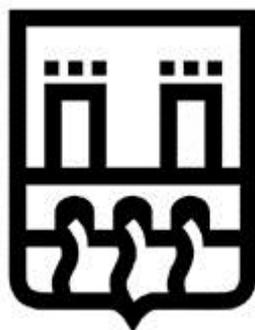


Plan de Normalización del Uso del Euskera
del
Ayuntamiento de Durango
2019-2022



Los derechos lingüísticos corresponden a la ciudadanía, las obligaciones a la administración

Índice

1. <u>Punto de partida</u>	5
2. <u>Diagnóstico y tabla de indicadores</u>	7
<u>Euskera, idioma de servicio</u>	7
1. <u>Imagen corporativa</u>	7
2. <u>Relaciones con la ciudadanía</u>	8
<u>Euskera, lengua de trabajo</u>	9
3. <u>Comunicación interna y herramientas</u>	9
4. <u>Gestión del personal laboral</u>	10
5. <u>Relaciones externas</u>	11
6. <u>Realidad lingüística del Ayuntamiento</u>	12
3. <u>Acciones generales</u>	15
3.1. <u>Euskera, idioma de servicio</u>	15
3.1.1. <u>Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos</u>	15
3.1.2. <u>Medición del idioma utilizado con la ciudadanía</u>	16
3.1.3. <u>Animar a la ciudadanía a utilizar el euskera</u>	16
3.1.4. <u>Criterios en torno a la traducción de textos</u>	16
3.2. <u>Euskera como idioma de trabajo</u>	18
3.2.1. <u>Fomentar la producción de textos en euskera</u>	18
3.2.2. <u>Fomentar las comunicaciones en euskera</u>	18
3.2.3. <u>Motivación y sensibilización en las comunicaciones orales</u>	19
3.2.4. <u>Sesiones de capacitación lingüística</u>	19
4. <u>Acciones por departamentos</u>	21
<u>Servicios generales</u>	21
<u>Informática</u>	23
<u>Recursos humanos</u>	25
<u>SAC</u>	27
<u>Servicios sociales: inmigración, igualdad y acción social</u>	29
<u>Cultura, educación y juventud</u>	31
<u>Oficina de turismo</u>	33
<u>Servicios económicos</u>	35
<u>Servicios técnicos</u>	37
<u>Coordinación organismos autónomos</u>	39
<u>Escuela de Música Bartolomé Ertzilla</u>	41
<u>Astarloa Kulturgintza</u>	43
<u>Durango Kirolak</u>	45
<u>Policía Municipal</u>	47
<u>Representantes políticos</u>	48
5. <u>Seguimiento del plan</u>	49
6. <u>Cronograma de acciones</u>	51
1. Anexo: <u>Normativa de promoción y normalización del euskera</u>	53
2. Anexo: <u>Criterios relativos a los contratos administrativos</u>	59

1. Punto de partida

Una vez concluido el V. Periodo de Planificación del Plan General del Uso del Euskera, el Gobierno Vasco ha creado una metodología con el fin de diseñar el VI. Periodo y ha invitado a los organismos locales a que la utilicemos. Esta metodología, que cuenta con el aval del certificado Bikain del Gobierno Vasco, tiene por objeto mostrar una imagen objetiva y cuantificable de la realidad lingüística del Ayuntamiento.

A finales de 2018 enviamos un cuestionario a todo el personal laboral y, una vez procesada la información que nos fue remitida, hemos obtenido datos generales a la conclusión del período de planificación anterior (2013-2017). Así mismo, contamos con información específica tanto del Ayuntamiento como de sus organismos autónomos. La información recabada la utilizaremos para mejorar la realidad lingüística de todas las áreas municipales, en una palabra, diseñaremos el Plan de Normalización del Uso del Euskera 2019-2022 del Ayuntamiento de Durango.

No obstante, en primer lugar, consideramos pertinente echar una mirada a la competencia lingüística del personal laboral.

Puestos de trabajo	Preceptividades lingüísticas	Acreditados	PL1	PL2	PL3	PL4	Sin acreditar	Exentos ¹	Vacantes ²
254	207	185	13	58	83	16	5	10	38

¹ Los empleados/as que al comienzo de cada periodo de planificación tienen 45 años quedan exentos/as: 10 en total.

² Los puestos vacantes, 38, tienen fecha de preceptividad vencida; por lo tanto, cuando se provean, el número de PLs acreditados se incrementará considerablemente: $185 + 38 = 223$

A pesar de que el cuadro no lo recoge, 27 empleados/as tienen acreditado un PL superior al que les corresponde.

Así mismo, es destacar que se ha avanzado en cuanto a la producción de textos redactados en euskera. En algunas áreas, se generan textos directamente en euskera, precisando tan solo de la asistencia del servicio de euskera en relación a la corrección de los mismos.

Retos previstos para el período de planificación 2019-2022:

AYUNTAMIENTO

1. **Incrementar la producción de textos en euskera:** se pretende que el euskera sea lengua de trabajo en varias áreas municipales. Las SESIONES DE CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA tendrán una importancia capital: diagnosis previa y planificación específica.
2. **Sesiones destinadas a incrementar el uso del euskera hablado:** partiendo de que la mayoría del personal laboral del Ayto. tiene suficiente capacitación lingüística en euskera, se llevarán a cabo iniciativas de cara a modificar los hábitos lingüísticos.

MUNICIPIO

3. **Incrementar el uso del euskera entre la ciudadanía,** tanto oral como escrito.
4. **Realizar mediciones,** de cara a la evaluación y planificación posterior.

En las páginas siguientes, se detallarán la diagnosis, acciones y cronograma recogidos en el Plan de Normalización del Uso del Euskera 2019-2022 del Ayuntamiento de Durango.

2. Diagnóstico y tabla de indicadores

EUSKERA, IDIOMA DE SERVICIO							
1. Imagen corporativa							
1.1. ROTULACIÓN Y RECURSOS AUDIOVISUALES	Indicadores (%)						Acciones
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Biling. 2018	Biling. 2022	Cast. 2018	Cast. 2022	
1.1.1. Rotulación de los edificios			100	100			Seguimiento, inspección
1.2. PUBLICACIONES, PUBLICIDAD, NOTICIAS Y COMUNICACIONES PÚBLICAS	Indicadores (%)						Acciones
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Biling. 2018	Biling. 2022	Cast. 2018	Cast. 2022	
1.2.1. Elementos de la imagen corporativa			100	100	0	0	
1.2.2. Publicaciones impresas de la entidad			100	100	0	0	
1.2.3. Anuncios y publicidad	30	30	70	70	0	0	
1.2.4. Noticias sobre la entidad							
1.2.5. Actos públicos	30	30	?	70	?	0	
1.3. ENTORNO DIGITAL	Indicadores (%)						Acciones
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Biling. 2018	Biling. 2022	Cast. 2018	Cast. 2022	
1.3.1. Páginas web y servicios telemáticos	10	10	90	90	0	0	1.1.Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos
1.3.2. Redes sociales y aplicaciones digitales	10	10	90	90	0	0	

2. Relaciones con la ciudadanía							
2.1. COMUNICACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA	Indicadores (%)						Acciones
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Biling. 2018	Biling. 2022	Cast. 2018	Cast. 2022	
2.1.1. Escritos enviados y presentados por la ciudadanía en el ayuntamiento	30,9	40	13,7	Bajar	56,9	Bajar	1.3. Animar a la ciudadanía a utilizar el euskera
2.1.2. Comunicaciones oficiales que envía el ayuntamiento a la ciudadanía	12,1	20	59,5	60	27,1	20	1.1.Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos
2.1.3. Solicitudes presentadas por la ciudadanía en el Ayto. en los últimos 12 meses	No hay datos	Medir	No hay datos	Medir	No hay datos	Medir	1.2.Medición del idioma utilizado con la ciudadanía
2.1.4. Idioma utilizado para responder a las solicitudes en euskera hechas por la ciudadanía	67	100	17,7	0	13,8	0	1.1.Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos
2.1.5. Idioma utilizado en los últimos 12 meses para responder a las solicitudes en euskera hechas por la ciudadanía	No hay datos		No hay datos		No hay datos		
2.2. COMUNICACIÓN ORAL CON LA CIUDADANÍA Y CLIENTES	Indicadores			Acciones			
	Eusk. 2018	Eusk. 2022					
2.2.1. Primer idioma que utiliza el personal en la atención por teléfono a la ciudadanía	90,6	100		1.1.Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos			
2.2.2. Primer idioma utilizado por el personal en la atención presencial a la ciudadanía	86,4	100		1.1.Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos			
2.2.3. Primer idioma utilizado por la ciudadanía al comunicarse por teléfono con el Ayto.	53	Subir		1.3. Animar a la ciudadanía a utilizar el euskera. Se hará hincapié en las áreas con más necesidad.			
2.2.4. Primer idioma utilizado por la ciudadanía en las comunicaciones presenciales	52,7	Subir		1.3. Animar a la ciudadanía a utilizar el euskera. Se hará hincapié en las áreas con más necesidad.			
2.2.5. Idioma usado, de principio a final, en las conversaciones telefónicas con la ciudadanía.	53	Subir		1.3. Animar a la ciudadanía a utilizar el euskera. Se hará hincapié en las áreas con más necesidad.			
2.2.6. Idioma usado, de principio a final, en las conversaciones presenciales con la ciudadanía.	53,4	Subir		1.3. Animar a la ciudadanía a utilizar el euskera. Se hará hincapié en las áreas con más necesidad.			
2.2.7. Idioma utilizado para responder a las solicitudes orales de la ciudadanía hechas en euskera.	87,8	100		1.1.Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos			

EUSKERA LENGUA DE TRABAJO							
3. Comunicación interna y herramientas de trabajo							
3.1. COMUNICACIÓN ESCRITA INTERNA	Indicadores (%)						Acciones
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Biling. (%)	Biling. 2022	Cast. (%)	Cast. 2022	
3.1.1. Documentos escritos de las reuniones de trabajo	33,6	35	25,7	40	40,7	25	2.1.Fomentar la producción de textos en euskera
3.1.2. Idioma utilizado en los documentos oficiales y procesos administrativos internos	17	25	43,6	50	39,4	25	
3.1.3. Idioma de las comunicaciones no formales entre compañeras/os de trabajo	53	65	7,9		39,6	Bajar	
3.1.4. Idioma utilizado en los procesos administrativos internos durante los últimos 12 meses	No hay datos		No hay datos		No hay datos		
3.1.5. Idioma utilizado para gestionar los procesos administrativos solicitados en euskera por la ciudadanía durante los últimos 12 meses	No hay datos		No hay datos		No hay datos		Se hará el seguimiento anualmente a través del plan de gestión.
3.2. COMUNICACIÓN ORAL INTERNA	Indicadores (%)			Acciones			
	Eusk. 2018	Eusk. 2022					
3.2.1. Idioma hablado en las reuniones de trabajo	49,6	60		2.3.Motivación y sensibilización en las comunicaciones orales			
3.2.2. Idioma utilizado en las comunicaciones orales entre compañeras/os de trabajo	58,6	70		2.3.Motivación y sensibilización en las comunicaciones orales			
Idioma utilizado en las comunicaciones orales entre trabajadores y representantes políticos	49,4	60					
3.3. RECURSOS INFORMÁTICOS	Indicadores (%)			Acciones			
	Eusk. 2018	Eusk. 2022					
3.3.1. Puesto de trabajo donde hay instalados programas y aplicaciones informáticas en euskera (en total son 166)	1			Se elaborará un protocolo con el área de Informática para realizar una oferta con una frecuencia determinada al personal laboral.			
3.3.2. Uso de programas y aplicaciones informáticas en euskera	38,8			Se garantizará la actualización de programas en euskera a las personas que han optado por instalarlas en este idioma.			

