

---

**PLAN PARA LA  
NORMALIZACIÓN DEL  
USO DEL EUSKERA EN  
EL AYUNTAMIENTO DE  
VITORIA-GASTEIZ  
VII PERÍODO DE PLANIFICACIÓN  
(2023-2027)**

---

COLECCIÓN *TEMAS MUNICIPALES*





Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

# PLAN PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

VII PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2023-2027)

**Edita:** Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

**Elaboración:** Servicio de Euskera

**Maquetación:** Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento

Junio 2024

---

## ÍNDICE

OBJETIVO, VISIÓN Y VALORES DEL PLAN .....	4
ÁMBITO Y PERÍODO DE APLICACIÓN.....	4
MARCO LEGAL .....	4
ACCIONES E INDICADORES DEL PLAN .....	4
LENGUA DE SERVICIO .....	5
1.- Imagen corporativa.....	5
1.1.- Rotulación y medios audiovisuales.....	5
1.2.- Publicidad y eventos públicos .....	5
1.3.- Entorno digital .....	5
2.- Relaciones con la ciudadanía .....	6
2.1.- Relaciones escritas con la ciudadanía .....	6
2.2.- Relaciones orales con la ciudadanía .....	6
2.3.- Cursos para la ciudadanía .....	6
LENGUA DE TRABAJO .....	7
3.- Comunicación interna y herramientas de trabajo.....	7
3.1.- Paisaje lingüístico asociado al trabajo .....	7
3.2.- Comunicación interna escrita .....	7
3.3.- Comunicación interna oral.....	8
3.4.- Recursos informáticos .....	8
4.- Gestión del personal.....	9
4.1.- Gestión del personal .....	9
4.2.- Formación laboral.....	10
5.- Relaciones externas.....	10
6.- Sistemas de gestión .....	11
6.1.- Integrar la gestión lingüística en la gestión general de la organización .....	11
6.2.- Integrar la gestión lingüística en las relaciones con la ciudadanía y el desarrollo de los servicios.....	12
6.3.- Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal .....	13
UNIDADES PREFERENTES (UNIDADES BILINGÜES Y MICROPLANES) .....	15
Unidades bilingües.....	15
Microplanes.....	16
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	18
Información sobre la capacitación: .....	19

## **OBJETIVO DEL PLAN**

Este plan tiene como objetivo garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y que esta pueda hacer uso de cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con el Ayuntamiento, sin ningún tipo de discriminación. Para ello, es imprescindible fomentar y normalizar el uso del euskera en el Ayuntamiento.

## **VISIÓN DEL PLAN**

El uso del euskera será normal y general en las actividades del Ayuntamiento, bien como lengua de servicio, bien como lengua de trabajo.

## **VALORES**

- Garantizar con normalidad y sin ningún obstáculo o traba el derecho de la ciudadanía a elegir cualquiera de las lenguas oficiales.
- El Ayuntamiento será referente en la normalización del euskera.
- Fomentar e impulsar la igualdad de uso de las lenguas oficiales.
- Garantizar una comunicación de calidad, correcta, adecuada, comprensible y no sexista.

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Departamentos, servicios y organismos autónomos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

## **PERIODO DE APLICACIÓN**

El periodo de vigencia de este plan comienza el 1 de enero de 2023 y termina el 31 de diciembre de 2027.

## **MARCO LEGAL**

- La Ley Básica 10/1982, de Normalización del Uso del Euskera.
- La Ordenanza Municipal sobre el Uso de los Idiomas Oficiales en el Ayuntamiento y en el Municipio de Vitoria-Gasteiz (de 22 de junio de 2001).
- La Ley 2/2016, de Instituciones Locales de Euskadi.
- El Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.
- La ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco.
- El Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de Normalización del Uso del Euskera en el Sector Público Vasco.

## **ACCIONES E INDICADORES DEL PLAN**

### **LENGUA DE SERVICIO**

#### **1.- Imagen corporativa**

##### **1.1.- Rotulación y medios audiovisuales**

Junto con el Servicio de Proyectos y el Servicio de Protocolo y Comunicación Institucional, se actualizará el Manual de Identidad Visual Corporativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y se adecuará a los criterios lingüísticos.

