

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA

VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN (2018-2022)



ÍNDICE

0. Introducción	3
1. ANTECEDENTES DEL VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN.....	5
2. SITUACIÓN DEL EUSKERA EN LA DFB. BALANCE DEL V PERIODO DE PLANIFICACIÓN	6
3. CRITERIOS GENERALES PARA EL VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN	11
4. VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN: BASE METODOLÓGICA	11
4.1. Marco de Referencia Estándar (EME)	11
4.2. Institucionalización de la gestión de las lenguas (sesiones de participación)	12
4.3. Plan estratégico	14
4.4. Planes de gestión	14
4.5. Pasos metodológicos	15
4.6. Prioridades comunicativas	16
4.7. Comunicación	16
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN	17
6. ÁMBITO TEMPORAL	18
7. OBJETIVO PRINCIPAL	18
8. OBJETIVOS GENERALES	18
9. SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS GENERALES	19
10. LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICAS DEL VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN	20
10.1. Lengua de servicio	20
10.2. Lengua de trabajo	22
11. MEDIDAS PARA EL DESARROLLO DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICAS	24



12. ASIGNACIÓN DE PERFILES LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD ...	30
12.1. Perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo	30
12.2. Índice de preceptividad para el VI periodo de planificación.....	30
12.3. Criterios para la asignación de nuevas fechas de preceptividad para el VI periodo de planificación	31
12.4. Carácter de las unidades administrativas	33
13. ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS	47
14. MEDIOS	49
14.1. Criterios de uso de las lenguas oficiales	49
14.2. Formación lingüística de las personas trabajadoras	50
14.3. Hizketa. Aplicación para la gestión lingüística	61
14.4. Personal técnico para la gestión del plan de uso en los departamentos	62
15. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	63
Anexo I	65
Anexo II	67



0. Introducción

Según el artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco, el euskera tendrá, como el castellano, carácter de lengua oficial en Euskadi, y todos sus habitantes tienen el derecho a conocer y a usar ambas lenguas. Para el ejercicio de ese derecho, de acuerdo con el artículo 6 del Estatuto, las instituciones de la Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta la diversidad sociolingüística del País Vasco, garantizarán el uso de ambas lenguas, regulando su carácter oficial, y arbitrarán y regularán las medidas y medios necesarios para asegurar su conocimiento.

Tomando como punto de partida la oficialidad del euskera declarada en el Estatuto de Autonomía del País Vasco, la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, define el marco para la promoción de la normalización y uso del euskera, fundamentándose para ello en los derechos de la ciudadanía y en las obligaciones que las administraciones tienen con ella. En lo que a los poderes públicos se refiere, dicha ley dispone el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración Pública en la lengua oficial de su elección. Consiguientemente, establece también las obligaciones que atañen a los poderes públicos para garantizar el ejercicio de tal derecho.

Así mismo, la Ley 6/1989, de 6 de julio, de Función Pública, recoge las bases para la consecución progresiva de la normalización del euskera en la administración. En el Título V de la Ley se recogen los instrumentos imprescindibles para la normalización lingüística de la Administración: los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo y las fechas de preceptividad.

En relación con lo dispuesto en las citadas leyes, el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca, estableció el marco reglamentario general en el que debe desarrollarse la actividad de las administraciones públicas vascas en materia de ordenación de la normalización del uso de la lengua vasca. Además de regular las condiciones mínimas, los periodos de planificación y los plazos necesarios para tal cometido, el decreto establece la obligación de realizar periodos de planificación cada cinco años en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En particular, el artículo 4 del Decreto 86/1997 señala que el proceso de normalización lingüística en las Administraciones Públicas Vascas se llevará a cabo a través de la aprobación y ejecución de los Planes de Normalización del Uso del Euskera de cada entidad. Así mismo, se asignará un perfil lingüístico a cada puesto de trabajo y, en su caso, también una fecha de preceptividad. Del mismo modo, el artículo 19 establece que las administraciones públicas aprobarán el plan de



normalización del uso del euskera durante el primer año del periodo de planificación.

En cumplimiento de estos mandatos, la Diputación Foral de Bizkaia ha aprobado y desarrollado los planes de uso correspondientes a los cinco periodos de planificación habidos hasta la fecha. Han sido notorios los avances producidos en la normalización del euskera en la Diputación, debido al gran esfuerzo llevado a cabo en los anteriores periodos de planificación. Como sucede en general en la sociedad vasca, los avances han sido más destacables en el ámbito del conocimiento del euskera; como se verá más adelante, son muchos los trabajadores y trabajadoras de la Diputación que en este momento tienen una buena capacitación lingüística en euskera.

Pero, aunque sea alto el nivel de capacitación, no se puede decir lo mismo del nivel de uso. Todavía es considerable el salto que hay entre ambos, sobre todo si se toma en cuenta el uso como lengua de trabajo; lo cual deja de manifiesto, una vez más, que hay que unificar esfuerzos en torno al incremento del uso.

Por supuesto, es imprescindible continuar en la mejora de la capacitación lingüística del personal, sobre todo para la consecución de habilidades en el uso del euskera, ya que sin conocimiento no es posible el uso. Pero, además, es manifiesto que hay que adoptar otras medidas a fin de incrementar el uso del euskera para poder reducir la diferencia entre conocimiento y uso.

Este es, a la postre, el pilar y la principal razón de ser de este plan que ha aprobado el Consejo de Gobierno de la DFB. En una sociedad como la vizcaína, que al igual que la vasca, es cada vez más bilingüe, la Administración, que está al servicio de la ciudadanía, ha de ser la primera en adaptarse a esta realidad. Corresponde a la Administración ser guía y ejemplo en este camino, puesto que, además de hacer cumplir las leyes (y antes que eso), también le corresponde cumplirlas. Solo una administración que recorre junto a la sociedad el camino del bilingüismo será capaz de ofrecer un servicio avanzado y de calidad.

En este sentido, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco ha elaborado los criterios generales para el VI periodo de planificación, con el objetivo de que sirvan de guía para el desarrollo de los planes de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas e instituciones. Como no podría ser de otra forma, estos criterios han sido tomados en cuenta en la elaboración de este plan de uso.



1. ANTECEDENTES DEL VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN

El primer periodo de planificación se aprobó mediante el Decreto 224/1989, de 17 de octubre. Unos años después, el Decreto 238/1993, de 3 de agosto, lo modificó y completó. Posteriormente, en cumplimiento de lo previsto en el Decreto 86/1997, de 15 de abril, han sido cuatro los planes de normalización del uso del euskera aprobados por el Consejo de Gobierno de la Diputación Foral de Bizkaia:

- II periodo de planificación (1997-2002): Plan de Normalización del Uso del Euskera de la Diputación Foral de Bizkaia (BOB, 16-07-1997, nº 135).
- III periodo de planificación (2003-2007): Plan de Normalización del Uso del Euskera de la Diputación Foral de Bizkaia (BOB, 12-05-2005, nº 89).
- IV periodo de planificación (2008-2012): Plan de Normalización del Uso del Euskera de la Diputación Foral de Bizkaia (BOB, 16-01-2009, nº 10).
- V periodo de planificación (2013-2017): Plan de Normalización del Uso del Euskera de la Diputación Foral de Bizkaia (BOB, 31-12-2013, nº 249).

Por lo tanto, en estos momentos corresponde al Consejo de Gobierno de la Diputación Foral de Bizkaia aprobar el plan para el nuevo periodo 2018-2022, para lo cual la Dirección General de Euskera el Departamento de Euskera y Cultura ha desarrollado la propuesta del plan, de acuerdo con las competencias otorgadas en el Decreto Foral 22/2018, por el que se aprueba el reglamento de estructura orgánica del Departamento de Euskera y Cultura.



2. SITUACIÓN DEL EUSKERA EN LA DFB. BALANCE DEL V PERIODO DE PLANIFICACIÓN

El artículo 18.a) del Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, establece que todo plan de normalización ha de recoger, entre otros aspectos, la situación lingüística de la entidad. Concretamente, así dispone el artículo 18.a) del Decreto 86/1997:

«a) la situación lingüística actualizada de la entidad con detalle de los perfiles lingüísticos asignados y, en su caso, fechas de preceptividad de los diferentes puestos de trabajo, así como el grado de conocimiento del euskera e información relativa al proceso de capacitación lingüística del personal».

Para cumplir con dicho requisito, la Dirección General de Euskera, al final del V periodo de planificación, ha realizado la evaluación diagnóstica de la situación del uso del euskera en la Diputación. Para ello, se han seguido los criterios dados por el Gobierno Vasco y la Comisión de Coordinación de los Poderes Públicos (HAKOBA). La base metodológica ha sido el Marco de Referencia Estándar (EME). Se ha tenido en cuenta el sistema de elementos e indicadores del marco EME para la obtención de los índices (porcentajes) de uso. En el anexo I se recoge el cuadro entero del marco EME.

El haber escogido este marco EME como base metodológica no es fruto de la casualidad. En la mayoría de las planificaciones, planes de uso y evaluaciones llevadas a cabo hasta la fecha, no se han utilizado estructuras y criterios similares: por un lado ha ido el diseño del plan y por otro su evaluación.

Sin embargo, en la actualidad se quiere corregir esa carencia y es por eso que, de cara al siguiente periodo de planificación, las administraciones públicas van a realizar un esfuerzo, con el impulso de HAKOBA, para unificar el diseño del plan y su evaluación y para, por primera vez, diseñar ambos según coordenadas similares.

Producto de dicho esfuerzo es que el marco EME sea la base metodológica de la planificación y la evaluación. Del mismo modo, hay que tener en cuenta que, entre otras cosas, la evaluación del certificado Bikain, que mide el uso del euskera en entidades públicas y privadas, también se lleva a cabo siguiendo el marco EME.

La Diputación Foral de Bizkaia también quiere participar de dicho esfuerzo y, como en otras administraciones públicas, se ha basado en el marco EME para llevar a cabo su evaluación, con el propósito de diseñar también el plan de uso del siguiente periodo según dicho marco.



Con respecto al balance del periodo anterior, he aquí los resultados generales:

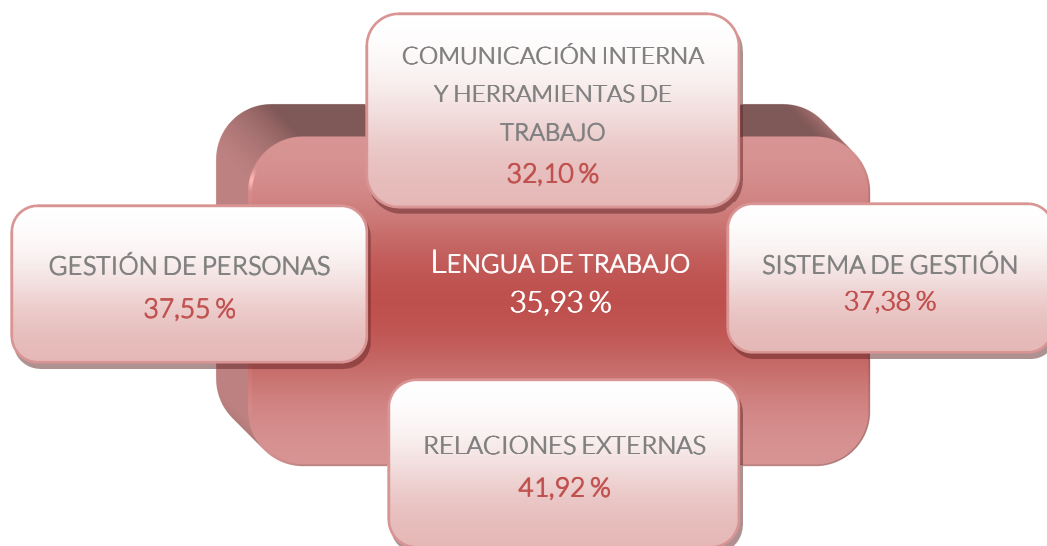
- o Uso del euskera como lengua de servicio:

En la Diputación Foral de Bizkaia, el uso del euskera es del 69,53 % en la prestación de servicio a la ciudadanía. En lo que se refiere a los dos elementos principales de la lengua de servicio, este es su uso:



- o Uso del euskera como lengua de trabajo:

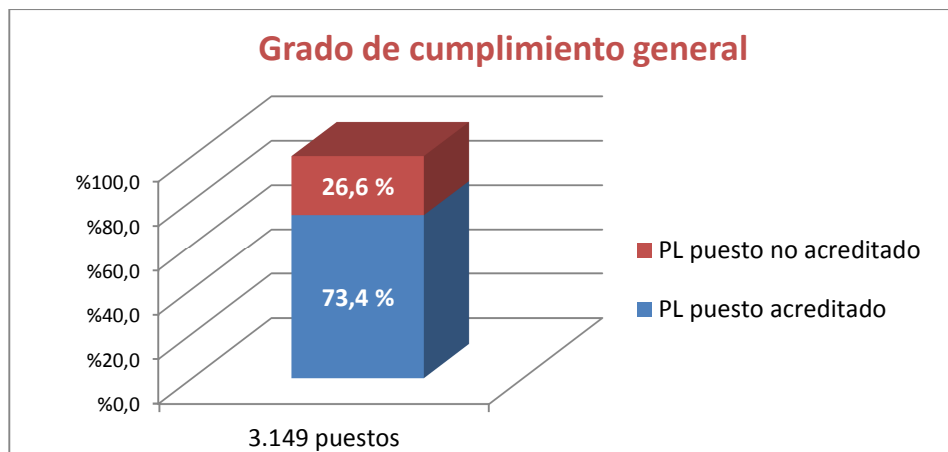
El porcentaje total del uso euskera en los procedimientos internos de trabajo es del 35,93 %. En lo que se refiere a los cuatro elementos principales de la lengua de trabajo, este es su uso:



- o Nivel de cumplimiento general de los perfiles lingüísticos:

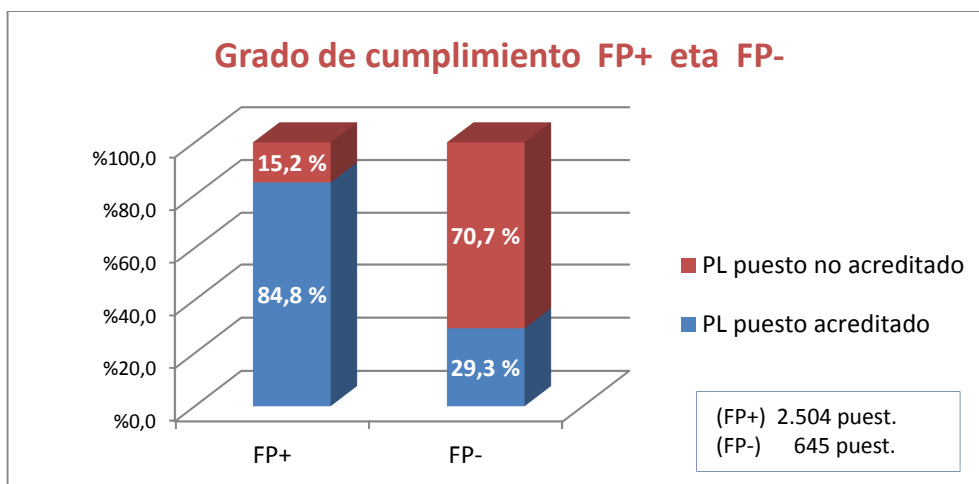


Teniendo en cuenta la totalidad de los puestos de trabajo, en el 73,4 % está acreditado el perfil lingüístico:



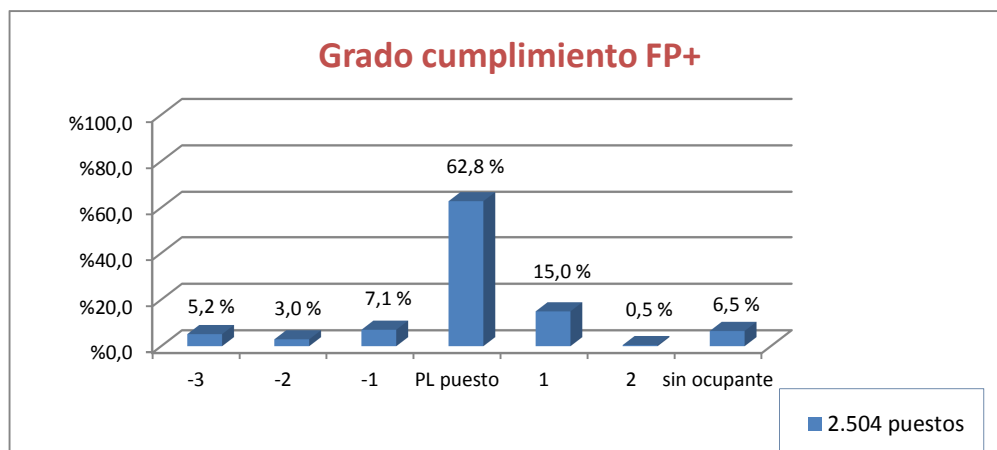
Teniendo en cuenta solo los puestos de trabajo con fecha de preceptividad (FP+), el nivel de cumplimiento alcanza el 84,8 %, incluidos los 164 puestos vacantes.

