

INSTITUTO FORAL DE ASISTENCIA SOCIAL
PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL
EUSKERA
VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN (2019-2022)



INDICE	Página
1. Introducción	3
2. Antecedentes del VI periodo de planificación	5
3. VI periodo de planificación: base metodológica	6
4. Ámbito de aplicación	10
5. Ámbito temporal	10
6. Objetivo principal	10
7. Objetivos generales	10
8. Líneas de actuación estratégicas para el VI periodo de planificación	11
9. VI periodo de planificación: ejes y objetivos de cada indicador	15
10. Asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad	27
11. Estructuras organizativas	30
12. Medios	31
13. Evaluación y seguimiento	47
Anexo; evaluación del V periodo de planificación	48



1. Introducción

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

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

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

En relación con lo dispuesto en las citadas leyes, el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca, estableció el marco reglamentario general en el que debe desarrollarse la actividad de las administraciones públicas vascas en materia de ordenación de la normalización del uso de la lengua vasca.

En particular, el artículo 4 del Decreto 86/1997 señala que el proceso de normalización lingüística en las Administraciones Públicas Vascas se llevará a cabo a través de la aprobación y ejecución de los Planes de Normalización del Uso del Euskera de cada entidad. Así mismo, se asignará un perfil lingüístico a cada puesto de



trabajo y, en su caso, también una fecha de preceptividad. Del mismo modo, el artículo 19 establece que las administraciones públicas aprobarán el plan de normalización del uso del euskera durante el primer año del periodo de planificación.

En cumplimiento de estos mandatos, el Consejo de Gobierno de la Diputación Foral de Bizkaia aprobó en sesión celebrada el 18 de diciembre de 2018 el nuevo plan de normalización del uso del euskera para el VI periodo de planificación. Dicho plan establece que el IFAS realizará su adaptación en los seis meses siguientes a su aprobación. Han sido notorios los avances producidos en la normalización del euskera en el IFAS, debido al gran esfuerzo llevado a cabo en los anteriores periodos de planificación, en especial por las personas trabajadoras. Como sucede en general en la sociedad vasca, los avances han sido más destacables en el ámbito del conocimiento del euskera; el 76,29 % de los y las trabajadoras tiene acreditado algún perfil lingüístico.

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

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

Este es, a la postre, el pilar y la principal razón de ser de este plan que ha aprobado la Junta de Gobierno del IFAS, aumentar el uso del euskera como lengua habitual de trabajo, avanzando hacia la igualdad de ambas lenguas en la Administración. Y de manera prioritaria aumentar el uso en las comunicaciones orales, porque el afianzamiento de éstas conllevará el aumento de las comunicaciones escritas. El proceso que se lleve a cabo tiene que ser democrático y eficaz respetando siempre y por encima de todo las opciones lingüísticas de la ciudadanía, de las personas usuarias y de las familias.



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

En este sentido, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco ha elaborado los criterios generales para el VI periodo de planificación, con el objetivo de que sirvan de guía para el desarrollo de los planes de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas e instituciones. También ha diseñado un plan modelo para este VI periodo de planificación en consonancia con el Marco de Referencia Estándar (EME) de Bikain. Como no podría ser de otra forma, tanto estos criterios como el plan modelo han sido tomados en cuenta en la elaboración de este plan de uso.

2. Antecedentes del VI período de planificación

- El Instituto Foral de Asistencia Social por acuerdo del Consejo de Patronato de 18 de mayo de 2000 aprobó el Plan de Normalización del Uso del Euskera para el II periodo de planificación (2000-2002).
- La Junta de Gobierno del IFAS, en su reunión ordinaria de fecha 7 de abril de 2006, aprobó el Plan de Normalización del Uso del Euskera para el III Periodo de Planificación (2003-2007).
- La Junta de Gobierno del IFAS, en su reunión ordinaria de fecha 11 de mayo de 2009, aprobó el Plan de Normalización del Uso del Euskera para el IV Periodo de Planificación (2008-2012).
- La Junta de Gobierno del IFAS, en su reunión ordinaria de fecha 23 de diciembre de 2013, aprobó el Plan de Normalización del Uso del Euskera para el V Periodo de Planificación (2013-2017).



Por lo tanto, a la Junta de Gobierno del IFAS le toca aprobar el plan nuevo para el período 2019-2022, tiene que ser un plan transversal en el cual la gestión del euskera ha de inscribirse en el marco de la gestión global del IFAS, es decir, que la normalización del euskera se sitúe entre sus objetivos estratégicos.

Los datos de la evaluación del V periodo de planificación que se incorpora en el anexo ofrecen el diagnóstico de la situación del IFAS y en función de los mismos se han definido los objetivos para este VI periodo, así como las metas que queremos alcanzar en cada uno de los objetivos.

3. VI Periodo de planificación: base metodológica

3.1 Marco de Referencia Estándar (EME)

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

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

El Marco de Referencia Estándar cuenta con dos ejes: la lengua de servicio y la lengua de trabajo. Dentro de dichos ejes, se clasifican elementos de primer nivel, de segundo nivel y de tercer nivel.

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

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



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

3.2 Institucionalización de la gestión de las lenguas

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

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

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

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



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

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

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

El IFAS también quiere dar pasos en este sentido, con el fin de integrar en el VI periodo de planificación la gestión de la normalización del euskera en la gestión general del Instituto; de esta manera, la gestión del euskera no será solo responsabilidad de un área, sino que será responsabilidad de todos los departamentos, servicios, centros y hogares que forman el IFAS, cada uno dentro de su ámbito de responsabilidad. Como sucede con otros temas transversales, la gestión de las lenguas oficiales incide de una manera u otra en todos los órganos y personal que somos parte del IFAS.

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

3.3 Plan estratégico

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



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

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

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

El IFAS también ha seguido esta base metodológica para el diseño del plan de uso. Los datos de la evaluación del V periodo de planificación nos han ofrecido el diagnóstico de este VI periodo de planificación y en función de ellos hemos definido dónde pretendemos estar al finalizar este VI periodo.

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

3.4. Plan de gestión anual

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

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

Cada servicio, centro y hogar del IFAS, bajo la dirección y asesoramiento del Área de Euskera, elaborará su plan de gestión-microplan en el cual se recogerán las acciones que, en función de su realidad, pueden poner en funcionamiento para la consecución de los objetivos previstos.



Tanto el plan estratégico como los planes de gestión anuales, han de ser evaluados por la comisión general de las lenguas oficiales.

4. **Ámbito de aplicación**

El plan de uso del VI periodo de planificación se aplica a todos los servicios, centros, hogares y a todo el personal del Instituto Foral de Asistencia Social.

5. **Ámbito temporal**

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

6. **Objetivo principal**

El objetivo principal del plan es continuar incrementando el uso del euskera en el IFAS, sobre todo el uso oral del euskera, tanto en la lengua de servicio como en la lengua de trabajo, garantizando siempre el cumplimiento de los derechos lingüísticos de las personas usuarias, de las familias y del resto de la ciudadanía.