Las personas responsables de cada edificio comprobarán con cierta frecuencia si los rótulos del edificio a su cargo y, sobre todo, si los carteles y rótulos provisionales están también en euskera. En caso contrario, tomarán medidas correctoras para solucionar dichas carencias.

##### **1.2.- Publicidad y eventos públicos**

Se darán pasos para que las personas oradoras, expertas, profesorado... de eventos públicos hagan uso del euskera; para ello, el servicio encargado de organizar el evento hará lo posible por encontrar oradores vascohablantes.

##### **1.3.- Entorno digital**

En colaboración con la Unidad de Transparencia y Contenidos, se concretarán criterios más específicos para publicar contenidos en las plataformas digitales del Ayuntamiento, sobre todo, aquellos que contengan imágenes o vídeos (Youtube, Instagram), ya que a día de hoy no hay criterios comunes para todo el Ayuntamiento.

Los servicios que publican contenido en redes sociales tomarán las medidas necesarias para que todos los contenidos estén también disponibles en euskera en todas las cuentas.

LENGUA DE SERVICIO: IMAGEN CORPORATIVA			
Objetivos	Indicadores	Situación (2023)	Meta (2027)
		%	%
1. Garantizar el uso del euskera en la rotulación y en los medios audiovisuales en las áreas de atención al público.	1. Rotulación y soportes audiovisuales bilingües (%)	93	100
2. Garantizar la presencia y el uso del euskera en el marketing, la publicidad y en todos los actos públicos.	2. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y papelería en bilingüe (%)	97	100
	3. Presencia del euskera en los actos públicos (%)	58	65
3. Contenidos en euskera en la web y redes sociales	5. Contenidos bilingües de la web y de las redes sociales	90,6	100

## 2.- Relaciones con la ciudadanía

### 2.1.- Relaciones escritas con la ciudadanía

Se concretará con el Departamento de Modernización de la Administración cómo poner “nahi baduzu, euskaraz” en la firma de los correos electrónicos, con el fin de que la ciudadanía sepa si la persona trabajadora es bilingüe o no.

### 2.2.- Relaciones orales con la ciudadanía

Las jefaturas de cada servicio y las personas encargadas de cada unidad garantizarán que haya distintivos, al menos sobre las mesas, en las áreas de atención al público. En cualquier caso, también se analizará la necesidad de otro tipo de distintivos (vinilos, carteles, pines...).

Ocasionalmente, se harán campañas, sobre todo para el personal de atención al público, para que use fórmulas bilingües en la recepción a la ciudadanía (por teléfono o presencialmente), e invite así a la ciudadanía a hablar en euskera.

### 2.3.- Cursos para la ciudadanía

Junto con los servicios que organicen eventos y cursos, se analizará la realidad actual y se planificará anualmente de manera conjunta, teniendo siempre en cuenta el público objetivo. Se les dará especial importancia al ocio y a las actividades extraescolares de los menores



de 16 años. Para ello, se identificarán los servicios y unidades implicados para acordar estrategias mediante un grupo de trabajo del que formará parte el Servicio de Euskera.

Se pondrá en marcha un sistema de seguimiento de las lenguas en los cursos ofertados a la ciudadanía. Para ello, los servicios lo harán saber por medio de las memorias, en las que especificarán en qué idioma se han ofertado los cursos y eventos o en qué proporción.

En los cursos bilingües que se imparten a la ciudadanía se analizará el uso real de los idiomas y qué medidas pueden proponerse para el fomento del uso del euskera en los mismos.