4. Gestión del personal laboral			
4.1. CAPACITACIÓN LABORAL	Indicadores (%)		Acciones
4.1.1 Media de cursos o formaciones impulsados por la entidad en los que ha participado el personal laboral durante los últimos 12 meses.	0,9 (en cualquier idioma)		
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	
4.1.2. Porcentaje de los cursos o formaciones laborales ofertados en euskera durante los últimos 12 meses	28	35	2.4. Sistematizar las sesiones de capacitación lingüística
4.1.3. Idioma de los cursos de formación realizados, ofertados por el Ayto., durante los últimos doce meses	29,6	35	2.4. Sistematizar las sesiones de capacitación lingüística

5. Comunicación externa							
5.1. ADMINISTRACIÓN	Indicadores (%)						Acciones
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Biling. 2018	Biling. 2022	Cast. 2018	Cast. 2022	
5.1.1. Idioma de los documentos recibidos de otras entidades públicas	14,8		78,9		6,3		
5.1.2. Idioma de los documentos recibidos de otras entidades públicas de la CAPV en los últimos meses	No hay datos		No hay datos		No hay datos		
5.1.3. Idioma de los escritos enviados desde el Ayto. a otras entidades públicas	27,3	30	57,5	70	15,2	0	1.1.Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos 2.2.Fomentar las comunicaciones en euskera
5.1.4. Idioma utilizado en las comunicaciones orales con otras entidades públicas	66,1	70					

5.2. EMPRESAS PRIVADAS PROVEEDORAS	Indicadores (%)						Acciones
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Biling. 2018	Biling. 2022	Cast. 2018	Cast. 2022	
5.2.1. Documentación enviada por empresas privadas que son promotoras de la entidad o trabajan para ella	19,5		10,8		69,7		
5.2.2. Documentación enviada en los últimos doce meses por empresas privadas que son promotoras de la entidad o trabajan para ella	No hay datos		No hay datos		No hay datos		
5.2.3. Documentación enviada por el Ayuntamiento a las empresas privadas que son proveedoras o trabajan para el Ayto.	15,3	Subir	28,4	Subir	56,3	40	(Se trabajará por departamentos)
5.2.4. Documentación enviada en los últimos doce meses por el Ayuntamiento a las empresas que son proveedoras o trabajan para el Ayto.	No hay datos		No hay datos		No hay datos		
5.2.5. Idioma hablado en las comunicaciones entre el Ayuntamiento y las empresas proveedoras privadas o que trabajan para el Ayto.	44,2	50					(Se trabajará por departamentos)

6. Realidad lingüística del Ayuntamiento							
6.1. IDIOMA DE CREACIÓN	Indicadores (%)						Acciones
	Eus 2018	Eus 2022	Biling. 2018	Biling. 2022	Cast. 2018	Cast. 2022	
6.1.1. Idioma de creación en el trabajo escrito	27,3	40	25		47,4	bajar	2.1.Fomentar la producción de textos en euskera 2.2.Fomentar las comunicaciones en euskera 2.4.Sesiones de capacitación lingüística
6.2. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	Indicadores		Acciones				
	2018	2022					
6.2.1. Conocimiento de los criterios lingüísticos del Ayto.	64,7	100	1.1. Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos.				
6.2.3. Nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos en los puestos de trabajo	73,4	100					
6.2.4. Índice de preceptividad correspondiente al Ayto.	62,78	62,78					
6.3. PERFILES LINGÜÍSTICOS	PL		Puesto de trabajo según PL (número)		PL acreditado (%)		
6.3.1. Número de puestos de trabajo según el perfil lingüístico. Los puestos de trabajo que tienen acreditado el perfil asignado o un perfil superior	PL 1		38		71		
	PL 2		107		89		
	PL 3		66		86		
	PL 4		21		71		
	En total		232		84		

6. 4. PERFIL LINGÜÍSTICO DEL PERSONAL Y FUNCIONES LINGÜÍSTICAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Indicadores (%)						Acciones
		Nada 2018	Algunas palabras 2018	Algo 2018	Bastante bien 2018	Bien 2018	
6.4. Capacitación lingüística del personal laboral del Ayto.	Entender		1,4	2,1	25,7	70	2.1.Fomentar la producción de textos en euskera 2.2.Fomentar las comunicaciones en euskera 2.4.Sesiones de capacitación
	Hablar	0,7	0,7	7,1	43,6	47,9	
	Leer	0,7	1,4	4,3	39,3	53,6	
	Escribir	0,7	2,1	19,3	44,3	33,6	
	Capacidad hablada 2018		Capacidad escrita 2018				
	91,4		77,9				

6. 5. PERFIL LINGÜÍSTICO DE LAS Y LOS REPRESENTANTES POLÍTICOS	Indicadores				Acciones	
	Comprensión (%)		Capacidad de hablar (%)			
6.5.1. Capacitación lingüística de las y los representantes políticos	85		81			
6.6. VALORACIÓN DEL PERSONAL LABORAL EN CUANTO A EVOLUCIÓN DEL EUSKERA	Indicadores (%)				Acciones	
	2018		2022			
6.6.1. Participación en las acciones de normalización del euskera impulsados por el Ayto.	22,5		40		2.3.Motivación y sensibilización en las comunicaciones orales	
6.6.2. Valoración de la evaluación del uso del euskera en el Ayto.	Positiva 2018	Positiva 2022	Negativa 2018	Negativa 2022		
	59,5	70	6,6	0		
	Muy positiva	Positiva	Ni negativa ni positiva	Negativa	Muy negativa	
	9,1	50,4	33,9	5,8	0,8	
	Cada vez + 2018	Igual 2018	Cada vez - 2018	Acciones		
6.6.3. Evaluación del euskera en las comunicaciones orales del entorno laboral en los últimos cinco años	48,6	37	13,8	Estos datos mejorarán como resultado de las acciones integradas en todo el plan		
6.6.4. Evaluación del euskera en las comunicaciones escritas del entorno laboral en los últimos cinco años	36,2	47,8	15,94			

6.7. EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PLAN DE USO DEL EUSKERA	VALORACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE EUSKERA
<p>Logros a destacar en el Plan de Euskera 2013-2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prácticamente toda la comunicación municipal, tanto oral como escrita, se realiza en los dos idiomas oficiales, con lo que podemos afirmar que el objetivo de que el euskera sea lengua de servicio está garantizado. 2. Gran parte del personal laboral tiene acreditado un perfil lingüístico superior al asignado. 3. Son varias las áreas municipales que desarrollan sus tareas en euskera con el asesoramiento del servicio de euskera en lo relativo a la corrección de textos. 4. Son varias las áreas municipales en las que se han llevado a cabo sesiones de motivación y sensibilización en aras de que funcionen en euskera.
<p>Carencias a destacar en el Plan 2013-2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasta la fecha no existe un plan sistematizado para medir la oferta municipal y la demanda de la ciudadanía en relación a las comunicaciones, tanto orales como escritas, en euskera. 2. En algunas áreas resulta complicado que el euskera sea lengua de trabajo.
<p>Retos para el Plan de Euskera 2019-2022</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Computar de modo sistematizado las actuaciones en euskera, con el objeto de marcar objetivos y evaluarlos posteriormente. 2. Diagnósis específica en relación a las sesiones de capacitación en euskera. 3. Animar a la ciudadanía a que se comunique en euskera con la administración, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. 4. Avanzar en el objetivo de que el euskera sea lengua de trabajo en las distintas áreas municipales, esto es, extender la producción en euskera a otras áreas.
<p>Otras consideraciones y/o sugerencias</p>	<p>Los responsables políticos deben incidir, e instruir, para que el euskera sea lengua de trabajo de la administración municipal y que el personal laboral produzca también en euskera. A falta de un estímulo apropiado, la efectividad del plan de euskera mostrará un aspecto renqueante.</p>

3. Acciones generales

3.1. Euskera → idioma de servicio

- 3.1.2. Actualización y transmisión de criterios lingüísticos
- 3.1.2. Medición del idioma utilizado con la ciudadanía
- 3.1.3. Animar a la ciudadanía a que utilicen el euskera
- 3.1.4. Criterios en torno a la traducción de textos

3.1.1. Actualización y transmisión de criterios lingüísticos

Los criterios lingüísticos en vigor del Ayuntamiento de Durango fueron aprobados en 2010 ([Normativa Municipal de Promoción y Uso del Euskera](#)). Ahora es el momento de revisarlos y actualizarlos, sobre todo, en lo referente al entorno digital. El Ayuntamiento y sus organismos autónomos, así como muchas de las asociaciones de ámbito municipal, utilizan redes sociales para relacionarse con la ciudadanía. Es por ello que consideramos necesario proceder a la revisión de los criterios lingüísticos en aras de incluir el aspecto relacionado con el citado entorno digital, así como cualquier otro que se considere necesario.

Por otro lado, debemos hacer un esfuerzo para dar a conocer los criterios lingüísticos. En este sentido, el servicio de euskera tiene establecido un protocolo de acogida dirigido a los nuevos empleados y empleadas que se incorporen a la plantilla municipal. La *trebatzaile* se encargará de realizar esa transmisión en el protocolo de acogida, y en los organismos autónomos, esa labor correrá a cargo de las personas responsables de los organismos; de hecho, consideramos imprescindible la implicación de los jefes de departamento para que el euskera esté presente en todas las funciones administrativas. Esto es, toda actividad realizada por la administración municipal, sea esta oral o escrita, debe contemplar el euskera.

Los criterios lingüísticos a adoptar en materia de contratación están recogidos al final de este documento (pag. 56). Procederemos de modo progresivo a traducir los documentos administrativos de los procesos del área de contratación.

Los criterios lingüísticos, junto con otras herramientas de ayuda en el uso del euskera, se incluirán en el libro de estilo de euskera del Ayuntamiento de Durango.

ACCIONES	CRONOGRAMA	AGENTES
ADECUACIÓN DE CRITERIOS	→ 2019 (último trimestre)	→ Servicio de euskera
TRANSMISIÓN DE CRITERIOS	→ Anual, en el primer trimestre, junto con el plan de gestión → Protocolo de acogida → En todo momento	→ Servicio de euskera y jefes de departamento → Servicio de euskera → Servicio de euskera
INCLUSIÓN DE CRITERIOS EN EL LIBRO DE ESTILO DEL EUSKERA	→ 2021 (diciembre)	→ Servicio de euskera

3.1.2. Medición del idioma utilizado con la ciudadanía, tanto oral como escrito

Hasta la fecha no hemos medido cuál es el idioma utilizado en las relaciones entre el Ayuntamiento y la ciudadanía. Consideramos muy importante recoger datos, realizar un diagnóstico de la situación, planificar acciones y, finalmente, hacer la evaluación final. Diseñaremos un sistema para llevar a cabo las mediciones previstas: haremos una medición por año que será procesada y recogida en una base de datos. De este modo, tendremos entre manos una información general relativa a la utilización del euskera en las comunicaciones entre administración y administrados/as, así como una información precisa de las casuísticas propias de las respectivas áreas municipales. Posteriormente, daremos cuenta de la fotografía resultante a todo el personal laboral en aras de incidir en la concienciación y motivación.

ACCIÓN	CRONOGRAMA	AGENTES
MEDIR EL IDIOMA UTILIZADO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA CIUDADANÍA	→ Anual (primer trimestre)	→ Personal centros de atención al público. → La “trebatzaile” se encargará de procesar los datos.

3.1.3. Animar a la ciudadanía a utilizar el euskera

Una vez realizada la medición del idioma utilizado en las relaciones entre la ciudadanía y la administración, animaremos a la gente a que utilice el euskera cuando se dirija al Ayuntamiento. Para ello, nos sumaremos a la segunda edición de Euskaraldia (año 2020), y el Ayuntamiento se inscribirá como entidad participante. Al mismo tiempo, llevaremos a cabo otro tipo de iniciativas de ámbito local. A tenor de los datos obtenidos, decidiremos si se tratan de iniciativas destinadas al Ayuntamiento en general o si se ve preciso incidir en algún departamento u organismo en cuestión, y en función de ello estableceremos prioridades.

