

Las Administraciones Vascas deben planificar y regular el uso del euskera como lengua de servicio y lengua de trabajo de uso normal y general.

PLAN ESTRATÉGICO DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL AYUNTAMIENTO DE ERMUA 2025-2027

Ayuntamiento de Ermua
19 de junio de 2025

SUMARIO

INTRODUCCIÓN	2
BASE LEGAL	2
VISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	4
ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
METODOLOGÍA	4
PASOS PARA EL DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO	5
Sistema estructurado del Ayuntamiento de Ermua	5
Autodiagnóstico	6
INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO	7
OBJETIVO ESTRATÉGICO	8
GESTIÓN. 1º Eje.	8
GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA. 1 Área	9
LIDERAZGO. 2 Área.	9
PERSONAL. 3 Área	10
CAPACITACIÓN. 4 Área.	11
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA. 5 Área.	11
CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS. 6. Área.	11
USO. 2º Eje	13
Ámbito 2.1. LENGUA DE SERVICIO	13
IMAGEN. 7. Área	13
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA. 8. Área.	14
Ámbito 2.2. LENGUA DE TRABAJO	16
RELACIONES INTERNAS. 9. Área.	16
RELACIONES EXTERNAS. 10 Área.	16
FORMACIÓN. 11. Área.	17
RECURSOS INFORMÁTICOS. 12. Área.	17
LENGUA DE PRODUCCIÓN. 13. Área.	19
PLAN DE GESTIÓN 2025	20
ANEXO I. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO (47 INDICADORES)	26
ANEXO II. PUNTUACIÓN GLOBAL.	30

INTRODUCCIÓN

Los ayuntamientos vascos deben aprobar dos planes en materia de normalización lingüística, ambos siguiendo las directrices marcadas por el Gobierno Vasco. El Ayuntamiento de Ermua tiene que renovar ambos:

1. [AROA](#)¹ Marco estratégico para la revitalización del euskera y el empoderamiento de los euskaldunes.

Es un Plan estratégico enfocado al municipio, hasta hace poco denominado ESEP o Plan de Acción para el Fomento del Euskera. Este nuevo marco está recientemente actualizado y tiene como objetivo normalizar el euskera en un amplio conjunto de áreas de nuestra sociedad: familia, enseñanza, ocio, deporte, comercio, mundo laboral, nuevas tecnologías.

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

Los periodos de planificación suele tener una duración de cinco años. El plan, recogido en este documento, corresponde al VII. periodo de planificación, cuya vigencia finalizará el 31 de diciembre de 2027.²

En todo caso, el Plan del Ayuntamiento de Ermua establece un horizonte temporal 2025-2027 que se irá enriqueciendo y adaptando con las posibles aportaciones que se puedan recibir durante su periodo de duración, siempre de acuerdo con los objetivos y criterios generales recogidos en el mismo.

BASE LEGAL

Aunque en la actualidad tenemos dos lenguas oficiales que jurídicamente están al mismo nivel en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en la práctica diaria no están al mismo nivel. Teniendo en cuenta este desequilibrio, el Ayuntamiento de Ermua debe poner en marcha acciones de fomento para garantizar los derechos lingüísticos de todos los ciudadanos y ciudadanas, así como para impulsar el uso del euskera en nuestra institución, ya que la legislación dice claramente que los derechos lingüísticos son de la ciudadanía y las obligaciones de la administración.

En el 2022 se cumplieron cuarenta años desde la aprobación de la Ley de Normalización del Euskera. Fue la primera base legal para la euskaldunización de la Administración en el ámbito de la CAV, y a partir de esta surgieron nuevas leyes, decretos y planes. Recogemos aquí los principales:

El **artículo 3 de la Constitución de 1978**. En ella se dispone que, junto con el castellano, las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas, de acuerdo con sus respectivos Estatutos autonómicos.

¹https://www.euskadi.eus/web01-a2esep/es/contenidos/informacion/es_def/index.shtml

²<https://www.euskadi.eus/vii-plangintzaldia-2023-2027-euskal-sektore-publikoan-euskararen-erabilera-normalizatzeko-planak/web01-a2euadmi/eu/>

La **Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía** para el País Vasco, estableció en su artículo 6 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 tanto oralmente como por escrito el euskera y el castellano. Además, el Estatuto de Autonomía reconocía a las instituciones comunes la responsabilidad de garantizar el uso de las dos lenguas oficiales, regulando su carácter oficial, 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 permitió el desarrollo de iniciativas de política lingüística dirigidas a recuperar el conocimiento y el uso del euskera en los ámbitos clave de la sociedad y a ofrecer al euskera el necesario apoyo institucional. Su artículo 5.2 reconoce a los ciudadanos y ciudadanas del País Vasco los derechos lingüísticos fundamentales en todos los ámbitos de la vida social. Además, en su artículo 14 dispone que "los poderes públicos adoptarán las medidas tendentes a la progresiva euskaldunización del personal adscrito a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma". Los artículos 23, 25, 26 y 27 de la Ley posibilitan a los poderes públicos la promoción del euskera.

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

Ley 2/2016, de Instituciones Locales de Euskadi.

El artículo 7 de la nueva ley clarifica definitivamente las competencias municipales en materia de euskera. Este artículo califica las competencias que atribuye a los municipios en materia lingüística como propias y las extiende a dos direcciones:

- Internamente, reconociendo la competencia para la promoción del euskera y la planificación del uso del euskera en los servicios y actividades que el ayuntamiento lleve a cabo y preste. La presente Ley establece una nueva orientación, permitiendo a los municipios el uso de una sola lengua oficial, garantizando en todo caso el derecho de la ciudadanía a elegir la lengua en los actos de comunicación.
- Hacia el exterior, reconociendo la competencia para fomentar el conocimiento y dinamizar el uso del euskera en su ámbito territorial.

DECRETO 179/2019, de 19 de noviembre, de normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi: amplía las posibilidades de dar pasos cualitativos no sólo en la lengua de servicio, sino también en la lengua de trabajo.