Así mismo, en los puestos de trabajo sin fecha de preceptividad (FP-), el 29,3 % tiene acreditado en perfil lingüístico correspondiente al puesto que ocupa, o uno superior.



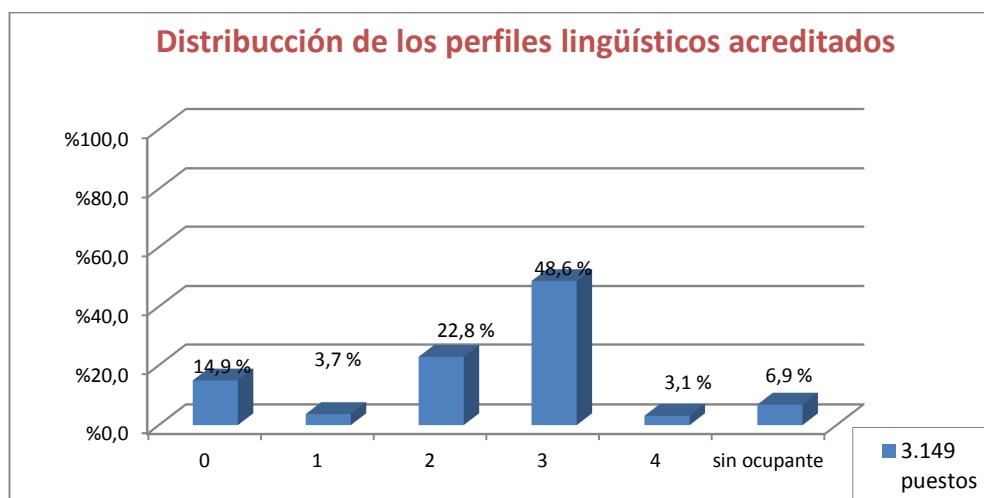
- o Distribución de acreditaciones en los puestos de trabajo con perfil lingüístico preceptivo:

En los puestos de trabajo con perfil lingüístico preceptivo, el 84,8 % tiene acreditado en perfil lingüístico correspondiente al puesto que ocupa, o uno superior, y el 7,1 % tiene acreditado el perfil inferior.



- o Distribución de los perfiles lingüísticos acreditados:

El 48,6 % del personal de la DFB tiene acreditado el tercer perfil lingüístico (si se tienen en cuenta solo los puestos ocupados, el 52,2 % tiene acreditado el tercer perfil lingüístico).



- o Valoración cualitativa:

Junto con los datos cuantitativos, se ha tratado de incorporar también la opinión del personal mediante unos grupos focales organizados al efecto. Estas son las conclusiones principales de la valoración cualitativa:

En cuanto al euskera como lengua de servicio

En general, cuando se presta el servicio, sobre todo en las relaciones escritas, se garantiza el uso del euskera; en la comunicación oral, en cambio, el personal ha identificado varias necesidades. Aun estando aprobados los criterios



lingüísticos, el personal ha detectado la necesidad de establecer un protocolo que garantice el uso del euskera en las relaciones con la ciudadanía. Dicho protocolo tendría que determinar los siguientes extremos: en qué idioma hay que dirigirse en primer lugar, a qué lengua hay que dar prioridad, cómo relacionarse por teléfono, cómo actuar cuando el personal no sabe euskera...

En cuanto al euskera como lengua de trabajo

Los datos cuantitativos referentes a la lengua de trabajo están en su mayor parte relacionados con la formación y la gestión lingüística.

En cuanto a la formación general, el personal detecta la necesidad de incrementar la oferta formativa en euskera.

En general, la formación en euskera ha sido valorada de forma positiva. Y entre las mejoras propuestas se ha recogido la de realizar todos los módulos presenciales con el personal de la misma unidad o del mismo departamento. También se detecta la necesidad de fortalecer los grupos para la promoción del uso.

o Principales conclusiones

La información recogida muestra una fotografía relativa al uso del euskera en la Diputación Foral de Bizkaia. Gracias a ella, se han podido deducir las fortalezas y los principales ámbitos de mejora que hay que tener en cuenta.

La situación del euskera es positiva en muchos ámbitos, tanto en lo que se refiere a lengua de servicio como a lengua de trabajo (en los sitios web y en las redes sociales, en la atención telefónica general, en la rotulación y otros elementos, así como en la capacitación y acreditación lingüísticas del personal). No obstante, también se han detectado ámbitos de mejora: unos tienen relación directa con los derechos lingüísticos de la ciudadanía (principalmente, la necesidad de garantizar el uso del euskera en las relaciones orales y escritas); otros, en cambio, tienen que ver con el euskera como lengua de trabajo (promover el euskera como lengua de creación, incrementar el uso oral dentro de la institución, incorporar el euskera desde el inicio en los procesos de acogida al personal nuevo y, de manera transversal, integrar la gestión lingüística en la propia gestión de todos los departamentos y órganos y trabajar la comunicación).



3. CRITERIOS GENERALES PARA EL VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN

En marzo del 2018, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco ha puesto a disposición de todas las administraciones públicas el documento «*Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV: VI período de planificación (2018-2022)*».

En dicho documento se contemplan los criterios que han de seguir las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca en el VI período de planificación. La Diputación Foral de Bizkaia ha tomado como punto de partida los criterios establecidos en dicho documento, así como la metodología que se establece para la gestión del plan. Junto a ello, el balance del V Período de planificación y los ámbitos de mejora detectados en las sesiones de participación conforman los pilares del nuevo plan de uso.

4. VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN: BASE METODOLÓGICA

4.1. Marco de Referencia Estándar (EME)

Como se ha dicho más arriba, este plan de uso de la Diputación Foral de Bizkaia, de acuerdo con los criterios y directrices de trabajo propuestas por el Gobierno Vasco para el VI período de planificación, se basa en la estructura del Marco de Referencia Estándar (EME).

EME es un marco de trabajo. Gráficamente, es un cuadro de ayuda que recoge de manera esquemática y ordenada el conjunto de elementos en los que se concreta el uso y la presencia del idioma en una organización.

El Marco de Referencia Estándar cuenta con dos ejes: la lengua de servicio y la lengua de trabajo. Dentro de dichos ejes, se clasifican elementos de primer nivel, de segundo nivel y de tercer nivel. En el anexo I se recoge el cuadro completo del marco EME.

En base a dicha estructuración, las administraciones públicas pueden emplear valores numéricos cuantitativos para establecer sus objetivos, y pueden determinar a dónde quieren llegar al final del periodo en cada indicador (por tanto, las entidades podrán prever o determinar su propia visión).



Dicho de otra forma, EME ofrece una nueva manera de establecer nuestros objetivos, superando las formulaciones genéricas e inconcretas de objetivos que frecuentemente se han realizado en los planes de uso. EME permite plantear objetivos concretos y medibles y, lo que es aún más importante, permite relacionar los objetivos con elementos de uso concretos.

Además de ser un instrumento de planificación, las entidades, mediante esta sistemática, tienen a su disposición un método estandarizado más adecuado para el seguimiento de sus objetivos y medidas, por indicadores. En definitiva, como se ha mencionado anteriormente, alinea en la misma dirección la planificación y la evaluación.

4.2. Institucionalización de la gestión de las lenguas (sesiones de participación)

En los períodos de planificación iniciales, la gestión de los planes de euskera quedaba casi en su totalidad en manos de las y los técnicos de euskera: en más de una ocasión, ellas y ellos diseñaban el plan, motivaban a la plantilla para que participara, ponían en marcha la mayoría de las actividades, evaluaban el plan... Con el tiempo, fueron activándose las comisiones de euskera y, de esa manera, se compartían, en cierta medida, las tareas. Sin embargo, el funcionamiento de muchas comisiones de euskera no garantizaba su transversalidad y, en su mayoría, el peso principal de la gestión seguía recayendo sobre las y los técnicos de euskera. Como consecuencia, en muchas entidades la gestión de los planes de normalización del uso del euskera ha quedado relegada históricamente a un segundo plano.

Para el VI periodo de planificación, las administraciones públicas quieren dar pasos con el fin de superar esta situación. En este sentido y basándose en el modelo de gestión avanzada, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco establece un modelo nuevo de elaboración de los planes de euskera, dentro de los criterios para los planes de normalización del uso de euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAPV para el VI periodo de planificación.

Para promover esa transformación de la Administración, mejorar su gestión, optimizar los servicios públicos y desarrollar nuevas habilidades entre las y los trabajadores, se hace necesaria la puesta en funcionamiento de programas basados en la gestión avanzada.

Todo programa basado en la gestión avanzada ha de integrar plenamente la gestión de los temas transversales en la gestión global. Así, la gestión de temas transversales como el de la lengua será responsabilidad de las y los representantes y responsables de la institución, y no solamente de la/el técnico de euskera. Es decir, que los



objetivos de las líneas transversales (normalización del euskera, igualdad de oportunidades, igualdad entre mujeres y hombres y sostenibilidad) se convierten en objetivos estratégicos y, en consecuencia, en materias que la organización ha de gestionar en su integridad. Las y los cargos y demás responsables de la entidad adquieren vital importancia para que esto sea así.

Las y los líderes de la entidad han de tomar conciencia de la trascendencia de las políticas transversales (la normalización del euskera en nuestro caso), y ser ejemplares en ello. Además de ello, han de realizar también un seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en cuanto a normalización del euskera y adoptar medidas correctivas cuando no se alcancen tales objetivos.

Una gestión avanzada exige el compromiso de las y los representantes institucionales, la implicación directa de las jefaturas de unidad, y la participación activa de la plantilla. De esta manera, se garantiza la transversalidad y se integra el euskera en el sistema de gestión de la entidad.

La Diputación Foral de Bizkaia también quiere dar pasos en este sentido, con el fin de integrar en el VI periodo de planificación la gestión de la normalización del euskera en la gestión general de la entidad; de esta manera, la gestión del euskera no será solo responsabilidad de unos órganos o direcciones, sino que será responsabilidad de todos los departamentos, direcciones y unidades que forman la Diputación, cada uno dentro de su ámbito de responsabilidad. Como sucede con otros temas transversales, la gestión de las lenguas oficiales incide de una manera u otra en todos los órganos y personal que somos parte de la Diputación.

En efecto, este plan de uso precisa de la participación y colaboración de todas las personas que estamos al servicio de la Diputación Foral de Bizkaia para conseguir los objetivos. Difícilmente podremos avanzar en el uso del euskera sin el impulso de las personas responsables y del personal de la Diputación.

Con esa premisa, antes de comenzar el nuevo plan de uso del euskera, se han organizado sesiones participativas con diferentes agentes de la DFB. En total, más de 160 personas han participado en las sesiones. Para seleccionar las personas participantes, se han seguido los siguientes criterios: tamaño del departamento (número de personas trabajadoras), representación de todos los servicios y unidades; representación de todas las tipologías de puestos; paridad entre mujeres y hombres y edad.

En las sesiones se ha seguido una metodología interactiva promoviendo la participación de las personas asistentes, compartiendo sus opiniones, sentimientos, necesidades, puntos de vista y preocupaciones acerca del euskera.



4.3. Plan estratégico

Dentro del concepto «plan de uso» se pueden distinguir dos planes diferenciados: el plan estratégico para el conjunto del período de planificación, y el plan de gestión anual.

De acuerdo con los criterios generales establecidos por la Viceconsejería de Política Lingüística para las administraciones públicas para el VI periodo de planificación, el plan estratégico y el plan de gestión anual se estructurarán según el marco EME.

En lo que respecta al plan estratégico para el conjunto del período de planificación, las administraciones públicas han de prever al comienzo del periodo qué objetivos ha de tener la planificación, basándose en el marco EME.

Las administraciones públicas determinarán al comienzo del VI periodo dónde se encuentran en lo referente al uso de los indicadores de tercer nivel, y, con ese punto de partida, decidir dónde quieren estar al cabo de los cinco años de planificación.

La Diputación Foral de Bizkaia también ha seguido esta base metodológica para el diseño del plan de uso del VI periodo de planificación. De hecho, los departamentos que componen la Diputación, bajo la dirección y asesoramiento de la Dirección General de Euskera, podrán elaborar los objetivos para el periodo de planificación, partiendo siempre de los objetivos generales del plan de uso.

Para la gestión y seguimiento del plan, se utilizará el soporte informático que la Viceconsejería de Política Lingüística, entre otras herramientas, ha puesto a disposición de las administraciones públicas (la aplicación HIZKETA). Esta aplicación, asimismo, se pondrá a disposición de los departamentos.

4.4. Plan de gestión anual

Los planes de gestión anual constituyen, junto al plan estratégico, la columna vertebral del proceso de normalización. A la hora de diseñar el plan estratégico, cada entidad analiza dónde se encuentra y define dónde quiere llegar.

Las acciones que anualmente pone en funcionamiento la entidad han de quedar recogidas en el plan de gestión (*plan de acción*) anual. Además, en dichos planes se prevén los responsables y los cronogramas de las acciones.

Los departamentos de la Diputación, bajo la dirección y asesoramiento de la Dirección General de Euskera, recogerán en el plan de gestión las acciones que se pueden poner en funcionamiento para la consecución de los objetivos previstos.



Tanto el plan estratégico como el plan de gestión anual han de ser aprobados, gestionados y evaluados por el órgano correspondiente.

4.5. Pasos metodológicos

Acorde a la metodología propuesta, la Diputación Foral de Bizkaia dará los siguientes pasos para el desarrollo de los planes de normalización del uso del euskera:

- 1.- Teniendo en cuenta los objetivos establecidos para el conjunto de la Diputación en este plan de uso, los departamentos, con la ayuda de la Dirección General de Euskera, tendrán que concretar el plan estratégico para el VI periodo de planificación:
 - Definición de objetivos. Se establecerán los objetivos para el periodo de planificación, teniendo en cuenta los criterios de uso de las lenguas oficiales y los objetivos generales de la Diputación Foral de Bizkaia para el VI periodo de planificación.
 - Establecimiento de indicadores. Cada departamento cuantificará sus objetivos para cada indicador del EME.
 - Descripción de estrategias. Las estrategias son las líneas de trabajo que se definen para la consecución de los objetivos establecidos. Indican el camino para alcanzar los objetivos.
- 2.- Elaboración del plan de gestión anual. Para la consecución de los objetivos, se diseñará el plan de acción anual. En dicho plan de acción se recogerá la previsión de todas las actividades que se pondrán en marcha durante el año.
- 3.- Ejecución y gestión del plan. En colaboración con la Dirección General de Euskera y bajo su coordinación, cada departamento ejecutará y gestionará el plan.
- 4.- Seguimiento y evaluación del plan. El seguimiento y la evaluación del plan posibilitarán la revisión de los objetivos, para el planteamiento de nuevas estrategias y acciones y la definición anual de los planes de uso departamentales.

Así mismo, la Dirección General de Euskera llevará a cabo la evaluación al final del periodo de planificación. En ella se recogerá, entre otros aspectos, el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para el periodo de planificación, así como qué puntos hay que mejorar y reforzar de cara al plan de uso del siguiente periodo de planificación.



4.6. Prioridades comunicativas

Para que cada departamento pueda determinar las medidas que ha de aplicar para la consecución de los objetivos establecidos en el VI periodo de planificación, cca departamento determinará la naturaleza comunicativa de sus actividades laborales, mediante el análisis comunicativo. De esta forma, se podrá saber qué comunicaciones tienen relación directa con los objetivos, qué unidades y qué personal realiza estas comunicaciones y qué comunicaciones orales y escritas son las más significativas en cada actividad laboral.

Además, se priorizarán las comunicaciones que mayor incidencia tengan, es decir, las muy frecuentes, las de gran difusión, las que sirvan de base para múltiples escritos, las que se integren en aplicaciones informáticas y las que incidan en la imagen corporativa.

Asimismo, el análisis comunicativo ayudará a concretar las actividades de divulgación y de comunicación. Además, nos mostrará el camino para avanzar en varias acciones: sacará a la luz los recorridos de los circuitos comunicativos, ayudará a identificar los modelos de escritos, y servirá para detectar cuál es la necesidad formativa lingüística del personal.