ACCIÓN	CRONOGRAMA	AGENTES
ANIMAR A LA CIUDADANÍA A UTILIZAR EL EUSKERA	→ Euskaraldia, 2020 → En todo momento	→ Servicio de euskera y personal municipal

3.1.4. Criterios en torno a la traducción de textos

Una de las tareas principales del servicio de euskera es la de realizar traducciones de los distintos departamentos municipales; asimismo, se ofrece asistencia técnica a las distintas áreas en relación a la corrección de textos en euskera. No obstante, a medida de que el euskera adquiera un mayor peso como lengua de trabajo entre el personal laboral, el volumen de textos a traducir por el servicio de euskera disminuirá en la misma proporción en la que aumente la redacción de textos en euskera por parte del resto de empleados y empleadas. Con el objeto de que la dinámica de trabajo del servicio de traducción sea la más efectiva posible, se han establecido varios criterios que se harán llegar a todos los empleados y empleadas de las distintas áreas municipales. Resumiendo, estos son los siete criterios fijados por el servicio municipal de traducción de euskera:

1. LAS TRADUCCIONES PRECISAN SU TIEMPO: Cuando se envíe un texto a traducir al servicio de euskera, deberá tenerse en cuenta que esta tarea lleva su tiempo. Por ello, se consensuará un plazo prudencial entre ambas partes.
2. PLANTILLAS: El servicio de euskera se encargará de traducir los documentos de uso habitual que no estén en euskera, esto es, los que se utilizan a modo de plantilla. Cada departamento hará llegar al servicio de euskera aquellos documentos que no estén en euskera, y este será el encargado de preparar las plantillas.
3. MARCAR LOS CAMBIOS: Si se trata de un documento en el que se han hecho cambios, éstos se marcarán en color para facilitar el trabajo de la persona que deba traducirlos.
4. REMITIR, CUANDO HUBIERA, LA VERSIÓN EN EUSKERA: A menudo, los textos que se envían para su traducción tienen una versión similar en euskera (ordenanzas, normas legales, bases, etc.). Por ello, se pide que cuando exista una versión paralela o similar en euskera del documento a traducir, se remita al servicio de euskera para facilitar el trabajo de la persona que deba traducirlo.
5. ARCHIVO DE DOCUMENTOS
 - a. ARCHIVO ÚNICO: cuando se guarde el documento en un archivo único, es decir, cuando se trata de documentos bilingües que van a dos columnas, sean actas, órdenes del día, bandos, informes, o similares, se propone utilizar el código -eu-es. Por ejemplo: Bandoa-eu-es.docx, Akta2019-02-24-eu-es.docx, Txostena-eu-es.docx,...
 - b. DOS ARCHIVOS: en el caso de los documentos que se archiven por separado se propone que se guarden con los códigos -eu para el euskera y -es para el castellano. Por ejemplo: Ordenanzas fiscales-eu.docx y Ordenanzas fiscales-es.docx. De este modo, se guarda una copia del texto en euskera y del texto en castellano bajo la misma denominación, lo cual facilita el trabajo a la hora de hacer modificaciones posteriores tanto en un idioma como en otro.
6. REMITIR LAS TRADUCCIONES A EMPRESAS EXTERNAS: Cuando los textos a traducir sean de una extensión considerable, y siempre que no haya versión similar en euskera, se enviarán a traducir a una empresa externa, y será el departamento correspondiente el que envíe el texto a traducir y haga frente a los costes que deriven.
7. REMITIR LAS TRADUCCIONES Y CORRECCIONES AL SERVICIO MUNICIPAL DE EUSKERA: Las traducciones de los diferentes departamentos municipales se remitirán al responsable del servicio de euskera, y luego será éste el encargado de gestionarlas del modo que lo considere oportuno. Las correcciones de texto, por otro lado, se remitirán a la “trebatzaile” de euskera.

ACCIÓN	CRONOGRAMA	AGENTES
CRITERIOS EN TORNO A LA TRADUCCIÓN DE TEXTOS AL EUSKERA	→ 2019 (último trimestre)	→ Servicio de euskera

3.2. Euskera → idioma de trabajo

- 3.2.1. Fomentar la producción de textos en euskera
- 3.2.2. Fomentar las comunicaciones en euskera
- 3.2.3. Acciones de motivación y sensibilización en las comunicaciones orales
- 3.2.4. Sesiones de capacitación lingüística

3.2.1. Impulsar la producción de textos en euskera

Se elaborará el **Libro de Estilo del Euskera del Ayuntamiento de Durango**, en el que se incluirán las dudas habituales, recomendaciones, criterios lingüísticos y otras fórmulas que se utilizan en el quehacer municipal. Con este manual se pretende prestar ayuda al personal laboral en la producción de textos en euskera.

Una vez concluido el Libro de Estilo, será presentado en todas las áreas del Ayuntamiento y organismos autónomos. El Libro de Estilo será una herramienta de referencia.

ACCIÓN	CRONOGRAMA	AGENTES
CREACIÓN DEL LIBRO DE ESTILO DEL EUSKERA	→ Septiembre 2019 – diciembre 2021	→ Servicio de euskera. (Con las aportaciones del personal laboral)

3.2.2. Fomentar las comunicaciones en euskera

Se detectarán las acciones comunicativas que se realizan en euskera con el objeto de que los empleados y empleadas municipales generen documentos en euskera, en los casos en los que no sea necesario que lo hagan en los dos idiomas oficiales.

La administración pública está habilitada para remitir textos solo en euskera siempre y cuando sea manifiesto que el receptor entiende el euskera. Por ello, y para evitar la duplicidad en el trabajo, y siempre y cuando no se produzca impedimento alguno, se impulsará la remisión de determinados documentos redactados solo en euskera en los siguientes casos:

- Documentos internos e interdepartamentales de las áreas municipales.
- Documentos remitidos a diversos organismos públicos: Gobierno Vasco, Diputación...
- Comunicaciones remitidas a los centros escolares.
- Comunicaciones a asociaciones de ámbito municipal que funcionan en euskera.
- Comunicaciones a personas individuales, siempre y cuando sepan euskera y estén dispuestas a recibirlas en dicho idioma.

Al inicio del plan se enviará un escrito a los agentes municipales, para comunicarles que el Ayuntamiento pretende impulsar las comunicaciones en euskera y preguntarles si quieren que las relaciones –tanto orales como escritas- con el Ayuntamiento sean solo en euskera.

ACCIÓN	CRONOGRAMA	AGENTES
FOMENTAR LAS COMUNICACIONES EN EUSKERA	→ Anual (primer trimestre) → En todo momento	→ Servicio de euskera y jefes de departamento → Servicio de euskera

3.2.3. Iniciativas de motivación y sensibilización en las comunicaciones orales

- **Euskaraldia:** participaremos en la segunda edición de Euskaraldia; el Ayuntamiento se inscribirá como entidad. El ejercicio se realizará desde el 20 de noviembre del 2020 hasta el 4 de diciembre, pero los trabajos preparativos se iniciarán mucho antes. La intención es realizar un trabajo más profundo para cambiar las costumbres lingüísticas.
- **Concursos** derivados de la metodología *Eusle*: se plantearán retos en relación al uso del euskera de la manera que se ha venido haciendo en años anteriores en diferentes departamentos.
- **Kafelagun:** Hablar en euskera a la hora del café, a la manera que se hace en Berbalagun, pero con empleados y empleadas municipales y guiado por la trebatzaile.
- **Parejas lingüísticas:** Dinámica dirigida a la adquisición de hábitos de uso en euskera. Se hará por parejas y se recogerán las reflexiones que surjan.

ACCIÓN	CRONOGRAMA	AGENTES
INICIATIVAS PARA IMPULSAR LA COMUNICACIÓN EN EUSKERA ENTRE EL PERSONAL LABORAL	→ Anual (segundo trimestre)	→ Servicio de euskera y personal laboral, en función de las necesidades
	→ Fin de año, junto con Euskaraldia	
	→ Todo el año, Kafelagun	

3.2.4. Sesiones de capacitación lingüística

Se ofertarán distintos tipos de cursos. Intentaremos planificar anualmente las sesiones:

- **Capacitación general:** tomarán parte empleados y empleadas de distintas áreas con la idea de profundizar en la adquisición de destrezas lingüísticas. El curso lo dará el Euskaltegi municipal con la colaboración de la trebatzaile. Tendrá una duración aproximada de 30 horas y se realizará de manera bianual.
- **Capacitación por departamento:** Se ofrecerán cursos de capacitación específicos a cada uno de los departamentos municipales. Los cursos estarán relacionados con el quehacer diario, y tendrán una duración de entre 6 y 8 horas. Además, se plantea que la trebatzaile esté varias horas a la semana en algunas áreas del Ayuntamiento y de los OO.AA. De este modo, además de conocimientos didácticos, se profundizará en otros aspectos relacionados con los objetivos del Plan de Euskera.
- **Capacitación individual:** Se realizarán sesiones individuales con el personal que por distintas razones tenga dificultades para crear grupo en su departamento.
- **Cursillo de 5 minutos:** con el objeto de garantizar la corrección de textos en euskera.

Formación relacionada con la acreditación de los perfiles lingüísticos: el servicio de euskera se encargará de informar sobre las convocatorias de exámenes y de tramitar las solicitudes.

ACCIONES	CRONOGRAMA	AGENTES
CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA POR DEPARTAMENTO	→ A concretar en cada área municipal.	→ Trebatzaile de euskera
CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA GENERAL	→ Bianual (primeros dos trimestres del año que corresponda)	→ Servicio de euskera y euskaltegi municipal
FORMACIÓN EN RELACIÓN A LOS PERFILES LINGÜÍSTICOS	→ Todo el año	→ Técnico de euskera

4. Acciones por departamento

1.1. SERVICIOS GENERALES

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
11	11		4	1	3	72,72	3	2

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: el 72,72% del personal del área tiene acreditado el perfil correspondiente.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: los escritos en euskera suponen el 37,5% (Ayto. 27,3%). No se generan escritos bilingües (Ayto. 25%) y en castellano son el 62,5% (Ayto. 47,4%).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: la ciudadanía tiende a utilizar el castellano. Los escritos registrados en euskera son bastante escasos: 15,5% (Ayto. 43,1%). Prácticamente todas las comunicaciones remitidas a la ciudadanía son bilingües, pero todavía se remiten un 35% en castellano.

COMUNICACIÓN ORAL: las comunicaciones orales en euskera son menos que en el Ayuntamiento: 35% (Ayto. %53,4).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: la documentación de las reuniones de trabajo en euskera son el 23,3% (Ayto. 33,6%).

COMUNICACIÓN ORAL: el euskera tiene una mayor presencia en las relaciones informales que en las sesiones de trabajo (65,2% y 40%, respectivamente).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: la mayoría de la documentación remitida es bilingüe.

EMPRESAS PROVEEDORAS: las relaciones con los proveedores son en castellano. La documentación remitida por las empresas al ayuntamiento es siempre en castellano, y también el 75% de las remitidas por el departamento municipal.

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: bastante bajo, 33,3% (Ayto. 64,7%).

PLAN DE NORMALIZACIÓN: la mitad del personal afirma que ha tomado parte en alguna de las acciones de normalización lingüística. Todos y todas consideran positiva la evolución del euskera en el organismo municipal.

A DESTACAR: Es necesario transmitir a la ciudadanía que puede dirigirse en euskera, tanto hablado como escrito, en los servicios generales. Resulta necesario hacer un esfuerzo con las empresas proveedoras de servicios y productos para que el euskera tenga un mayor espacio en los mismos.

SERVICIOS GENERALES	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - Se revisarán las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. Será el servicio de euskera quien se encargue de ello, después de detectar las carencias. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16.)
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se llevarán a cabo sesiones de capacitación lingüística con el objeto de que el euskera sea lengua de trabajo. - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea: <ul style="list-style-type: none"> o Las comunicaciones dirigidas al personal laboral con capacitación lingüística se realizarán en euskera.
Contratación y patrimonio	
CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Deberá garantizarse el cumplimiento de los criterios lingüísticos en los contratos administrativos que promueva el ayuntamiento: contratos de obras, contratos de suministros, contratos de asesoramiento y asistencia técnica, contratos para la gestión de servicios públicos y contratos mixtos. Los criterios lingüísticos en materia de contratación están recogidos en la Normativa Municipal de Promoción y Normalización del Uso del Euskera del Ayuntamiento de Durango. - La documentación del área de contratación (pliegos técnicos, pliegos administrativos, anexos...) serán progresivamente traducidos al euskera.

1.2. INFORMÁTICA

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
3	3	1		2		66		
<p>CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: el 66% de los puestos tienen acreditado el perfil lingüístico correspondiente o uno superior.</p> <p>IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: los documentos generados en euskera suponen el 25% (Ayto. %27,3), en bilingüe el 50,5% (Ayto. % 25) y en castellano el 24,5% (Ayto. % 47,4).</p>								

Relaciones con la ciudadanía

Las comunicaciones con la ciudadanía son exiguas, no así con el personal laboral, puesto que la comunicación es prácticamente con todos y todas.

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: los documentos de trabajo son más bien pocos: 2,5% (Ayto. %33,6). En cuanto a la comunicación no formal, esta es superior al resto del Ayuntamiento.

COMUNICACIÓN ORAL: el uso del euskera entre el personal de esta área es notablemente superior al resto del Ayuntamiento: 70% (Ayto. %58,6).

Comunicación externa

Las comunicaciones con las empresas proveedoras se realizan siempre en castellano. Estas remiten el 85% de los escritos en castellano, mientras que de Informática se remiten el 75%,

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 100%.

PLAN DE NORMALIZACIÓN: La percepción en torno al plan de normalización lingüística es positiva.