LENGUA DE SERVICIO: RELACIONES CON LA CIUDADANÍA			
Objetivos	Indicadores	Situación (2023)	Meta (2027)
		%	%
1. Asegurar el uso del euskera en las relaciones escritas con la ciudadanía	1. Relaciones escritas bilingües	100	100
	2. Respuestas en euskera a las demandas en euskera	100	100
2. Asegurar el uso del euskera en las relaciones orales con la ciudadanía	3. Recepción en euskera o bilingüe	41	65
	4. Respuestas en euskera a las demandas en euskera	92	100
3. Garantizar la presencia y el uso del euskera en los cursos y actividades ofertados a la ciudadanía	5. Cursos y actividades organizadas para la ciudadanía en euskera o bilingüe (%)	36,6	40

## LENGUA DE TRABAJO

### 3.- Comunicación interna y herramientas de trabajo

#### 3.1.- Paisaje lingüístico asociado al trabajo

Se crearán y difundirán modelos para que el paisaje lingüístico asociado al trabajo esté en euskera. Se nombrará una persona encargada en cada servicio u oficina para que se haga cargo del paisaje lingüístico.

Se tomarán medidas por medio de la contratación para que los dispositivos electrónicos —fotocopiadoras, impresoras...— muestren mensajes también en euskera.

### **3.2.- Comunicación interna escrita**

Junto con el Departamento de Modernización de la Administración se establecerá un procedimiento para poner en la firma electrónica la señal “E” (“Euskaraz ere badakit”) a quienes tienen acreditado el perfil lingüístico, para que quien reciba el correo sepa que puede relacionarse con esa persona en euskera.

Se realizará una campaña en el Ayuntamiento para promover el uso del euskera en las relaciones entre las unidades preferentes.

### **3.3.- Comunicación interna oral**

Junto con el Departamento de Modernización de la Administración se actualizará la información de competencia lingüística en el listado de teléfonos del Ayuntamiento, y se corregirán los errores que pudiera haber. Así, se dispondrán las señales “E” (“Euskaraz ere badakit”) a quienes tienen acreditado el perfil lingüístico 3 y “P” (“Poliki, euskaraz ere badakit”) a quienes tienen acreditado el perfil 2.

### **3.4.- Recursos informáticos**

Al objeto de garantizar la posibilidad de usar ambas lenguas en las aplicaciones y programas genéricos que se usan diariamente en el entorno digital del Ayuntamiento, junto con el Departamento de Modernización de la Administración, se establecerán una serie de protocolos y criterios y se hará seguimiento de los mismos. Al inicio del periodo de planificación se acordarán medios para la coordinación con la dirección y las jefaturas de servicios, para poder definir y materializar este trabajo conjunto.

Se adoptarán medidas para que las páginas iniciales de acceso a los contenidos web estén preferentemente en euskera.

Se crearán entradas en el blog del Servicio de Euskera para explicar cómo se pueden configurar en euskera los programas que disponen de una interfaz en euskera.

LENGUA DE TRABAJO. RELACIONES INTERNAS			
Objetivos	Indicadores	Situación (2023)	Meta (2027)
		%	%
1. Garantizar que el paisaje lingüístico asociado al trabajo esté también en euskera	1. Material de oficina, papelería, máquinas de café, etc, en bilingüe o en euskera (%)	39	50
2. Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas	2. Comunicaciones escritas horizontales y verticales escritas en bilingüe o en euskera	42	56
3. Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales	3. Comunicaciones orales en euskera en las reuniones de trabajo	15,7	23
	4. Relaciones internas orales en euskera.	22,3	28
4. Garantizar las versiones en euskera de los soportes informáticos más habituales y promover el uso de los mismos	5. Instalación en ambos idiomas de las aplicaciones genéricas	50	59
	6. Uso de las versiones en euskera	-	15

## 4.- Gestión del personal

### 4.1.- Gestión del personal

El Servicio de Euskera diseñará un protocolo de recepción. Mediante el mismo se explicarán al nuevo personal el plan de uso del euskera, los recursos lingüísticos y las líneas de trabajo. Así mismo, se prepararán cursos cortos (“píldoras”) para explicar el protocolo de recepción y se publicarán en la intranet.