7. **Objetivos generales**

- Como lengua de servicio, garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias, de las familias y del resto de la ciudadanía e incrementar el uso del euskera en las relaciones por escrito, en las relaciones presenciales y en las relaciones telefónicas con las personas usuarias, las familias y el resto de la ciudadanía.

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

- Como lengua de trabajo, intensificar el uso del euskera en las comunicaciones internas, en las herramientas de trabajo, en la gestión del personal, en los cursos de formación para puesto y en las relaciones con otras administraciones y entidades privadas.



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

- Como lengua de trabajo, integrar la gestión de las dos lenguas oficiales dentro de la gestión general.

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

8. Líneas de actuación estratégicas para el VI periodo de planificación

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

A continuación se relacionan las principales líneas de trabajo previstas para el VI periodo de planificación:

8.1 En cuanto al euskera como lengua de servicio

- **Relaciones escritas con personas usuarias y familias:** en este ámbito todavía se producen incumplimientos de los derechos lingüísticos. Según los datos recabados del V periodo de planificación, el 64 % de la comunicación escrita que remite el IFAS a las personas usuarias y familias se envía solo en castellano. Para el final del periodo de planificación, se ha de garantizar que siempre que el IFAS remita documentación la primera comunicación sea en las dos lenguas oficiales, o solamente en euskera en el caso de que las personas usuarias y familias hayan escogido dicha lengua para la comunicación.



Cuando sea necesario, los servicios, centros y hogares adoptarán medidas concretas para garantizar que mantienen sus relaciones escritas en euskera con las personas usuarias y familias cuando así lo soliciten.

Al igual que en las relaciones orales, en las relaciones escritas el criterio principal del IFAS será también garantizar y facilitar la comunicación en euskera, mostrando a tal efecto iniciativa y proactividad.

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

- **Respuesta a los escritos en euskera de las personas usuarias y familias:** tras la elección de las personas usuarias y familias de comunicarse en euskera o remitir su escrito en euskera, el 21 % de las comunicaciones escritas que el IFAS les remite son en castellano y el 44 % en bilingüe. Al final del periodo de planificación, en estos casos hay que garantizar que el 100 % de las comunicaciones escritas sean en euskera.

Los servicios, centros y hogares se asegurarán de que a las personas usuarias y familias que han elegido relacionarse en euskera se les garantice la comunicación en euskera en todas las fases del procedimiento y en todos los escritos.

- **Comunicación oral con las personas usuarias y familias:** según muestra la evaluación del V periodo de planificación, al comunicarnos con las personas usuarias y familias, el saludo inicial es en castellano en el 36 % de los casos de atención telefónica y en el 45 % de los casos de la relación presencial. Tomando en consideración la conversación al completo, tanto telefónica como presencial, se impone el castellano. Y lo que es más grave, al 24 % de quienes solicitan ser atendidas en euskera se les responde en castellano.

Esta cuestión precisa un seguimiento adecuado en el transcurso del periodo de planificación para garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias y familias y porque es prioritario aumentar el uso oral del euskera.

8.2. En cuanto al euskera como lengua de trabajo

- **Comunicación escrita en las relaciones internas del instituto:** se ha detectado que el uso del euskera es bajo en las relaciones escritas (mensajes electrónicos, escritos de reuniones de trabajo, escritos internos, etc.). La presencia del euskera se limita en su



mayoría a los documentos oficiales que están en bilingüe, que, a su vez, en su mayor parte son traducciones. Para el incremento del uso del euskera, se considera imprescindible la promoción del euskera como lengua de creación, sin hacer uso sistemático de la traducción.

- **Comunicación oral en las relaciones internas del instituto:** las reuniones de trabajo son sobre todo en castellano (84 %). En las conversaciones entre compañeros y compañeras la utilización del euskera (8 %) y de ambas lenguas (27 %) es mayor que en las reuniones de trabajo, a pesar de que la mayoría de los y las trabajadoras tienen las conversaciones únicamente en castellano (65 %).

Es necesario adoptar medidas para el incremento del uso del euskera en estos ámbitos. Como se ha mencionado anteriormente la prioridad son las comunicaciones orales. Hay que tener en cuenta que el fortalecimiento y asentamiento de la comunicación oral es un paso fundamental para fortalecer e incrementar la comunicación escrita.

- **Recursos informáticos:** durante este periodo de planificación se adoptarán medidas para el seguimiento de las aplicaciones y programas informáticos en euskera que estén instalados.
- **Gestión de personal:** es necesario integrar la gestión del uso de las lenguas en los protocolos de acogida al nuevo personal.
- **Formación laboral:** se considera necesaria la promoción del uso del euskera en la formación que se ofrece al personal. Así mismo, el IFAS ha de promover la participación del personal en los cursos que se ofrecen en euskera, puesto que, para la normalización del uso del idioma, la formación en euskera puede ser tan eficaz como la acreditación del perfil lingüístico.
- **Relaciones externas con las administraciones:** el uso del euskera en las relaciones orales es de un 21 % y en las relaciones escritas es de un 3 %. Han de ponerse en marcha iniciativas para incrementar estas cifras.
- **Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión del instituto:** el nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión del instituto es bajo. Se considera



necesario tomar conciencia de que la responsabilidad del uso del euskera es de todo el Instituto, y no solamente del Área de Euskera.

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

- **Lengua de creación:** a día de hoy, la lengua de creación mayoritaria es el castellano, y se utiliza la traducción para garantizar la presencia del euskera. Por eso es conveniente adoptar medidas para que el euskera sea cada vez más la lengua de creación.
- **Reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales en el ámbito de actuación del IFAS:** no se conoce correctamente y/o no se cumple siempre; según los datos recabados, se cumple solamente en el 47 % de los casos. Por tanto, se han de adoptar medidas para el establecimiento de medios que incrementen su cumplimiento y su control.



9. VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN – EJES Y OBJETIVOS DE CADA INDICADOR

VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN OBJETIVOS DE CADA INDICADOR						EJE: LENGUA DE SERVICIO		
ELEMENTO DE PRIMER NIVEL	ELEMENTO DE SEGUNDO NIVEL	AÑO DE TRABAJO				INDICADORES	Situación inicial (%)	Objetivo previsto (%)
		2019	2020	2021	2022			
IMAGEN CORPORATIVA	Rotulación y soportes audiovisuales	X	X			Rotulación y soportes audiovisuales	94,7	100
	Marketing, publicidad y actos públicos					Publicaciones, anuncios, campañas de publicidad, notas de prensa y papelería (formularios, sobres, tarjetas de visita...)	100	Mantener
	Medio digital	X				Sitio web	93,9	100
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	Relación escrita con la clientela a la hora de prestar servicios y ofertar productos	X	X	X	X	Primeras relaciones escritas con la clientela	35,75	100
						Respuestas en euskera a solicitudes escritas en euskera	35,89	100
	Relación oral con la clientela a la hora de prestar servicios y ofertar productos	X	X	X	X	Atención telefónica, presencial y automatizada en los puntos de atención (primera palabra)	45,01	100
						Relaciones generales telefónicas, on line, y orales presenciales	6,58	20
						Respuestas en euskera a las conversaciones iniciadas en euskera por la clientela	66,66	100



VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN OBJETIVOS DE CADA INDICADOR						EJE: Lengua de trabajo			
ELEMENTO DE PRIMER NIVEL	ELEMENTO DE SEGUNDO NIVEL	AÑO DE TRABAJO				INDICADORES	Situación inicial (%)	Objetivo previsto (%)	
		2019	2020	2021	2022				
COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO	Paisaje lingüístico referido al trabajo	X	x			Paisaje lingüístico referido al trabajo	80	95	
	Comunicación escrita vertical y horizontal					Instrumentos de información/comunicación	29,22	50	
				X	X	X	Escritos de reuniones de trabajo	21,17	31
							Escritos para las relaciones internas de la entidad	19,99	30
	Comunicación oral vertical y horizontal						Relaciones orales en las reuniones de trabajo internas de la entidad	15,68	25
		X	X	X	X		Relaciones telefónicas internas de la entidad	35,29	45
							Relaciones presenciales internas de la entidad	35,29	45
	Recursos informáticos				X	X	Instalaciones de las versiones en euskera		50
						Versiones en euskera		2	
GESTIÓN DE PERSONAS	Gestión de personal	X	X	X	X	Gestión de personal		100	
	Formación laboral			X	X	X	Formación laboral oral y escrita	4	14
							Gestión de cursos	14	24
RELACIONES EXTERNAS	Administración				X	X	Relaciones escritas con la Administración	36,36	46
							Relaciones orales con la Administración	35,93	45
	Entidades privadas, entidades financieras, proveedores de productos y servicios, etc.				X	X	Relaciones escritas con entidades privadas	8,10	18
							Relaciones orales con entidades privadas	6,75	16
SISTEMA DE GESTIÓN	Integración de la gestión de las lenguas en el sistema de gestión general	X	X	X	X		Nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad		25
							El euskera como lengua de creación		12
	La gestión de las lenguas en las relaciones con la ciudadanía e integración en el desarrollo de servicios	X	X	X	X		Grado de cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales	47,67	62
	Integración de la gestión de las lenguas en la gestión de personal						Total de personas trabajadoras con acreditación del PL correspondiente a su puesto	85,51	Mantenimiento
		X	X	X	X		Valoración de las personas trabajadoras y representantes de la entidad del plan de uso	31,39	45
							Participación activa de las personas trabajadoras y representantes de la entidad en las iniciativas del plan de uso	10,75	25



9.1. Detalle de las acciones

EJE: LENGUA DE SERVICIO				
IMAGEN CORPORATIVA				
Objetivo: garantizar que las rotulaciones, publicaciones, notas de prensa, papelería y página web estén en euskera				
ACTIVIDADES				INDICADORES
- Comprobación anual del cumplimiento de lo establecido en el reglamento del uso de las lenguas en las rotulaciones, publicaciones, notas de prensa, papelería y página web.				Nº de comprobaciones realizadas % de rotulaciones, publicaciones, notas de prensa, papelería y web revisada
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Área de Euskera Departamento de Organización y Mejora Direcciones de centros / acogimiento residencial



EJE: LENGUA DE SERVICIO				
RELACIONES CON LAS PERSONAS USUARIAS Y FAMILIAS: RELACIONES ESCRITAS				
Objetivo: garantizar que los escritos para las personas usuarias y las familias estén en euskera.				
ACTIVIDADES				INDICADORES
<ul style="list-style-type: none">- Recoger datos anualmente sobre en qué idioma envían sus escritos las personas usuarias y familias y en qué idioma se les responde.- Definir un protocolo para responder en euskera a escritos recibidos en euskera.- Adecuar todos los escritos dirigidos a personas usuarias y familias para que estén en las dos lenguas.				Elaboración del protocolo Uso del euskera en la atención escrita a personas usuarias y familias (%) Escritos bilingües (%)
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Jefaturas de división Direcciones de centros Directora acogimiento residencial Responsable de la Unidad de Atención a la Persona Usuaría



EJE: LENGUA DE SERVICIO				
RELACIONES CON LAS PERSONAS USUARIAS Y FAMILIAS: RELACIONES ORALES				
Objetivo: incrementar el uso del euskera en las relaciones orales con las personas usuarias y las familias, asegurando que quien haya elegido ser atendida en euskera lo sea en dicha lengua.				
ACTIVIDADES				INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar que tanto en la atención telefónica como en la presencial el primer saludo sea en euskera: elaboración de una guía. Pegatinas “lehen hitza euskaraz”. - Definir un protocolo para responder en euskera a quien así lo solicite. - Comprobar anualmente que los mensajes habituales se dan en bilingüe por megafonía. - Protocolo de ingreso en centros: identificar las personas usuarias y familias que quieren relacionarse en euskera. - Impulso de la atención lingüística en euskera del personal de empresas externas que está en recepción. - Anualmente recoger datos del modelo de escolarización de los y las menores. - Realizar actividades con los y las menores: teatro 				<p>Uso del euskera en la atención oral a las personas usuarias y familias (%)</p> <p>Elaboración del protocolo</p> <p>% de mensajes por megafonía en bilingüe</p> <p>Nº de actividades realizadas con los y las menores</p>
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Jefaturas de división / Direcciones de centros / Directora acogimiento residencial / Responsable de la Unidad de Atención a la Persona Usuaría



EJE: LENGUA DE TRABAJO				
COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO				
Objetivo: garantizar que el paisaje lingüístico esté en euskera. Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas.				
ACTIVIDADES				INDICADORES
Paisaje lingüístico y comunicación escrita: <ul style="list-style-type: none"> - Comprobar anualmente el idioma del paisaje lingüístico. - Comprobar anualmente el cumplimiento de lo establecido en el reglamento de regulación del uso de las lenguas en la intranet y la documentación interna. - Conseguir que tanto los expedientes como las comunicaciones internas lleguen en euskera al Hogar Mungia. - En las unidades en las que sea posible determinar qué escritos se pueden realizar en euskera y los pasos para conseguirlo, comenzando por los e-mails cortos. 				N° de comprobaciones realizadas % de documentos revisados Uso del euskera en las relaciones escritas (%) Uso del euskera en los expedientes y comunicaciones con el Hogar Mungia (%)
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Área de Euskera Jefaturas, responsables de equipo y direcciones