4.7. Comunicación

Todos los agentes de la Diputación (personal y representantes institucionales) han de conocer el plan; además, desde el plan de uso hay que abrir vías para recibir las aportaciones de los agentes. Por lo tanto, amén de informar, hay que realizar esfuerzos para facilitar las relaciones y crear un clima de confianza mediante la comunicación, para que el plan de uso sea atractivo y se impulse la colaboración y el trabajo conjunto.

Así mismo, todos los departamentos elaborarán el plan de comunicación para el plan de uso, y determinarán la programación de las acciones de comunicación. La comunicación es un elemento que se ha de prever y planificar correctamente para el éxito del plan.



5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El plan de uso del VI periodo de planificación se aplica a todos los departamentos y a todo el personal de la Diputación Foral de Bizkaia:

- o Gabinete del Diputado General
- o Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural
- o Departamento de Acción Social
- o Departamento de Euskera y Cultura
- o Departamento de Hacienda y Finanzas
- o Departamento de Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio
- o Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales
- o Departamento de Desarrollo Económico y Territorial
- o Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad

En cualquier caso, el ámbito de aplicación del plan de uso será el que corresponda en cada momento a la estructura orgánica de la Diputación Foral de Bizkaia.

En lo que se refiere al IFAS, entidad autónoma dependiente de la Diputación Foral de Bizkaia, realizará su adaptación de este plan en los seis meses siguientes a su aprobación.

Además de las entidades relacionadas, la Diputación Foral de Bizkaia, en este VI periodo de planificación, propone a las sociedades públicas adscritas a los departamentos, a los entes públicos de derecho privado y a las fundaciones del sector público que aprueben sus planes de uso, en el ámbito de aplicación del Decreto 86/1997, de 15 de abril (disposición adicional cuarta).

Así mismo, en cumplimiento de la disposición adicional cuarta del Decreto 86/1997, de 15 de abril, las empresas públicas forales adscritas a los departamentos (*Bizkaikoa*, *Instituto Tutelar de Bizkaia*, *Delegación Comercial en Bizkaia del LAE*), las fundaciones forales (*Azkue*, *BOS*, *Bizkaia Bizkaialde*, *BizkaiaTIK*) y las sociedades mercantiles forales (*Aparkabisa*, *Azpiegiturak*, *Basalan*, *Beaz*, *Garbiker*, *Lantik*, *Euskalduna Jauregia*, *SEED Capital*, *Zugaztel*) elaborarán sus planes de uso basándose en lo establecido por la Diputación Foral de Bizkaia en este plan de normalización del uso del euskera para el VI periodo de planificación.



6. ÁMBITO TEMPORAL

Este plan de uso entrará en vigor el día siguiente al de su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Diputación Foral de Bizkaia, y estará vigente hasta la aprobación del nuevo proyecto para el próximo periodo de planificación.

7. OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal del plan es continuar incrementando el uso del euskera en la Diputación Foral de Bizkaia, tanto en el servicio que se presta a la ciudadanía como en la gestión y realización de las tareas internas, garantizando siempre el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía en todas sus relaciones con la Diputación.

8. OBJETIVOS GENERALES

Teniendo en cuenta el largo camino que la Diputación Foral de Bizkaia ha recorrido en la normalización del euskera y partiendo de los datos de la evaluación del V periodo de planificación, se establecen los siguientes objetivos generales para el VI periodo de planificación:

- Como lengua de servicio, el objetivo de la Diputación Foral de Bizkaia es garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía e incrementar la presencia y el uso del euskera en todas las actividades y actos públicos y en todos los espacios y servicios de relación con la ciudadanía.

A tales efectos, se han previsto incrementos concretos en ciertos indicadores del marco EME en relación con la lengua de servicio, partiendo de los resultados medidos al final del V periodo de planificación (anexo II).

- Como lengua de trabajo, el objetivo de la Diputación Foral de Bizkaia es intensificar el uso del euskera en las comunicaciones internas, en las herramientas de trabajo, en la gestión de personas y en las relaciones con otras administraciones y entidades privadas, ya que es necesario para el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

A tales efectos, se han previsto incrementos concretos en ciertos indicadores del marco EME en relación con la lengua de trabajo, partiendo de los resultados medidos al final del V periodo de planificación (anexo II).



- Como lengua de trabajo, además, es objetivo de la Diputación Foral de Bizkaia la integración de la gestión de las dos lenguas oficiales dentro de la gestión general, y extender el plan de normalización del euskera a los departamentos.

A tales efectos, se han previsto incrementos concretos en ciertos indicadores del marco EME en relación con la gestión, partiendo de los resultados medidos al final del V periodo de planificación (anexo II).

9. SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS GENERALES

Al final del VI periodo de planificación, la Dirección General de Euskera llevará a cabo la medición del panel de los indicadores del marco EME, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos generales,

Además, se considera necesario el establecimiento y la medición de indicadores de referencia que reflejen la progresión de los objetivos generales, para conocer su evolución parcial y, en su caso, poder adoptar medidas para su mejora. A tales efectos, entre otros, se utilizarán los siguientes indicadores de referencia:

- 1.- Uso del euskera en actos públicos. Este indicador se recogerá a la mitad y al final del periodo de planificación. La dirección general que ostente la responsabilidad en temas de prensa o protocolo de los departamentos se encargará de la recogida de estos datos, bajo la dirección y el asesoramiento de la Dirección General de Euskera.
- 2.- Uso del euskera en la atención a la ciudadanía, tanto oral como escrita. Este indicador se recogerá a la mitad y al final del periodo de planificación. La Dirección General de Euskera se encargará de la recogida de datos.
- 3.- Uso del euskera en las respuestas a los escritos que llegan en euskera a la Diputación. Este indicador se recogerá a la mitad y al final del periodo de planificación. La dirección general que ostente la responsabilidad en servicios generales de los departamentos se encargará de la recogida de estos datos, bajo la dirección y el asesoramiento de la Dirección General de Euskera.
- 4.- Uso del euskera en las relaciones orales no formales del personal dentro de la Diputación. Este indicador se recogerá a la mitad periodo de planificación; La Dirección General de Euskera se encargará de la recogida de datos.
- 5.- Uso del euskera en los escritos que se remitan de la Diputación a otras administraciones. Este indicador se recogerá a la mitad y al final del periodo de planificación. La dirección general que ostente la responsabilidad en servicios generales de los departamentos se encargará de la recogida de estos datos, bajo la dirección y el asesoramiento de la Dirección General de Euskera.



6.- Número de departamentos que tienen aprobado el plan de euskera. Este dato se recabará todos los años. La dirección general que ostente la responsabilidad en servicios generales de los departamentos se encargará de la recogida de estos datos, bajo la dirección y el asesoramiento de la Dirección General de Euskera.

La responsabilidad de la recogida de datos recaerá en las direcciones generales mencionadas, o, en función de la estructura orgánica de cada momento, en su representante institucional directo.

A medida que avance el VI periodo de planificación, se podrán priorizar otros indicadores, si así se estima conveniente.

10. LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICAS DEL VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos generales establecidos en este plan estratégico, algunos ámbitos tienen especial relevancia y constituyen las principales líneas de trabajo para el desarrollo del plan. Unos tienen relevancia desde el punto de vista cualitativo, ya que afectan a la garantía de los derechos lingüísticos de la ciudadanía; otros, en cambio, son significativos desde el punto de vista cuantitativo, porque son claves para el incremento del uso del euskera.

A continuación se relacionan las principales líneas de trabajo previstas para el VI periodo de planificación en la Diputación Foral de Bizkaia. Los departamentos priorizarán estas líneas de trabajo en la elaboración de sus planes de uso, y, cuando sea necesario, adoptarán medidas concretas para su desarrollo. A tales efectos, contarán siempre con la dirección y el asesoramiento de la Dirección General de Euskera.

10.1. En cuanto al euskera como lengua de servicio

- **Actos públicos:** Según los datos recabados en la evaluación del V periodo de planificación, el uso del euskera en los actos públicos es del 43 %. En los próximos años se ha de llevar a cabo un especial esfuerzo para que en los actos públicos (tanto de representantes como de personal) incrementen la presencia y el uso del euskera.
- **Relaciones escritas con la ciudadanía:** en este ámbito todavía se producen incumplimientos de los derechos lingüísticos. Según los datos recabados del V periodo de planificación, el 29 % de la comunicación escrita que remite la Diputación a la ciudadanía se envía solo en castellano. Para el final del periodo de



planificación, se ha de garantizar que siempre que la Diputación Foral de Bizkaia remita documentación la primera comunicación sea en las dos lenguas oficiales, o solamente en euskera en el caso de que los ciudadanos o ciudadanas hayan escogido dicha lengua para la comunicación.

Cuando sea necesario, los departamentos adoptarán medidas concretas para garantizar que mantienen sus relaciones escritas en euskera con la ciudadanía cuando así lo solicite.

Al igual que en las relaciones orales, en las relaciones escritas el criterio principal de la Diputación Foral de Bizkaia será también garantizar y facilitar la comunicación en euskera con la ciudadanía, mostrando a tal efecto iniciativa y proactividad.

Así mismo, para la adecuada gestión de las lenguas, es imprescindible conocer siempre en qué lengua llegan los escritos a la Diputación y adoptar las medidas necesarias para ello.

- **Respuesta a las solicitudes de la ciudadanía escritas en euskera:** tras la elección de la ciudadanía de comunicarse en euskera o remitir su escrito en euskera, el 29 % de las comunicaciones escritas que la Diputación Foral de Bizkaia a la ciudadanía son en castellano o bilingües. Al final del periodo de planificación, en estos casos hay que garantizar que el 100 % de las comunicaciones escritas que remite la Diputación Foral de Bizkaia sean en euskera.

Parte de la ciudadanía ha solicitado que sus relaciones con la Diputación sean exclusivamente en euskera. Hay, por tanto, que garantizar que el servicio que se les presta sea en un 100 % en euskera.

Los departamentos se asegurarán de que a la ciudadanía que ha elegido relacionarse en euskera se le garantice la comunicación en euskera en todas las fases del procedimiento y en todos los escritos.

- **Comunicación oral con la ciudadanía:** Según muestra la evaluación del V periodo de planificación, la atención telefónica y presencial a la ciudadanía se realiza en castellano en cuatro de cada diez ocasiones (46 %). La atención presencial se da en numerosos edificios e instalaciones y son muchos los espacios, puntos de control, puntos de atención, oficinas, etc. donde se lleva a cabo.

Todos los departamentos adoptarán medidas para garantizar que la ciudadanía es atendida en euskera tanto en los espacios existentes como en todos los que se constituyan para tal efecto.



El criterio principal de la Diputación Foral de Bizkaia será garantizar y facilitar la comunicación en euskera con la ciudadanía, mostrando a tal efecto iniciativa y proactividad.

Este criterio se mantendrá tanto en la atención presencial como en la telefónica y en aquella que se realice por otros medios.

También deberá cumplir este criterio principal el personal que de forma directa o indirecta participe en la atención a la ciudadanía, bien sea personal propio de la Diputación bien sea personal contratado por la Diputación a otras empresas (por ejemplo, personal de seguridad, de vigilancia, etc.).

10.2. En cuanto al euskera como lengua de trabajo

- **Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad:** se ha detectado que el uso del euskera es bajo en las relaciones escritas (mensajes electrónicos, escritos de reuniones de trabajo, escritos internos, etc.): un 32,50 %. La presencia del euskera se limita en su mayoría a escritos bilingües, que, a su vez, en su mayor parte son traducciones. Para el incremento del uso del euskera, se considera imprescindible la promoción del euskera como lengua de creación, sin hacer uso sistemático de la traducción.
- **Comunicación oral en las relaciones internas de la entidad:** aunque el uso del euskera del personal en las relaciones orales ha aumentado, todavía es muy bajo. El uso del euskera en las reuniones de trabajo, en las relaciones telefónicas e informales es del 16 % por término medio. Es necesario adoptar medidas para el incremento del uso del euskera en estos ámbitos. Hay que tener en cuenta que el fortalecimiento y asentamiento de la comunicación oral es un paso fundamental para fortalecer e incrementar la comunicación escrita.

Los departamentos, junto con la Dirección General de Euskera, adoptarán medidas para la promoción del uso del euskera en las relaciones orales entre las personas trabajadoras, especialmente en las reuniones de trabajo internas, en las relaciones telefónicas internas y en las relaciones presenciales.

- **Recursos informáticos:** durante este periodo de planificación se adoptarán medidas para el seguimiento de las aplicaciones y programas informáticos en euskera que estén instalados.
- **Gestión de personal:** durante el VI periodo de planificación continuará la progresiva jubilación de numeroso personal por lo que es necesario integrar la gestión del uso de las lenguas en los protocolos de acogida al nuevo personal.



- **Formación laboral:** se considera necesaria la promoción del uso del euskera en la formación que se ofrece al personal. Así mismo, la Diputación Foral de Bizkaia ha de promover la participación del personal en los cursos que se ofrecen en euskera, puesto que, para la normalización del uso del idioma, la formación en euskera puede ser tan eficaz como la acreditación del perfil lingüístico.
- **Relaciones externas con las administraciones:** el uso del euskera en las relaciones orales y escritas con otras administraciones es mejorable (61 % en las escritas y 40 % en las orales). Algunas administraciones han solicitado relacionarse en euskera con la Diputación Foral de Bizkaia; en estos casos hay que garantizar que el uso del euskera es del 100 %.

En otros casos, mediante acuerdo, es posible llevar a cabo la comunicación en euskera, sin necesidad de que sea siempre de manera bilingüe.

Así mismo, tanto en las relaciones orales como en las escritas, se detecta la necesidad de promover el uso del euskera en las relaciones con las entidades privadas. También en las relaciones con las entidades privadas, mediante acuerdo entre las partes, es posible llevar a cabo la comunicación en euskera.

- **Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad:** el nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad es bajo, un 15 % según los datos recabados. Se considera necesario tomar conciencia de que la responsabilidad del uso del euskera es de toda la entidad, y no solamente de algunos órganos de la Diputación.

Las lenguas son instrumentos de comunicación presentes en toda actividad, que afectan a todo tipo de ámbitos, temas y tareas. En consecuencia, es necesario tomar conciencia de que el uso de las lenguas (castellano o euskera) es responsabilidad de todos los órganos y personas que forman parte de la Diputación; es decir, todas las direcciones, servicios, unidades y todo el personal son responsables del uso del euskera, cada uno en su ámbito de influencia. Se trata, en definitiva, de institucionalizar la gestión de las lenguas.

- **Lengua de creación:** a día de hoy, la lengua de creación mayoritaria es el castellano, en una proporción de tres de cada cuatro, y se utiliza la traducción para garantizar la presencia del euskera. Por eso es conveniente adoptar medidas para que el euskera sea cada vez más la lengua de creación.

La Dirección General de Euskera proporcionará medios y asesoramiento para que los departamentos produzcan sus documentos en euskera, sin recurrir sistemáticamente a la traducción.

- **Criterios de uso de las lenguas oficiales:** los criterios de uso de las lenguas oficiales no se conocen correctamente y/o no se cumplen siempre; según los datos



recabados, se cumplen solamente en la mitad de los casos. Además, su seguimiento tampoco se realiza en todos los casos. Por tanto, se han de adoptar medidas para el establecimiento de medios que incrementen su cumplimiento y su control.

11. MEDIDAS PARA EL DESARROLLO LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICAS

A continuación se proponen medidas para todos los departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia al objeto de desarrollar de las líneas estratégicas de actuación mencionadas. Sin perjuicio de las medidas que adopte cada departamento para la consecución de los objetivos estratégicos de su plan, los departamentos darán prioridad a las que aquí se recogen. A tales efectos, contarán siempre con la dirección y el asesoramiento de la Dirección General de Euskera.

Por otro lado, cuando la adopción de medidas generales para toda la Diputación sea responsabilidad de un departamento, dicho departamento promoverá y ejecutará dichas medidas en toda la Diputación, mediante el órgano subordinado que corresponda.



LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICAS Y MEDIDAS PARA EL IMPULSO DEL EUSKERA COMO LENGUA DE SERVICIO

Z1. Actos públicos

Z1.1. Elaboración de protocolos breves para el uso de las lenguas en los actos públicos. A tal efecto, se estará a lo establecido en los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Diputación Foral de Bizkaia.

Z2. Relaciones escritas con la ciudadanía

Z2.1. Adecuación de todos los escritos (formularios, folletos, tarjetas, informaciones, etc.) para que, además de estar en las dos lenguas, estén también en euskera a fin de que la ciudadanía que así lo desee tenga siempre disponible la versión en dicha lengua.