Se revisarán y corregirán los impresos de “Zona de descargas”, “Gestiones laborales”, “Información de interés” y “Espacio del empleado” en la intranet, al objeto de que no haya errores en las versiones en euskera. Aquellos que estén únicamente en castellano se traducirán; se determinará, junto con el Servicio de Gestión de la Organización, el procedimiento para traducir, especialmente, los catálogos de funciones de los puestos de trabajo.

Se modificará el impreso de sustitución y provisión de puestos para añadir un campo en el que se especificará si quien cubra el puesto ha de tener o no un perfil lingüístico.

Se incluirán criterios lingüísticos en las bases que regulen la movilidad del personal de los puestos de atención al público y de carácter social dentro de un mismo departamento. Para ello, los departamentos y servicios habrán de solicitar un informe al Servicio de Euskera antes de la publicación de las bases.

## 4.2.- Formación laboral

Con respecto a la formación permanente, es necesario determinar protocolos y criterios con Función Pública y los servicios organizadores y hacer su seguimiento de cara al futuro. La ayuda de Función Pública es imprescindible para poder llevar a cabo esta medida. A principios de año, se analizará y decidirá con la dirección de Función Pública, las jefaturas de los servicios y la delegación del personal qué cursos ofertar en euskera durante el año.

Al finalizar el curso, el Servicio de Euskera y la Unidad de Formación analizarán la oferta formativa, y, teniendo ese análisis como base, se propondrán mejoras para la planificación de la formación del año siguiente.

LENGUA DE TRABAJO: GESTIÓN DEL PERSONAL			
Objetivos	Indicadores	Situación (2023)	Meta (2027)
		%	%
1. Incrementar el uso oral y escrito del euskera en la gestión de los recursos humanos	1. Uso del euskera en la gestión del personal	73	80
	2. Oferta de formación laboral en euskera (oral y escrita)	4,1	10
2. Incrementar la oferta y promover la demanda de la formación en euskera	3. Convocatorias de cursos, inscripciones, encuestas de satisfacción, aplicaciones para inscribirse, etc. en euskera o en bilingüe	80	100

## 5.- Relaciones externas

Dentro de sus microplanes, las unidades preferentes mapearán y recopilarán su red relacional: con quién tienen relación (otras administraciones, proveedores, aliados...). Identificarán a los interlocutores habituales de esas entidades y, si es posible, recogerán su competencia lingüística.

LENGUA DE TRABAJO: RELACIONES EXTERNAS			
Objetivos	Indicadores	Situación (2023)	Meta (2027)
		%	%
1. Incrementar el uso del euskera en las relaciones con otras administraciones	1. Relaciones escritas en euskera con otras administraciones (cartas, documentos de reuniones, actas, impresos digitales...)	31	42
	2. Relaciones orales en euskera con las administraciones	25	33
2. Incrementar el uso del euskera en la relación con los proveedores	3. Relaciones escritas con entidades privadas	14	20
	4. Relaciones orales con entidades privadas	17	22

## 6.- Sistemas de gestión

### 6.1.- Integrar la gestión lingüística en la gestión general de la organización

Durante el primer año del periodo de planificación se harán reuniones con los departamentos y servicios, y, después de analizar sus propuestas y necesidades, se determinarán las líneas de trabajo a corto y largo plazo. Los próximos años, para saber en qué medida se han cumplido los objetivos establecidos, se realizarán reuniones de seguimiento y, si corresponde, las personas responsables tomarán medidas correctoras junto con el Servicio de Euskera.

Cada dos años se compararán los textos enviados a traducir y a corregir desde los departamentos y servicios, para tomar medidas correctoras, si correspondiera.

Durante este periodo de planificación se incrementará el número de sesiones de capacitación de manera importante. El estar cerca nos proporciona información más completa de un servicio y podemos reconocer antes dónde están las carencias.

Se solicitará una persona interlocutora en las unidades preferentes para que tenga contacto con el Servicio de Euskera. El Servicio de Euskera será quien se encargue de coordinar a dichas personas y, en la medida de lo posible, les ofrecerá formación. (Véanse las funciones de las personas interlocutoras en los criterios de uso de las lenguas oficiales en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz).