A DESTACAR: El departamento de Informática es muy relevante en relación a la comunicación interna del personal laboral. Todos los empleados y empleadas tienen relación con dicha área, y existen grandes posibilidades para que la comunicación entre informática y el resto de áreas se realice en euskera, y, de hecho, así ocurre en la mayoría de los casos.

Por otro lado, habrá que seguir colaborando con el departamento de informática para incorporar programas y aplicaciones en euskera en los recursos informáticos.

INFORMÁTICA	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	- Se revisarán los literales de las web y otros relacionados con el área de informática. El servicio de euskera se encargará de realizar las revisiones.
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	- Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las comunicaciones dirigidas al personal laboral con capacitación lingüística se realizarán en euskera.
PROGRAMAS Y APLICACIONES EN EUSKERA	- Crear y ofrecer un catálogo de programas y aplicaciones en euskera. - Cuando se proceda a la actualización de programas informática se instalará la versión en euskera a aquellos que tienen una versión anterior en euskera. - Se hará un seguimiento de las oportunidades que hubiera de trabajar en euskera en las nuevas aplicaciones.
CONTRATOS DE SUMINISTROS Anexo (pag. 59)	- En los contratos administrativos se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos adoptados por el ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> ○ En las comunicaciones orales, siempre que sea posible, se utilizará el euskera. ○ Se requerirá a los proveedores que las facturas y similares se presenten en euskera o en bilingüe.

1.3. RECURSOS HUMANOS

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
4	4		1	3		75		

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: el 75% tiene acreditado el perfil correspondiente.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera 30% (Ayto. %27,3), bilingüe 32,5% (Ayto. % 25) y en castellano 37,5% (Ayto. % 47,4).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: los escritos remitidos a RR.HH en euskera suponen tan solo el 17,7% (Ayto. 56,9%). Tratándose de un departamento que trabaja principalmente el ámbito municipal, pensamos que dichos escritos corresponden al personal del Ayuntamiento.

COMUNICACIÓN ORAL: los datos son similares al resto del Ayuntamiento: 50% (Ayto. 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: los documentos de trabajo son el 80% en castellano y bilingües el 20%. Los documentos no formales en euskera alcanzar el 50%.

COMUNICACIÓN ORAL: en las reuniones de trabajo se utiliza el euskera en menor medida: 33,3% (Ayto. %49,6), pero en el resto de comunicaciones entre el personal del área los datos son similares a los del ayuntamiento: 57,5% (Ayto. 58,6%).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: en general, las comunicaciones son en euskera o en ambos idiomas.

EMPRESAS PROVEEDORAS: prácticamente toda comunicación es en castellano. En cuanto a la comunicación escrita, el departamento remite a los proveedores el 60% de las mismas en castellano, y el 40% en bilingüe. En cuanto a las comunicaciones orales, el 32,5% se realizan en euskera (Ayto. %44,2)

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 50%.

PLAN DE NORMALIZACIÓN: no han tomado parte en las iniciativas promovidas, pero el 75% considera positiva la evolución del euskera en el organismo municipal.

A DESTACAR: El área de recursos humanos es de capital importancia en cuanto a la comunicación interna municipal. Todo el personal laboral del Ayuntamiento tiene algún tipo de relación con dicho departamento, y se procurará que ésta se lleve a cabo en euskera.

RECURSOS HUMANOS	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea; por ejemplo en: <ul style="list-style-type: none"> o Los que sean dirigidos al personal laboral con capacitación lingüística
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Formación en euskera: se garantizara la formación en euskera por parte del área de RR.HH conjuntamente con el servicio de euskera. - Se garantizará la capacitación lingüística de las personas encargadas de impartir cursos de formación tanto en el Ayuntamiento como en cursos externos a los que acuda el personal laboral de éste (por ejemplo, a través del currículo).
SEGUIMIENTO PERFILES LINGÜÍSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> - En cuanto a la provisión temporal de puestos de trabajo de la plantilla orgánica a través de la confección de bolsas de trabajo, se garantizará que en los mismos se acrediten los perfiles lingüísticos establecidos para puestos de trabajo de similares características en la RPT.
CONTRATOS DE SUMINISTROS Anexo (pag. 59)	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios lingüísticos a adoptar en la promoción de contratos administrativos: <ul style="list-style-type: none"> o Las comunicaciones orales con los proveedores, siempre y cuando sea posible, se realizarán en euskera. o Se solicitará a los proveedores que los presupuestos, facturas y documentación similar sea remitida al Ayuntamiento en euskera y castellano.

1.4. SAC

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
8	8		1	6		100		1
<p>CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: La acreditación de perfil lingüístico es del 100% (7 de 7, el octavo puesto está vacante).</p> <p>IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera el 32% (Ayto. %27,3), en bilingüe 21% (Ayto. 25%) y en castellano el 47% (Ayto. 47,4%).</p>								

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: el porcentaje de escritos presentados en euskera por parte de la ciudadanía es inferior al del resto del ayuntamiento: 23% (Ayto. 30,9%)

COMUNICACIÓN ORAL: en este aspecto, sin embargo, es superior al resto del ayuntamiento: 57,1% (Ayto. 53,4%)

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: el 83% de la documentación interna se realiza en castellano (Ayto. 40,7%).

COMUNICACIÓN ORAL: las comunicaciones entre el personal laboral es similar, pero en las reuniones de trabajo es inferior: 35% (Ayto. 49,6%)

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: la comunicación escrita, en general, es bilingüe; pero la comunicación oral en euskera es bastante superior al resto: 80% (Ayto. 66,1%)

EMPRESAS PROVEEDORAS: El 80% de los escritos remitidos por los proveedores al ayuntamiento es en castellano; mientras que en la comunicación oral la presencia del euskera es del 35% (Ayto. 44,2%)

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 28,6%.

PLAN DE NORMALIZACIÓN: la percepción es bastante buena, pero mejorable. El 57,1% la considera positiva y el 42,9% ni negativa ni positiva.

A DESTACAR: el SAC es la primera puerta de acceso de la ciudadanía en el Ayuntamiento. Es muy importante que la gente se sienta cómoda utilizando el euskera en este departamento. Al igual que se hizo en el año anterior a la presentación del nuevo plan, el servicio de euskera continuará ofreciendo sesiones de formación y motivación al personal del SAC.

SAC	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantearán sesiones de capacitación lingüística con la idea de fomentar el uso del euskera en HAZ. - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea, por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o En las comunicaciones internas con personal de departamento u otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibir las en euskera.

1.5. Servicios sociales

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
8	8			7		87,5	1	
<p>CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: la acreditación de perfiles lingüísticos en el área de servicios sociales es del 87,5%.</p> <p>IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera el 18,6% (Ayto. 27,3%), en bilingüe el 40% (Ayto. % 25) y en castellano el 41,4% (Ayto. % 47,4).</p>								

Relaciones con la ciudadanía

ESCRITAS: casi todos los escritos dirigidos a la ciudadanía son en bilingüe (97,1%); no obstante, no siempre se responde en euskera a las solicitudes realizadas en este idioma: 37,1% (Ayto. 67%).

ORALES: las comunicaciones en euskera son el 37,1% (Ayto. 53,4%). Hay que tener en cuenta que mucha gente que acude al área de inmigración no sabe euskera y que es entre las personas de edad donde el porcentaje de conocimiento de euskera es menor en Durango.

Por teléfono, la primera palabra en euskera tiene un porcentaje del 75,7%, y en las relaciones presenciales del 67,1% (Ayto. 86,4%).

Comunicación interna

ESCRITO: los documentos en euskera son pocos: reuniones del área 3,8%; procedimientos administrativos 4%. Escritos no formales del personal laboral, 32,9% (Ayto. 53%).

ORAL: las reuniones, en general, son en castellano (en euskera 28,6%), y las relaciones entre el personal laboral son en euskera en el 50% (Ayto. 58,6%).

Relaciones externas

ORGANISMOS PÚBLICOS: Las comunicaciones escritas son en bilingüe, y las comunicaciones orales alcanzan un porcentaje del 80%.

EMPRESAS PROVEEDORAS: la documentación remitida por las empresas en el 66,5% se realiza en castellano. Desde el departamento el 50% se remite en bilingüe, y el resto en castellano.

Grado de conocimiento de la normalización lingüística

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 57,1%

ACCIONES DE NORMALIZACIÓN: Se da una buena percepción en torno a las acciones de normalización lingüística: positiva 57,1% y 42,9 ni positiva ni negativa.

A DESTACAR: Es mucha la gente que se dirige al área de acción social. Existen además espacios especializados (Andragunea y Hogar de mayores), y creemos importante que dichos centros transmitan también que están abiertos para el euskera. Son muchas las personas de esta área las que han solicitado sesiones de capacitación lingüística, por lo que el servicio de euskera se compromete a establecer un calendario personalizado para ello.

SERVICIOS SOCIALES	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EVENTOS Y CURSOS	<ul style="list-style-type: none"> - Se hará un esfuerzo para aumentar la oferta de talleres y cursos en euskera.
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea; por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones internas del área y con personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas a los centros escolares. o Comunicaciones dirigidas a asociaciones culturales. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibirlas en euskera. - Sesiones de capacitación lingüística con el objeto de que el euskera devenga lengua de trabajo.
ÓRGANO DE COORDINACIÓN "CIUDADANÍA"	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación presentada en el órgano de ciudadanía será en euskera o en bilingüe.
CONTRATOS DE SUMINISTROS Anexo (pag. 59)	<ul style="list-style-type: none"> - En los contratos administrativos se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos adoptados por el ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> o En las comunicaciones orales, siempre que sea posible, se utilizará el euskera. o En los contratos de asistencia y asesoramiento se solicitará al adjudicatario que los estudios, informes, proyectos y similares sean entregados en euskera y en castellano. o Se requerirá a los proveedores que las facturas y similares se presenten en euskera o en bilingüe.

1.6. CULTURA, EDUCACIÓN, JUVENTUD y DEPORTE

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
7	7		1	5	1	100		

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: Los 7 empleados y empleadas tienen acreditado el perfil correspondiente.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera el 45% (Ayto. 27,3%), en bilingüe el 26,7% (Ayto. 25%) y en castellano el 28,3% (Ayto. 47,4%).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: el uso del euskera en esta área es superior a la del ayuntamiento en general: 50,7% (Ayto. 30,9%). No obstante, no todas las solicitudes realizadas en euskera se les responde en el mismo idioma: 21,25 son respondidas en castellano.

COMUNICACIÓN ORAL: en general, la primera palabra es en euskera, y cogiendo el total de la comunicación, el porcentaje de uso del euskera es elevado: 66,7% (Ayto. 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: los documentos internos y los utilizados en el procedimiento administrativo, en la mayoría de los casos, son en bilingüe o en euskera. La comunicación no formal en euskera está por encima de la del resto del ayuntamiento: 71,7%.

COMUNICACIÓN ORAL: el uso del euskera es del 60% en las sesiones de trabajo (Ayto. 49,6%) y las comunicaciones entre el personal laboral llegan al 78,3% (Ayto. 58,6%).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: las comunicaciones escritas son en euskera (66,7%) o en bilingüe (33,3%), y la comunicación oral es en euskera en el 88% (Ayto. 66,1%).

EMPRESAS PROVEEDORAS: los datos son inferiores, pero más altos que en el resto del ayuntamiento. El 35% de los escritos remitidos a las empresas proveedoras van en euskera (Ayto. 15,3%), y en las comunicaciones orales el uso del euskera es del 60% (Ayto. 44,2%).

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 100%.

PLAN DE NORMALIZACIÓN: muy positiva (25%) o positiva (50%).

A DESTACAR: El área de cultura, educación, juventud y deporte ofrece muchas posibilidades para trabajar en euskera. Los técnicos y técnicas de esta área se relacionan con agentes del ámbito de la cultura, juventud, deporte y normalización del euskera, por lo que las relaciones en euskera alcanzan un porcentaje superior al resto de los organismos municipales. Consideramos necesario identificar las comunicaciones que se realizan en euskera para extenderlas también a otros agentes que se hallen en la misma situación; así mismo, deberá garantizarse la calidad del euskera en todas las acciones y comunicaciones de las respectivas áreas.