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

Reglamento Municipal para de la regulación del uso euskera en el Ayuntamiento de Ermua (BOB 8/07/2024)

VISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico es el plan general quinquenal del periodo de planificación en el que el Ayuntamiento de Ermua establece los objetivos y los resultados esperados.

El Ayuntamiento de Ermua debe diseñar y aprobar su propio plan estratégico durante el primer año del periodo de planificación. Sin embargo, la implantación del nuevo Decreto (19/2024) y el retraso en la dotación de recursos por parte del Gobierno Vasco también ha provocado un retraso en la elaboración de este.

Los objetivos del plan, así como los resultados previstos, son realistas y factibles, pero también suponen un reto para la organización.

OBJETIVO GENERAL: utilizar el euskera como lengua de trabajo y de servicio, ser atendido en la lengua oficial (euskera o castellano) que elija el ciudadano o la ciudadana y respetar sus derechos lingüísticos.

OBJETIVOS GENERALES:

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- Avanzar hacia el uso del euskera como lengua de trabajo.
- Incrementar el uso del euskera en las relaciones entre las administraciones públicas.
- Reforzar el liderazgo orientando las siguientes líneas transversales:
 - Establecer criterios y normas de uso de las lenguas oficiales.
 - Aumentar la competencia lingüística.
 - Aumentar la adhesión al euskera.

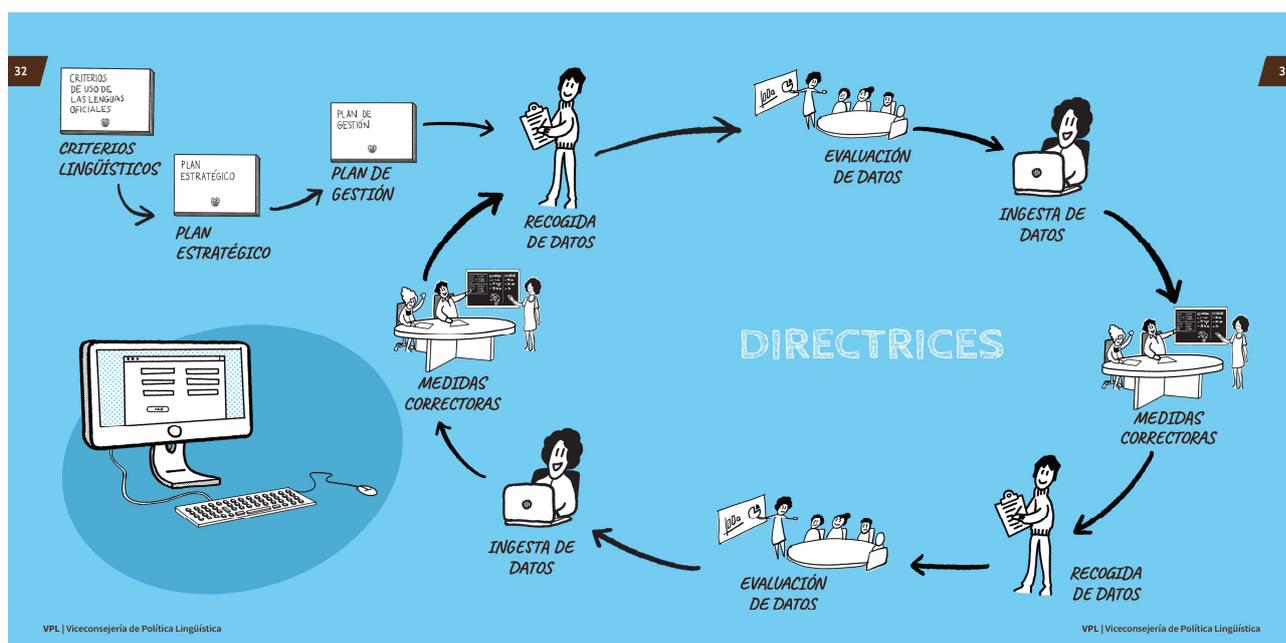
ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este Plan es el Ayuntamiento de Ermua en su conjunto, salvo las entidades Municipales Promosa y Fundación Izarra Center.

METODOLOGÍA

El Ayuntamiento de Ermua para diseñar el plan estratégico de normalización del uso del euskera ha utilizado la metodología propuesta por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco. Dicha metodología se denomina KEMEN, y a través de la ella se evalúan 48 indicadores relativos a la gestión y uso del euskera en la organización, 20 de ellos dentro del eje de gestión y los 28 indicadores restantes dentro del eje de uso. El Panel de Mando de Indicadores está compuesto por 14 indicadores (ver página 6) y Tal y como establece el Decreto 19/2024, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, dichos indicadores deberán ser informados al órgano competente en materia de normalización lingüística (HPS), en los términos que en el mismo se indican.

PASOS PARA EL DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO



Sistema estructurado del Ayuntamiento de Ermua.

En el Ayuntamiento de Ermua se constituirá una comisión técnica que a partir de ahora será el referente de la normalización del euskera.

Composición:

- Un representante de la Unidad Administrativa de Participación Ciudadana, Transparencia y Modernización (Planificación e Innovación Administrativa)
- Una persona responsable del área de asesoría jurídica y contratación.
- Un representante de la unidad administrativa de Gestión de Personas.
- 1 Delegado Sindical.
- Un miembro de la junta directiva.
- Técnico de Normalización Lingüística.
- La concejala delegada de euskera, que actuará como presidente.
- Podrán ser convocados otros miembros cuando se considere necesario por razón de los asuntos a tratar.

Funciones:

El Comité Técnico se reunirá, al menos, dos veces al año y realizará el seguimiento del Reglamento y del Plan, analizando las dificultades y retrasos en la implantación del Reglamento y/o en el cumplimiento de lo establecido en el Plan en cualquiera de las fases del proceso y acordará las acciones correctoras.

Autodiagnóstico

Se ha realizado un doble autodiagnóstico para completar el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Ermua, tanto cuantitativo como cualitativo.