Es necesario crear un manual de estilo, tomar decisiones y hacérselas llegar al personal por medio de cursos de formación y facilitándoles material.

El Servicio de Euskera continuará elaborando el sistema de indicadores (concretar indicadores, adecuarlos, decidir cuándo medirlos...), y en base a ellos se llevarán los datos a las evaluaciones anuales.

En los estudios, trabajos sociolingüísticos y estadísticas, el Servicio de Euskera proporcionará los datos desglosados por género.

## **6.2.- Integrar la gestión lingüística en las relaciones con la ciudadanía y el desarrollo de los servicios**

Con respecto a las subvenciones y convenios, los departamentos incluirán criterios lingüísticos y harán un seguimiento sistemático de su cumplimiento en las actividades subvencionadas. Para ello, los servicios usarán la “Ficha de seguimiento de utilización del euskera” creada por el Servicio de Euskera en 2022 junto con la aprobación de la nueva Ordenanza de Subvenciones. Los diferentes servicios enviarán la información recibida y la valoración al Servicio de Euskera.

Se hará un catálogo de los convenios y las subvenciones en cada servicio para unificar cláusulas, redacción, valoraciones, etc.

Se revisarán las cláusulas lingüísticas de los convenios, para analizar la necesidad de incluir cláusulas complementarias además de las generales. Asimismo, podrá analizarse la necesidad de incluir alguna mención al euskera en las bases o en los objetivos de los convenios, sobre todo, en los casos en los que haya una nueva legislación: Ley de Profesiones del Deporte, Ley del Deporte, Ley de Educación, Ley de Instituciones Locales.

Se crearán criterios y protocolos lingüísticos específicos para aquellos contratos que contemplen alguna actividad comunicativa, con el fin de garantizar una gestión correcta de las lenguas.

Se propondrán cláusulas para agregar a los documentos de solicitud de uso de las instalaciones municipales o del espacio público.

Se han de actualizar o adecuar las cláusulas de la aplicación para preparar pliegos administrativos. Igualmente, se analizará la posibilidad de que la aplicación esté en euskera.

Para los contratos de servicios se le solicitará un informe al Servicio de Euskera para saber qué competencia lingüística ha de tener la plantilla. Así mismo, se diferenciará claramente si la competencia lingüística es requisito o si es puntuación adicional, y se hará su seguimiento.

El Servicio de Euskera preparará la “Ficha de seguimiento de utilización del euskera” también para el seguimiento de los contratos de servicios.

### 6.3.- Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal

Los datos de competencia y de uso del euskera de la plantilla municipal no concuerdan; por ello, se ofertarán cursos de formación: cursos de actualización, formación lingüística específica (organizada por IVAP) y sesiones de capacitación.

Se actualizarán y adecuarán las normas internas para aprender euskera. Estas normas internas comprenderán lo siguiente: cursos de euskaldunización, inclusive los de verano y autoaprendizaje; becas del Ayuntamiento para la plantilla; cursos para actualizar el nivel lingüístico del personal; formación lingüística específica organizada por IVAP, y sesiones de capacitación.

Se analizará el impacto en función del género de las normas internas para el aprendizaje del euskera, por ejemplo, en la obtención de subvenciones o en la compensación horaria.

Se pondrá en marcha un sistema estructurado de capacitación: se organizará capacitación para la plantilla de las unidades preferentes, con el objetivo de avanzar en el uso del euskera como lengua de trabajo.

Se ofrecerá formación especial a quienes publican textos en la web o en la intranet, o a las personas responsables de las publicaciones, al objeto de reducir los errores lingüísticos.

Se diseñará un plan de comunicación para informar a la plantilla del plan y de los criterios lingüísticos. Para ello, se renovarán los materiales utilizados para el plan anterior (por ejemplo, los post) y se creará nuevo material; el material estará disponible para la plantilla en la intranet.