Z2.2. Elaboración de un calendario para la adaptación paulatina de los instrumentos de tramitación electrónica para garantizar el uso de las dos lenguas oficiales.

Z2.3. Realización de algunas funciones en euskera en los puestos de trabajo que tienen acreditada la fecha de preceptividad, de modo progresivo. A tal efecto, los departamentos, bajo la dirección de la Dirección General de Euskera, planificarán dicha medida y determinarán el orden de las funciones que se llevarán a cabo en euskera, de acuerdo con lo previsto en su plan de uso.

Z2.4. Posibilitar que la ciudadanía que quiera relacionarse en euskera con la Diputación Foral de Bizkaia pueda manifestar dicha opción.

Z2.5. En los registros de entrada y salida se indicará la lengua de los escritos, en todos los casos. Al realizar el registro, se indicará si los documentos remitidos a la Diputación o remitidos desde la Diputación están en euskera, en castellano, o son bilingües. En el caso de escritos que acompañen a un oficio (informes, memorias y otros), el criterio general será utilizar la lengua del oficio.

Z3. Respuesta a las solicitudes de la ciudadanía escritas en euskera

Z3.1. Garantizar que todos los escritos que son enviados en euskera a la Diputación sean también respondidos en euskera, tanto en las respuestas en papel, electrónicas o en cualquier otro formato.



Z3.2. Adecuación de los distintos impresos y de las herramientas informáticas para responder en euskera, en los casos en los que sea necesario. Elaboración de un calendario de adaptación paulatina de los medios que no estén disponibles en una o en otra lengua.

Z4. Comunicación oral con la ciudadanía

Z4.1. Elaboración de protocolos en todas las oficinas, unidades y espacios de atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar sus derechos lingüísticos.

Z4.2. Impulso de proyectos para favorecer conductas proactivas hacia la lengua, al objeto de potenciar un uso del euskera proactivo..

Z4.3. Impulso de la mejora continua del conocimiento lingüístico y de la atención lingüística del personal empresas externas que pudieran estar en los puntos de atención.

Z4.4. El personal, en primer lugar, se dirigirá en euskera a la ciudadanía, tanto en sus relaciones presenciales como telefónicas, y posibilitará que la ciudadanía pueda utilizar el euskera en todo momento. Los departamentos se encargarán de que el personal de los puntos de atención cumpla con este criterio general.

Z4.5. Así mismo, se asegurará que todos los elementos que componen el paisaje lingüístico de los puntos de atención, tanto los fijos como los provisionales (rótulos, notas, pantallas, avisos, máquinas, señales, etc.), estén al menos en euskera.



LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICAS Y MEDIDAS PARA EL IMPULSO DEL EUSKERA COMO LENGUA DE TRABAJO

L1. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad

- L1.1. Puesta en funcionamiento de microplanes en las unidades en las que sea posible, para que paulatinamente se pueda llevar a cabo en euskera la comunicación escrita.
- L1.2. Se determinará qué tareas se pueden realizar en euskera, y qué pasos se pueden dar para que progresivamente se hagan en euskera. Así mismo, en los procedimientos que se lleven a cabo en euskera, se analizará la ordenación del trabajo, con el fin de que el personal no sufra una carga excesiva de trabajo u otro tipo de perjuicio.

L2. Comunicación oral en las relaciones internas de la entidad

- L2.1. Al igual que en la comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad, puesta en funcionamiento de microplanes para la promoción del euskera en la comunicación oral.
- L2.2. Impulso de proyectos para invitar al uso del euskera en las relaciones presenciales y telefónicas.
- L2.3. Elaboración de la previsión de las reuniones de trabajo que se realicen en euskera en los departamentos, para de modo progresivo llevar a cabo las reuniones en euskera.

L3. Recursos informáticos

- L3.1. Elaboración de un protocolo con el fin de garantizar que se cumplen los criterios vigentes en la DFB a la hora de crear y adaptar aplicaciones e instrumentos de gestión electrónica.
- L3.2. Actualización de la relación de programas e instrumentos informáticos en euskera que están instalados.
- L3.3. Adaptación de los instrumentos informáticos para la tramitación de las entradas y salidas, tanto para conocer las solicitudes realizadas en euskera por la ciudadanía y hacer su seguimiento como para llevar a cabo en euskera los tramites de entrada y salida.



L3.4. Desarrollo de los instrumentos de gestión de la información de la ciudadanía y de las entidades que han solicitado relacionarse en euskera con la Diputación.

L3.5. Adaptación de los instrumentos informáticos a la tramitación en euskera.

L4. Gestión de personal

L4.1. Revisión de los protocolos de acogida al personal nuevo de la Diputación y, si fuera necesario, adaptarlo. En los casos de incorporación de nuevo personal, la Diputación cuidará de que la relación sea en euskera desde el primer momento.

L4.2. Los departamentos adoptarán medidas para asegurar que el personal nuevo sea acogido en euskera y que se le informa acerca de la gestión de las lenguas.

L5. Formación laboral

L5.1. Incremento de la oferta de cursos de formación que se pueden realizar en euskera.

L5.2. La impartición de formación en euskera tendrá prioridad en las unidades que tienen establecidos microplanes de uso. Asimismo, el personal que haya superado el perfil lingüístico tendrá prioridad para recibir su formación en euskera, y, entre este personal, quienes tengan acreditado el perfil lingüístico 3 o el perfil lingüístico 4. Los cursos realizados en euskera no se contabilizarán dentro del límite establecido por la Diputación para la formación del personal.

L5.3. Incremento de la oferta de cursos de formación dirigidos a la mejora y reciclaje de la capacitación lingüística del personal dentro del fomento del uso en el puesto.

L6. Relaciones externas con las administraciones

L6.1. Se impulsarán acuerdos entre entidades con el fin de que las relaciones (reuniones, comunicaciones orales, escritas, proyectos conjuntos, etc.) de la Diputación con otras administraciones y entidades privadas sean cada vez más en euskera.



L7. Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad

- L7.1. Asesoramiento a los departamentos para la gestión del plan de uso, para que integren de forma progresiva la gestión de las lenguas en su gestión general.
- L7.2. Los departamentos establecerán los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo y gestión del plan de uso y su integración en el sistema de gestión de la entidad.
- L7.3. Incorporar la variable de lengua en las estadísticas, encuestas y recogidas de datos que lleve a cabo la Diputación.

L8. Lengua de creación

- L8.1. En la medida de lo posible, se establecerán protocolos para determinar cómo actuar cuando haya que traducir al castellano un documento creado en euskera.
- L8.2. Si una persona u órgano de la Diputación receptora de documentos creados en euskera necesita su traducción al castellano, será su responsabilidad obtener dicha traducción.
- L8.3. Se dispondrá de herramientas y recursos informáticos en el ordenador del puesto de trabajo para ayudar a trabajar en euskera (diccionarios, correctores ortográficos, etc.). Cuando sea posible, se dará acceso a las bases de datos de traducción y terminológicas.

L9. Criterios de uso de las lenguas oficiales

- L9.1. Revisión y actualización de los criterios de uso de las lenguas oficiales vigentes en la Diputación Foral de Bizkaia.
- L9.2. Los departamentos, cada cual en su ámbito de influencia, cumplirán y harán cumplir los criterios de uso de las lenguas oficiales establecidos en la Diputación.



12. ASIGNACIÓN DE PERFILES LINGÜÍSTICOS Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

12.1. Perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo

Al comienzo del V periodo de planificación, la Diputación Foral de Bizkaia llevó a cabo la adaptación general de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo. Posteriormente, los mismos criterios se han tenido en cuenta a la hora de asignar los perfiles lingüísticos por lo que durante el VI periodo de planificación se mantendrán igual los perfiles lingüísticos asignados.

Por otro lado, en lo que se refiere al establecimiento de los perfiles lingüísticos, hay que tener en consideración la propuesta de asignación de perfiles lingüísticos aprobada por HAKOBA (la Comisión de Coordinación de los Poderes Públicos para temas lingüísticos) en el año 2017. El objetivo de esta propuesta es que las administraciones públicas actúen según criterios conjuntos a la hora de asignar los perfiles lingüísticos. Los perfiles lingüísticos establecidos por la Diputación Foral de Bizkaia son acordes con la propuesta aprobada por HAKOBA.

12.2. Índice de preceptividad para el VI periodo de planificación

De acuerdo a lo establecido en el artículo 11 del Decreto 86/1997, el índice de obligado cumplimiento es el porcentaje de perfiles preceptivos para cada administración y en cada periodo de planificación.

Así mismo, establece que para cada periodo de planificación, el cálculo de este índice se efectuará a partir de los datos del último Censo o Estadística de Población y Vivienda a la fecha de inicio de ese periodo y correspondiente al ámbito territorial de actuación de cada Administración Pública.

Esta es la fórmula a tal efecto: índice de preceptividad = euskaldunes + (cuasi-euskaldunes/2)

Según la Estadística de Población y Vivienda del 2016 del EUSTAT, estos son los datos correspondientes al Territorio Histórico de Bizkaia:

Población Bizkaia (*)	Euskaldunes		Cuasi-euskaldunes		Erdaldunes	
	número	%	número	%	número	%
1.113.955	407.859	36,61 %	219.598	19,71 %	486.498	43,67 %

(*) Personas mayores de 2 años.

Como resultado, este es el índice de preceptividad correspondiente a la DFB para el VI periodo de planificación: $36,61 \% + (19,71 \% / 2) = 46,47 \%$



12.3. Criterios para la asignación de nuevas fechas de preceptividad para el VI periodo de planificación

Tal y como muestran los resultados de la evaluación del V periodo de planificación, casi el 80 % de los puestos de trabajo de la Diputación Foral de Bizkaia tienen asignada fecha de preceptividad. Se trata, sin duda, de una cifra significativa, un ejemplo claro del esfuerzo llevado a cabo en los anteriores periodos de planificación.

En este VI periodo de planificación se quiere dar relevancia a una asignación cualitativa, tal y como se establece en el objetivo general del plan, al objeto de incrementar el uso en las relaciones con la ciudadanía y garantizar sus derechos lingüísticos. Es por esto que en el VI periodo de planificación la preceptividad irá unida a la atención pública, y se atenderá especialmente en las relaciones con la infancia y la juventud.

A tal fin, se asignará fecha de preceptividad en los siguientes casos:

- 1) En todos los puestos de nueva creación en unidades de atención al público.
- 2) En aquellos puestos de nueva creación del resto de unidades, siempre que tengan relación directa con el público. Cuando la relación sea con público infantil o juvenil (2-25 años) se asignará fecha de preceptividad aun cuando dicha relación sea esporádica.
- 3) En cualquier caso, se asignará fecha de preceptividad a los puestos de nueva creación ubicadas en municipios cuyo porcentaje de euskaldunes supere el 50%, según la Estadística de Población y Vivienda del 2016 del EUSTAT.
- 4) En base al índice de preceptividad correspondiente a la DFB para el VI Periodo de Planificación, en el caso de unidades administrativas bilingües se asignarán fechas de preceptividad hasta garantizar el 50% del total de puestos nuevos creados en la unidad, aun cuando no cumplan los criterios anteriores.

A tal efecto, en las unidades administrativas bilingües, se procederá de la siguiente manera en los puestos de nueva creación no incluidos en los criterios anteriores:

- 4.1 Cuando los puestos de trabajo se crean de manera individual:
 - 4.1.1 Si se trata del primer puesto de trabajo de la unidad, éste llevará siempre tendrá asignada fecha de preceptividad.
 - 4.1.2 Si posteriormente se crean más puestos en la unidad, en todo momento se garantizará el 50% del acumulado de los puestos creados tiene fecha de preceptividad.



- 4.2** Cuando simultáneamente se cree más de un puesto de trabajo, se cumplirá el criterio general, de manera que, en todo momento se garantizará que el 50 % del acumulado de los puestos creados en la unidad tiene fecha de preceptividad.

Se tendrá en cuenta el siguiente orden de prioridad a la hora de determinar las preceptividades:

- 4.2.1** La categoría de los puestos de trabajo: los puestos de categorías superiores tendrán prioridad ante los de categorías inferiores.
- 4.2.2** La red relacional oral de los puestos: los puestos con mayor red relacional oral tendrán prioridad ante los de menor relación.
- 4.2.3** La red relacional escrita de los puestos: los puestos con mayor red relacional escrita tendrán prioridad ante los de menor relación.

- 4.3** En el caso de las unidades no bilingües, no será obligatorio garantizar dicho porcentaje.

Al objeto de garantizar una correcta aplicación de los criterios anteriores 1), 2), 3) y 4, la Dirección General de Régimen Jurídico y Función Pública emitirá un informe relativo al alcance de la relación con el público en cada puesto creado.

En dicho informe se deberá justificar, en su caso, la no asignación de fecha de preceptividad, verificando que el puesto no tiene relación directa con el público, en especial infantil o juvenil, tanto oral como escrita. Así mismo, se deberá asegurar el cumplimiento del porcentaje mínimo establecido en el criterio 4).

La fecha de preceptividad asignada en los cuatro casos anteriores, será prioritariamente la del día de creación del puesto de trabajo.

- 5)** Además de a los puestos mencionados en los criterios anteriores, durante el VI periodo de planificación, con carácter excepcional, se podrá asignar fecha de preceptividad a otros puestos de trabajo en los siguientes supuestos:

- 5.1** Cuando el puesto de trabajo esté incluido en un programa de fomento del uso del euskera (entro otros, en un microplan de uso o EraMi, en un Módulo de Sección, etc.).
- 5.2** Cuando la actividad del puesto se desarrolle habitualmente en euskera.
- 5.3** Cuando sea necesario para el cumplimiento de los objetivos previstos en el plan de uso del departamento.

En dichos supuestos, será necesario que el departamento tenga aprobado su plan de uso. El departamento emitirá informe justificativo sobre la conveniencia de



asignar fecha de preceptividad, y la vinculación de dicha medida con sus programas de fomento del uso del euskera

Así mismo, será necesario el informe favorable de la Dirección General de Euskera y de la Dirección General de Régimen Jurídico y Función Pública.

12.4. Carácter de las unidades administrativas

Según lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto 86/1997, se asignarán unidades administrativas bilingües y, en su caso, unidades administrativas en euskera. Las unidades administrativas bilingües y, en su caso, en euskera constituirán la base y fundamento para definir los planes de normalización del uso del euskera de cada una de las administraciones públicas vascas.

Así mismo, según lo dispuesto en el artículo 17 del decreto, se establecerán unos objetivos mínimos con el objeto de normalizar el uso del euskera. Dichos objetivos mínimos se determinarán en función del índice de preceptividad. Como se ha indicado con anterioridad, el índice de preceptividad correspondiente a la Diputación Foral de Bizkaia es del 46,47 %; por lo tanto, hay que ubicar unidades bilingües en las unidades de atención pública, en las que mantienen relaciones con jóvenes y en las de carácter general.

En los anteriores periodos de planificación, a la Diputación Foral de Bizkaia, en función del índice de preceptividad, no le correspondía designar unidades bilingües en las unidades de carácter general; sin embargo, cuando en el año 1999 se aprobó el Plan de Normalización del Uso del Euskera, se realizaron diversas excepciones a dicha disposición; criterio que también se mantuvo en los siguientes planes.

En el V periodo de planificación (2013-2017), se llevó a cabo un profundo análisis de las unidades de la Diputación Foral de Bizkaia, y, teniendo en cuenta los criterios establecidos, se designaron nuevas unidades bilingües, también en algunas unidades de carácter general y transversal.

En lo que respecta al VI periodo de planificación, se han designado unidades bilingües según lo dispuesto en el artículo 17 del decreto 87/1997. Asimismo, las unidades que, en su caso, se creen a lo largo del VI periodo de planificación serán catalogadas de conformidad con el mencionado decreto a medida que se vayan creando, sin esperar a la aprobación del plan correspondiente al siguiente periodo de planificación.

Las unidades administrativas bilingües tendrán prioridad en el establecimiento de programas e iniciativas de promoción del uso. Además, el personal de las unidades bilingües tendrá prioridad a la hora de recibir formación en euskera.