En el **autodiagnóstico cuantitativo** se han medido los 48 indicadores que componen el marco KEMEN, utilizando para ello una doble fuente de datos: por un lado, se han tenido en cuenta las respuestas a los cuestionarios cumplimentados por 33 personas de la organización³ y, por otro, las respuestas al cuestionario dirigido a la organización.

Para llevar a cabo el **autodiagnóstico cualitativo** el grupo motor ha tenido que reflexionar sobre la situación del euskera en el Ayuntamiento de Ermua, lo que hasta ahora se había hecho para normalizar el uso del euskera y, por último, los puntos fuertes y de mejora.

Teniendo en cuenta los resultados de ambos diagnósticos, en primer lugar, se han determinado los indicadores que deben integrar el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Ermua y, en consecuencia, se han definido los objetivos para el VII. periodo de planificación, tanto cuantitativos como cualitativos, con el fin de que el Ayuntamiento de Ermua pueda alcanzar su visión en la normalización del euskera para los próximos cinco años.

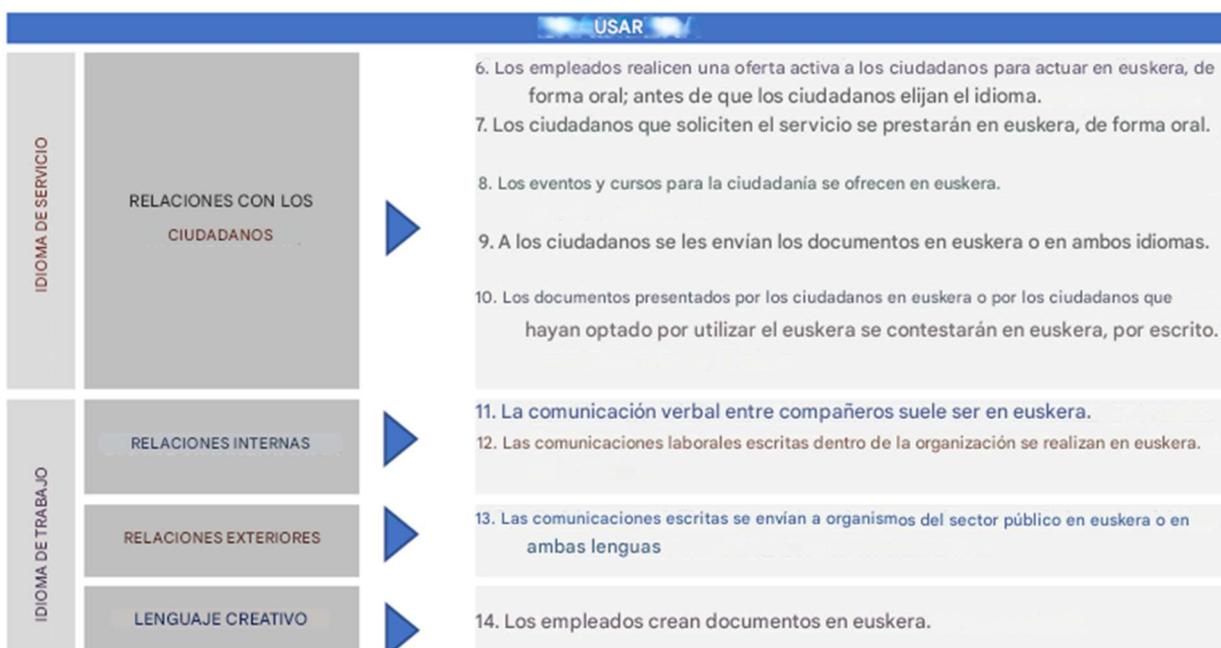
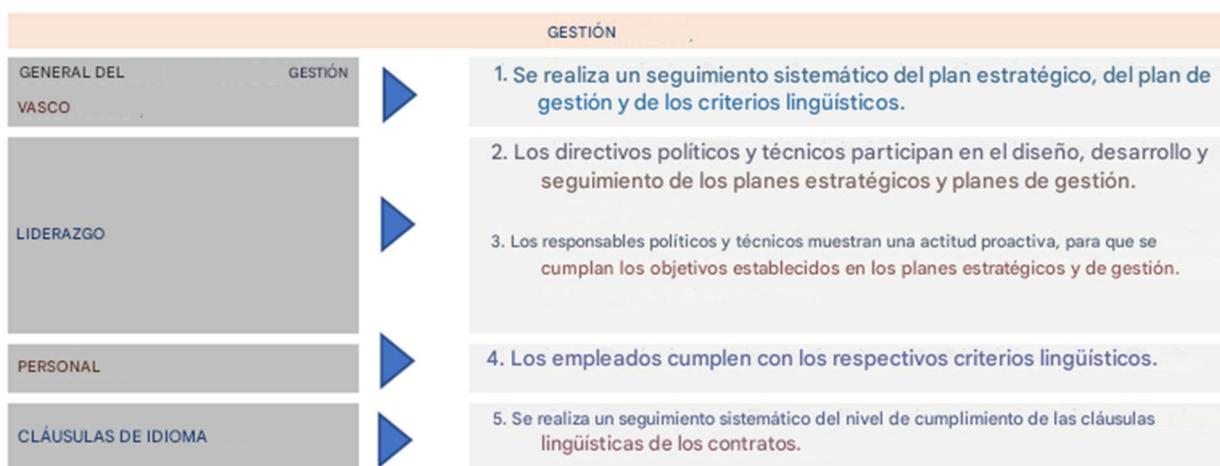
³ El número de respuestas obtenidas en la recogida del diagnóstico no ha sido muy significativo lo que lleva a que el nivel de confianza obtenido para determinar la situación de partida haya sido bajo (58-62%), razón por la que la VPL no da mucha credibilidad al resultado del diagnóstico según recoge en el informe preceptivo enviado el día 12 de junio de 2025.