CULTURA, EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
CURSOS Y EVENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la oferta de talleres en euskera. - Priorizar el uso del euskera en los actos dirigidos a niños/as y jóvenes (fiestas, navidad, carnaval, euskal astea,...).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea; por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones internas del área o dirigidas al personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas a los centros escolares. o Información remitida a la población juvenil, siempre y cuando se considere apropiado. o Comunicaciones dirigidas a asociaciones culturales. o Comunicaciones dirigidas a entidades públicas vascas. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibirlas en euskera.
ÓRGANO DE COORDINACIÓN DE CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que la documentación presentada en el órgano de Ciudadanía sea en euskera o en bilingüe.
CONTRATOS DE SUMINISTROS Anexo (pag. 59)	<ul style="list-style-type: none"> - En los contratos administrativos se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos adoptados por el ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> o En las comunicaciones orales, siempre que sea posible, se utilizará el euskera. o En los contratos de asistencia y asesoramiento se solicitará al adjudicatario que los estudios, informes, proyectos y similares sean entregados en euskera y en castellano. o Se requerirá a los proveedores que las facturas y similares se presenten en euskera o en bilingüe.

1.7. OFICINA DE TURISMO

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
2	2			2		100		

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: el 100% del personal tiene acreditado el perfil lingüístico asignado.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera el 11,5%a (Ayto. 27,3%), en bilingüe el 45% (Ayto. 25%) y en castellano el 47,5% (Ayto. 47,4%).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: la mayoría de los escritos remitidos por la ciudadanía a la oficina de turismo son en castellano (80%), y los remitidos por el departamento en castellano son el 67%.

COMUNICACIÓN ORAL: la primera palabra es en euskera en el 100% de los casos, pero por teléfono desciende al 75%. Las comunicaciones presenciales con la ciudadanía, tomadas éstas en su totalidad, son el 35% en euskera (Ayto. 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: los documentos de las sesiones van todos en bilingüe. Sin embargo, los documentos internos y los procedimientos administrativos son en castellano en el 60% de los casos (Ayto. 39,4%).

COMUNICACIÓN ORAL: el uso del euskera es algo inferior al del ayuntamiento. En las sesiones de trabajo: 40% (Ayto. 49,6%); comunicaciones entre el personal del área: 40% (Ayto. 58,6%).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: la relación es en euskera o en bilingüe, y las comunicaciones orales son en euskera en el 95%.

EMPRESAS PROVEEDORAS: el euskera se utiliza menos que en otros departamentos municipales.

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: %100.

PLAN DE NORMALIZACIÓN: Muy positiva (50%), positiva (50%).

A DESTACAR: Teniendo en cuenta que a la oficina de turismo acuden gentes de otras procedencias, no se resulta fácil identificar las necesidades en cuanto al impulso del uso del euskera en la misma. Se observa necesario trabajar el aspecto relacionado con el cumplimiento de los criterios lingüísticos, así como profundizar en la capacitación lingüística del personal adscrito al área tanto en lo relativo a la comunicación oral como a la escrita. Debe hacerse también un esfuerzo para incrementar el uso del euskera hablado en las relaciones entre el personal laboral de la oficina de turismo.

OFICINA DE TURISMO	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea, por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones internas del área y dirigidas al personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas a entidades públicas vascas. o Comunicaciones dirigidas a los centros escolares. o Comunicaciones dirigidas a asociaciones culturales. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibir las en euskera. - Sesiones de capacitación lingüística con el objeto de que el euskera devenga lengua de trabajo.

2. SERVICIOS ECONÓMICOS

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
10	10		1	9		100		

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: todo el personal laboral (100%) tiene acreditado el perfil correspondiente.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera el 25,6% (Ayto. 27,3%), en bilingüe el 13,8% (Ayto. 25%) y en castellano el 60,6% (Ayto. 47,4%).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: la mayoría de los escritos remitidos por la ciudadanía al departamento son en castellano: 68,3% (Ayto. 56,9%). Los remitidos por el departamento a la ciudadanía son el 50% en bilingüe y el 8,8% en euskera (Ayto. 12,1%).

COMUNICACIÓN ORAL: en general, la primera palabra se hace en euskera. Las comunicaciones orales, tomadas en su totalidad, son en euskera en el 42,5% (Ayto. 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: la documentación de las sesiones de trabajo son en castellano en el 65% (Ayto. 40,7%). La comunicación no formal entre el personal laboral es, en su mayor parte, en euskera: 75% (Ayto. 53%).

COMUNICACIÓN ORAL: el uso del euskera en las sesiones de trabajo es mayor que en el resto del ayuntamiento: 60% (Ayto. 49,6%), y es también mayor en las comunicaciones con el resto del personal del ayuntamiento: 62,2% (Ayto. 49,4%).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: casi toda la comunicación escrita se hace en bilingüe. En cuanto a la comunicación oral, el euskera se utiliza en el 62,5% de los casos (Ayto. 66,1%).

EMPRESAS PROVEEDORAS: la documentación remitida a las empresas es en castellano en el 61% de los casos (Ayto. 56,3%), y en cuanto a la comunicación oral, el porcentaje es similar al resto del ayuntamiento: 43,32% (Ayto. 44,2%).

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 77,8%

PLAN DE NORMALIZACIÓN: valoración positiva (75%), ni negativa ni positiva (25%).

A DESTACAR: La ciudadanía cuando se dirige a los servicios económicos utiliza mayoritariamente el castellano en sus comunicaciones tanto orales como escritas. En consecuencia, debemos animar a la gente a que se comunique en euskera, teniendo en cuenta que el personal laboral en su totalidad tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

Los servicios económicos utilizan frecuentemente plantillas como documentos de trabajo. El servicio de euskera ofrecerá su colaboración en la confección, revisión y comprensión de las mismas.

SERVICIOS ECONÓMICOS	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la confección, revisión y comprensión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantearán sesiones de capacitación lingüística para que el euskera sea lengua de trabajo en los servicios económicos. - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea, por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones internas del área y dirigidas al personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas a entidades públicas vascas. o Comunicaciones dirigidas a asociaciones culturales. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibir las en euskera.
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Animar a la ciudadanía a que utilicen el euskera en sus relaciones con los servicios económicos.

3. SERVICIOS TÉCNICOS

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
13	13			12	1	100		

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: el 100% del personal tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera el 24,2 % (Ayto. 27,3%), en bilingüe el 6,7% (Ayto. 25%) y en castellano el 66,7% (Ayto. 47,4%).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: la ciudadanía se comunica en castellano el 80,9% de las veces (Ayto. 56,9%). La mayoría de los escritos remitidos a la ciudadanía desde la oficina técnica son también en castellano (75%). En cuanto a las solicitudes en euskera, se les responde en euskera en el 73% de los casos.

COMUNICACIÓN ORAL: la primera palabra por parte del personal laboral suele ser en euskera, pero tomando como referencia el total de la comunicación, el porcentaje en euskera es del 42,7% (Ayto. 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: el idioma utilizado en los procedimientos administrativos es el 48,8% en castellano (Ayto. 39,4%), pero en los documentos de trabajo y en la comunicación no formal se utiliza el euskera más que en el global de la administración municipal.

COMUNICACIÓN ORAL: el uso del euskera es algo superior al global del ayuntamiento. En las sesiones de trabajo: 55% (Ayto. 49,6%); en las comunicaciones entre el personal laboral: 61,7% (Ayto. 58,6%).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: la mayoría de las comunicaciones se hacen en bilingüe, aunque el departamento de servicios económicos remite el 31,1% de la documentación en castellano (Ayto. 15,2%). Las comunicaciones orales en euskera son algo inferior a las del resto del ayuntamiento: 60% (Ayto. 66,1%).

EMPRESAS PROVEEDORAS: la documentación remitida por las empresas a la oficina técnica es en castellano en el 93,3% (Ayto. 69,7%) y la documentación remitida por la oficina técnica a los proveedores es el 78,3% en castellano (Ayto. 56,3%).

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 50%

PLAN DE NORMALIZACIÓN: el 66,7% del personal ha tomado parte en acciones de normalización lingüística impulsados por el área de euskera. En cuanto a la evolución del euskera, el 50% la considera positiva y el 25% ni negativa ni positiva y el 25% negativa.

A DESTACAR: La oficina técnica está capacitada lingüísticamente para trabajar en euskera. Esta circunstancia debe ser transmitida a la ciudadanía para que las comunicaciones tanto orales como escritas en euskera se vean incrementadas.

SERVICIOS TÉCNICOS	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. Trabajar en EPAC de la manera que los expedientes en euskera hagan todo su circuito en ese idioma. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16). - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo.
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantearán sesiones de capacitación lingüística para que el euskera sea lengua de trabajo en los servicios técnicos. - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea, por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones internas del área y dirigidas al personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas a entidades públicas vascas. o Comunicaciones dirigidas a asociaciones culturales. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibir las en euskera.
CONTRATOS DE SUMINISTROS Anexo (pag. 59)	<ul style="list-style-type: none"> - En los contratos administrativos se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos adoptados por el ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> o En las comunicaciones orales, siempre que sea posible, se utilizará el euskera. o En los contratos de asistencia y asesoramiento se solicitará al adjudicatario que los estudios, informes, proyectos y similares sean entregados en euskera y en castellano. o Se requerirá a los proveedores que las facturas y similares se presenten en euskera o en bilingüe. o Contratos de consultoría: Los estudios, informes, proyectos u otros trabajos que constituyan el objeto del contrato se realizarán en ambas lenguas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes software.
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Animar a la ciudadanía a que utilicen el euskera en sus relaciones con los servicios técnicos.

4. ÓRGANO DE COORDINACIÓN DE LOS OO.AA

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
2	2		1	1		100		
<p>CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: las dos personas del departamento de coordinación tienen acreditado el perfil lingüístico correspondiente.</p> <p>IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en castellano el 56,7% (Ayto. 47,4%)</p>								

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: el 95% de los escritos dirigidos a este departamento están en castellano (Ayto. 56,9%). Desde el departamento se remiten en bilingüe el 60%, pero se siguen remitiendo un 32,5% solo en castellano (Ayto. 27,1%).

COMUNICACIÓN ORAL: el 32% de las comunicaciones son en euskera (Ayto. 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: los documentos redactados en euskera están por debajo del global del ayuntamiento: 21,7% (Ayto. 33,6%). El uso del euskera en los procedimientos administrativos y en la comunicación no formal entre el personal laboral está también por debajo de la media.

COMUNICACIÓN ORAL: también aquí está por debajo de la media: 46,7% (Ayto. 58,6%).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: la comunicación escrita, en general, es en bilingüe. La comunicación oral, por el contrario, es casi siempre en castellano (en euskera, 25%).

EMPRESAS PROVEEDORAS: la comunicación escrita es casi siempre en bilingüe, y la oral en castellano (en euskera, 25%).

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 66,7%.

PLAN DE NORMALIZACIÓN: La percepción es positiva en un 100%.

A DESTACAR: La plantilla orgánica de los organismos autónomos cuenta con un total de 79 puestos de trabajo. Del personal laboral adscrito a los referidos puestos, 69 tienen acreditado el perfil lingüístico correspondiente, esto es, el 87% del total de los puestos. Dicho de otro modo, la situación es favorable para que las comunicaciones tanto orales como escritas entre los OO.AA y el órgano de coordinación se deriven hacia el euskera. No obstante, en la realidad no ocurre así, puesto que el uso del euskera oral y hablado está por debajo de la media del ayuntamiento.

El órgano de coordinación debe ayudar a que las relaciones entre éste y los organismos autónomos se hagan en euskera. En primer lugar deben identificarse las situaciones comunicativas que puedan realizarse en euskera, para que, de modo gradual, ir modificando los hábitos lingüísticos adquiridos.

ÓRGANO DE COORDINACIÓN DE LOS OO.AA	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar la comunicación en euskera, tanto oral como escrita, en todos los OO.AA: reuniones, documentación, correos electrónicos, etc. - Se plantearán sesiones de capacitación lingüística con el objeto de desarrollar las acciones arriba citadas.
INSERCIÓN DEL EUSKERA EN LOS CRITERIOS DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Insertar el euskera en los indicadores de criterios de calidad: realizar encuestas...

5. BARTOLOME ERTZILLA MUSIKA ESKOLA

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
29	29		2	24		90	1	

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: el 90% del personal del plantilla tiene acreditado el perfil correspondiente.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: el 20% en euskera (Ayto. 27,3); el 63,3% en bilingüe y el 16,4% en castellano (Ayto. 47,4%).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: la ciudadanía utiliza más el euskera en la Escuela de Música que en el resto del ayuntamiento (Escuela de Música, 51,1%; ayuntamiento, 30,9%). La mayoría de las comunicaciones escritas de la Escuela de Música se remiten en bilingüe.