De acuerdo con todo lo expuesto, esta es la clasificación actualizada de las unidades administrativas de la Diputación Foral de Bizkaia:

DEPARTAMENTO: GABINETE DEL DIPUTADO GENERAL

Código	Unidad administrativa	Carácter	Bilingüe
01001	SERVICIO DE SERVICIOS CENTRALES	SOCIAL	SI
011	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN		
012	DIRECCIÓN GENERAL DE ACCIÓN EXTERIOR		
01201	SERVICIO DE GESTIÓN FONDOS	SOCIAL	SI
012011	SECCIÓN DE GESTIÓN FONDOS	SOCIAL	SI
01202	SERVICIO DE ORIENTACIÓN EUROPEA	SOCIAL	SI
012021	SECCIÓN DE ORIENTACIÓN EUROPEA	PUBLICO	SI
013	DIRECCIÓN GENERAL DEL OBSERVATORIO DE BIZKAIA		
01301	SERVICIO DEL OBSERVATORIO DE BIZKAIA	SOCIAL	SI

DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD Y MEDIO NATURAL

Código	Unidad administrativa	Carácter	Bilingüe
02001	SERVICIO SERVICIOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD Y MEDIO NATURAL	SOCIAL	SI
020011	SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN	SOCIAL	SI
020012	SECCIÓN DE GESTIÓN ECONÓMICO-PRESUPUESTARIA	SOCIAL	SI
02002	SERVICIO DE ASESORÍA Y DESARROLLO NORMATIVO	SOCIAL	SI
020021	SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ASESORÍA	TRANSVERSAL	SI
020022	SECCIÓN DE RÉGIMEN JURÍDICO Y CONTRATACIÓN	SOCIAL	SI
021	DIRECCIÓN GENERAL DE AGRICULTURA		
02101	SERVICIO DE GANADERÍA	SOCIAL	SI
021011	SECCIÓN DE SANIDAD Y BIENESTAR ANIMAL	SOCIAL	SEGÚN CENTRO
021012	SECCIÓN DE SELECCIÓN Y MEJORA GANADERA	SOCIAL	SEGÚN CENTRO
02102	SERVICIO AGRÍCOLA	SOCIAL	SI
021021	SECCIÓN DE PRODUCCIÓN VEGETAL	SOCIAL	SI
021022	SECCIÓN DE MEJORA AGRÍCOLA Y PROTECCIÓN VEGETAL	SOCIAL	SI



02103	SERVICIO DE DESARROLLO RURAL	PUBLICO	SI
021031	SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS RURALES	SOCIAL	SI
021032	SECCIÓN DE ESTRUCTURAS AGRARIAS	PUBLICO	SI
021033	SECCIÓN DE ASISTENCIA AGRARIA	PUBLICO	SI
02104	SERVICIO DE MONTES	PUBLICO	SI
021041	SECCIÓN DE CONSERVACIÓN Y ORDENACIÓN FORESTAL (ZONA I)	SOCIAL	SI
021042	SECCIÓN DE CONSERVACIÓN Y ORDENACIÓN FORESTAL (ZONA II)	SOCIAL	SI
021043	SECCIÓN DE CONSERVACIÓN Y ORDENACIÓN FORESTAL (ZONA III)	SOCIAL	SI
021044	SECCIÓN DE PROTECC., EXPERIMENT.Y DEFENSA PROP. FORES. PÚBLICA	SOCIAL	SI
02105	SERVICIO DE FAUNA CINEGÉTICA Y PESCA	SOCIAL	SI
021051	SECCIÓN DE CAZA Y PESCA CONTINENTAL	SOCIAL	SI
021052	SECCIÓN DE FAUNA SILVESTRE Y EXPERIMENTACIÓN ANIMAL	SOCIAL	SI
022	DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE		
02201	SERVICIO DE CALIDAD AMBIENTAL	SOCIAL	SI
022011	SECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	SOCIAL	SI
022012	SECCIÓN DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	SOCIAL	SI
02202	SERVICIO DE PATRIMONIO NATURAL	SOCIAL	SI
022021	SECCIÓN DE BIODIVERSIDAD Y PAISAJE	SOCIAL	SI
022022	SECCIÓN DE GESTIÓN DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS	SOCIAL	SI
02203	SERVICIO DE HIDROLOGIA	SOCIAL	SI
02204	SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL	SOCIAL	SI
022041	SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS AMBIENTALES	SOCIAL	SI
022042	SECCIÓN DE RECUPERACIÓN AMBIENTAL	SOCIAL	SI

DEPARTAMENTO: ACCIÓN SOCIAL

Código	Unidad administrativa	Carácter	Bilingüe
031	DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL		
03101	SERVICIO DE SERVICIOS GENERALES DE	TRANSVERSAL	SI



	ACCIÓN SOCIAL		
031011	SECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SISTEMAS	TRANSVERSAL	SI
031012	SECCIÓN ECONÓMICO-PRESUPUESTARIA	TRANSVERSAL	SI
031013	SECCIÓN DE GESTIÓN INTERNA	TRANSVERSAL	SI
03102	SERVICIO DE ACTUACIONES INSTITUCIONALES Y PROYECTOS SOCIALES	PUBLICO	SI
031021	SECCIÓN DE ACTUACIONES INSTITUCIONALES	PUBLICO	SI
03103	SERVICIO DE INSPECCIÓN Y CONTROL	SOCIAL	SI
031031	SECCIÓN DE CONTROL	SOCIAL	SI
031032	SECCIÓN DE INSPECCIÓN	SOCIAL	SI
03104	SERVICIO DE INFANCIA	SOCIAL	SI
031041	SECCIÓN DE RECEPCIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN	SOCIAL	SI
031042	SECCIÓN DE ACOGIMIENTO FAMILIAR Y ADOPCIONES	SOCIAL	SI
033	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL		
0331	SUBDIRECCIÓN GEN.PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL	SOCIAL	SI
03311	SERVICIO DE CENTROS	SOCIAL	SI
033111	SECCIÓN DE CENTROS PARA PERSONAS DEPENDIENTES	SOCIAL	SI
033112	SECCIÓN DE CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	SOCIAL	SI
03312	SERVICIO DE PRESTACIONES Y SUBVENCIONES	SOCIAL	SI
033121	SECCIÓN DE AYUDAS Y SUBVENCIONES	SOCIAL	SI
033122	SECCIÓN DE PRESTACIONES	SOCIAL	SI
03313	SERVICIO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN	SOCIAL	SI
033131	SECCIÓN DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA DEPENDENCIA	SOCIAL	SI
033132	SECCIÓN DE VALORACIÓN DE LA DISCAPACIDAD	SOCIAL	SI

DEPARTAMENTO: EUSKERA Y CULTURA

Código	Unidad administrativa	Carácter	Bilingüe
04001	SERVICIO DE SERVICIOS GENERALES DE EUSKERA Y CULTURA	TRANSVERSAL	SI



040011	SECCIÓN DE ASESORÍA TÉCNICA Y PERSONAL	TRANSVERSAL	SI
040012	SECCIÓN DE PRESUPUESTOS Y GESTIÓN	TRANSVERSAL	SI
04002	SERVICIO DE DEPORTES	SOCIAL	SI
040021	SECCIÓN DE DEPORTE ESCOLAR	SOCIAL	SI
040022	SECCIÓN DE DEPORTE FEDERADO	SOCIAL	SI
040023	SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS	SOCIAL	SI
041	DIRECCIÓN GENERAL DE EUSKERA		
04101	SERVICIO DE EUSKERA	SOCIAL	EUSKERA
041011	SECCIÓN DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	SOCIAL	EUSKERA
041012	SECCIÓN DE SOCIALIZACIÓN DE LA LENGUA	SOCIAL	EUSKERA
041013	SECCIÓN DE TRADUCCIÓN, TERMINOLOGÍA Y TECNOLOGÍA LINGÜÍSTICA	SOCIAL	EUSKERA
042	DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA		
04201	SERVICIO DE PATRIMONIO CULTURAL	SOCIAL	SI
042011	SECCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO FORAL	SOCIAL	SI
042012	SECCIÓN DE INTERVENCIÓN ARQUITECTÓNICA	SOCIAL	SI
042013	SECCIÓN FONDOS BIBLIOGRÁFICOS Y PROMOCIÓN BIBLIOTECA FORAL	PUBLICO	SI
042014	SECCIÓN DE ASESORAMIENTO BIBLIOTECARIO	SOCIAL	SI
04202	SERVICIO DE ACCIÓN CULTURAL	PUBLICO	SI
042021	SECCIÓN DE PUBLICACIONES Y DIFUSIÓN CULTURAL	SOCIAL	SI
042022	SECCIÓN DE PROGRAMAS SOCIOEDUCATIVOS	SOCIAL	SI

DEPARTAMENTO: HACIENDA Y FINANZAS

Código	Unidad administrativa	Carácter	Bilingüe
0501	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	TRANSVERSAL	SI
05011	SERVICIO DE ASESORÍA ECONÓMICA	TRANSVERSAL	SI
050111	SECCIÓN DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES	SOCIAL	SI
050112	SECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	TRANSVERSAL	SI
05012	SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA	TRANSVERSAL	SI
05013	SERVICIO DE POLÍTICA FISCAL	GENERAL	NO
050131	SECCIÓN DE INFORMÁTICA TRIBUTARIA	GENERAL	NO



050132	SECCIÓN DE ESTUDIOS TRIBUTARIOS	GENERAL	SI
050133	SECCIÓN DE DESARROLLO NORMATIVO	GENERAL	SI
051	DIRECCIÓN GENERAL DE HACIENDA		
0511	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	TRANSVERSAL	SI
05111	SERVICIO DE TRIBUTOS DIRECTOS	PUBLICO	SI
051111	SECC.DE COMPROBACIÓN DE ACT. EMPRESAR. Y PROFES. E INFORMACIÓN	PUBLICO	SI
051112	SECC.DE IMP.SOBRE SOCIEDADES Y RENTA NO RESID.Y PAG. CUENTA	PUBLICO	SI
051113	SECCIÓN DE IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES	PUBLICO	SI
051114	SECCIÓN DE I.R.P.F. E IMPUESTO SOBRE EL PATRIMONIO	PUBLICO	SI
05112	SERVICIO DE TRIBUTOS INDIRECTOS	PUBLICO	SI
051121	SECCIÓN DE IMP. SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y A.J.D.	PUBLICO	SI
051122	SECCIÓN DE IMPUESTO SOBRE VALOR AÑADIDO	PUBLICO	SI
051123	SECC. IMP. ESP. MED. TRANSP. SEG. TRANS. VEHIC., IMP. P. SEG. Y T.F.J.	PUBLICO	SI
051124	SECCIÓN DE IMP.ESPECIALES DE FABRICACIÓN E IMP.MEDIOAMBIENT.	SOCIAL	SI
05113	SERVICIO DE CONTROL CENSAL Y TRIBUTOS LOCALES	PUBLICO	SI
051131	SECCIÓN DE IMP.SOBRE ACTIV. ECON. Y OTROS INGR. PUBL. Y DEC. INF.	PUBLICO	SI
051132	SECCIÓN DE CENSOS FISCALES	SOCIAL	SI
051133	SECCIÓN DE IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES	PUBLICO	SI
051134	SECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y SOPORTE	SOCIAL	SI
05114	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	PUBLICO	SI
051141	SECCIÓN DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA	PUBLICO	SI
051142	SECCIÓN DE REGISTRO Y NOTIFICACIONES	PUBLICO	SI
051143	SECCIÓN DE COORDINACIÓN DE OFICINAS DESCENTRALIZADAS	PUBLICO	SI
051144	SECCIÓN DE SERVICIOS DE ADMIN. ELECTRÓNICA A LA CIUDADANÍA	PUBLICO	SI



0512	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN	GENERAL	NO
051201	SECCIÓN DE OFICINA TÉCNICA	GENERAL	NO
05121	SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA INSPECCIÓN	SOCIAL	SI
051211	SECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN FISCAL	GENERAL	NO
051212	SECCIÓN DE AGENTES FISCALES	SOCIAL	SI
05122	SERVICIO DE PLANIFICACIÓN	TRANSVERSAL	SI
05123	SERVICIO DE AUDITORÍA INFORMÁTICA	SOCIAL	SI
05124	SERVICIO DE ACTUACIONES INSPECTORAS	SOCIAL	SI
0513	SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN	SOCIAL	SI
05131	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	PUBLICO	SI
051311	SECCIÓN DE APLAZAMIENTOS	PUBLICO	SI
051312	SECCIÓN DE GESTIÓN RECAUDATORIA	SOCIAL	SI
051314	SECCIÓN DE ACTUACIONES ESPECIALES	SOCIAL	SI
05132	SERVICIO DE TESORERÍA Y GARANTÍAS	SOCIAL	SI
051321	SECCIÓN DE INGRESOS Y ENTIDADES COLABORADORAS	SOCIAL	SI
051322	SECCIÓN DE PAGOS Y GARANTÍAS	SOCIAL	SI
05133	SERVICIO DE INSPECCIÓN RECAUDATORIA	SOCIAL	SI
051331	SECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES	SOCIAL	SI
0514	SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA	GENERAL	NO
05141	SERVICIO DE COORDINACIÓN Y CONTROL INTERNO	TRANSVERSAL	SI
05142	SERVICIO DE DOCTRINA TRIBUTARIA	GENERAL	NO
052	DIRECCIÓN GENERAL DE CATASTRO Y SERVICIOS		
05201	SERVICIO DE SERVICIOS GENERALES DE HACIENDA Y FINANZAS	TRANSVERSAL	SI
052011	SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN	TRANSVERSAL	SI
052012	SECCIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS Y COMPRAS	TRANSVERSAL	SI
05202	SERVICIO DE COMUNICACIÓN, CALIDAD Y ORGANIZACIÓN	PUBLICO	SI
052021	SECCIÓN DE CALIDAD Y ORGANIZACIÓN	SOCIAL	SI
052022	SECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y	PUBLICO	SI



	PUBLICACIONES		
05205	SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN	PUBLICO	SI
052051	SECCIÓN DE CATASTRO	PUBLICO	SI
052052	SECCIÓN DE VALORACIÓN	PUBLICO	SI
052053	SECCIÓN DE ESTUD., PROCED. Y SIST. INFORM. CATASTRO Y COOP. CATAS.	SOCIAL	SI
053	DIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS, PRESUPUESTOS Y PATRIMONIO		
05301	SERVICIO DE FINANZAS	SOCIAL	SI
053011	SECCIÓN DE DEUDA PÚBLICA	SOCIAL	SI
053012	SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA	SOCIAL	SI
05302	SERVICIO DE PATRIMONIO	SOCIAL	SI
053021	SECCIÓN DE INVENTARIO Y APOYO TÉCNICO	TRANSVERSAL	SI
053022	SECCIÓN DE RÉGIMEN JURÍDICO	TRANSVERSAL	SI
0531	SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS Y CONTROL ECONÓMICO	TRANSVERSAL	SI
05311	SERVICIO DE PRESUPUESTOS Y CONTABILIDAD	SOCIAL	SI
053111	SECCIÓN DE ELABORACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA	TRANSVERSAL	SI
053112	SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ANÁLISIS PRESUPUESTARIO	TRANSVERSAL	SI
053113	SECCIÓN DE CONTABILIDAD	TRANSVERSAL	SI
053114	SECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN	TRANSVERSAL	SI
05312	SERVICIO DE FISCALIZACIÓN	SOCIAL	SI
053121	SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE INGRESOS	SOCIAL	SI
053122	SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE GASTOS	SOCIAL	SI
053123	SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DEL PAGO Y DE LAS LIQUIDACIONES	SOCIAL	SI
05313	SERVICIO DE AUDITORÍA	SOCIAL	SI
053131	SECCIÓN DE AUDITORÍA EXTERNA	SOCIAL	SI
053132	SECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	TRANSVERSAL	SI
05314	SERVICIO DE ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO	SOCIAL	SI
054	TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO FORAL (T.E.A.F.)		
0541	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VICEPRESIDENCIA DEL T.E.A.F.	SOCIAL	SI
05411	SERVICIO DE SECRETARÍA DEL T.E.A.F.	SOCIAL	SI



054111	SECCIÓN ADMINISTRATIVA	SOCIAL	SI
054112	SECCIÓN DE IMPUESTO RENTA PERSONAS FÍSICAS	SOCIAL	SI
054113	SECCIÓN DE OTROS TRIBUTOS CONCERTADOS DIRECTOS	SOCIAL	SI
054114	SECCIÓN DE TRIBUTOS CONCERTADOS INDIRECTOS	SOCIAL	SI
054115	SECCIÓN DE RECAUDACIÓN Y TRIBUTOS LOCALES	SOCIAL	SI