Se hará una campaña entre el personal para que comprueben si el perfil lingüístico que se muestra en la base de datos del Ayuntamiento está actualizado, y, en caso contrario, se tomarán medidas para actualizarlo.

Desde que surgió Euskaraldia el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha participado en la iniciativa y ha mostrado su compromiso para fomentarla en la ciudad; así pues, se seguirá impulsando también dentro del Ayuntamiento este ejercicio social, y, para ello, el objetivo será implicar a la mayor parte posible de la plantilla.

El Servicio de Euskera preparará una guía para las jefaturas de los servicios en la que se explique qué han de comunicar a las nuevas personas trabajadoras sobre el Plan de Normalización del Uso del Euskera y sobre la repercusión que tiene el plan en sus trabajos.

Se dará la opción de recibir clases de euskera a las y los representantes políticos con el fin de fomentar la presencia del euskera en los actos y eventos públicos.

Uno de los puntos del Plan de Comunicación para difundir el plan y los criterios lingüísticos en el Ayuntamiento será presentar el plan a las y los representantes políticos. Se analizará cuál puede ser la mejor manera de hacer la presentación.

Al inicio del periodo de planificación el Servicio de Euskera se reunirá con la dirección y la jefatura de los servicios para explicar cómo se llevará a cabo el plan y qué medidas se establecerán.

LENGUA DE TRABAJO: SISTEMAS DE GESTIÓN					
Objetivos	Indicadores	Situación (2023)		Meta (2027)	
		Nº	%	Nº	%
1. Integrar la gestión lingüística en la gestión general de la organización	1. Seguimiento de la gestión del plan por los órganos directivos	44		60	
	2. El euskera como lengua de creación (%)		27,5		32
	3. Número de usos del programa de capacitación	1744		1940	
2. Integrar el euskera en el desarrollo de los procesos	4. Inclusión de criterios lingüísticos: subvenciones		71		80
	5. Inclusión de criterios lingüísticos: contratos		91		95
	6. Inclusión de criterios lingüísticos: convenios		92		95
3. Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal	7. Total de trabajadores/as que han acreditado el perfil de su puesto		49,97		55
	8. Índice de preceptividad: puestos que tienen asignada fecha de preceptividad (FP)		40,11		37,11
	9. Titulares, que teniendo FP, hayan acreditado el perfil de su puesto (%)		92,72		95
	10. Personal, que teniendo FP, haya acreditado el perfil, sea titular o no.		82,18		87
	11. Competencia lingüística de representantes políticos		41		
	12. Personas trabajadoras y representantes institucionales que han participado activamente en las acciones del plan de uso	535		600	



## UNIDADES PREFERENTES (UNIDADES BILINGÜES Y MICROPLANES)

### Unidades bilingües

Para este período de planificación se nombran unidades bilingües las siguientes:

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARÁCTER
<b>00.ÓRGANOS DIRECTIVOS</b>	
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	general
<b>01.DEPARTAMENTO DE ALCALDÍA, RELACIONES INSTITUCIONALES E IGUALDAD</b>	
Oficina de la Síndica-Defensoría Vecinal	social
Servicio de Juventud	social
Servicio de Igualdad	social
<b>08.DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO</b>	
Servicio de Empresas	social
Servicio de Comercio	social
Servicio de Formación, Promoción del Empleo y Economía Social	social
<b>09.DEPARTAMENTO DE FUNCIÓN PÚBLICA</b>	
Unidad de Selección y Desarrollo	general
<b>10.DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN</b>	
Servicio de Padrón y Elecciones	general
<b>11.DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES</b>	
Servicio de Inclusión Social	
Unidad de Inserción Laboral	social
Equipo Hurbil	social
Equipo ONARPEN	social
Servicio de Recursos de Acogida: Viviendas Tuteladas	social
Servicio de Infancia y Familia	social
Servicio de Acción Comunitaria	
Prestaciones e Inclusión	social
Programa de Ayuda en el Hogar	social
<b>18.DEPARTAMENTO DE GOBIERNO ABIERTO Y CENTROS CÍVICOS</b>	
Servicio de Participación Ciudadana	social
Servicio de Centros Cívicos	público
Centro Cívico Salburua	público
Centro Cívico Zabalzana	público
Pilar / San Andrés	público

