en euskera o expresando el deseo de relacionarse en euskera.</li> </ul>
<p><b>5. FORMACIÓN</b></p> <p><b>% 50- %59</b></p> <p>Formación general, formación en euskera, capacitación laboral (trebakuntza)...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Que la formación general/técnica ofertada por el Ayuntamiento sea en euskera</b>, para las personas que tengan una comprensión mínima (B2), y en los casos de haber opción de hacer la formación en las dos lenguas, hacerlo en euskera para las que tengan acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto.</li> <li>• <b>Identificar carencias o dificultades</b> en los departamentos a la hora de la elaboración de microplanes <b>y organizar la formación. Medir el impacto de lo trabajado en la formación.</b></li> </ul>
<p><b>6. RECURSOS INFORMÁTICOS</b></p> <p><b>% 47 - % 53.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inventariar los principales recursos informáticos de cada puesto de trabajo y el idioma de los mismos, analizando el uso de las versiones en euskera en cada departamento y fijando en el microplan el objetivo de incrementar su uso</b>, comenzando por los programas más sencillos.</li> <li>• <b>Instalar aplicaciones de uso interno en euskera</b>, siempre que sea posible y cumpliendo con el criterio (instalar en euskera el paquete Office a las que tengan C1 y C2), <b>y desarrollar vías para traducir al euskera las aplicaciones habituales que estén en castellano.</b></li> <li>• <b>Instalar Windows y Office en euskera en los ordenadores portátiles.</b></li> </ul>
<p><b>7. LENGUA DE CREACIÓN</b></p> <p><b>% 54- % 60</b></p> <p>Lengua de creación de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicar los criterios de producción de textos a todo el personal.</b></li> <li>• <b>Identificar los textos que se generan en castellano</b> en cada departamento, <b>analizar las dificultades para hacerlo en euskera</b> y buscar una solución: estandarizar el texto, formar a los autores/as de los textos, capacitar en el uso de los recursos...</li> </ul>