DEPARTAMENTO: TRANSPORTES, MOVILIDAD Y COHESIÓN DEL TERRITORIO

Código	Unidad administrativa	Carácter	Bilingüe
06001	SERVICIO SS.GG. DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y COHES.TERRITORIO	TRANSVERSAL	SI
060011	SECCIÓN DE MODERNIZACIÓN DE SISTEMAS Y GESTIÓN DEL P.I.F.	TRANSVERSAL	SI
060012	SECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA	TRANSVERSAL	SI
061	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD		
06101	SERVICIO DE ORDENACIÓN DEL TRANSPORTE	SOCIAL	SI
061011	SECCIÓN DE CONCESIONES E INSPECCIÓN	SOCIAL	SI
061012	SECCIÓN DE MERCANCIAS Y AUTORIZACIONES	PUBLICO	SI
06102	SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS	SOCIAL	SI
061021	SECCIÓN DE ESTUDIOS Y PLANIFICACIÓN	SOCIAL	SI
061022	SECCIÓN DE OPERACIÓN Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE	SOCIAL	SI
062	DIRECCIÓN GENERAL DE COHESIÓN DEL TERRITORIO		
062001	SECCIÓN JURÍDICA DE URBANISMO	SOCIAL	SI
062002	SECCIÓN DE ORDENACIÓN TERRITORIAL	SOCIAL	SI
06201	SERVICIO DE PLANEAMIENTO URBANÍSTICO	SOCIAL	SI
062011	SECCIÓN DE PLANEAMIENTO MUNICIPAL	SOCIAL	SI
062012	SECCIÓN DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA Y CARTOGRAFÍA	SOCIAL	SI
062013	SECCIÓN DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	SOCIAL	SI



DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y RELAC. INSTITUCIONALES

Código	Unidad administrativa	Carácter	Bilingüe
07001	UNIDAD DE SECRETARÍA GENERAL	GENERAL	SI
071	DIRECCIÓN GENERAL DE RÉGIMEN JURÍDICO Y FUNCIÓN PÚBLICA		
07101	SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA	TRANSVERSAL	SI
0711	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA	TRANSVERSAL	SI
07111	SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL	PUBLICO	SI
071111	SECCIÓN DE RÉGIMEN RETRIBUTIVO	TRANSVERSAL	SI
071112	SECCIÓN RELACIONES LABORALES	PUBLICO	SI
07112	SERVICIO DE ORGANIZACIÓN	TRANSVERSAL	SI
071121	SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS	TRANSVERSAL	SI
071122	SECCIÓN DE CONTROL E INSPECCIÓN DE PRESENCIA	TRANSVERSAL	SI
07113	SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	PUBLICO	SI
071131	SECCIÓN DE SELECCIÓN Y GESTIÓN DE BOLSAS DE TRABAJO	PUBLICO	SI
071132	SECCIÓN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	TRANSVERSAL	SI
07114	SERVICIO JURÍDICO DE PERSONAL	TRANSVERSAL	SI
071141	SECCIÓN DE RÉGIMEN JURÍDICO	TRANSVERSAL	SI
071142	SECCIÓN DE ASESORÍA Y DESARROLLO NORMATIVO	TRANSVERSAL	SI
07115	SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD LABORAL	TRANSVERSAL	SI
071151	SECCIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	TRANSVERSAL	SI
071152	SECCIÓN DE SALUD LABORAL	TRANSVERSAL	SI
072	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS, RELACION.MUNICIPALES Y EMERGENCIAS		
0721	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	SOCIAL	SI
07211	SERVICIO DE PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	SOCIAL	SI
072111	SECCIÓN DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	SOCIAL	SI
072112	SECCIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS	SOCIAL	SI



072113	SECCIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	SOCIAL	SI
0722	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y RELACIONES MUNICIPALES	SOCIAL	SI
07221	SERVICIO DE SS.GG. DE ADMIN.PÚBLICA Y RELAC. INSTITUCIONALES	TRANSVERSAL	SI
072211	SECCIÓN DE ASESORÍA Y APOYO ADMINISTRATIVO	TRANSVERSAL	SI
072212	SECCIÓN DE PARQUE MÓVIL	TRANSVERSAL	SI
072213	SECCIÓN DE GESTIÓN Y ASESORAMIENTO ECONÓMICO	SOCIAL	SI
072214	SECCIÓN DE IMPRENTA FORAL	TRANSVERSAL	SI
07222	SERVICIO DE CONTRATACIÓN	SOCIAL	SI
072221	SECCIÓN DE SERVICIOS	SOCIAL	SI
072222	SECCIÓN DE SUMINISTROS	TRANSVERSAL	SI
072223	SECCIÓN DE OBRAS DE CONTRATACIÓN	SOCIAL	SI
072224	SECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA DE CONTRATACIÓN	TRANSVERSAL	SI
07223	SERVICIO DE ARQUITECTURA, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS TÉCNICOS	TRANSVERSAL	SI
072231	SECCIÓN DE MANTENIMIENTO I	TRANSVERSAL	SI
072232	SECCIÓN DE MANTENIMIENTO II	TRANSVERSAL	SI
072233	SECCIÓN DE MANTENIMIENTO III	TRANSVERSAL	SI
072234	SECCIÓN DE ARQUITECTURA	TRANSVERSAL	SI
07224	SERVICIO DE EST. MUNICIPALES Y ASIST. ECONÓMICA ENTES LOCALES	SOCIAL	SI
072241	SECCIÓN DE ASISTENCIA ECONÓMICA	SOCIAL	SI
072242	SECCIÓN DE ESTUDIOS MUNICIPALES	SOCIAL	SI
072243	SECCIÓN DE ASESORAMIENTO Y APOYO NORMATIVO	SOCIAL	SI
072244	SECCIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA	SOCIAL	SI
073	GABINETE DE MODERNIZACIÓN, BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA		
073001	SECCIÓN DE ASES. JURÍDICO, SEGUR. DE LA INFORM.Y PROTECCIÓN DE DATOS	TRANSVERSAL	SI
073002	SECCIÓN ECONÓMICO-PRESUPUESTARIA	TRANSVERSAL	SI
0731	DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN		
07311	SERVICIO DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	TRANSVERSAL	SI



073111	SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	TRANSVERSAL	SI
073112	SECCIÓN DE REGISTRO Y ATENCIÓN CIUDADANA	PUBLICO	SI
073113	SECCIÓN DE INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA E INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS	TRANSVERSAL	SI
0732	DIRECCIÓN GENERAL DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA		
073201	SECCIÓN DE ASESORAMIENTO TÉCNICO	TRANSVERSAL	SI

DEPARTAMENTO: DESARROLLO ECONÓMICO Y TERRITORIAL

Código	Unidad administrativa	Carácter	Bilingüe
081	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y DESARROLLO ECONÓMICO		
08101	SERVICIO DE SS.GG. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TERRITORIAL	TRANSVERSAL	SI
081011	SECCIÓN DE COORDINACIÓN PRESUPUESTARIA Y ECONOMÍA	TRANSVERSAL	SI
081012	SECCIÓN DE SISTEMAS ORGANIZATIVOS	TRANSVERSAL	SI
081013	SECCIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA	TRANSVERSAL	SI
0811	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL E INNOVACIÓN	SOCIAL	SI
08111	SERVICIO DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL	SOCIAL	SI
081111	SECCIÓN DE NUEVAS INICIATIVAS EMPRESARIALES	SOCIAL	SI
081112	SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y ESTRATEGIA COMARCAL	SOCIAL	SI
08112	SERVICIO DE INNOVACIÓN	SOCIAL	SI
081121	SECCIÓN DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD	SOCIAL	SI
081122	SECCIÓN DE COLABORACIÓN PARA INNOVAR	SOCIAL	SI
082	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN EXTERIOR Y TURISMO		
082001	SECCIÓN DE TURISMO	SOCIAL	SI
08201	SERVICIO DE PROMOCIÓN EXTERIOR	SOCIAL	SI
082011	SECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	SOCIAL	SI
082012	SECCIÓN DE INFORMACIÓN	PUBLICO	SI
082013	SECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL TALENTO	SOCIAL	SI
083	DIRECCIÓN GENERAL DE		



	INFRAESTRUCTURAS Y DESARROLLO TERRITORIAL		
08301	SERVICIO DE EXPROPIACIONES Y SERVICIOS AFECTADOS	SOCIAL	SI
083011	SECCIÓN ADMINISTRATIVA	SOCIAL	SI
083012	SECCIÓN TÉCNICA	SOCIAL	SI
08302	SERVICIO DE SEGURIDAD VIAL, MEJORA Y MODERNIZACIÓN	GENERAL	NO
083021	SECCIÓN DE PROYECTOS Y OBRAS	GENERAL	NO
083022	SECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA E INVERSIONES CONVENIDAS	GENERAL	NO
083023	SECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL	GENERAL	NO
08303	SERVICIO DE EXPLOTACIÓN	SOCIAL	SI
083031	SECCIÓN JURÍDICA DE EXPLOTACIÓN	SOCIAL	SI
083032	SECCIÓN TÉCNICA DE EXPLOTACIÓN	GENERAL	NO
0831	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS	GENERAL	NO
08311	SERVICIO DE PLANEAMIENTO Y PROYECTOS	SOCIAL	SI
083111	SECCIÓN DE PLANEAMIENTO	SOCIAL	SI
083112	SECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	SOCIAL	SI
08312	SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN	SOCIAL	SI
083121	SECCIÓN DE OBRAS	SOCIAL	SI
083122	SECCIÓN DE APOYO TÉCNICO	GENERAL	NO
08313	SERVICIO DE TECNOLOGÍA E INVENTARIO	GENERAL	NO
083131	SECCIÓN DE INVENTARIO Y AUSCULTACIÓN	GENERAL	NO
083132	SECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA CARRETERA	GENERAL	NO
0832	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA RED VIARIA	GENERAL	NO
08321	SERVICIO DE CONSERVACIÓN	SOCIAL	SI
083211	SECCIÓN DE SUPERESTRUCTURA	SOCIAL	SI
083212	SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	SOCIAL	SI
08322	SERVICIO DE PLANIFICACIÓN	GENERAL	NO
083221	SECCIÓN DE GESTIÓN DE LA DEMANDA	GENERAL	NO
083222	SECCIÓN DE SEGURIDAD EN TÚNELES	GENERAL	NO

DEPARTAMENTO: EMPLEO, INCLUSIÓN SOCIAL E IGUALDAD

Código

Unidad administrativa

Carácter

Bilingüe



091	DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO		
09101	SERVICIO DE EMPLEO	SOCIAL	SI
091011	SECCIÓN DE EMPLEO	SOCIAL	SI
09102	SERVICIO DE SS.GG. DE EMPLEO, INCLUSIÓN SOCIAL E IGUALDAD	TRANSVERSAL	SI
091021	SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS	TRANSVERSAL	SI
091022	SECCIÓN JURÍDICO-PRESUPUESTARIA	TRANSVERSAL	SI
092	DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL		
09201	SERVICIO PARA LA INCLUSIÓN	SOCIAL	SI
092011	SECCIÓN DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN	SOCIAL	SI
092012	SECCIÓN DE INTERVENCIÓN SOCIAL	SOCIAL	SI
09202	SERVICIO DE MUJER E INTERVENCIÓN FAMILIAR	SOCIAL	SI
092021	SECCIÓN DE MUJER	SOCIAL	SI
093	DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD, COOPERACIÓN Y DIVERSIDAD	SOCIAL	SI



13. ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS

Se constituirán las siguientes estructuras para el desarrollo e implementación del plan de uso del VI periodo de planificación:

Comisión General de las Lenguas Oficiales de la Diputación Foral de Bizkaia

- Presidencia: Diputado/a foral de Euskera y Cultura.
- Vicepresidencia: Director/a general de Euskera.
- Vocales:
 - Jefe/a de Servicio de Euskera.
 - Jefe/a de la Sección de Normalización Lingüística.
 - Técnico/a de la Sección de Normalización Lingüística.
 - Responsable de la Subdirección General de Función Pública.
 - Jefe/a de los Servicios Generales de cada Departamento.
 - Representante de la Junta de Personal o Comité de empresa.

Secretaría: Técnico/a de la Dirección General de Euskera, con voz pero sin voto.

La Comisión General de las Lenguas Oficiales se reunirá al menos una vez al año, y realizará, entre otras, las siguientes funciones:

- Analizar de la situación de la normalización lingüística en los departamentos y, partiendo de dicho análisis, elaboración de nuevas propuestas.
- Ayudar a superar los obstáculos que puedan surgir para sacar el plan adelante.
- Cuidar del cumplimiento de las normas del uso de las lenguas oficiales en los departamentos.

Grupo técnico interdepartamental para la gestión de las lenguas

El grupo estará compuesto por:

- Las personas técnicas interlocutoras para la gestión de las lenguas en los departamentos.
- Personal de la Dirección de Euskera.
- Así mismo, en función de las necesidades que pudieran surgir en cada momento, se podrá convocar a otras personas para que formen parte del grupo de trabajo.

La Dirección de Euskera coordinará este grupo de trabajo, el cual tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinar los planes estratégicos y de gestión departamentales.



- Elaborar medidas y acciones para la ejecución del plan, proponer mejoras y acordar acciones conjuntas susceptibles de realizarse entre varios departamentos.
- Analizar las valoraciones de los planes de gestión anuales de los departamentos y aunar sistemáticas.
- Analizar las necesidades de mejora que se puedan producir en torno a la gestión de las lenguas y proponer soluciones.
- Servir de espacio para el intercambio mutuo de experiencias y propuestas, y generar sinergias para optimizar la gestión de las lenguas y su eficacia.

Grupo de trabajo intradepartamental para la gestión de las lenguas.

En todos los departamentos se formará un grupo de trabajo para posibilitar la gestión de las lenguas. El grupo de trabajo actuará bajo la dirección de la Dirección General de Euskera. Estará compuesto, al menos, por:

- El jefe/a de los Servicios Generales o la persona técnica que él/ella designe.
- La persona técnica interlocutora para la gestión de las lenguas en el departamento.
- La persona técnica que designe la Sección de Normalización Lingüística.



14. MEDIOS

14.1. Criterios de uso de las lenguas oficiales

Como consecuencia de lo establecido en este plan de uso del VI periodo de planificación, se renovarán y actualizarán los criterios de uso de las lenguas oficiales contemplados en el Decreto Foral 22/2009, con el fin de adaptarlos mejor a la situación lingüística y legal actual.

Han pasado varios años desde que la Diputación Foral de Bizkaia aprobara los criterios de uso de las lenguas oficiales, y resulta necesario actualizar algunos de sus aspectos, para que sean más eficaces y útiles para la normalización del uso del euskera.

Fruto de los esfuerzos llevados a cabo en la Diputación Foral de Bizkaia para la euskaldunización del personal, son muchas las personas trabajadoras que disponen de la capacidad para trabajar en euskera, en una medida o en otra; aun así, y debido a la inercia de tantos años, todavía se sigue trabajando, en su mayoría, en castellano. Resulta claro, sin embargo, que es necesario utilizar las dos lenguas oficiales de manera equilibrada y normal si queremos que la Administración sea en verdad bilingüe.

La clave para ello está en el uso; ese es el reto. El objetivo consiste en situar al mismo nivel real el euskera y el castellano, que gozan formalmente de idéntico reconocimiento. Por ello, la tarea es dar pasos para la equiparación del euskera al castellano en la Diputación Foral de Bizkaia.

En definitiva, para alcanzar una administración que trabaje en ambas lenguas, resulta necesario que cada persona trabajadora sepa en qué situaciones tiene que utilizar las dos lenguas oficiales: cuándo, para qué y con quién tiene que utilizar el euskera o el castellano.

Los criterios de uso de las lenguas oficiales son, pues, recursos de vital importancia para todas las personas trabajadoras y mandatarias de la Diputación, ya que son la norma y guía imprescindibles para saber cómo han de utilizarse las lenguas oficiales y cómo se ha de actuar en cada momento.

Los criterios de uso de las lenguas oficiales son norma para toda la Diputación (también para sus entidades autónomas y entidades del sector público foral); por tanto, hay que cumplir y hacer cumplir lo que en ellos se establece.



Siendo eso así, es responsabilidad de todos los departamentos y direcciones asegurarse que los criterios de uso de las lenguas oficiales se cumplen correctamente en todos los casos. Así mismo, es responsabilidad de todos los departamentos y direcciones, cada uno en su ámbito de influencia, asegurarse de que todo el personal a su servicio conozca los criterios.

14.2. Formación lingüística de las personas trabajadoras

Gracias al esfuerzo realizado todos estos años por la Diputación Foral de Bizkaia, son significativos los resultados conseguidos al respecto en la capacidad lingüística del personal. Se ha de subrayar, por ejemplo, que casi el 85 % del personal tiene acreditado el perfil lingüístico preceptivo. Además, entre el personal que no tiene asignada preceptividad, casi el 30 % tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

Así mismo, hay de resaltar que el 52 % del personal tiene acreditado el PL3 o el PL4.