EJE: LENGUA DE TRABAJO				
COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO				
Objetivo: incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales				
ACTIVIDADES				INDICADORES
Comunicación oral: <ul style="list-style-type: none"> - Recoger datos sobre el idioma de las reuniones. - Adoptar compromisos según la realidad lingüística de cada centro/hogar/servicio para aumentar el uso del euskera en las reuniones. - Poner en marcha proyectos para aumentar el uso del euskera entre los y las trabajadoras: eusle-mintzagrama-bostekoa-berbalagun 				Uso del euskera en las relaciones orales (%) Uso del euskera en las reuniones (%) N° de proyectos puestos en marcha
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Área de Euskera Jefaturas, responsables de equipo y direcciones



EJE: LENGUA DE TRABAJO				
COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO				
Objetivo: garantizar las versiones en euskera de las aplicaciones informáticas				
ACTIVIDADES				INDICADORES
Recursos informáticos: <ul style="list-style-type: none">- Anualmente hacer seguimiento de los criterios lingüísticos en materia de aplicaciones informáticas.- Difundir las aplicaciones informáticas que están disponibles en euskera.- Impulsar el uso de las aplicaciones en euskera.				Uso de aplicaciones informáticas en euskera (%) Aplicaciones informáticas con versión en euskera (%)
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Área de Euskera



EJE: LENGUA DE TRABAJO				
GESTIÓN DE PERSONAS				
Objetivo: fortalecer el uso del euskera en la gestión de personas				
ACTIVIDADES				INDICADORES
Gestión del personal <ul style="list-style-type: none">- Realizar una campaña para poner las firmas automatizadas de los correos electrónicos en bilingüe/euskera.- Difusión del Plan y del Reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales por carta o correo electrónico y en sesiones presenciales en todos los servicios, centros y hogares.- Enviar al personal píldoras informativas mensuales- Plan de acogida al nuevo personal en euskera y que se le informe acerca de la gestión de las lenguas.- Elaborar una guía con el vocabulario y las expresiones más utilizadas.- Realizar talleres y cursos de reciclaje para mejorar la comprensión y la expresión oral				Nº de sesiones presenciales realizadas Nº de píldoras informativas enviadas Elaboración de la guía Nº de talleres realizados Plan de acogida
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Departamento de Dirección de Personas



EJE: LENGUA DE TRABAJO				
GESTIÓN DE PERSONAS				
Objetivo: fortalecer el uso del euskera en la formación de personas				
ACTIVIDADES				INDICADORES
Formación <ul style="list-style-type: none">- Aumentar la oferta de cursos de formación para el puesto en euskera- Difundir la normativa de formación para puesto si se realizan los cursos en euskera.				Nº de cursos realizados en euskera
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Área de Formación y Euskera



EJE: LENGUA DE TRABAJO				
RELACIONES EXTERNAS				
Objetivo: incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas				
ACTIVIDADES				INDICADORES
<ul style="list-style-type: none">- Impulsar acuerdos entre entidades con el fin de que las relaciones del iFAS con otras administraciones y entidades privadas sean cada vez más en euskera.- Impulsar que tanto en la atención telefónica como en la presencial el primer saludo sea en euskera.				Uso del euskera en las relaciones externas (%)
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	Jefatura del Departamento de Servicios Generales Jefaturas de división Área de Euskera



EJE: LENGUA DE TRABAJO				
SISTEMAS DE GESTIÓN				
Objetivo: integrar la gestión del euskera en la gestión general del instituto				
ACTIVIDADES				INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> - Introducir la gestión del euskera en el plan de gestión del IFAS. - Revisión y actualización del reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales. - Disponer de herramientas y recursos informáticos en el ordenador del puesto de trabajo para ayudar a trabajar en euskera - Avanzar en la introducción del euskera en la contratación administrativa: en el convenio de colaboración con Aita-Menni y en los pliegos de prescripciones técnicas de los servicios de seguridad se concretarán las exigencias en materia lingüística que se han de cumplir y se hará un seguimiento anual de dicho cumplimiento. 				<p>Actualización del reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales</p> <p>Seguimiento del plan en el plan de gestión del instituto</p> <p>Nº de recursos informáticos en el ordenador</p>
AÑO DE TRABAJO				RESPONSABLE
2019	2020	2021	2022	<p>Comité de Dirección</p> <p>Área de Euskera</p>



10 Asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad

10.1 Perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo

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

En el siguiente cuadro se recogen los puestos cuyo perfil lingüístico ha sido modificado.

CÓDIGO PUESTO	DENOMINACION	PL	PL MODIFICADO
3045-001	Jefe/a de cocina Centro Asistencial Leioa	1	2
3032-001	Jefe/a de cocina Centro Asistencial Birjinetxe	1	2
3161-001	Jefe/a de cocina Centro Asistencial Gallarta	1	2
3161-001	Jefe/a de cocina Centro Asistencial Elorrio	1	2

La asignación del perfil se realiza según las funciones comunicativas orales y escritas del puesto. La jefatura de cocina requiere el PL2 para garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias y familias. Además son puestos que mantienen comunicaciones laborales con los y las trabajadoras de los otros servicios del centro y con empresas proveedoras externas.

10.2. Índice de preceptividad para el VI periodo de planificación

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

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

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



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

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

(*) Personas mayores de 2 años.

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

10.3. Asignación de nuevas fechas de preceptividad para el VI periodo de planificación

Se asignará fecha de preceptividad a todos los puestos de nueva creación en las unidades administrativas bilingües y en la unidad administrativa en euskera.

10.4. Carácter de las unidades administrativas

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

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

De acuerdo con todo lo expuesto, esta es la clasificación actualizada de las unidades administrativas del IFAS:



CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CARÁCTER	BILINGÜE
1	GERENCIA		
111	DIV. DE SERV. SOCIOSANITARIOS Y PERS. MAYORES	Gizarte-izaera	BAI
11101	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y APOYO	Gizarte-izaera	BAI
11102	CENTRO ASISTENCIAL LEIOA	Gizarte-izaera	BAI
11103	CENTRO ASISTENCIAL BIRJINETXE	Gizarte-izaera	BAI
11104	CENTRO ASISTENCIAL GALLARTA	Gizarte-izaera	BAI
11105	CENTRO ASISTENCIAL ELORRIO	Gizarte-izaera	BAI
11106	CASA DEL MAR DE SANTURTZI	Gizarte-izaera	BAI
11107	CASA DEL MAR DE ONDARROA	Gizarte-izaera	BAI
112	DIV. DE SERV. PERS. DISCAP. E INSERC. SOCIAL	Gizarte-izaera	BAI
11201	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y APOYO	Gizarte-izaera	BAI
11202	CENTRO DE PRODUCTOS DE APOYO GIZATEK	Gizarte-izaera	BAI
11204	CENTRO ASISTENCIAL LUSA	Gizarte-izaera	BAI
11205	CENTRO ASISTENCIAL URDUÑA	Gizarte-izaera	BAI
11207	CENTRO ASISTENCIAL ZUBIETE	Gizarte-izaera	BAI
11208	CENTRO ASISTENCIAL ZUMELEGI	Gizarte-izaera	BAI
11209	CENTROS DE DIA	Gizarte-izaera	BAI
11210	CENTRO ASISTENCIAL ERREKALDE	Gizarte-izaera	BAI
11211	CENTRO ASISTENCIAL LOIU-UDALOSTE	Gizarte-izaera	BAI
113	DIV. DE SERV. PARA LA INFAN. Y LA ADOLESC	Gizarte-izaera	BAI
1131	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y APOYO	Gizarte-izaera	BAI
1132	UNIDAD DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	Gizarte-izaera	BAI
1133	RED DE HOGARES	Gizarte-izaera	BAI
	H Basauri	Gizarte-izaera	BAI
	H Fueros	Gizarte-izaera	BAI
	H Mungia	Gizarte-izaera	EUSKERA
	H San Adrián	Gizarte-izaera	BAI
	H Txurdinaga	Gizarte-izaera	BAI
	H Santurtzi	Gizarte-izaera	BAI
	H Portugaleta	Gizarte-izaera	BAI
	H Dolaretxe	Gizarte-izaera	BAI
	H Mina del Morro	Gizarte-izaera	BAI
	H Zabálburu	Gizarte-izaera	BAI
12	DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE PERSONAS		
121	UNIDAD TÉCNICA	Gizarte-izaera	BAI
122	ÁREA DE SELECCIÓN Y PROVISIÓN	Gizarte-izaera	BAI
123	ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gizarte-izaera	BAI
124	ÁREA DE FORMACIÓN Y EUSKERA	Gizarte-izaera	BAI
125	ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Gizarte-izaera	BAI
13	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Gizarte-izaera	BAI
131	ÁREA DE SERV. DE ASIST. Y PATRIMONIO	Gizarte-izaera	BAI
132	ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA	Gizarte-izaera	BAI
133	ÁREA DE SERVICIOS TÉCNICOS	Gizarte-izaera	BAI
14	DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MEJORA	Gizarte-izaera	BAI
141	ÁREA DE ORGANIZACIÓN	Gizarte-izaera	BAI
142	ÁREA DE COMUNICACIÓN	Gizarte-izaera	BAI



143	ÁREA DE INNOVACIÓN Y MEJORA	Gizarte-izaera	BAI
144	ÁREA DE ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	Gizarte-izaera	BAI
15	ASESORÍA JURÍDICA	Orokorra	BAI

11. Estructuras organizativas

11.1 Comisión General de las Lenguas Oficiales del IFAS

Será el órgano encargado del seguimiento del Plan de Normalización del Uso del Euskera dentro del IFAS.

Personas integrantes:

- Presidencia: Gerencia del IFAS.
- Vicepresidencia: jefe/a del Departamento de Dirección de Personas.
- Vocales:
 - jefe/a de la Sección de Normalización Lingüística.
 - técnico/a de la sección de Normalización Lingüística.
 - jefe o jefa de la División de Servicios Sociosanitarios y para las Personas Mayores.
 - jefa o jefe de la División de Servicios para Personas con Discapacidad e Inserción Social.
 - jefe o jefa de la División de Servicios para la Infancia y la Adolescencia
 - responsable del Area de Formación y Euskera
 - Una persona representante de las centrales sindicales.
- Secretario/a: un/a técnico/a del Departamento de Dirección de Personas, que tendrá voz pero no voto.

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

- Analizar la situación de la normalización lingüística del IFAS, y realizar nuevas propuestas en función del análisis.



- Ayudar a superar los obstáculos que puedan surgir para sacar el plan adelante.
- Cuidar el cumplimiento del reglamento sobre el uso de las lenguas oficiales en los centros, servicios y hogares y proponer nuevas normas.
- Desarrollar el seguimiento y evaluación del plan.

11.2. Comisión por centro/hogar/servicio para la gestión de las lenguas

Todos los servicios, centros y hogares dispondrán de una comisión para la gestión de las lenguas. Actuará bajo la coordinación del Área de Euskera y estará compuesta por la dirección (quien será responsable del plan en cada centro/hogar) y, al menos, por un/a representante de cada categoría profesional.

Tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Establecer las acciones que se realizarán cada año en el centro/hogar/servicio, dirigidas a la consecución de los objetivos generales.
- Impulsar el plan de uso en el centro/hogar/servicio.

La periodicidad de las reuniones, será al menos, de carácter semestral.

12. Medios

12.1. Reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales

Como consecuencia de lo establecido en este plan de uso del VI periodo de planificación, se renovará y actualizará el reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales, con el fin de adaptarlo mejor a la situación lingüística y legal actual.

Han pasado varios años desde que el IFAS aprobara el reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales, y resulta necesario actualizar algunos de sus aspectos, para que sean más eficaces y útiles para la normalización del uso del euskera.

Fruto de los esfuerzos llevados a cabo en el IFAS para la euskaldunización del personal, son muchas las personas trabajadoras que disponen de la capacidad para trabajar en euskera, en una medida o en otra; aun así, y debido a la inercia de tantos años, todavía se sigue trabajando, en su mayoría, en castellano. Resulta claro, sin



embargo, que es necesario utilizar las dos lenguas oficiales de manera equilibrada y normal si queremos que la Administración sea en verdad bilingüe.

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

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

El reglamento de uso de las lenguas oficiales es, pues, un recurso de vital importancia para todas las personas trabajadoras del IFAS, ya que es la norma y guía imprescindible para saber cómo han de utilizarse las lenguas oficiales y cómo se ha de actuar en cada momento.

Es responsabilidad de todas las jefaturas y direcciones, cada una en su ámbito de influencia, asegurarse de que todo el personal a su servicio conozca el reglamento. Así mismo, es responsabilidad de todas las jefaturas y direcciones asegurar, de manera sistemática, su cumplimiento.

12.2. Formación lingüística de las personas trabajadoras

Aunque en teoría la capacitación lingüística en euskera del personal es alta, en la práctica son numerosas las dificultades que existen para utilizar con facilidad y confianza el euskera en la actividad diaria. Sin duda, la capacitación lingüística en euskera del personal es un factor importante para la superación del salto existente entre el conocimiento y el uso, y en ese sentido hay que seguir trabajando también en el VI periodo de planificación.

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

- Por un lado, se ofertarán cursos de euskaldunización para la consecución de la capacidad lingüística del personal, siempre dentro del convenio que el IFAS tiene con el



IVAP y con los medios y recursos de los que dispone. Dichos cursos se impartirán en los euskaltegis, y se ofertarán y realizarán según los requisitos establecidos por el IVAP en las convocatorias dirigidas a las administraciones públicas.

- Por otro lado, se ofertará formación para la promoción del uso para el personal que ya tiene conseguido su perfil lingüístico. Se dará continuidad a las modalidades existentes hasta ahora (EraMis, módulos de las unidades, sesiones presenciales y módulos on line). Durante el periodo de planificación se podrán llevar a cabo adaptaciones en las modalidades mencionadas, y, si fuera necesario, se podrán poner en marcha nuevas modalidades y cursos.