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARÁCTER
Centro Cívico Ibaiondo	público
<b>23.DEPARTAMENTO DE CULTURA Y EDUCACIÓN</b>	
Unidad de Acción Cultural	social
Unidad de Actividades Culturales en Zonas	social
Unidad de Centro Cultural Montehermoso Euskararen Etxea	social
Unidad de Red de Teatros	social
Servicio de Educación	social
<b>24.DEPARTAMENTO DE DEPORTES, SALUD Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO</b>	
Unidad de Zonas	social

## Microplanes

Estos son los microplanes de este periodo:

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARÁCTER
<b>00.ÓRGANOS DIRECTIVOS</b>	
Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local	general
<b>01.DEPARTAMENTO DE ALCALDÍA, RELACIONES INSTITUCIONALES E IGUALDAD</b>	
Unidad de Protocolo	social
Servicio para la Convivencia y la Diversidad	social
<b>02.DEPARTAMENTO DE MODELO DE CIUDAD, URBANISMO, VIVIENDA, LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE</b>	
Servicio de Planteamiento y Ejecución de la Ordenación Urbanística	general
Unidad de cartografía y Topografía	general
Servicio Técnico y de Inspección	social
<b>03.DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>	
Servicio de Tráfico	
Unidad de Vigilancia de Aparcamientos	social
Servicio de Cuerpo de Policía Local	
Unidad de Gestión, Planificación y Policía Administrativa	
Sección de Comunicación y Formación	
Unidad de Seguridad y Proximidad	social
Sección de Policía de Proximidad	
Unidad de Tráfico y Seguridad Vial	público
Sección Motoristas	público
Servicio de Prevención y Extinción de Incendios y Salvamento	
<b>04.DEPARTAMENTO DE HACIENDA</b>	
Servicio de Gestión Tributaria	general

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARÁCTER
Servicio Órgano de Contabilidad	general
Servicio de Inspección de Tributos	general
Servicio de Recaudación	general
Servicio de Secretaría Técnica del Departamento de Hacienda	general
<b>08. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO</b>	
Servicio de Dirección General	general
Servicio Administrativo	público
Servicios de Turismo y Congresos	social
<b>09. DEPARTAMENTO DE FUNCIÓN PÚBLICA</b>	
Servicio de Administración del Personal	general
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales – Unidad de Seguridad, Higiene y Ergonomía	general
<b>10. DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN (TI)</b>	
Servicio de Secretaría Técnica – Unidad de Seguridad de Datos	general
<b>11. DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES</b>	
Servicio de Personas Mayores: Centros y Programas Comunitarios (BIZAN)	social
Unidad de Servicios de alojamiento y Atención Diurna: Alojamiento	social
<b>13. DEPARTAMENTO DE INTERVENCIÓN Y AUDITORÍA</b>	
Servicio de Intervención y Auditoría	general
<b>16. DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN (SERVICIO DE MANTENIMIENTO)</b>	
Unidad de Limpieza General (Limpieza 1)	público
Servicio de Instalaciones y Gestión de Contratos	general
<b>18. DEPARTAMENTO DE GOBIERNO ABIERTO Y CENTROS CÍVICOS</b>	
Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia	público
Servicio de Centros Cívicos	público
Lakua-Abetxuko	público
Aldabe	público
Judimendi	público
Hegoalde	público
Iparralde	público
<b>23. DEPARTAMENTO DE CULTURA Y EDUCACIÓN</b>	
Unidad de Archivo	social
Unidad de Academia de Folklore-Banda de Txistularis	social
Unidad de Banda de Música	singular
<b>24. DEPARTAMENTO DE DEPORTE, SALUD, Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO</b>	
Unidad Administrativa y de la OMIC	público
Unidad de Centros Deportivos	social