Aun siendo así, es evidente que todavía hay que seguir impulsando la formación lingüística del personal si queremos que la Diputación llegue a ser una administración realmente bilingüe. En efecto, aunque en teoría la capacitación lingüística en euskera del personal es alta, en la práctica son numerosas las dificultades que existen para utilizar con facilidad y confianza el euskera en la actividad diaria. Sin duda, la capacitación lingüística en euskera del personal es un factor importante para la superación del salto existente entre el conocimiento y el uso, y en ese sentido hay que seguir trabajando también en el VI periodo de planificación.

Continuando el camino establecido en el plan de uso del V periodo de planificación, la formación lingüística del personal tendrá dos ejes principales:

- Por un lado, se ofertarán cursos de euskaldunización para la consecución de la capacidad lingüística del personal, siempre dentro del convenio que la Diputación Foral de Bizkaia tiene con el IVAP y con los medios y recursos de los que dispone la Diputación. Dichos cursos se impartirán en los euskaltegis, y se ofertarán y realizarán según los requisitos establecidos por el IVAP en las convocatorias dirigidas a las administraciones públicas.
- Por otro lado, se ofertará formación para la promoción del uso para el personal que ya tiene conseguido su perfil lingüístico. Se dará continuidad a las modalidades existentes hasta ahora (EraMis, módulos de las unidades, sesiones presenciales y módulos on line). Durante el periodo de planificación se podrán llevar a cabo adaptaciones en las modalidades mencionadas, y, si fuera necesario, se podrán poner en marcha nuevas modalidades y cursos.



14.2.1. Formación para la capacitación lingüística

El objetivo de la formación es el incremento de la capacitación lingüística del personal de la Diputación Foral de Bizkaia mediante cursos de euskera impartidos en los euskaltegis, siempre con el fin de la acreditación de los perfiles lingüísticos. Es intención de la Diputación Foral de Bizkaia seguir ahondando realmente en el uso, sobre todo impulsando el trabajo de creación en la lengua. A tal efecto, es imprescindible que el personal de la Diputación adquiriera un conocimiento suficiente como para utilizar el euskera con comodidad. Como consecuencia, continuando con lo establecido en los periodos de planificación anteriores, la Diputación Foral de Bizkaia seguirá garantizando la formación hasta el tercer perfil lingüístico, aunque el puesto tenga asignado un perfil lingüístico menor, y hasta el PL4, para quienes tengan asignado el PL3.

A continuación se da información general sobre las características, condiciones y requisitos de los cursos.

¿A quién se dirige la formación lingüística?

La formación lingüística se dirige a todo el personal de la Diputación Foral de Bizkaia.

Sin embargo, todo el personal de la Diputación no tiene la misma relación contractual con la entidad; por lo tanto, las opciones y las prioridades han de ser distintas en función de cada tipo de contrato y de la fecha de preceptividad del perfil lingüístico establecido para cada puesto de trabajo.

Teniendo en cuenta esas dos circunstancias, para la organización de la oferta de los cursos de formación lingüística, el personal de la Diputación se ha distribuido en los siguientes grupos:

GRUPO	SITUACIÓN	RELACIÓN LABORAL
GRUPO I	Personal de la Diputación Foral de Bizkaia sin dedicación.	Personal funcionario de carrera, de cualquier grupo (90-94).
		Personal con contrato laboral indefinido ordinario, de cualquier grupo (1).
		Personal funcionario de carrera de otras administraciones (85-89).
GRUPO II	Personal de la Diputación Foral de Bizkaia sin	Personal funcionario interino, de



	dedicación que tenga puesto de trabajo con perfil lingüístico preceptivo o que esté ubicado en una unidad administrativa bilingüe.	cualquier grupo (70-74). Personal funcionario interino de sustitución (50) y (16). Personal con contrato de relevos a jornada completa por jubilación parcial (38). Personal funcionario de carrera de otras administraciones que esté en situación de servicio en la Diputación Foral de Bizkaia (95-97).
Grupo III	Personal de la Diputación Foral de Bizkaia sin dedicación que tenga puesto de trabajo sin perfil lingüístico preceptivo y que no esté ubicado en una unidad administrativa bilingüe.	Personal con contrato indefinido a tiempo parcial por reducción de jornada (23). Personal fijo o personal fijo con contrato temporal de relevos (21) y (18). Personal con contrato a tiempo parcial determinado por jubilación parcial (34). Personal eventual que no desea acogerse a la formación lingüística personalizada (63). Personal a jornada completa con contrato de sustitución por jubilación parcial (38), personal funcionario interino en cualquiera de sus grupos (70-74), personal funcionario interino de sustitución (50 y 16), y personal funcionario de carrera de otras administraciones al servicio de la Diputación Foral de Bizkaia (95-97), siempre que no se halle encuadrado en el grupo II.
GRUPO IV	Personal de la Diputación Foral de Bizkaia con dedicación.	



GRUPO V	Personal de carácter no administrativo del Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento y otros colectivos.	Personal funcionario de carrera e interino.
---------	--	---

El resto de personal que no tenga una relación contractual de las reseñadas en los puntos anteriores no podrá acogerse a la oferta de cursos.

Excepcionalmente, aquel personal que acredite debidamente la imposibilidad de asistir a los cursos correspondientes a su grupo podrá solicitar la asistencia a otros distintos, previa autorización de la Dirección General de Régimen Jurídico y Función Pública, y de conformidad con la Dirección General de Euskera.

En cualquier caso, las personas que se empleen con figuras contractuales que pudieran surgir en el futuro, se encuadrarán en uno u otro grupo, según las características específicas de la relación contractual, el tiempo de duración de dicha relación, la época del año en que deba concretarse la prestación y cualquier otro aspecto que pueda incidir en la correcta organización de la unidad afectada por la contratación.

Dado que la oferta de cursos está sujeta a la limitación de las dotaciones presupuestarias disponibles a tal fin en los presupuestos generales del Territorio Histórico de Bizkaia, cuando los recursos económicos destinados a financiar dichos cursos fueran insuficientes para responder a la demanda existente, se tendrá en cuenta el siguiente orden de prioridad en la admisión del personal en los cursos:

- 1) Personal funcionario de carrera y personal con contrato laboral fijo que ocupen puestos con perfiles lingüísticos preceptivos, sin dedicación.
- 2) Personal funcionario de carrera con dedicación, tenga preceptividad o no.
- 3) Personal funcionario de carrera y personal con contrato laboral fijo que ocupe puestos con perfiles lingüísticos no preceptivos, sin dedicación.

Las solicitudes para cursos de euskera se realizarán a través de los medios habilitados para ello en cada convocatoria. Las solicitudes serán admitidas o denegadas en primera instancia por cada departamento, dentro del plazo previsto para ello por la Dirección General de Euskera, siguiendo la cadena de mando establecida, es decir, responsable orgánico –jefatura de sección o de servicio- y responsable de servicios generales. A su vez, los departamentos serán los



encargados de resolver, en su caso, las actuaciones posteriores consecuencia de sus denegaciones.

Las solicitudes no tramitadas por los departamentos dentro del plazo establecido quedarán excluidas.

Por otra parte, las solicitudes admitidas por los departamentos serán revisadas por la Dirección General de Euskera, la cual admitirá o denegará dichas solicitudes de acuerdo con las condiciones y requisitos establecidos en cada convocatoria. Asimismo, la Dirección General de Euskera comunicará la admisión o la denegación de la solicitud a las personas interesadas, a los responsables orgánicos –jefaturas de sección o de servicio- y a las jefaturas de servicios generales del departamento correspondiente, y resolverá, en su caso, las actuaciones posteriores consecuencia de las denegaciones realizadas por ella.

En las situaciones de bajas de licencia por maternidad y paternidad, acogimiento y adopción, tal y como ocurre con otros cursos de formación, el personal que se encuentre en alguna de estas situaciones podrá realizar los cursos de euskera en las mismas condiciones que el resto de los cursos de formación de la Diputación Foral.

OFERTA GENERAL DE CURSOS DE EUSKERA

La oferta de cursos que la Diputación Foral de Bizkaia realice a su personal dependerá de la aprobada por el IVAP.

En cualquier caso, el personal foral podrá beneficiarse de la oferta de cursos siempre que cuente con un saldo positivo en el crédito horario asignado y no tenga acreditado el PL3.

Para realizar cursos del PL4 será necesario tener acreditado el PL3, y que el puesto de trabajo correspondiente tenga asignado el PL3 o el PL4.

Cuando resulte necesario, el IVAP convocará a la persona solicitante a pruebas de nivel. Si no se presenta a las pruebas de nivel, quedará anulada su solicitud para el curso.

Cursos anuales

14.2.1.1. Cursos en internados

Los cursos en internados podrán realizarse en los internados que especifique el IVAP.

Personas destinatarias:



Personal del grupo I.

Condiciones:

Este tipo de cursos habrá de realizarse íntegramente en un internado; por lo tanto, no se admitirá ninguna otra modalidad (por ejemplo, la media pensión).

Los cursos tendrán una duración de cuatro meses (de octubre a febrero y de febrero a junio), y tanto los días de inicio y fin de los mismos, como los días festivos serán los fijados en el calendario del euskaltegi.

Para poder inscribirse en estos cursos, será imprescindible haber superado el 3º nivel de euskaldunización.

Dentro de los gastos de desplazamiento solamente se abonará un viaje (ida-vuelta) por semana. A final de mes, la persona trabajadora deberá presentar a la jefatura de los servicios generales de su departamento la liquidación de los gastos originados por los desplazamientos. Dicha liquidación deberá contar con el visto bueno de la Sección de Normalización Lingüística.

14.2.1.2. Cursos de cinco horas

El IVAP decidirá en qué euskaltegi le corresponde hacer el curso a cada persona trabajadora.

Personas destinatarias:

Personal del grupo I.

Condiciones:

El personal que acuda a estos cursos quedará exento de realizar la jornada completa. Por lo tanto, durante el tiempo que dure el curso, este personal no tendrá que fichar, pero deberá observar una absoluta puntualidad y no dispondrá de flexibilidad horaria de entrada ni de salida al curso.

Los cursos tendrán una duración de cuatro meses (de octubre a febrero y de febrero a junio), y el IVAP establecerá los días de inicio y fin de los mismos, así como los días festivos.

14.2.1.3. Cursos de mañana dentro del horario de trabajo

El IVAP decidirá en qué euskaltegi le corresponde hacer el curso a cada persona trabajadora.

Personas destinatarias:

Personal de los grupos I, II y IV.

Condiciones:



El personal de la Diputación que acuda a estos cursos deberá fichar al llegar a su centro de trabajo, de regreso del euskaltegi.

Horario de los cursos: en los cursos que se realicen dentro del horario de mañana, la hora de salida será, como muy tarde, a las 10:00.

Los cursos tendrán una duración de todo el año escolar (de octubre a junio), y el IVAP establecerá los días de inicio y fin de los mismos, así como los días festivos.

14.2.1.4. Cursos fuera del horario laboral

El número de horas mínimo que se ha de realizar en este tipo de cursos dependerá de los límites que establezca el IVAP en las convocatorias anuales.

Estos cursos pueden realizarse en cualquier euskaltegi homologado, sea privado o público, y será la propia persona interesada quien elija en cuál.

Personas destinatarias:

Personal de los grupos I, II, III, IV y V.

Condiciones:

Las personas interesadas en este tipo de cursos tendrán que realizarlos fuera del horario laboral.

Estos cursos durarán todo el año escolar (de octubre a junio). El IVAP establecerá los días de inicio y fin de los mismos, así como los días festivos.

Horario del personal los días de curso:

TIPO DE CALENDARIO	JORNADA A REALIZAR
Personal que trabaja una tarde a la semana	Jornada de seis (6) horas, dentro de la flexibilidad establecida. La jornada no podrá acabar antes de las 14:00. Este personal está exento de realizar la tarde semanal siempre que en dicha tarde tenga clase. Si el curso se realiza en horario de verano, la jornada será de cinco (5) horas. La jornada no podrá acabar antes de las 13:30.
Personal que trabaja únicamente en jornada de mañana	Jornada de seis (6) horas y veinte (20) minutos, dentro de la flexibilidad establecida. La jornada no podrá acabar antes de las 14:00. Si el curso se realiza en horario de verano, la jornada será de cinco (5) horas. La jornada no



	podrá acabar antes de las 13:30.
Personal con jornada partida	Jornada de seis (6) horas y veinte (20) minutos, dentro de la flexibilidad establecida. La jornada no podrá acabar antes de las 14:00. Si el curso se realiza en horario de verano, la jornada será de cinco (5) horas. La jornada no podrá acabar antes de las 13:30.
Personal de carácter no administrativo del Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento	El personal con turnos de 24 horas tendrá 1 hora de compensación por cada día de curso. Dicha compensación podrá acumularse hasta llegar a 24 horas, lo cual dará la oportunidad de librar una guardia. Sin embargo, dicha guardia quedará condicionada a las necesidades del servicio, pero, en cualquier caso, deberá librarla durante el curso (de octubre a junio). El personal del centro de comunicación tendrá 1 hora de compensación por cada día de curso, y dicha compensación podrá acumularse hasta completar una jornada de calendario. Sin embargo, dicha guardia quedará condicionada a las necesidades del servicio. El personal con calendario mixto (jornadas de 24 horas y de mañana) tendrá 1 hora de compensación por cada día de curso, y dicha compensación podrá acumularse hasta completar una jornada de calendario. Sin embargo, esta jornada solo podrá ser de mañana.
Otros colectivos con calendarios distintos de los calendarios normalizados	Cada caso se analizará de forma individualizada.

14.2.1.6. Cursos de autoaprendizaje

Estos cursos podrán realizarse en un euskaltegi público o privado, así como en un centro de autoaprendizaje homologado.

Personas destinatarias:

Personal del grupo V.



Condiciones:

Se han de cursar fuera del horario laboral. El IVAP, en las convocatorias anuales de cursos, determinará el número de solicitudes que se podrán aprobar para el autoaprendizaje y el número de horas mínimo a realizar (de acuerdo con lo establecido por el IVAP en el comienzo del VI periodo de planificación, estos cursos como mínimo han de ser de 190 horas).

14.2.1.7. Curso de preparación del PL4

El IVAP decidirá en qué euskaltegí le corresponde hacer el curso a cada persona trabajadora.

Personas destinatarias:

Personal foral que ocupe puestos de trabajo con PL3 o PL4 asignado, sea el perfil lingüístico preceptivo o no. Para poder realizar este tipo de cursos, se deberá acreditar el PL3 o estar en posesión de un certificado equivalente.

Condiciones:

El curso se realizará desde octubre a junio. Corresponderá al IVAP determinar la fecha de inicio y el calendario del curso.

Para el personal que realice el curso fuera del horario laboral, la jornada laboral será la establecida en el apartado «*Cursos fuera del horario laboral*», en función del calendario laboral de cada persona.

Cursos de verano

El objetivo de los cursos de verano es afianzar los conocimientos adquiridos por el alumnado durante el curso. Para realizar un curso de verano, previamente se ha de haber cursado durante el año alguno de los cursos de la convocatoria del IVAP.

Estos cursos de verano se impartirán en julio, agosto o septiembre.

Deben ser cursos homologados por HABE e impartidos por euskaltegíes públicos o privados homologados.

El IVAP, en las convocatorias anuales de cursos, determinará el número de horas mínimo a realizar (de acuerdo con lo establecido por el IVAP en el comienzo del VI periodo de planificación, los cursos de verano como mínimo han de ser de 80 horas).

14.2.1.8. Cursos de verano en internados

Personas destinatarias:

Cualquier persona trabajadora de la Diputación Foral de Bizkaia que previamente haya cursado durante el año alguno de los cursos de la convocatoria del IVAP.



Se podrá realizar un solo curso en internado por cada verano.

Características de los cursos de verano en internados:

Hay que realizarlos en su totalidad en el internado; por lo tanto, no se admitirá ninguna otra modalidad (por ejemplo, la media pensión), ni la estancia en casa durante el fin de semana.

Condiciones:

El personal que acuda al internado quedará libre de trabajo durante su duración, a excepción del personal de carácter no administrativo del Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento. El 50 % de la estancia en el internado correrá a cargo de la persona trabajadora; dicha libranza se realizará de la siguiente manera:

- Por un lado, en lo que respecta al personal con turno de 24 horas: se les compensará con la mitad de los días de la estancia en el internado, a razón de 8 horas y 7 minutos por día. La opción de internado de verano deberá realizarse durante el período de vacaciones de la persona interesada.
- Por otro lado, en lo que respecta al personal del centro de comunicación y a aquel con calendario mixto: se les compensará con la mitad de los días de la estancia en el internado, a razón de 8 horas por día. La opción de internado de verano deberá realizarse durante el período de vacaciones de la persona interesada.