12.2.1. Formación para la capacitación lingüística

El objetivo de la formación es el incremento de la capacitación lingüística del personal del IFAS mediante cursos de euskera impartidos en los euskaltegis, siempre con el fin de la acreditación de los perfiles lingüísticos.

Personas destinatarias

La formación lingüística se dirige a todo el personal del IFAS.

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

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

GRUPO	SITUACIÓN	RELACIÓN LABORAL
GRUPO I	Personal del IFAS sin dedicación	Personal funcionario de carrera Personal con contrato laboral indefinido.



GRUPO II	Personal del IFAS sin dedicación que tenga puesto de trabajo con perfil lingüístico preceptivo	Personal laboral interino con cobertura de vacante o asimilada. Personal con contrato de relevo a jornada completa por jubilación parcial Personal con contrato indefinido en reducción de jornada
Grupo III	Personal del IFAS sin dedicación que no esté incluido en el grupo II	Personal con contrato indefinido en reducción de jornada Personal con contrato a tiempo parcial determinado por jubilación parcial Personal eventual que no desea acogerse a la formación lingüística personalizada Personal con contrato de relevo a jornada completa por jubilación parcial Personal laboral interino con cobertura de vacante o asimilada Personal laboral interino en reducción de jornada
GRUPO IV	Personal del IFAS con dedicación.	

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

Excepcionalmente, aquel personal que acredite debidamente la imposibilidad de asistir a los cursos correspondientes a su grupo podrá solicitar la asistencia a otros distintos, previa autorización de la Jefatura de la División o Departamento correspondiente, y de conformidad con el Área de Euskera y la Dirección General de Promoción del Euskera.

En cualquier caso, las personas que se empleen con figuras contractuales que pudieran surgir en el futuro, se encuadrarán en uno u otro grupo, según las características



específicas de la relación contractual, el tiempo de duración de dicha relación, la época del año en que deba concretarse la prestación y cualquier otro aspecto que pueda incidir en la correcta organización de la unidad afectada por la contratación.

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

- 1) Personal con contrato laboral fijo que ocupen puestos con perfiles lingüísticos preceptivos, sin dedicación.
- 2) Personal con contrato laboral fijo con dedicación, tenga preceptividad o no.
- 3) Personal con contrato laboral fijo que ocupe puestos con perfiles lingüísticos no preceptivos, sin dedicación.
- 4) Personal con contrato laboral fijo, para el acceso a niveles de euskaldunización superiores al perfil correspondiente a su puesto de trabajo. En este apartado gozarán de prioridad quienes realicen trabajos de superior categoría.
- 5) Personal con contrato laboral interino, hasta alcanzar el perfil lingüístico asignado al puesto de trabajo que ocupan. En este apartado gozarán de prioridad quienes ocupen puesto de trabajo hasta la cobertura de vacante.

No obstante, el cumplimiento de porcentaje y asistencia a cursos se deberá adaptar a la organización de la institución, respetando el 50% de cada área de actuación a lo largo del período de planificación, según las necesidades de los servicios, centros y hogares, con el siguiente orden de prioridades:

- a) Quien estuviera dentro del plan de actuación para la capacitación lingüística.
- b) Quien tenga un mayor conocimiento de euskera acreditado.
- c) Quien tenga una mayor antigüedad en el puesto.
- d) Solicitud denegada anteriormente por motivos organizacionales

En las situaciones de bajas de licencia por maternidad y paternidad, acogimiento y adopción, tal y como ocurre con otros cursos de formación, el personal que se



encuentre en alguna de estas situaciones podrá realizar los cursos de euskera en las mismas condiciones que el resto de los cursos de formación del IFAS.

OFERTA GENERAL DE CURSOS DE EUSKERA

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

En cualquier caso, el personal podrá beneficiarse de la oferta de cursos siempre que cuente con un saldo positivo en el crédito horario asignado.

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

Cursos anuales

12.2.1.1. Cursos en internados

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

Personas destinatarias

Personal del grupo I siempre que ocupen el puesto del que son titulares.

Condiciones

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

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

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

Dentro de los gastos de desplazamiento solamente se abonará un viaje (ida-vuelta) por semana. A final de mes, la persona trabajadora deberá presentar a la jefatura del



departamento de servicios generales la liquidación de los gastos originados por los desplazamientos. Dicha liquidación deberá contar con el visto bueno del Área de Euskera.

12.2.1.2. Cursos de cinco horas

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

Personas destinatarias:

Personal del grupo I siempre que ocupen el puesto del que son titulares.

Condiciones:

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

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

Normativa cursos en internado y cursos de 5 horas

- El crédito horario se irá consumiendo a lo largo del curso, computándose para ello las horas lectivas impartidas mensualmente. Este cómputo se hará desde el primer día de clase impartida en su grupo hasta la finalización del curso académico o, en su caso, hasta el momento en que se cause baja definitiva en el curso. Es decir, si una persona se encuentra en situación de incapacidad temporal el crédito horario se sigue consumiendo salvo que se solicite la baja definitiva en el curso.
- Para poder iniciar el curso de euskera será necesario tener un saldo de crédito horario positivo. En el caso de que éste se agote a lo largo del curso, se podrá continuar hasta el final del mismo. En todo caso, las horas de formación lectivas a partir del agotamiento del saldo de crédito horario computarán igualmente en la



actualización del crédito horario, en el caso de que se consiga aprobar el perfil lingüístico y haya de seguir recibiendo formación lingüística hacia un perfil superior.

- Cuando se agote el saldo de crédito horario sin haber superado el perfil lingüístico correspondiente, no le serán admitidas nuevas solicitudes para cursos de euskera. Cuando se consiga aprobar el perfil lingüístico correspondiente podrá volver a realizar cursos de euskera al amparo de esta normativa.
- Para poder disfrutar de los créditos horarios establecidos para cada perfil lingüístico, el o la alumna se compromete a presentarse a las pruebas oficiales de acreditación de perfiles convocadas por el IVAP, una vez que ha realizado los niveles correspondientes a cada perfil lingüístico del proceso de aprendizaje, es decir, el 6º para el PL1, 9º para el PL2 y 12º para el PL3.
- Las vacaciones reglamentarias se disfrutarán fuera del período escolar, excepto los 11 días de libre disposición.
- El personal con horario de oficina de este tipo de curso no podrá coger los turnos de Navidad y Semana Santa fuera de los períodos en los que están establecidos, y siempre teniendo en cuenta el calendario de días no lectivos.

Al personal con calendario especial (cartelera a turnos) le serán descontados dichos turnos de su bolsa de horas, licencias o vacaciones.

Si se realizan los dos internados de 4 meses seguidos (de octubre a febrero y de febrero a junio), no hay que ir a trabajar al centro u hogar el fin de semana que media entre ambos, cuando así corresponda por cartelera.