COMUNICACIÓN ORAL: el porcentaje de uso del euskera es superior al resto del ayuntamiento (Escuela de Música, 65,4%; ayuntamiento, 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: el euskera no es lengua de trabajo: los escritos generados en euskera son bien pocos (sesiones de trabajo, 10%; ayuntamiento, 33%). Comunicaciones no formales: 37% (ayuntamiento, 53%).

COMUNICACIÓN ORAL: es bastante inferior al global del ayuntamiento (sesiones de trabajo, 20,8%; ayuntamiento, 49,6%). En las relaciones entre el personal laboral: 44,6% (Ayto. 58,6%)

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: en bilingüe.

EMPRESAS PROVEEDORAS: toda la documentación de la Escuela de Música se remite en bilingüe.

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 76,9%.

PLAN DE NORMALIZACIÓN: evaluación positiva 75%, pero negativa 8,3% (Ayto. 5,8%).

A DESTACAR: El 90% del personal de la Escuela de Música tiene acreditado el perfil lingüístico. Por tanto, existe la posibilidad de trabajar en euskera tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. Hasta la fecha, el servicio de euskera y la Escuela de Música no han colaborado estrechamente, aparte de algunas traducciones y correcciones de textos. Se plantean sesiones de capacitación lingüística con el objeto de incidir en el cambio de hábitos lingüísticos y avanzar en la línea de que el euskera devenga lengua de trabajo.

ESCUELA DE MÚSICA BARTOLOMÉ ERTZILLA	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
CURSOS Y EVENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Priorizar las presentaciones en euskera de las actuaciones y conciertos organizados por la escuela de música. - Aumentar la presencia del euskera en los cursos y conferencias organizados por la escuela de música.
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantearán sesiones de capacitación lingüística con el objeto de desarrollar las acciones arriba citadas. - Conducir el funcionamiento interno de la Escuela de Música, tanto oral como escrito, hacia el euskera: sesiones, documentación, e mails,... Y lo mismo en relación al órgano de coordinación. - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea, por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones internas del área y dirigidas al personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas al alumnado euskaldun. Cuando vaya dirigida a padres y madres, irá en bilingüe. o Comunicaciones dirigidas a entidades públicas vascas. o Comunicaciones dirigidas a asociaciones culturales. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibirlas en euskera.
INCIDIR EN LOS HÁBITOS LINGÜÍSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Las comunicaciones orales entre el profesorado, a menudo, se hacen en castellano. Se prevén realizar sesiones para incidir en el cambio de hábitos lingüísticos.

6. ASTARLOA KULTURGINTZA

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
13	13		4	7	2	100		

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: el 100% del personal laboral tiene acreditado el perfil lingüístico.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera el 35,9% (Ayto. 27,3%), en bilingüe el 34,5% (Ayto. 25%) y en castellano el 29,5% (Ayto. 47,4%).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: la ciudadanía, en general, utiliza el euskera en sus comunicaciones escritas más que en el resto del ayuntamiento: 37,5% (Ayto. 30,9%). Casi todos los escritos remitidos a la ciudadanía están en bilingüe (94%), y el 6% en euskera. Se responde en euskera a todas las solicitudes realizadas en este idioma (100%).

COMUNICACIÓN ORAL: en general, la primera palabra es siempre en euskera en las comunicaciones orales con la gente: 54,5% (Ayto. 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: En general, se utiliza el euskera más que en el resto del ayuntamiento. Cabe destacar los porcentajes relativos a los procedimientos administrativos (Astarloa, 47,5% en euskera; ayuntamiento, 17%).

COMUNICACIÓN ORAL: en las sesiones de trabajo y comunicaciones entre el personal laboral el porcentaje es similar (48,3% y 51,7%).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: la mayoría de la documentación recibida es en bilingüe (91,3%), y desde Astarloa Kulturgintza se remite a los organismo públicos el 60% en euskera y el 33,3% en bilingüe. En cuanto a la comunicación oral, el porcentaje de uso del euskera es del 80% (Ayto. 66,1%).

EMPRESAS PROVEEDORAS: la mayor parte de la documentación remitida al organismo autónomo esta en castellano (89,2%). Desde Astarloa Kulturgintza se remite la mitad en euskera y la otra mitad en castellano. Las comunicaciones orales son el 48,9% en euskera (Ayto. 44,2%).

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 58,3%

PLAN DE NORMALIZACIÓN: el 25% del personal ha tomado parte en iniciativas de normalización lingüística. La percepción sobre estas es positiva en un 66,7% y ni positiva ni negativa en un 33,3%.

A DESTACAR: Existen grandes posibilidades para que Astarloa Kulturgintza trabaje en euskera, y, en vista de los datos, parece que así es de hecho. Habrá que seguir trabajando en esa línea, esto es, para que el euskera sea la lengua natural entre el personal laboral y para que resulte cada vez más sencillo que el euskera devenga lengua de trabajo tanto en las comunicaciones orales como en las escritas.

ASTARLOA KULTURGINTZA	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - Comunicación en euskera: se remitirá solo en euskera cuando vaya dirigida a alumnos euskaldunes. Cuando vaya dirigida a los padres y madres de alumnos, irá en bilingüe. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantearán sesiones de capacitación lingüística con el objeto de desarrollar las acciones arriba citadas (biblioteca). - Encaminar hacia el euskera la producción oral y escrita de Astarloa kulturgintza: reuniones, documentación, e mails, etc. Y la relacionada con el órgano de coordinación también. - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea, por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones internas del área y dirigidas al personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas a entidades públicas vascas. o Comunicaciones dirigidas a asociaciones culturales. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibir las en euskera. o Comunicaciones dirigidas al alumnado euskaldun. Cuando vaya dirigida a padres y madres, irá en bilingüe.
CURSOS, CHARLAS Y EVENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la oferta de cursos, charlas y actos en euskera. - Priorizar el uso del euskera en los actos dirigidos a la población infantil y juvenil. - Remitir, si se considera oportuno, en euskera la información dirigida a jóvenes.
CONTRATOS DE SUMINISTRO Anexo (pag. 59)	<ul style="list-style-type: none"> - En los contratos administrativos se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos adoptados por el ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> o En las comunicaciones orales, siempre que sea posible, se utilizará el euskera. o Solicitar a los proveedores que los rótulos, avisos y similares vayan en ambos idiomas. o Se requerirá a los proveedores que las facturas y similares se presenten en euskera o en bilingüe

7. DURANGO KIROLAK

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
29	23	4	10	8		80		

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: de 29 puestos de trabajo de la plantilla orgánica, 22 (80%) tienen acreditado el perfil lingüístico.

IDIOMA EN EL QUE SE GENERAN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS: en euskera el 21,2% (Ayto. 27,3%), en bilingüe el 35% (Ayto. 25%) y en castellano el 43,8% (Ayto. 47,4%).

Relaciones con la ciudadanía

COMUNICACIÓN ESCRITA: las quejas y sugerencias se computan anualmente. El 25,6% de las solicitudes presentadas en los últimos años por la ciudadanía han sido en euskera, y parece que el porcentaje va subiendo poco a poco. Las comunicaciones remitidas por Durango Kirolak a la ciudadanía son el 53,6% en bilingüe, el 30,7 en castellano (Ayto. 27,1%) y el 15,7% en euskera (Ayto. 12,1%)

COMUNICACIÓN ORAL: la primera palabra se hace en euskera en el 74% de las veces (Ayto. 86,4%). Las comunicaciones en euskera, tomadas en su totalidad, suponen el 46,7% (Ayto. 53,4%).

Comunicación interna

COMUNICACIÓN ESCRITA: los documentos en castellano suponen el 44,7% y los bilingües el 37,2%. Las comunicaciones no formales del personal laboral son el 62,1% en castellano (Ayto. 39,6%).

COMUNICACIÓN ORAL: mayoritariamente en castellano, en euskera el 29,3% (Ayto. 49,6%). Las comunicaciones no formales en euskera entre el personal laboral están también por debajo del porcentaje global: Durango Kirolak 40%; Ayto. 58,6%).

Comunicación externa

ORGANISMOS PÚBLICOS: la comunicación escrita, por lo general, es en bilingüe. La comunicación oral es algo inferior a la del resto del ayuntamiento: Durango Kirolak 60%; Ayto. 66,1%.

EMPRESAS PROVEEDORAS: se utiliza más el castellano. El 74% de la documentación remitida por las empresas está en castellano, y el 50% de la remitida por DK. En las comunicaciones orales, se utiliza el euskera el 22% de las veces.

Grado de conocimiento de la planificación lingüística

CONOCIMIENTO DE LOS CRITERIOS LINGÜÍSTICOS: 80%.

PLAN DE NORMALIZACIÓN: hay más percepciones negativas que en el resto del ayuntamiento. Valoración positiva, 40%; negativa, 13,3% y muy negativa, 6,7%.

A DESTACAR: el 80% del personal laboral está capacitado para trabajar en euskera. No obstante, las comunicaciones entre los empleados y empleadas son mayoritariamente en castellano. Así mismo, son muchos los que perciben una evolución negativa en relación a la normalización lingüística en DK. Por ello, el servicio de euskera debe mantener una relación continuada con DK: se pondrán en marcha sesiones de capacitación lingüística y, así mismo, se adquirirán compromisos en aras de euskaldunizar el ámbito deportivo.

DURANGO KIROLAK	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantearán sesiones de capacitación lingüística con el objeto de desarrollar las acciones arriba citadas. - Conducir el funcionamiento interno de Durango Kirolak, tanto oral como escrito, hacia el euskera: sesiones, documentación, e mails,... Y lo mismo en relación al órgano de coordinación. - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea, por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones dirigidas a la población infantil y juvenil euskaldun. Cuando la información vaya dirigida a padres y madres, irá en bilingüe. o Comunicaciones internas del área y dirigidas al personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas a entidades públicas vascas. o Comunicaciones dirigidas a asociaciones culturales. o Comunicaciones a individuales, siempre y cuando sepamos que saben euskera y que desean recibir las en euskera.
INCIDIR EN LOS HÁBITOS LINGÜÍSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Las comunicaciones orales entre el personal laboral, a menudo, se hacen en castellano. Se prevén realizar sesiones para incidir en el cambio de hábitos lingüísticos.
CURSOS Y EVENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la oferta de cursos y actos deportivos en euskera. - Priorizar el uso del euskera en los actos dirigidos a la población infantil y juvenil. - Remitir, si se considera oportuno, en euskera la información dirigida a jóvenes.
CONTRATOS DE SUMINISTROS Anexo (pag. 59)	<ul style="list-style-type: none"> - En los contratos administrativos se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos adoptados por el ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> o En las comunicaciones orales, siempre que sea posible, se utilizará el euskera. o Solicitar a los proveedores que los rótulos, avisos y similares vayan en ambos idiomas. o Se requerirá a los proveedores que las facturas y similares se presenten en euskera o en bilingüe.
CONTRATO DE SERVICIOS: EMPRESA ADJUDICATARIA	<ul style="list-style-type: none"> - Se buscarán resquicios para insertar el euskera en la actividad de la empresa adjudicataria del servicio. Se tratará de aunar los derechos de los usuarios con la voluntad del personal contratado. El servicio de euskera ofrecerá la ayuda necesaria, principalmente, en materia de comunicación oral.

8. POLICÍA MUNICIPAL

Puesto de trabajo	Preceptividad lingüística	PL1	PL2	PL3	PL4	Acreditado %	Exentos	Vacantes
48	45	2	32	8			2	

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA: de los 48 puestos de la plantilla 42 agentes tienen acreditado el perfil lingüístico (87,5%).

A DESTACAR: No se han cumplimentado las encuestas remitidas, por lo que no tenemos datos concretos. No obstante, cabe destacar el grado de capacitación lingüística de la plantilla de la policía municipal (87,5%).

Aunque 9 de cada 10 agentes conoce el euskera, la ciudadanía tiende a comunicarse en castellano en este departamento: más del 70% de la gente se dirige en castellano a los agentes municipales, según la medición realizada con motivo del Euskaraldia 2018. Por tanto, consideramos un aspecto a trabajar el relacionado con las comunicaciones en euskera entre la policía municipal y la ciudadanía.