En cuanto a los gastos de desplazamiento, durante el curso solo se pagará un viaje (ida y vuelta). La persona trabajadora deberá presentar a la jefatura de los servicios generales la liquidación de los gastos originados por los desplazamientos. Dicha liquidación deberá contar con el visto bueno de la Sección de Normalización Lingüística.

14.2.1.9. Cursos intensivos de verano

Personas destinatarias:

Personal de los grupos I, II, III y IV que previamente haya cursado durante el año alguno de los cursos de la convocatoria del IVAP.

Condiciones:

Se han de cursar fuera del horario laboral.

Jornada a realizar:

Para el personal con jornada de verano, la jornada será de cinco (5) horas diarias. La jornada no podrá acabar antes de las 13:30. En el resto de los casos, la jornada diaria será de seis (6) horas y veinte (20) minutos, siempre dentro de los límites de flexibilidad. La jornada no podrá acabar antes de las 14:00.



14.2.2. Formación para la promoción del uso del euskera en el puesto

En el VI periodo de planificación, la Diputación Foral de Bizkaia quiere continuar impulsando el euskera para que también se convierta en lengua de servicio, lengua de trabajo y lengua de relación. Estar en posesión de la capacidad lingüística o tener acreditado el PL correspondiente de por sí no significa que el euskera sea utilizado en el ámbito laboral de una unidad administrativa. Por todo lo anterior, es conveniente crear las condiciones adecuadas y proporcionar los recursos necesarios al personal para que pueda llevar a cabo sus funciones también en euskera, cuando las circunstancias así lo requieran.

Por tanto, con el fin de promover el uso del euskera y distribuir los recursos que se dirigen a su promoción, en el VI periodo de planificación se va a dar continuidad a los programas implementados con anterioridad:

- EraMis
- Módulos de unidades administrativas
- Módulos presenciales
- Módulos on line

Se podrán adaptar las condiciones y características de estos programas para que sean más eficaces desde el punto de vista del uso.

En cualquier caso, para garantizar la eficacia de los recursos existentes, se establece el siguiente orden de prioridad entre los programas de formación para la promoción del uso: EraMis, módulos de las unidades administrativas y módulos presenciales. Por otro lado, teniendo en cuenta el número de solicitudes, se priorizarán las unidades que tengan mayor probabilidad de éxito. Se valorarán la situación sociolingüística, las condiciones laborales y la voluntad del personal de la unidad.

Además de los módulos mencionados, se podrán ofertar otro tipo de cursos durante el periodo de planificación, con el objetivo de responder a las necesidades que se puedan plantear en cada caso al personal.

14.2.2.1. EraMis (microplanes de uso)

El objetivo de los EraMis es que el euskera sea lengua de servicio y lengua de trabajo en la unidad administrativa. Las unidades que decidan participar en un EraMi definirán, en colaboración con el Servicio de Euskera, los objetivos concretos y los pasos para su consecución a fin de realizar sus funciones en euskera.

Son dos las vías previstas para establecer un EraMi:

1. La jefatura de la unidad administrativa con el visto bueno de la dirección departamental manifiesta su voluntad de establecer un EraMi a la Sección de Normalización Lingüística.



2. La Sección de Normalización Lingüística, tras el análisis de las condiciones y características que se dan en una unidad administrativa y vista la idoneidad de la situación, presenta su propuesta a dicha unidad. En este segundo caso, es necesario que la unidad tras la recepción de dicha propuesta la analice y la apruebe.

14.2.2.2. Módulos de unidades administrativas

El objetivo de estos módulos es proporcionar el conocimiento lingüístico suficiente para que el personal pueda desarrollar sus funciones y tareas en euskera. Tendrán la posibilidad de solicitar estos módulos aquellas unidades que por diversas razones no están preparadas para emprender un proyecto de EraMi; en cualquier caso, su objetivo será siempre avanzar para que el euskera se convierta en lengua de servicio y lengua de trabajo, partiendo de la realidad propia de cada unidad administrativa y en base a sus funciones y a la documentación de trabajo.

14.2.2.3. Módulos presenciales para la promoción del uso del euskera

El objetivo de estos módulos es ayudar al personal a recuperar, mantener y mejorar su capacidad lingüística para que pueda desarrollar sus funciones y tareas en cualquiera de las dos lenguas oficiales.

Se trata de módulos dirigidos a todo el personal que trabaje en la Diputación Foral de Bizkaia. El personal contratado temporalmente también puede participar en las actividades de estos módulos, siempre y cuando su relación contractual con la Diputación se extienda a todo el curso.

Para participar en el módulo presencial, hay que tener acreditado el PL2, o bien demostrar un conocimiento de euskera, a nivel oral, equivalente al PL2. La asistencia continuada a las actividades organizadas es obligatoria, salvo causa justificada.

14.2.2.3. Módulos on line

Dentro de estos módulos se incluyen los siguientes cursos: *Administrazio hizkera 1.0*, *Administrazio hizkera 2.0* y *Administrazio hizkera 3.0*. Dichos cursos se ofertan dentro de la formación de carrera de la Diputación Foral de Bizkaia.

El objetivo de estos cursos es doble: de un lado, sensibilizar al personal de la administración sobre la necesidad de un cambio en el uso del lenguaje administrativo con el fin de hacerlo más entendible; de otro, proporcionar ayuda al personal de la administración para la redacción de escritos más claros, más concretos y más correctos.

14.3. Aplicación HIZKETA

La Diputación Foral de Bizkaia dispondrá de la aplicación informática HIZKETA, desarrollada por el Gobierno Vasco para todas las administraciones públicas. Mediante la aplicación, se podrán elaborar los planes de las entidades y de los departamentos, así como los planes de gestión anuales.



14.4. Personal técnico para la gestión del plan de uso en los departamentos

Tal y como se ha indicado en las bases metodológicas de este VI periodo de planificación, la responsabilidad de la gestión de las lenguas en la Diputación Foral de Bizkaia corresponde a toda la entidad, no solo a algunos órganos o direcciones, y esta responsabilidad conlleva que cada uno dentro de su ámbito de actuación elabore, planifique y ejecute su gestión y haga el correspondiente seguimiento de dichas tareas.

Para poder llevar a cabo todas estas funciones, cada departamento debe prever los recursos necesarios, tanto en lo referente al propio departamento como en lo referente a la conexión y a las relaciones interdepartamentales.

En este sentido, cada departamento designará una persona para posibilitar la interlocución técnica con el personal técnico de la Dirección General de Euskera. Dicha persona interlocutora actuará en todo momento en coordinación y colaboración con el personal técnico de la Dirección General de Euskera. Son tareas de la persona interlocutora:

- El diseño, elaboración y gestión del plan estratégico del departamento, de acuerdo con las directrices del departamento.
- El diseño, elaboración y gestión de los planes de gestión anuales.
- La implementación de las medidas adoptadas y evaluación anual.
- La gestión y desarrollo de programas de uso del euskera en el departamento.

Para desarrollar las funciones mencionadas y realizar las tareas que pudieran surgir en cada momento, la Dirección de Euskera dará asesoramiento y asistencia técnica a las personas interlocutoras designadas por los departamentos, y además les ofrecerá formación.

En la medida de lo posible, las personas interlocutoras designadas por los departamentos estarán adscritas a los servicios generales. En lo que se refiere a su capacidad y características técnicas, es conveniente que tengan acreditado el PL3 y tengan experiencia en planificación y gestión.



15. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Corresponde al Consejo de Diputados y Diputadas de la Diputación Foral de Bizkaia la responsabilidad general del seguimiento del Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Diputación Foral de Bizkaia.

Es responsabilidad de cada departamento la realización del seguimiento y evaluación de su plan. El seguimiento y la evaluación del plan posibilitarán la revisión de los objetivos, para el planteamiento de nuevas estrategias y acciones, y, así, poder ir definiendo anualmente los planes de uso departamentales.

Así mismo, la Dirección General de Euskera llevará a cabo la evaluación final del periodo de planificación, la cual notificará a la Comisión General de Las Lenguas Oficiales.

Para la realización del seguimiento y evaluación del plan de gestión anual, habrá que tener en cuenta al menos los siguientes extremos:

- Personal que participa en el plan.
- Las características principales de las acciones puestas en funcionamiento; se indicará si cada acción ha sido realizada, aplazada o abandonada.
- Nivel de eficacia de estas acciones para la consecución de los objetivos acordados en el plan estratégico.

La evaluación tendrá en cuenta los aspectos cualitativos (se analizarán las fortalezas y puntos de mejora y se recogerán por ámbitos) y cuantitativos (datos numéricos de los indicadores que se medirán anualmente). En función de estos aspectos, se determinarán las adaptaciones y medidas correctoras necesarias para cada departamento.

Como se ha expuesto en el punto 9, para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos generales establecidos para el VI periodo de planificación, se realizará el seguimiento de los indicadores de referencia. La entidad llevará a cabo la valoración de los resultados y adoptará las mejoras y medidas correctoras correspondientes para la mejor consecución de los objetivos.

Al final del VI periodo de planificación, la Dirección General de Euskera llevará a cabo la medición del panel de los indicadores del marco EME, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos generales,

Se recogerán los datos cualitativos y cuantitativos del periodo de planificación, y se medirá el grado de cumplimiento de los objetivos. Para llevar a cabo dicha evaluación, se utilizarán, en la medida de lo posible, los mismos procedimientos y criterios que se utilizaron para la evaluación del V periodo de planificación, y se tomarán, en su caso, en cuenta los criterios generales que la Viceconsejería de



Política Lingüística da al final del periodo de planificación a todas las administraciones.



ANEXO I

EME – Cuadro de elementos

EJE: Lengua de servicio:		
Elementos de primer nivel	Elementos de segundo nivel	Indicadores
1. Imagen corporativa	1.1. Rotulación y soportes audiovisuales	Rotulación y soportes audiovisuales
	1.2. Marketing, publicidad y actos públicos	Publicaciones, anuncios, campañas de publicidad, notas de prensa y papelería
		Actos públicos
	1.3. Medio digital	Sitio web y uso de redes sociales
2. Relaciones con la ciudadanía	2.2. Relación escrita con la clientela/ciudadanía a la hora de prestar servicios y ofertar productos	Relaciones escritas con la clientela/ciudadanía
		Respuestas en euskera a solicitudes escritas en euskera
	2.3 Relación oral con la clientela/ciudadanía a la hora de prestar servicios y ofertar productos	Atención telefónica, presencial y automatizada en los puntos de atención
		Relaciones orales telefónicas, on line y presenciales
		Respuestas en euskera a solicitudes en euskera



EJE: Lengua de trabajo		
Elementos de primer nivel	Elementos de segundo nivel	Indicadores
3. Comunicación interna y herramientas de trabajo	3.1. Paisaje lingüístico referido al trabajo	Paisaje lingüístico referido al trabajo
	3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal	Instrumentos de información/comunicación
		Escritos de reuniones de trabajo
		Escritos para las relaciones internas de la entidad
	3.3. Comunicación oral vertical y horizontal	Relaciones orales en las reuniones de trabajo internas de la entidad
		Relaciones telefónicas internas de la entidad
		Relaciones presenciales internas de la entidad
4. Gestión de personas	4.1 Gestión de personal	Gestión de personal
	4.2. Formación laboral	Formación laboral oral y escrita
		Gestión de cursos
5. Relaciones externas	5.1 Administración	Relaciones escritas con la Administración
		Relaciones orales con la Administración
	5.2. Entidades privadas, entidades financieras, proveedores de productos y servicios, etc.	Relaciones escritas con entidades privadas
		Relaciones orales con entidades privadas
6. Sistema de gestión	6.1. Integración de la gestión de las lenguas en el sistema de gestión general	Realización por parte de la comisión directiva del seguimiento del plan de gestión
		Nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad
		El euskera como lengua de creación
	6.2. La gestión de las lenguas en las relaciones con la clientela/ciudadanía e integración en el desarrollo de productos/servicios	Grado de cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales
	6.3. Integración de la gestión de las lenguas en la gestión de personal	Total de personas trabajadoras con acreditación del PL correspondiente a su puesto
		Capacidad lingüística de las personas representantes de la entidad
		Valoración de las personas trabajadoras y representantes de la entidad del plan de uso
		Participación activa de las personas trabajadoras y representantes de la entidad en las iniciativas del plan de uso



ANEXO II

VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN - OBJETIVOS DE CADA INDICADOR

VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN OBJETIVOS DE CADA INDICADOR							EJE: LENGUA DE SERVICIO		
ELEMENTO DE PRIMER NIVEL	ELEMENTO DE SEGUNDO NIVEL	AÑO EN QUE SE TRABAJARÁ					INDICADORES	Situación inicial (%)	Objetivo previsto (%)
		2018	2019	2020	2021	2022			
IMAGEN CORPORATIVA	Rotulación y soportes audiovisuales						Rotulación y soportes audiovisuales	98,67	Mantenimiento
	Marketing, publicidad y actos públicos		X	X			Publicaciones, anuncios, campañas de publicidad, notas de prensa y papelería (formularios, sobres, tarjetas de visita...)	84,30	100
							Actos públicos	43,33	70,00
	Medio digital	X	X				Sitio web y uso de redes sociales	100	Mantenimiento
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	Relación escrita con la ciudadanía a la hora de prestar servicios y ofertar productos		X	X	X		Primeras relaciones escritas con la ciudadanía	71,78	100
							Respuestas en euskera a solicitudes escritas en euskera	71,33	100
	Relación oral con la ciudadanía a la hora de prestar servicios y ofertar productos		X	X	X		Atención telefónica, presencial y automatizada en los puntos de atención (primera palabra)	54,56	100
							Relaciones generales telefónicas, on line, y orales presenciales	22,78	43,00
							Respuestas en euskera a las conversaciones iniciadas en euskera por la ciudadanía.	83,74	100



VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN OBJETIVOS DE CADA INDICADOR							EJE: Lengua de trabajo		
ELEMENTO DE PRIMER NIVEL	ELEMENTO DE SEGUNDO NIVEL	AÑO EN QUE SE TRABAJARÁ					INDICADORES	Situación inicial (%)	Objetivo previsto (%)
		2018	2019	2020	2021	2022			
COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO	Paisaje lingüístico referido al trabajo		X	x			Paisaje lingüístico referido al trabajo	74,26	80,00
	Comunicación escrita vertical y horizontal		X	X	X	X	Instrumentos de información/comunicación	85,78	100,00
							Escritos de reuniones de trabajo	32,50	45,00
							Escritos para las relaciones internas de la entidad	65,13	Mantenimiento
	Comunicación oral vertical y horizontal	X	X	X	X	X	Relaciones orales en las reuniones de trabajo internas de la entidad	15,00	30,00
							Relaciones telefónicas internas de la entidad	16,20	26,00
							Relaciones presenciales internas de la entidad	15,60	25,00
	Recursos informáticos			X	X		Instalaciones de las versiones en euskera		
							Versiones en euskera		
GESTIÓN DE PERSONAS	Gestión de personal		X	X	X		Gestión de personal	82,98	90,00
	Formación laboral			X	X	X	Formación laboral oral y escrita	5,23	20,00
							Gestión de cursos	12,00	27,00
RELACIONES EXTERNAS	Administración			X	X	X	Relaciones escritas con la Administración	61,11	70,00
							Relaciones orales con la Administración	40,00	55,00
	Entidades privadas, entidades financieras, proveedores de productos y servicios, etc.			X	X	X	Relaciones escritas con entidades privadas	41,11	50,00
							Relaciones orales con entidades privadas	33,56	45,00
SISTEMA DE GESTIÓN	Integración de la gestión de las lenguas en el sistema de gestión general		X	X	X	X	Nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad	15,00	30,00
							El euskera como lengua de creación	25,56	40,00
	La gestión de las lenguas en las relaciones con la ciudadanía e integración en el desarrollo de productos/servicios	X	X	X	X	X	Grado de cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales	51,67	66,00
	Integración de la gestión de las lenguas en la gestión de personal	X	X	X	X	X	Total de personas trabajadoras con acreditación del PL correspondiente a su puesto	73,40	Mantenimiento
							Capacidad lingüística de las personas representantes de la entidad	80,55	Mantenimiento
							Valoración de las personas trabajadoras y representantes de la entidad del plan de uso	50,00	65,00
							Participación activa de las personas trabajadoras y representantes de la entidad en las iniciativas del plan de uso	40,00	55,00