Se ha repasado el proceso de realización del diagnóstico y, a posteriori se ha detectado un error involuntario en la utilización de la base de datos que ha originado el número tan reducido de respuestas. No obstante, se propone continuar con el proceso, ya que, si se tomara la decisión de realizar un nuevo cuestionario a la plantilla y teniendo en cuenta que en el proceso previo de aprobación de este informe estamos a mediados de junio de 2025, el proceso se alargaría y apenas habría margen de tiempo para alcanzar los objetivos marcados por el plan. Por otro lado, en 2027 es obligatorio realizar un nuevo diagnóstico para la evaluación del plan y el diseño del siguiente plan.

INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO.

El plan estratégico para la normalización del euskera del Ayuntamiento de Ermua está compuesto por 14 indicadores que conforman el Panel de Mando. Estos constituyen una batería de indicadores mínimos que todas las entidades del sector público de la CAV deben medir. A esto le llamamos el panel de control⁴.

A pesar de que, como se ha dicho, el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Ermua estará conformado por catorce indicadores, en este VII periodo de planificación se definirán las prioridades principales y en función de ellas se diseñarán y desarrollarán los planes de gestión anuales. De hecho, durante los años 2023-2024 se ha priorizado la programación de la gestión y posteriormente se desarrollarán las acciones dirigidas al desarrollo de la misma.



⁴ No obstante, a la hora de realizar el diagnóstico se ha recopilado los 48 indicadores recogidos en la metodología KEMEN, con objeto de disponer la información más detallada.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	1000
%38	387,09	%75	750	

HACIA LA EXCELENCIA

A finales de 2024 hemos realizado por segunda vez el diagnóstico basado en el sistema de gestión propuesto por el certificado BIKAIN del Gobierno Vasco. El anterior se realizó en 2018, obteniendo el Ayuntamiento 267,83 puntos. Este año la puntuación obtenida ha sido de 387,09. Hemos mejorado, pero lo cierto es que hemos sido llevados, sobre todo, por la ola social, porque la sociedad es cada vez más euskaldun y con ello los trabajadores y trabajadoras que se incorporan al ayuntamiento también. De cara a este nuevo periodo de planificación, estamos esperanzados porque los objetivos marcados son realistas y factibles. Pero no por ello sencillos, ya que hay que transformar la organización rompiendo con las inercias de años pasados.

GESTIÓN. 1º Eje.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	300
%27	81,20	%66	200	

VALORACIÓN SOBRE EL EJE Y OBJETIVOS PRINCIPALES

Hasta ahora, la gestión en materia de euskera se ha venido canalizando, en general, desde el Departamento de Euskera y, en realidad, no se ha podido hacer el seguimiento necesario, ya que la mayoría de los objetivos a trabajar estaban fuera del ámbito del departamento. En 2024 el Pleno aprobó la Normativa municipal reguladora del uso del euskera en el Ayuntamiento, por la que se establece que la normalización del euskera sea compartida no sólo por el Departamento de Euskera, sino también por todas las áreas del Ayuntamiento, detallado objetivos y líneas de trabajo concretas.⁵

⁵https://www.bizkaia.eus/lehendakaritza/Bao_bob/2024/07/08/II-3604_cas.pdf?hash=83679e40276dd1739d47e7ced8b1eefa

GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA. 1 Área.

Es un sistema estructurado por el Ayuntamiento para la gestión de los planes de uso del euskera, que realiza un seguimiento sistemático de los planes y de los criterios lingüísticos.

Para ello la actuación administrativa está regulada desde el punto de vista lingüístico y con instrucciones concretas.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	60
0	0	%66	40	

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
1.0.1.2.- Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos.	<p>Hasta la fecha no se ha realizado un seguimiento del Plan más allá del índice de preceptividad.</p> <p>En julio de 2024 se aprueba la Normativa Municipal Reguladora del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Ermua. En ella se propone trabajar de forma transversal en los objetivos y tareas que se mencionan. Se ordena incluir en el mismo una comisión técnica encargada de la gestión lingüística. Su cometido será el seguimiento del Reglamento, analizando las dificultades y retrasos en su implantación en cualquier fase del proceso.</p>	%0	%66

LIDERAZGO. 2 Área.

Es la participación de los responsables políticos y técnicos en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes, la actitud proactiva para el cumplimiento de los objetivos marcados en el plan y la recogida de los indicadores definidos en el plan por los responsables designados.

Es decir, que los líderes asuman la ejemplaridad, referencialidad y responsabilidad respecto al plan de uso. Por ello, tal y como se recoge en el informe preceptivo remitido por la VPL, el objetivo a marcar en esta materia debería ser del 100%, aunque nuestra previsión sea menor.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	75
%19,12	14,34	% 87	65	

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
1.0.2.4.- Los responsables políticos y técnicos participan en el diseño, desarrollo y	En la composición del Reglamento los y las directores de área han expuesto sus aportaciones y observaciones. Todas las aportaciones han sido constructivas.	%8,20	

seguimiento de los planes estratégicos y de gestión.			
1.0.2.5.- Los responsables políticos y técnicos muestran una actitud proactiva para el cumplimiento de los objetivos marcados en el plan de uso.	En general, hasta ahora, no se ha hecho más de lo que la ley impone, ha faltado proactividad y no ha habido un liderazgo claro.	%25	

PERSONAL. 3 Área.

Es la información que se da a los y las trabajadores sobre el plan de uso y los criterios lingüísticos en la organización; tener claros los criterios lingüísticos que deben cumplir en su trabajo, cumplirlos, garantizar su participación en las acciones de promoción definidas en el plan de uso; y que el personal valore positivamente la evolución del uso del euskera en la organización.

Hay que hacer un esfuerzo especial y constante para que las trabajadoras y trabajadores reciban toda la información y se conviertan así en agentes activos en el plan, porque son la clave del éxito de enlazar los objetivos.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	60
%50,49	30,30	%100	60	

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
1.0.3.8.- El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes.	<p>El personal tiene muy bien interiorizado el cumplimiento de los criterios lingüísticos aprobados y la atención a la ciudadanía en la lengua elegida.</p> <p>Con el personal de la Administración: Hay que elaborar un plan de acogida que incluya los recursos y criterios de la Administración para incrementar el uso del euskera.</p> <p>Con la ciudadanía: Hay que dar a conocer los proyectos de la administración para fomentar su uso a través de los canales de comunicación disponibles (web, medios de comunicación locales...) y hacerlos usuarios activos de los mismos.</p>	%70,70	%100

CAPACITACIÓN. 4 Área.