POLICÍA MUNICIPAL	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - La documentación escrita dirigida a la ciudadanía se hará en euskera y castellano. - Cuando la ciudadanía se dirija en euskera a la administración municipal, ésta responderá siempre en euskera, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas. - El servicio de euskera procederá a la revisión de las plantillas y documentos con contenidos más o menos fijos. - Garantizar que los contenidos publicados en la web se publiquen en los dos idiomas. Implantar un protocolo. - Téngase en cuenta los criterios del servicio de euskera en torno a la traducción de textos (pag. 16).
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantearán sesiones de capacitación lingüística para que el euskera sea también lengua de trabajo. - Se detectarán las comunicaciones que pueden realizarse en euskera y se trabajará en esa línea, por ejemplo, en: <ul style="list-style-type: none"> o Comunicaciones internas del área y dirigidas al personal de otras áreas del ayuntamiento. o Comunicaciones dirigidas a entidades públicas vascas.
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> - En las comunicaciones orales -teléfono, cara al público- la primera palabra será en euskera, para que la ciudadanía sea consciente de que puede dirigirse en euskera también a la policía municipal.
INCIDIR EN EL CAMBIO DE HÁBITOS LINGÜÍSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Se llevarán a cabo sesiones para que las relaciones internas de la policía municipal deriven al euskera.

9. REPRESENTANTES POLÍTICOS

El 85% de los representantes políticos de la legislatura 2019-2023 entiende el euskera y el 15% restante lo entiende en menor medida. El 81% tiene la suficiente capacitación lingüística para hablar en euskera.

Aunque en el Plan de Euskera solo se recogen los aspectos relativos al personal laboral, resulta imprescindible que los y las representantes políticos tengan conocimiento detallado de lo recogido en el plan así como de las acciones que se incluyen en el mismo. A fin de cuentas, tanto el personal laboral como la representación política deben remar en la misma dirección con el objeto de impulsar el objetivo principal: fomentar el uso del euskera en la administración municipal. En resumen, a la representación política corresponde habilitar los recursos necesarios y hacer cumplir los criterios lingüísticos adoptados por el Ayuntamiento para la consecución del citado objetivo.

En aras a fomentar la transversalidad en materia lingüística, es de vital importancia que el euskera esté presente en las tres comisiones (Organización, Territorio y Ciudadanía).

REPRESENTANTES POLÍTICOS	
Objetivos	Acciones
EUSKERA LENGUA DE SERVICIO	- El euskara, al igual que el castellano, es lengua oficial, lo cual significa que el euskera debe estar presente en todas las acciones emprendidas por el Ayuntamiento.
EUSKERA LENGUA DE TRABAJO	- De modo gradual, el euskera debe convertirse en lengua de trabajo de la administración municipal.
CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	- Están recogidos en la Normativa del Uso del Euskera del Ayuntamiento de Durango, y es necesario que se trabaje en pro de su cumplimiento.
EUSKALDUNIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	- Facilitar que los y las representantes municipales que no conocen el euskera lo aprendan: Euskaltegi Municipal, AEK... - Sesiones de capacitación lingüística, oral y escrita.
MODIFICAR LOS HÁBITOS LINGÜÍSTICOS	- Organizar sesiones dirigidas a los y las corporativos/as.

5. Seguimiento del plan

Se creará una **Comisión de Seguimiento** para realizar el seguimiento del Plan de Euskera. El objetivo principal de la comisión será analizar el nivel de cumplimiento de los objetivos y compromisos previstos en el plan y trabajar coordinadamente. De este modo, se garantizará la transversalidad del Plan de Euskera: la responsabilidad de este plan es de todo el Ayuntamiento, y las y los jefes de departamento, responsables de organismos autónomos y concejales deben sentirse responsables de la gestión del plan.

La Comisión de Seguimiento se reunirá bianualmente (en febrero y en septiembre), y las reuniones serán convocadas por la concejal de euskera. Serán miembros de la comisión las y los concejales, jefes de departamento, responsables de los organismos autónomos, el técnico de euskera y la trebatzaile.

En la comisión se tratará de temas relacionados con el Plan de Euskera, y, asimismo, se podrán incluir las inquietudes que surjan a las y los miembros y no estén incluidos en el plan.

Antes de la celebración de las sesiones se remitirá un orden del día y se concretarán las tareas previas a realizar. Las y los miembros deberán reunir la información relativa al área o departamento que será tratada en la comisión, y, una vez concluida la comisión, se adoptarán compromisos con el objeto de poner en marcha los acuerdos adoptados.

En la Comisión de Seguimiento se tratarán los siguientes asuntos:

- Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos: trabajar los criterios, exponerlos y coordinar su trasmisión. Asuntos relativos al protocolo de acogida.
- Medir el idioma en las comunicaciones: Lectura de los resultados anuales. Informe de las charlas y talleres ofrecidos en euskera.
- Animar a la ciudadanía a usar el euskera en el Ayuntamiento: diseñar alguna actuación si es preciso.
- Concretar los criterios para las traducciones: transmitir los criterios y actualizar los documentos y plantillas.
- Fomentar la producción en euskera y elaborar el Libro de Estilo: Transmitir el protocolo para disponer de recursos informáticos en euskera, tras elaborarlo con el departamento de Informática. Dar parte de la elaboración del Libro de Estilo.
- Fomentar las comunicaciones solo en euskera: crear una lista con los agentes locales que quieran comunicarse solo en euskera con el Ayuntamiento.
- Fomentar el euskera en las comunicaciones orales internas: Organizar el Euskaraldia de 2020. Pensar en el modo de participación del Ayuntamiento, se puede realizar un simulacro previo.
- Las sesiones de capacitación: Compartir las necesidades de capacitación y planificar los cursos generales, departamentales e individuales
- Otros temas y aportaciones

6. Cronograma de acciones

6.1. Cronograma de las acciones generales

AÑOS	2019	2020			2021			2022		
ACCIONES	Sept. - diciembre	Enero - marzo	Abril - junio	Sept. - diciembre	Enero - marzo	Abril - junio	Sept. - diciembre	Enero - marzo	Abril - junio	Sept. - diciembre
3. 1. Euskera, idioma de servicio										
3. 1.1. Actualizar y transmitir los criterios lingüísticos										
3. 1.2. Medición del idioma utilizado con la ciudadanía										
3. 1.3. Animar a la ciudadanía a utilizar el euskera										
3.1.4. Itzulpenetarako irizpideak finkatu										
3. 2. Euskera, idioma de trabajo										
3. 2.1. Elaborar el Libro de Estilo										
3. 2.2. Fomentar las comunicaciones en euskera										
3. 2.3. Motivación y sensibilización en las comunicaciones orales										
3. 2.4. Sesiones de capacitación lingüística (sesiones específicas)										
3.2.4. Sesiones de capacitación linüística (curso general)										
Plan de gestión – reuniones de seguimiento										

6.2. Cronograma de las sesiones de capacitación

2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Biblioteca					■							
Escuela de música									■			

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Curso general	■											
Durango Kirolak	■											
Policía Municipal					■							
Astarloa+turismo									■			

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Oficina técnica	■											
Economía					■							
Acción social									■			

2022	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Curso general	■											
SAC	■											
Gestión OO.AA.					■							
Diseño del nuevo plan												

1. ANEXO

NORMATIVA MUNICIPAL DE PROMOCIÓN Y NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA (resumen)

Capítulo 2º: Normalización del Euskera en la Administración Municipal

2.1. Actuaciones Administrativas

Artículo 7.- De acuerdo con lo estipulado en el [Decreto 86/1997](#), el euskera debe ser lengua de servicio y de trabajo de la administración municipal del Ayuntamiento de Durango. En consecuencia, todas las actuaciones de carácter administrativo y todas las actividades dirigidas a los administrados deberán ofrecerse y realizarse también en euskera. Para ello, el Ayuntamiento dispondrá de los recursos materiales y humanos necesarios.

2.1.1 Inscripciones, rótulos y señales municipales

Artículo 8.- Todas las inscripciones visibles que se utilizan en las diferentes áreas, departamentos, oficinas y dependencias, gestionadas directa o indirectamente por el Ayuntamiento de Durango, estarán en euskera y castellano y darán prioridad al euskera siguiendo para ello las recomendaciones realizadas por el [IVAP](#). Las inscripciones, rótulos y señales citados son los siguientes:

- a) Rótulos e indicadores similares de oficinas y despachos.
- b) Membretes de hojas, impresos y documentos del Ayuntamiento.
- c) Sellos de goma, timbres sellados y elementos similares.
- d) Inscripciones serigrafiadas en la ropa de trabajo del personal municipal.
- e) Inscripciones en los vehículos, vehículos de transporte y maquinaria municipales.

Artículo 9.- Las placas que indican nombres de calles, barrios, montes y ríos, serán escritos oficialmente en euskera, y así aparecerán en los rótulos y placas informativas.

El Ayuntamiento determinará [todos los nombres toponímicos oficiales](#) que aparezcan en los soportes arriba mencionados respetando la lengua original del topónimo y las normas de grafía. En cualquier caso, con carácter previo a la adopción del nombre oficial, el ayuntamiento solicitará el dictamen de Euskaltzaindia y seguirá, así mismo, las directrices establecidas en el trabajo de investigación sobre la toponimia de Durango.

Si el Ayuntamiento de Durango, como consecuencia de los proyectos urbanísticos realizados en el municipio, precisara proceder a la designación de nuevas zonas residenciales, espacios, calles, plazas u otros elementos, solicitará, con carácter previo, dictamen a la Comisión de Onomástica de Euskaltzaindia.

Artículo 10.- Los indicadores de caminos, travesías y, en general, todos las señales en las vías municipales deberán aparecer en euskera y castellano, respetando siempre la comprensibilidad del mensaje y atendiendo a las normas internacionales sobre la materia. En el caso de los indicadores bilingües se dará prioridad al euskera.

Artículo 11.- Los rótulos, anuncios y señales, que tanto en euskera como en castellano se escriben de manera similar, como es el caso de vocablos como “merkatua/mercado”, “autobusa/autobus”, “aparkalekua/aparcamiento”, “ludoteka/ludoteca”, se escribirán en euskera.

Los vocablos que, a pesar de no escribirse de manera similar en euskera y castellano pero que al ir acompañados de pictogramas son ampliamente conocidos, como es el caso de, “isilik”, “ez erre”, “irteera/sarrera”, “txakurrik ez” y similares, se escribirán en euskera.

2.1.2. Documentación de los registros municipales

Artículo 12.- De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 10/1982, los documentos a los que se de entrada o salida en el ayuntamiento serán inscritos en el Registro Municipal en la lengua en la que se hallen escritos. Si los documentos están redactados en bilingüe, serán inscritos en euskera.

Artículo 13.- Todas las certificaciones y demás documentos proporcionados por el Registro Municipal serán expedidos en euskera y castellano, salvo que el solicitante haya hecho la petición en euskera.

2.1.3. Relaciones con los administrados

Artículo 14.- El Ayuntamiento de Durango reconoce los siguientes derechos lingüísticos a sus administrados en lo relativo a las relaciones con la administración municipal:

- a) Derecho a relacionarse en euskera, tanto oral como por escrito, con la administración municipal y con cualquier organismo dependiente de ella.
- b) Derecho a recibir en euskera todas las publicaciones periódicas municipales, así como cualquier otra comunicación o resolución que el ayuntamiento publique o difunda en periódicos, revistas, radios o cualquier otro medio de comunicación.
- c) Derecho, y compromiso, a expresarse en euskera en cualquier reunión municipal, así como en las Juntas de Gobierno de los organismos autónomos y en los Consejos de Administración de las empresas públicas.
- d) Derecho a recibir en euskera, al menos, el 50% de los cursos organizados, gestionados o promovidos por el ayuntamiento o los organismos autónomos.
- e) Las empresas que gestionan servicios públicos del Ayuntamiento garantizarán el derecho del administrado/a a utilizar el euskera tanto a nivel hablado como por escrito.
- f) Derecho a utilizar el euskera en los foros y consejos organizados, gestionados o impulsados por el Ayuntamiento.

Artículo 15.- Toda la documentación que el Ayuntamiento de Durango remita a personas físicas o jurídicas será redactada en euskera y castellano, salvo que los interesados elijan expresamente que les sea remitida en euskera o en castellano.

Artículo 16.- El Ayuntamiento de Durango aceptará todas las comunicaciones y documentos de personas físicas y jurídicas redactadas únicamente en una única lengua oficial.

Artículo 17.- Las notificaciones remitidas por el Ayuntamiento a la ciudadanía irán en bilingüe, salvo que se solicite que sean enviadas en euskera. En este caso, las notificaciones se remitirán en euskera.

2.1.4. Relaciones con instituciones u organismos oficiales

Artículo 19.- El Ayuntamiento de Durango enviará la documentación en ambas lenguas oficiales a todas las administraciones públicas y organismos oficiales. Si alguna de las administraciones citadas solicitara la remisión de documentación solamente en euskera, el Ayuntamiento de Durango la remitirá en euskera.