- El curso de euskera es incompatible con cualquier otro en el mismo horario. Excepcionalmente, se autorizará la asistencia a cursos de formación obligatoria, previa solicitud expresa de la jefatura o dirección correspondiente.
- Las ausencias no justificadas tendrán consideración de faltas de asistencia laboral.
- El control de asistencia será mensual. En caso de incumplimiento, previa comunicación a la persona interesada para su justificación en 4 días, se notificará al área de control horario para el descuento correspondiente.



- Baja por enfermedad: las bajas y altas se tramitarán en el centro de trabajo, entregando una copia de las mismas en la Sección de Normalización Lingüística.
- Baja en el curso: se debe comunicar con tres días de antelación, al Área de Euskera del IFAS por medio de un escrito en el registro o un “e-mail” al buzón “gufe.trebakuntza”. El Área de Euskera se la comunicará a la Sección de Normalización lingüística, para que a partir de esa fecha no se consuma más crédito horario. También se debe comunicar la baja al euskaltegi.

Incidencias, vacaciones y licencias se tramitarán en el centro de trabajo, entregando una copia de las mismas en Normalización Lingüística

CRITERIOS DE SOLICITUD DE DIAS DE LIBRE DISPOSICIÓN- CURSO DE 5 HORAS DE EUSKERA E INTERNADO

- Se entregará la solicitud en el centro de trabajo indicando en la misma “Curso de 5 horas de euskera” o “Curso de internado”.
- Dichos días se solicitarán según el calendario del euskaltegi y en la forma y plazo establecidos en la normativa del centro.
- La grabación de esta solicitud la realizará control horario de Servicios Centrales.
- Por día solicitado se realizará el siguiente descuento desde control horario de Servicios Centrales:
 - Personal con jornada continua:
- Para el personal que trabaja una tarde semanal: 7 horas 15 minutos.
 - Personal que trabaja únicamente en jornada de mañana:
- Modalidad I: 7 horas 33 minutos.
- Modalidad II: 7 horas 30 minutos
 - Personal con jornada a turnos de centros y hogares:
- Jornada a 2 turnos: 7 horas
- Jornada a tres turnos: 8 horas
- Una copia de la solicitud con el visto bueno de la jefatura o dirección correspondiente, se entregará en Normalización Lingüística (Alameda Recalde 30, 5ª planta).



12.2.1.3. Cursos de mañana dentro del horario de trabajo

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

Personas destinatarias:

Personal de los grupos I, II y IV, siempre que no tengan turnicidad y ocupen el puesto del que son titulares.

Condiciones

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

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

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

12.2.1.4. Cursos fuera del horario laboral

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

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

Personas destinatarias:

Personal de los grupos I, II, III, y IV. El personal laboral interino en reducción de jornada podrá realizar este curso siempre que el contrato abarque todo el período de duración del curso.

Condiciones:

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



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

En este tipo de cursos no existirá flexibilidad de horario.

Horario del personal los días de curso:

- **Personal que trabaja una tarde a la semana:** jornada de trabajo de 6 horas dentro de la flexibilidad establecida; la jornada no podrá acabar antes de las 14:00. En periodo de jornada intensiva la jornada de trabajo será de 5 horas y no podrá acabar antes de las 13:30.
Quedará exento del cumplimiento de la tarde de trabajo semanal que le corresponde, siempre que en dicha tarde tenga clase.
- **Personal que trabaja solamente de mañana:** jornada de trabajo de 6 horas y 20 minutos dentro de la flexibilidad establecida; la jornada no podrá acabar antes de las 14:00. En periodo de jornada intensiva la jornada de trabajo será de 5 horas y no podrá acabar antes de las 13:30.
- **Personal con jornada partida:** jornada de trabajo de 6 horas y 20 minutos dentro de la flexibilidad establecida; la jornada no podrá acabar antes de las 14:00. En periodo de jornada intensiva la jornada de trabajo será de 5 horas y no podrá acabar antes de las 13:30.
- **Personal con jornada a turnos a jornada completa:** el IFAS compensará la mitad de las horas de las que la persona asista al curso durante el tiempo de trabajo efectivo, mediante certificado que la misma entregará en el centro. Estas horas se pueden disfrutar hasta el 31 de diciembre del año de finalización de cada curso académico octubre-junio.
- **Personal con jornada a turnos en reducción de jornada:** el IFAS compensará la parte proporcional, en función de la reducción elegida, de la mitad de las horas de las que la persona asista al curso durante el tiempo de trabajo efectivo, mediante certificado que la misma entregará en el centro. Estas horas se pueden disfrutar hasta el 31 de diciembre del año de finalización de cada curso académico octubre-junio, siempre dentro del contrato que ha permitido la realización del curso.



12.2.1.5. Cursos de autoaprendizaje

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

Personas destinatarias:

Personal de los grupos I,II y III con turnicidad. El personal laboral interino en reducción de jornada podrá realizar este curso siempre que el contrato abarque todo el período de duración del curso.

Condiciones:

Se han de cursar fuera del horario laboral. El IVAP, en las convocatorias anuales de cursos, determinará el número de solicitudes que se podrán aprobar para el autoaprendizaje y el número de horas mínimo a realizar (de acuerdo con lo establecido por el IVAP en el comienzo del VI periodo de planificación, estos cursos como mínimo han de ser de 190 horas). Este tipo de curso no genera compensación.

Cursos de verano

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

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

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

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



12.2.1.6. Cursos de verano en internados

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

Características de los cursos de verano en internados:

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

Condiciones:

El personal que acuda al internado quedará libre de trabajo durante su duración.

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

12.2.1.7. Cursos intensivos de verano

Condiciones:

Se han de cursar fuera del horario laboral.

Jornada a realizar:

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

- **Personal con jornada a turnos a jornada completa:** el IFAS compensará la mitad de las horas de las que la persona asista al curso durante el tiempo de trabajo efectivo, mediante certificado que la misma entregará en el centro. Estas horas se pueden disfrutar, fuerza del período del planning de verano hasta el 31 de diciembre del año de realización del intensivo de verano.



- **Personal con jornada a turnos en reducción de jornada:** el IFAS compensará la parte proporcional, en función de la reducción elegida, de la mitad de las horas de las que la persona asista al curso durante el tiempo de trabajo efectivo, mediante certificado que la misma entregará en el centro. Estas horas se pueden disfrutar, fuerza del período del planning de verano hasta el 31 de diciembre del año de realización del intensivo de verano, siempre dentro del contrato que ha permitido la realización del curso.

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

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

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

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

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

En cualquier caso, para garantizar la eficacia de los recursos existentes, se establece el siguiente orden de prioridad entre los programas de formación para la promoción del



uso: EraMis, módulos de las unidades administrativas y módulos presenciales. Por otro lado, teniendo en cuenta el número de solicitudes, se priorizarán las unidades que tengan mayor probabilidad de éxito. Se valorarán la situación sociolingüística, las condiciones laborales y la voluntad del personal de la unidad.