Es la capacitación del personal y de los responsables políticos para desempeñar las funciones del puesto de trabajo de forma oral y escrita en euskera.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	-
%57,32	-			

COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA. 5 Área.

La estrategia de la organización para fomentar el uso del euskera es la comunicación a la ciudadanía y a los grupos de interés y la participación de la organización en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias.

La labor realizada por el Ayuntamiento hay que difundirla. Necesitamos contar con aliados y acompañantes, implicar a la ciudadanía y así avanzar más fácilmente. No hay que escatimar esfuerzos en esta área..

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	45-
%35,50	14,63-	%100	45	

CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS. 6. Área.

Consiste en la inclusión de cláusulas lingüísticas en los contratos, subvenciones y convenios y en el seguimiento sistemático del grado de cumplimiento de estas.

Nota: aunque en este apartado sólo se ha seleccionado un indicador obligatorio, dentro de este apartado existen otros tres indicadores recogidos en el diagnóstico. Por ello, los datos que aparecen en la tabla inicial y siguiente no coinciden. Podríamos eliminar la tabla inicial, pero se ha considerado más adecuado mantener la información, aunque en nuestro panel de mando solo aparezca los datos de la segunda tabla.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	60
%36.25	21,75	%91	55	

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
1.0.6.19.- Se realiza un seguimiento sistemático del cumplimiento de las	En el plan de contratación se ha realizado un análisis inicial y se ha acordado definir e incorporar cláusulas comunes cuando se realice un nuevo contrato.	%25	%90

cláusulas lingüísticas en los contratos	También se incluyen cláusulas lingüísticas en los convenios de subvenciones nominativas y en las comunicaciones de uso de espacios públicos.		
--	--	--	--

USO. 2º Eje.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	700
%43,73	306,70	%78,57	550	

VALORACIÓN SOBRE EL EJE Y OBJETIVOS PRINCIPALES

El nivel de uso del euskera en el Ayuntamiento de Ermua no es, en general, alto. El Ayuntamiento ha funcionado históricamente en castellano y tanto los políticos como los máximos responsables han trabajado en castellano. La demanda de la ciudadanía en términos cuantitativos tampoco ha sido elevada. En este primer cuarto del siglo XXI la situación está cambiando, con jubilaciones, con nuevas incorporaciones más euskaldunes, con una mejor situación del euskera en general... Ahora nuestro principal reto es que estas nuevas generaciones se expresen en euskera y puedan trabajar en euskera. El objetivo es dar a conocer a la ciudadanía que nuestra institución sabe y utiliza el euskera animándole a que lo hagan en esta lengua con el Ayuntamiento.

Ámbito 2.1. LENGUA DE SERVICIO

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	210
%65	136,49	%95	200	

IMAGEN. 7. Área.

Es la presencia del euskera en la rotulación (fija o provisional), megafonía, publicaciones, anuncios y publicidad en general de la institución. Además, el uso del euskera en las comparecencias públicas y el uso de la web y las redes sociales en euskera.

El objetivo debe ser incrementar y garantizar la presencia del euskera en la imagen de la administración, tanto interna como externamente.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	42
%66.82	28,06	%88	37	

RELACIONES CON LA CIUDADANÍA. 8. Área.

Es la oferta activa del personal a dirigirse en euskera a la ciudadanía antes de que ésta elija la lengua; a la atención oral en euskera a los ciudadanos y ciudadanas que lo soliciten; a la oferta de eventos y cursos dirigidos a la ciudadanía en euskera; al envío de documentos en euskera o en ambas lenguas a la ciudadanía; a responder en euskera por escrito a los documentos presentados por la ciudadanía en euskera o a los ciudadanos y ciudadanas que opten por el euskera; y a dirigirse a la institución en euskera oralmente y por escrito.

Es obligación de la Administración cumplir en todo momento, con integridad y eficacia los derechos de la ciudadanía, por lo que, sin excepción, el objetivo a alcanzar en esta área debe ser el 100%.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	168
%64,54	108,43	%100	168	

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
2.1.2.25.- El personal ofrece a la ciudadanía una oferta activa en euskera, previa a la elección de la lengua.	Desde la administración se responde a la ciudadanía en la lengua utilizada por ella, pero no hay una actitud proactiva y muchos ciudadanos vascohablantes consideran al Ayuntamiento como un espacio donde no se habla en euskera.	%43,20	%100
2.1.2.26.- La atención oral a los ciudadanos que lo solicitan se realiza en euskera	Se cumple con carácter general	%75	%100
2.1.2.27.- Los cursos y eventos dirigidos a la ciudadanía se ofertan en euskera.	Aunque el que imparte el curso sea euskaldun, en la mayoría de los casos no hay suficientes solicitudes para realizar el curso exclusivamente en euskera. Se debería normalizar la posibilidad de organizar el curso exclusivamente en euskera para niños y jóvenes y ofrecer dos opciones cuando se dirija al público adulto	%17,50	%100
2.1.2.28.- Los documentos se envían y facilitan a la ciudadanía en euskera y/o en ambas lenguas.	Se cumple, pero toda la documentación que se pone en la web (presupuestos, memoria...) se publica sólo en castellano. Deberían publicarse en ambas lenguas.	%90	%100
2.1.2.29.- Se responde en euskera por escrito a los documentos presentados por la		%100	%100

ciudadanía en euskera o a aquellos ciudadanos y ciudadanas que han optado por el euskera.			
--	--	--	--

Ámbito 2.2. LENGUA DE TRABAJO

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	490
%34,51	169,58	%71	350	

RELACIONES INTERNAS. 9. Área.