Asimismo, si la documentación procedente de entidades oficiales y administraciones públicas de zonas donde el euskera es lengua oficial se recibiese únicamente en castellano, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, en los términos establecidos en el artículo 71 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2.1.5. Resoluciones municipales y publicaciones

Artículo 20.- Todas las resoluciones y publicaciones municipales se difundirán en ambas lenguas oficiales. Por ejemplo: bandos, ordenanzas, resoluciones, anuncios, encuestas (orales o escritas), página web del Ayuntamiento, boletines municipales, guías y similares. En las resoluciones y/o publicaciones realizadas en bilingüe se dará prioridad al euskera.

2.1.6. Comisiones municipales y actas

Artículo 21.- Los participantes en plenos, reuniones de la comisión de gobierno, reuniones de comisiones informativas, juntas de gobierno de los organismos autónomos, consejos de administración de las empresas públicas y consejos o foros del Ayuntamiento de Durango podrán utilizar la lengua oficial que elijan para expresarse en los mismos, y así lo hará saber el responsable de cada órgano. Si es necesario, cada órgano

analizará y decidirá qué medios se han de emplear para que, por motivos de idioma, no se obstaculice el funcionamiento de la reunión y se recojan fielmente las manifestaciones de todos los participantes.

Artículo 22.- Las convocatorias de Plenos, Comisiones de Gobierno y Comisiones informativas del Ayuntamiento de Durango, y las actas correspondientes, se publicarán en euskera y castellano. La documentación anexa a las mismas será también presentada en euskera, teniendo en cuenta en todo momento las prioridades y plazos que establece el Plan Municipal de Euskera en relación a la promoción del uso del euskera a nivel administrativo.

2.2. Capacitación Lingüística del Personal y Plan de Uso del Euskera

2.2.1. Capacitación y formación lingüística del personal

Artículo 23.- En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 6/1989 y en el Decreto 86/1997, el Ayuntamiento de Durango adoptará las medidas oportunas para que las personas que trabajen al servicio del ayuntamiento adquieran la capacidad lingüística adecuada para ejercer sus funciones en euskera. Para ello, el ayuntamiento impulsará y facilitará la euskaldunización y la formación del personal.

Así mismo, se posibilitará que aquellos empleados municipales sin perfil lingüístico preceptivo o sin la debida capacitación lingüística acudan a clases de euskera.

2.2.2. Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad

Artículo 24.- En cumplimiento del Decreto 86/1997, el Ayuntamiento de Durango asignará el Perfil Lingüístico correspondiente a cada puesto de trabajo, así como, en su caso, la fecha de preceptividad.

2.2.3. Plan de Uso del Euskera

Artículo 25.- El Ayuntamiento de Durango aprobará y llevará a cabo el plan de normalización del uso del euskera.

2.2.4. Contratación de personal municipal

Artículo 26.- El Ayuntamiento de Durango impulsará el proceso de normalización lingüística mediante una política de contratación adecuada.

Artículo 27.- En lo relativo a los puestos de trabajo de carácter especial, el ayuntamiento decidirá en cada caso si corresponde establecer la preceptividad lingüística. No obstante, si el perfil lingüístico asignado al puesto de trabajo no fuera preceptivo, el euskera se ponderará como mérito en las pruebas de selección, y computará en la puntuación global del proceso selectivo del siguiente modo, conforme a lo establecido en el Decreto 86/1997:

PL1 y PL2: 10%; PL3 y PL4: 20%

Artículo 28.- Si el Ayuntamiento de Durango, sus organismos autónomos y empresas públicas precisan la contratación de empleados eventuales a través de exámenes, bolsas de trabajos u otro tipo de sistemas de contratación, los empleados objeto de contrato deberán tener la misma capacitación lingüística que los titulares de los puestos de trabajo de similares características incluidos en la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento.

Artículo 29.- Los opositores tendrán la opción de elegir el idioma en el que van a realizar las pruebas o ejercicios de la fase de oposición.

Capítulo 3º: Uso del Euskera en el Municipio

Artículo 30.- El Ayuntamiento de Durango adoptará las medidas oportunas para promover la difusión del euskera en los ámbitos demográfico, geográfico y funcional.

Artículo 31.- Teniendo en cuenta que el porcentaje de euskaldunes más cuasi-euskaldunes del municipio de Durango es significativo -73%-, el ayuntamiento debe priorizar numerosos ámbitos en la normalización del euskera. El ayuntamiento hará lo posible por alcanzar el siguiente objetivo: garantizar e implementar la opción de uso del euskera en la vida cotidiana y, especialmente, en los servicios sociales.

Artículo 32.- El Ayuntamiento de Durango diseñará, aprobará y desarrollará el plan de recuperación y normalización del euskera en el municipio.

Artículo 33.- El Ayuntamiento de Durango desarrollará su política lingüística incidiendo en los siguientes ámbitos: transmisión familiar, euskaldunización/formación, enseñanza, administración, mundo laboral, tiempo libre, ocio, cultura, medios de comunicación y nuevas tecnologías.

Artículo 34.- El Ayuntamiento de Durango, a través del servicio municipal de euskera, realizará convocatorias de subvenciones en distintos ámbitos relacionados con el fomento del euskera, tales como, actividades de fomento del euskera, publicaciones periódicas, rótulos y páginas web, becas de euskera, etc.

Artículo 35.- El Ayuntamiento de Durango, cuando lo estime oportuno, establecerá subvenciones nominativas relacionadas con iniciativas de fomento del euskera. Dichas subvenciones se ejecutarán bajo la fórmula del convenio de colaboración.

Artículo 36.- Los beneficiarios de las subvenciones otorgadas por los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Durango deberán redactar en euskera o en las dos lenguas oficiales los anuncios, avisos, publicaciones y similares¹. Este requisito será recogido en las convocatorias de subvenciones y/o en los convenios de colaboración.

Artículo 37.- Las convocatorias de subvenciones tendrán en cuenta las actividades y programas que se realicen en euskera, y otorgarán puntos complementarios a las mismas.

Artículo 38.- Los departamentos municipales del ayuntamiento y de los organismos autónomos, tales como las áreas de cultura, juventud, educación, inmigración, igualdad, acción social y deporte, adoptarán criterios en materia lingüística en aquellos planes, programas e iniciativas propias de sus respectivos ámbitos. Así mismo, ofertarán también en euskera los talleres, cursos, conferencias y actividades que organicen, especificando claramente en el momento de publicitar la actividad el idioma en el que ésta se llevará a cabo.

Artículo 39.- Aquellas asociaciones o entidades que utilicen instalaciones municipales o perciban subvenciones del Ayuntamiento de Durango deberán utilizar el euskera tanto en los soportes publicitarios escritos, redes sociales y en las comunicaciones orales que realicen en la presentación de la actividad o durante el desarrollo de la misma.

Artículo 40.- Todas las actividades promovidas por las instituciones y entidades particulares que han de contar con la correspondiente autorización administrativa, y siempre que se utilicen locales y/o solares públicos, deberán utilizar el euskera o el euskera y el castellano tanto en la publicidad de la actividad como durante el transcurso de la misma. En consecuencia, la megafonía, entradas, programas de mano, redes sociales, así como la presentación y desarrollo de la actividad programada deberá realizarse en euskera o en euskera y castellano.

Este requisito indispensable se notificará a quien corresponda en el momento de proceder a la adjudicación o cuando se conceda la licencia.

Artículo 41.- Los órganos de contratación del Ayuntamiento de Durango, sus organismos autónomos y empresas públicas incluirán en la carátula y en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de los contratos administrativos los [requisitos lingüísticos](#) a cumplimentar en la ejecución de los contratos de obras, concesiones de obras públicas, contratos de suministro, contratos de asesoría y servicios, contratos de gestión de servicios públicos y contratos mixtos.

El uso de ambas lenguas oficiales constituye una condición de ejecución del contrato y de su incumplimiento se derivan las consecuencias previstas con carácter general para el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de dicho contrato.

Artículo 42.- El Ayuntamiento de Durango, en aras a impulsar el uso del euskera entre las asociaciones culturales, deportivas, de tiempo libre y similares del ámbito municipal, ofrecerá a éstas apoyo y asesoría técnica a través del servicio municipal de euskera.

Artículo 43.- El Ayuntamiento de Durango, a través del servicio municipal de euskera, pondrá en marcha un servicio público que tendrá por objeto velar por los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Capítulo 4º: Disposiciones Adicionales

Primera.- Toda resolución dictada por este ayuntamiento, así como los programas o proyectos emprendidos por los órganos o áreas municipales, deberán respetar los preceptos contenidos en esta normativa.

El responsable de euskera del ayuntamiento será el encargado de dar a conocer a todos los departamentos y servicios municipales la entrada en vigor de esta normativa, así como de informarles sobre las disposiciones establecidas en la misma y de hacerles partícipes de la importancia de la normalización lingüística.

Capítulo Quinto: Disposición Derogatoria

Primera.- Quedan automáticamente derogadas todas las disposiciones o acuerdos del mismo nivel o inferior a esta normativa y todas aquellas que contravengan sus preceptos.

Capítulo Sexto: Disposición Final

Primera.- Desde el mismo momento de la entrada en vigor de esta normativa, el Ayuntamiento de Durango tendrá competencia para ordenar y promover las normas, acuerdos y programas que estime necesarios para la aplicación y desarrollo de la misma.

2. ANEXO

CRITERIOS PARA LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

La carátula de los pliegos de cláusulas administrativas particulares incluirá:

"Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla.

El uso de ambas lenguas oficiales constituye una condición de ejecución del contrato y de su incumplimiento se derivan las consecuencias previstas con carácter general para el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato."

Cláusulas en los pliegos de cláusulas administrativas particulares:

En los contratos de obra

SE INCLUIRÁ LA SIGUIENTE CLÁUSULA:

"Los rótulos, avisos, señalizaciones y otras comunicaciones de carácter general se realizarán en euskera y en castellano".

EN LAS RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO:

Las comunicaciones orales, se realizarán, si es posible, en euskera.

Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano salvo que emisor y receptor opten por el euskera.

En las concesiones de obra pública

SE INCLUIRÁ LA SIGUIENTE CLÁUSULA:

"Los rótulos, avisos, señalizaciones y otras comunicaciones de carácter general se realizarán en euskera y en castellano".

EN LAS RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO:

Las comunicaciones orales, se realizarán, si es posible, en euskera.

Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano salvo que emisor y receptor opten por el euskera.

En los contratos de suministro

SE INCLUIRÁ LA SIGUIENTE CLÁUSULA:

"La empresa adjudicataria facilitará en ambas lenguas oficiales los manuales de instrucciones o la documentación de los bienes y productos objeto del contrato, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes software.

EN LAS RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO:

Las comunicaciones orales, se realizarán, si es posible, en euskera.

Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano salvo que emisor y receptor opten por el euskera.

En los contratos de consultoría y asistencia y en los de servicios

SE INCLUIRÁ LA SIGUIENTE CLÁUSULA:

"Los estudios, informes, proyectos u otros trabajos que constituyan el objeto del contrato se realizarán en ambas lenguas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes software."

EN LAS RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO:

Las comunicaciones orales, se realizarán, si es posible, en euskera.

Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano salvo que emisor y receptor opten por el euskera.

En los contratos de gestión de servicios públicos y en los contratos administrativos especiales cuya ejecución implique prestación de servicios o relaciones con terceros

SE INCLUIRÁ LA SIGUIENTE CLÁUSULA:

"Los/as adjudicatarios/as han de emplear el euskera y el castellano en la rotulación, en las comunicaciones por megafonía, en las instrucciones de uso, en el etiquetaje y en el embalaje de los productos que produzcan y en los documentos que genere la prestación de servicios que ofrezcan."

EN LAS RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO:

Las comunicaciones orales, se realizarán, si es posible, en euskera.

Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano salvo que emisor y receptor opten por el euskera.

En los contratos mixtos

Se incluirán las cláusulas que correspondan según los distintos objetos contractuales con las adaptaciones que, en su caso, requiera su correcta refundición.

En todos los tipos de contrato

Se faculta al Área de Euskera para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos lingüísticos establecidos en los contratos suscritos por el Ayuntamiento de Durango y sus organismos autónomos, ya sea durante la ejecución del contrato, ya sea una vez ejecutado éste. Con este fin, el Área de Euskera del Ayuntamiento de Durango podrá recabar de los órganos de contratación toda la información y documentación que necesite para desempeñar correctamente su cometido.