DEPARTAMENTO / UNIDAD	CARÁCTER
Unidad de Programas	social
IGI-CEA	social
ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA LUIS ARAMBURU	social

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El objetivo del programa de capacitación es facilitar y ayudar a la plantilla de las unidades preferentes para que trabajen en euskera. La ayuda se ofertará, pues, a la plantilla de las unidades bilingües, ya que trabajan en las dos lenguas; y a la plantilla de las unidades con microplán, porque están camino de ser unidades bilingües. Así pues, en el programa participan quienes han acreditado el perfil lingüístico o están a punto de hacerlo. Los grupos se organizan según las necesidades, pero lo más conveniente es que sean de 4 a 6 participantes. Las sesiones las imparte el personal técnico de normalización.

El personal, si es de alguna de dichas unidades y tiene acreditado el perfil lingüístico que le corresponde, tiene dos opciones:

- Si está en disposición de empezar a trabajar en euskera, tendrá que determinar junto con un o una técnica de normalización qué tareas realizará en euskera. Para desarrollar esas tareas o adquirir las competencias necesarias, puede recibir **cursos específicos (2)**, o podrá recibir capacitación directamente. Al finalizar la **capacitación (3)**, la persona trabajadora será autónoma y el personal técnico le ofrecerá servicios de corrección y asesoramiento.
- Para empezar a usar el euskera en el entorno laboral, si la persona trabajadora lo necesita, deberá realizar un **curso de actualización (1)**. Una vez realizado, tendrá que determinar junto con el personal técnico de normalización qué tareas realizará en euskera. Una vez determinado podrá actuar de la manera indicada en el párrafo anterior.

**1. Curso de actualización.** Se hará el seguimiento de quienes lo realicen y se acordará qué tareas realizarán en euskera (correos electrónicos, atención telefónica en euskera, informes...); se comenzará por la tarea más simple, teniendo en cuenta las necesidades del puesto de trabajo. Cuando el o la trabajadora consiga autonomía en dicha tarea se podrá acordar otra.

**2. Cursos específicos.** El Servicio de Euskera analizará qué curso le conviene a cada persona y se lo ofrecerá en caso de que sea posible (cursos de IVAP, cursos organizados por el Ayuntamiento...).

**3. Capacitación.** Podrá ser tanto individual como grupal, dependiendo de las necesidades, y presencial u online, pero será por tiempo limitado.

## Información sobre la capacitación:

Cómo crear los grupos:

- Por petición de un grupo de trabajadores.
- Por petición de un o una trabajadora.
- Por propuesta del personal técnico de normalización.

En caso de solicitarlo un grupo de trabajadores, la solicitud se analiza y se decide en base a estos criterios:

- Si son de una unidad bilingüe.
- Si es una unidad de carácter público.
- Qué preferencia tiene en el Plan Normalización de Uso del euskera.
- Si el grupo es adecuado para la capacitación: si quienes lo componen tienen un nivel y unas necesidades similares, si tienen los mismos objetivos o similares en cuanto al uso.
- Si el personal técnico al que corresponda puede llevarlo a cabo.
- El personal precisará de la autorización de su superior para participar en la capacitación y tendrá que facilitar el espacio, ordenador y conexión a internet al programa de capacitación.

Los objetivos de la capacitación serán concretos para que quien la realice tenga claro qué ha de conseguir y para que la capacitación no se prolongue más de lo necesario. En las sesiones de capacitación se trabaja lo siguiente:

- Crear modelos: formularios, hojas de solicitud, memorias y textos habituales de cada servicio.
- Asegurar la presencia del euskera en el paisaje lingüístico.
- Corregir los textos hechos por la propia plantilla.
- Aclarar dudas, trabajar el lenguaje administrativo, dar a conocer las últimas normas de Euskaltzaindia, dar a conocer los recursos de internet.
- Trabajar y repasar el léxico específico para el servicio.
- Influir en los hábitos lingüísticos creando círculos de comunicación y trabajando la motivación.
- Garantizar que se cumplen los criterios lingüísticos y facilitar medios para que se cumplan.