Reuniones de trabajo en euskera, relaciones orales en euskera entre compañeros/as de trabajo, relaciones orales no formales en euskera entre compañeros/as de trabajo, procedimientos administrativos internos de la institución, puesta en marcha de disposiciones generales en euskera y paisaje lingüístico relacionado con el trabajo en euskera. Es decir, incrementar el uso del euskera en las relaciones internas de la administración, tanto orales como escritas.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	147
%57,06	83,87	%88	130	

- **Objetivos estratégicos**

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
2.2.1.33.- La relación laboral oral entre compañeros/as de trabajo se realiza en euskera.	Algunas de las relaciones entre pequeños grupos se dan en euskera, pero cuando el grupo es mayor siempre hay algún que otro que no se maneja bien y se recurre al castellano.	%26,80	%88
2.2.2.40.- Las comunicaciones laborales internas se realizan en euskera.	En la actualidad, el uso de los traductores neuronales es evidente, lo que contribuye en gran medida al cumplimiento de este objetivo.	%69,20	%88

RELACIONES EXTERNAS. 10 Área.

Las comunicaciones orales con las entidades del sector público y con las empresas privadas se realizarán en euskera, y las comunicaciones escritas se realizarán en euskera o en ambas lenguas.

Objetivo: Incrementar y garantizar el uso del euskera en las relaciones, tanto orales como escritas, de la Administración con otras administraciones, ciudadanos y empresas, sin perjuicio del derecho de opción de lengua que asiste a la ciudadanía.

Nota: aunque en este apartado sólo se ha seleccionado un indicador obligatorio, dentro de este apartado existen otros tres indicadores recogidos en el diagnóstico. Por ello, los datos que aparecen en la tabla inicial y siguiente no coinciden. Podríamos eliminar la tabla inicial, pero se ha considerado más adecuado mantener la información, aunque en nuestro panel de mando solo aparezca los datos de la segunda tabla.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	98
%33,02	32,36	%67	66	

Indicador	Explicación de la situación y propuestas para el plan	2023	2027
2.2.5.48.- Las comunicaciones escritas dirigidas a las entidades del sector público se envían en euskera o en ambas lenguas.	<p>No se realiza seguimiento y se recoge lo manifestado por el personal.</p> <p>Habría que explorar las posibilidades de seguimiento automatizado a través del GESTIONA.</p>	%30	

FORMACIÓN. 11. Área.

La institución oferta la formación general al personal en euskera y el personal recibe la formación en euskera. Además, ofrecer la posibilidad de mejorar la capacitación lingüística al personal

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	73,5
%4,37	3,21	%59,86	44	

- **Objetivos estratégicos**

RECURSOS INFORMÁTICOS. 12. Área.

Es el uso en euskera de las aplicaciones informáticas disponibles en euskera por el personal.

Es decir, incrementar y garantizar la presencia del euskera en las aplicaciones informáticas, mediante la instalación de aplicaciones en euskera y la utilización de estas por parte del personal.

Situación inicial	Situación prevista	Puntuación máxima alcanzable
-------------------	--------------------	------------------------------

%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	73,5
%25,15	18,42	%88	65	

LENGUA DE PRODUCCIÓN. 13. Área.

La lengua de producción es el euskera.

Situación inicial		Situación prevista		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación obtenida	%	Puntuación objetivo	98
%32,30	31,65	%45	45	

PLAN DE GESTIÓN 2025

A continuación, se recogen las acciones que se programan para la consecución de los objetivos previstos en el plan estratégico. Éstas son acciones concretas que, si bien cada una de ellas tendrá su propio desarrollo en la siguiente tabla tratamos de recogerlas con la mayor claridad posible, es decir, el área del plan que hace referencia, el indicador que se pretende mejorar, el nombre de la acción a realizar, el responsable encargado de su desarrollo o el departamento implicado y el año en el que se espera desarrollar.

AREA	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES	2025	2026	2027
GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	1.0.1.2.- Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos.	1. Reunión de la comisión técnica dos veces al año (Ver.5. pág).	DIRECCIÓN GENERAL	X	X	X
LIDERAZGO	1.0.2.4.- Los responsables políticos y técnicos participan en el diseño de los planes estratégicos y de gestión	2. Informar anualmente del plan de gestión en las comisiones informativas.	Concejal de Euskera	X	X	X
	1.0.2.5.- Los responsables políticos y técnicos muestran una actitud proactiva para el cumplimiento de los objetivos marcados en el plan de uso.	3. Incluir el euskera en todos los Planes Transversales municipales.	Direcciones	X	X	X
		4. Utilizar el euskera con normalidad y equilibrio en los actos públicos (ej.: Buenas Jornadas...)	Alcaldesa	X	X	X
PERSONAL	1.0.3.8.- El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes.	5. Elaborar un plan de acogida para todo el personal de nueva incorporación para dar a conocer los recursos y criterios de la administración para incrementar el uso del euskera.	SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAS	X	X	X

AREA	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES	2025	2026	2027
		6. Crear un protocolo para cuando un ciudadano/a muestre su intención de hablar en euskera sea atendido sin demora alguna.	Técnico de Calidad	X	X	X
		7. Asignación de la fecha de preceptividad en los puestos de trabajo cuyo perfil lingüístico este ya acreditado por el titular.	Dirección general	X	X	
		8. Incluir en la memoria anual la distribución de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de la RPT y los datos relativos al nivel de acreditación del personal que ocupa dichos puestos.	SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAS	X	X	X
		9. Implantación del Sistema de Competencias Lingüísticas en la RPT recogido en el Decreto 19/2024 (III. Capítulo).	SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAS	X	X	X
CAPACIDAD		10. Ofrecer formación sobre los recursos informáticos para trabajar en euskera.	Departamento de Euskera	X		X
		11. Posibilitar la formación del IVAP.	Departamento de Euskera	X	X	X

AREA	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES	2025	2026	2027
		12.Determinar en la normativa de formación la admisión, condiciones y compensaciones de las solicitudes obligatorias o voluntarias para participar en los cursos de formación.	Junta de Personal	X		
		13.Fomentar sesiones de reciclaje y capacitación.			X	
COMUNICACIÓN		14.Declaración Institucional del día Internacional del euskera.		X	X	X
		15.Informar sobre los proyectos de la Administración para fomentar el uso del euskera, utilizando los canales de comunicación disponibles.	Comunicación	X	X	X
CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	1.0.6.19.- Se realiza un seguimiento sistemático del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos	16.Comunicación de los criterios lingüísticos a las asociaciones que reciben subvención municipal.	Técnicos de área	X	X	X
		17.Incorporación de cláusulas lingüísticas comunes en las nuevas contrataciones.	Responsable del contrati	X	X	X
IMAGEN		18.Establecer el nuevo criterio en el escudo municipal.	Comunicación		X	

AREA	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES	2025	2026	2027
		19.Aplicación del criterio en la megafonía de ascensores y aseos públicos existentes en la localidad.	Urbanismo	X		
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	2.1.2.25.- El personal ofrece a la ciudadanía una oferta activa en euskera, previa a la elección de la lengua.	20.Animar a la ciudadanía a relacionarse con la administración en euskera (utilizando identificables...).	Todos	X	X	X
	2.1.2.26.- La atención oral a los ciudadanos que lo solicitan se realiza en euskera.	21.Hacer seguimiento a los servicios por subcontratas.	Departamento de Cultura Servicios Sociales	X	X	X
	2.1.2.27.- Los cursos y eventos dirigidos a la ciudadanía se ofertan en euskera.	22.Intentar conseguir profesorado vasco parlante previo a la organización de los cursos para ofertar dichos cursos también en euskera.	Todos los Departamentos	X	X	X
	2.1.2.28.- Los documentos se envían y facilitan a la ciudadanía en euskera y/o en ambas lenguas.	23.Elaboración del presupuesto, memoria, informes sobre la norma de ejecución presupuestaria, plan estratégico... también en euskera.	Dirección general	X	X	X

AREA	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES	2025	2026	2027
	2.1.2.29.- Se responde en euskera por escrito a los documentos presentados por la ciudadanía en euskera o a aquellos ciudadanos y ciudadanas que han optado por el euskera.	24.Respetar la opción lingüística y a quien la solicite. Recuento periódico de solicitudes.	Todos los departamentos Calidad	X		
RELACIONES INTERNAS	2.2.1.33.- La relación laboral oral entre compañeros/as de trabajo se realiza en euskera.	25.Poner en marcha iniciativas como <i>Eusle</i> . ⁶			X	X
		26.En las reuniones de trabajo se fomentarán las conversaciones bilingües.	Direcciones	X	X	X
		27.Ser parte activa en las acciones populares a favor del euskera (<i>Euskaraldia. Korrika...</i>)	Alcaldía	X		X
		28. <i>Identificación</i> de los <i>arnasgunes</i> ⁷ .	Departamento de Euskera		X	
	2.2.2.40.- Las comunicaciones laborales internas se realizan en euskera.	29.Hacer frente a las desviaciones y proponer acciones correctoras para el personal que lo necesite.	Direcciones Departamento de Euskera	X	X	X

⁶ La metodología *Eusle* es una dinámica que puede suponer un aumento del uso del euskera, creada para ser aplicada en grupos en los que todos sus miembros tienen al menos una buena comprensión en euskera. Así, a través de esta metodología, se crea una nueva dinámica en la que, sobre la base de la voluntad colectiva, el nuevo uso del euskera de algunos compañeros y compañeras tiene sentido y legitimidad, abriendo así la puerta al cambio de hábitos.

⁷ – «Espacios vitales del euskera o *arnasguneak*»: espacios de trabajo o sociofuncionales en las que el porcentaje de trabajadores y trabajadoras con conocimiento del euskera supera el 80%, siendo lengua de uso normal y general en las relaciones laborales

AREA	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES	2025	2026	2027
RELACIONES EXTERNAS	2.2.5.48.- Las comunicaciones escritas dirigidas a las entidades del sector público se envían en euskera o en ambas lenguas.	30.Estudiar las posibilidades de seguimiento automatizado a través de GESTIONA.	Calidad	X		
FORMACIÓN		31.Incluir en la memoria anual indicadores sobre el número de participantes y el idioma de los cursos ofertados y realizados.	SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAS			
		32. Fomentar la formación en euskera del personal con C1 y C2 acreditados, así como del personal con menor nivel de euskera.	SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAS	X	X	X
MEDIOS INFORMÁTICOS		33.Ofrecer formación específica e informar de los traductores neuronales.	Departamento de Euskera	X		X
		34.Configurar el ordenador en euskera en las nuevas instalaciones.	SERVICIO DE TECNOLOGÍA	X	X	X
		35.Identificar los ordenadores públicos y configurar la mitad en euskera.	SERVICIO DE TECNOLOGÍA	X	X	X
LENGUA DE PRODUCCIÓN		36.Cuando la información y/o documentos se vayan a adaptar y/o elaborar desde otras fuentes, se recurrirá a fuentes originales en euskera.	Plantilla	X	X	X

ANEXO I. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO (47 INDICADORES)

En diciembre de 2024, utilizando el cuestionario de la aplicación *Saregin*, recogimos el diagnóstico de la situación del euskera dentro del Ayuntamiento. Completamos el cuestionario y aunque en el plan que vamos a poner en marcha utilizaremos los 14 indicadores obligatorios, a la hora de realizar el diagnóstico se utilizaron los 48 indicadores propuestos por el Gobierno Vasco. El resultado obtenido del cuestionario cumplimentado por el personal y la organización son los siguientes:

GESTIÓN % 43 ; 306	INDICADOR	Situación de partida (%)	% del área y puntuación
GESTIÓN GENERAL	Cómo la organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de los planes de uso del euskera.	-	
	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes de uso y de los criterios lingüísticos.	-	
LIDERAZGO	Los responsables políticos y técnicos participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes de uso.	8,20	% 19 ; 14
	Los responsables políticos y técnicos muestran una actitud proactiva para el cumplimiento de los objetivos marcados en el plan de uso.	25	
	Los responsables designados recogen los indicadores correspondientes tal y como se definen en el plan de uso.	25	
PERSONAL	Se informa al personal sobre el plan de uso y los criterios lingüísticos de la institución y tienen claro cuáles deben cumplir en su actuación.	30,70	% 50 ; 30
	El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes.	70,70	
	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión.	58,30	
	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión.	13,40	
	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la organización.	39,50	
CAPACIDAD	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto oralmente en euskera.	68,40	% 57
	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto por escrito en euskera.	55,30	
	Los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera.	50	
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA	La organización comunica a la ciudadanía y a los grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera	25	% 32 ; 14
	La organización participa en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias.	50	

CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos.	30	% 36 ; 21
	Se incluyen cláusulas lingüísticas en las subvenciones y convenios.	100	
	Se realiza un seguimiento sistemático del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos.	25	
	Se realiza un seguimiento sistemático del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios	25	

USO 43,73%; 306		INDICADOR	Situación inicial%		% del área y puntuación		
LENGUA DE SERVICIO	IMAGEN	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como eventuales) y los audiovisuales están en euskera	93 EU: 42.5 ELEB: 57.5	Fijo EU: 40; ELEB: 60 Temporal/Audiovisual EU: 45 ELEB: 55	% 66 28		
		Las publicaciones, anuncios y publicidad institucional están en euskera	92 EU: 25 ELEB: 75	Publicaciones EU: 20, ELEB: 80 Anuncios/publicidad EU: 30; ELEB: 70			
		La institución utiliza el euskera en las comparecencias institucionales	5				
		La entidad dispone de página web y redes sociales en euskera	94,40 EU: 18.75; ELEB: 80	Noticias ELEB: 100 Documentos para la ciudadanía CTB: 100 Trámites ciudadanos CAT: 100 Redes sociales EU: 75; ELEB: 20			
	RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	El personal ofrece a la ciudadanía, de forma activa, una oferta oral en euskera antes de que la ciudadanía elija la lengua	43.20			% 64 108	
		Atención oral en euskera a los ciudadanos que lo solicitan	75				
		Los eventos y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofertan en euskera	17,50	Eventos: 70 Cursos: 100			
		A la ciudadanía se le envían los documentos en euskera o en ambas lenguas	90 EU: 58.3 CER: 33.4				
		Se responde en euskera por escrito a los documentos presentados por la ciudadanía en euskera o a aquellos que han optado por el euskera.	100 UE: 100				
		La ciudadanía se dirige a la institución oralmente en euskera	26				
		La ciudadanía se dirige a la institución en euskera por escrito	5 EU: 67				
	LENGUA DE TRABAJO	RELACIONES INTERNAS	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera	20			% 57 83,87
			La relación laboral oral entre compañeros/as de trabajo se realiza en euskera	26,80			
			La relación verbal no formal entre compañeros/as de trabajo es en euskera	30			
Las comunicaciones laborales internas se realizan en euskera			69,20 EU: 83.9 VLE: 15.9				
Los procedimientos administrativos internos de la organización se ponen en marcha en euskera			100 UE: 60				
Las disposiciones generales se ponen en marcha en euskera							

		100 EU: 50		
	El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera	50,40 EU: 74.2 VLE: 12.9		
RELACIONES EXTERNAS	Las relaciones orales con las entidades del sector público se realizan en euskera	48,40		% 33 32
	Las comunicaciones escritas con las entidades del sector público se realizan en euskera o en ambas lenguas	30 EU: 70 ELEB: 30		
	La comunicación oral con las empresas privadas se realiza en euskera	30,30		
	Las comunicaciones escritas con las empresas privadas se realizan en euskera o en ambas lenguas	25 EU: 60 ELEB: 30		
FORMACIÓN	La entidad oferta formación general al personal en euskera	0 EU: 40		% 4
	El personal recibe formación general en euskera	9,7		3,21
	Se ha ofertado formación lingüística al personal	0		
MEDIOS INFORMÁTICOS	La organización pone a disposición de los trabajadores los recursos informáticos necesarios para trabajar en euskera	32		% 25
	El personal utiliza en euskera las aplicaciones informáticas disponibles en euskera	17,90		18
LENGUA DE PRODUCCIÓN				% 32
	El personal genera documentos en euskera	32		31

ANEXO II. PUNTUACIÓN GLOBAL.

A continuación, se muestran los ejes y áreas según el soporte del proceso de evaluación *Kemen* del certificado *Bikain*, con el resultado obtenido en cada apartado.

De conformidad con la RESOLUCIÓN de 14 de julio de 2023, del Viceconsejero de Política Lingüística, por la que se desarrollan los términos del proceso de evaluación para la obtención del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística "*Bikain*", el sistema de puntuaciones para el sector público es el siguiente.⁸

Ziurtagiriaren maila	Gutxienez eskatutako puntu-kopurua
Oinarrizko maila	300 puntu
Erdi-maila	500 puntu
Goi-maila	800 puntu

	Puntuación inicial	2027 objetivo final	Puntuación máxima
PUNTUACIÓN GENERAL	387,09	820	1000

	Puntuación inicial	2027 objetivo final	puntuación incremental
GESTIÓN	81,02	265	300
1.- GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	0	40	60
2.- LIDERAZGO	14.34	65	75
3.- PERSONAL	30.30	60	60
4.- CAPACIDAD	-	-	-
5.- COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA	14,63	45	45
6.- CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	21,75	55	60

	Puntuación inicial	2027 objetivo final	puntuación máxima
USO	306,07	555	700

⁸<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/bopv2/datos/2023/07/2303710a.pdf>

7. IMAGEN	28,06	37	42
8. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	108,43	168	168
LENGUA DE SERVICIO	136,49	205	210
9. RELACIONES INTERNAS	83,97	130	147
10. RELACIONES EXTERNAS	32.39	66	98
11. FORMACIÓN	3.21	44	73.5
12. RECURSOS INFORMÁTICOS	18,42	65	73.5
13. LENGUA DE PRODUCCIÓN	31.65	45	98
LENGUA DE TRABAJO	169.58	350	490