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

12.2.2.1. EraMis (microplanes de uso)

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

En las unidades en las que se haya establecido un EraMi las horas de aprendizaje realizadas, fuera del horario de trabajo, para la consecución de sus objetivos, tendrán la misma compensación que la formación para puesto de trabajo.

12.2.2.2. Módulos de unidades administrativas

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

En este módulo las horas de aprendizaje realizadas, fuera del horario de trabajo, para la consecución de sus objetivos, tendrán la misma compensación que la formación para puesto de trabajo.



12.2.2.3. Módulos presenciales para la promoción del uso del euskera

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

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

Para participar en el módulo presencial, hay que tener acreditado el PL 2, o bien demostrar un conocimiento de euskera, a nivel oral, equivalente al PL2. La asistencia continuada a las actividades organizadas es obligatoria, salvo causa justificada.

En este módulo las horas de aprendizaje realizadas, fuera del horario de trabajo, para la consecución de sus objetivos, tendrán la misma compensación que la formación para puesto de trabajo.

12.2.2.4. Módulos on line

Dentro de estos módulos se incluyen los siguientes cursos: Administrazio hizkera 1.0, Administrazio hizkera 2.0 . Dichos cursos se ofertan dentro de la formación de desarrollo personal

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



13. Evaluación y seguimiento

Evaluación del plan de gestión a la finalización de cada año: tendría que recoger por centro/hogar/servicio los siguientes datos:

Personal que participa en el plan.

Las características principales de las acciones puestas en funcionamiento; se indicará si cada acción ha sido realizada, aplazada o abandonada.

Nivel de eficacia de estas acciones para la consecución de los objetivos acordados en el plan estratégico.

Pequeño análisis cualitativo: fortalezas y debilidades del plan anual y puntos de mejora y análisis cuantitativo a través del seguimiento de los indicadores. En función de estos aspectos, se determinarán las adaptaciones y medidas correctoras necesarias.

Evaluación final: el Área de Euskera llevará a cabo la medición del panel de los indicadores del marco EME, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos generales,

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



ANEXO:
PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL
EUSKERA DEL IFAS
EVALUACIÓN DEL V PERIODO DE
PLANIFICACIÓN



INDICE

Introducción.....	3
1. Metodología.....	3
2. Análisis de la información recogida.....	4
2.1. Perfil de las personas trabajadoras.....	4
2.1.1. Perfiles lingüísticos	
2.1.2. Competencia lingüística	
2.2. Lengua de servicio.....	7
2.2.1. Imagen	
2.2.2. Relaciones con las personas usuarias y familias	
2.3. Lengua de trabajo.....	11
2.3.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo	
2.3.2. Relaciones externas	
2.3.3. Gestión lingüística	
3. Conclusiones.....	18



Introducción

El Decreto 86/1997 regula el proceso para la normalización del uso del euskera en las administraciones. En el período 2013/2017 ha estado vigente el V periodo de planificación. Este es el informe de la evaluación de dicho periodo.

1. Metodología

Los resultados recogidos en el presente informe provienen de dos fuentes de datos:

- Persona responsable del área de Euskera
- Personas trabajadoras: se ha preguntado a una muestra.

En ambos casos se ha utilizado el cuestionario que para cada una de estas fuentes ha diseñado la Viceconsejería de Política Lingüística (con el asesoramiento y el soporte técnico de la Sociedad de Investigación Siadeco) para toda la Administración Pública de la Comunidad Autónoma Vasca.

A las personas trabajadoras se les ha enviado la encuesta para cumplimentarla on line. En los casos en los que ha habido problemas técnicos o no hayan tenido correo electrónico se ha hecho por teléfono.

En total se han hecho 120 encuestas durante los meses de junio y julio de 2018. La muestra ha sido aleatoria entre todo el personal fijo o en cobertura de vacante tanto euskaldun como castellano parlante.

La distribución de las personas trabajadoras encuestadas es la siguiente:

- En función del sexo:

Mujeres	85
Hombres	35



- En función del puesto de trabajo:

Técnico/a superior de integración social	12
Auxiliar sanitario/a	27
Técnicos/as UAR y SSCC	2
Camarera/o limpiadora	8
Cocinera/o-cocinero/a empleado de hogar- ayudante de cocina	7
Terapeuta ocupacional-fisioterapeuta-trabajador/a social-médico/a	10
Administrativo/a	10
Jefatura-dirección	8
Portero/a-ordenanza-encargado de almacén	3
Mandos intermedios	4
Educador/a de menores	15
Enfermera/o	14

2. Análisis de la información recogida

2.1. Perfil de las personas trabajadoras

2.1.1. Perfiles lingüísticos

PUESTOS DE TRABAJO	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Puestos de trabajo	881	100,00
Puestos de trabajo con fecha de preceptividad	647	73,61 %
Puestos de trabajo sin fecha de preceptividad	232	26,39 %



Grado de acreditación de los perfiles lingüísticos de los puestos con fecha de preceptividad:

PUESTOS DE TRABAJO	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Puestos de trabajo con fecha de preceptividad	647	100,00
Puestos de trabajo ocupados	628	95,95
Perfil del puesto acreditado	537	85,51 %
Nivel inferior acreditado	45	7,16 %
Sin acreditar nada	46	7,32 %
Puestos de trabajo vacíos	27	3,07 %

El 85 % de quienes ocupan los puestos con perfil preceptivo cumplen con la exigencia del perfil. Estamos por encima de la media de la CAV (82 %).

Grado de acreditación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo que no tienen asignada una fecha de preceptividad

PUESTOS DE TRABAJO	TOTAL	EN PORCENTAJE (%)
Puestos de trabajo sin fecha de preceptividad	232	100,00
Puestos de trabajo ocupados PL acreditado	224 68	96,55% 30,35%

Es decir, hay 68 personas más que ocupan un puesto de trabajo con el perfil lingüístico acreditado, a pesar de no ser obligatorio. En este caso también superamos la media de la CAPV (26,9 %).



2.1.2. Competencia lingüística

En lo que respecta a la competencia lingüística, se les ha preguntado cómo se desenvuelven a la hora de comprender, leer, hablar y escribir en euskera. Por lo tanto se ha recogido el dato declarado: la autopercepción de los y las trabajadoras. La comprensión es la que mejores niveles alcanza.

Competencia lingüística declarada de los trabajadores y las trabajadoras, según nivel de competencia (%):

Entiende :

- Nada: 1 %
- Algunas palabras: 2 %
- Algo: 7,1 %
- Bastante bien: 25,8 %
- Bien: 64,1 %

Lee:

- Nada: 4,5 %
- Algunas palabras: 1 %
- Algo: 11,5 %
- Bastante bien: 34,8 %
- Bien: 48,2 %

Capacidad oral y escrita de los y las trabajadoras:

Oral:

- Nada: 2 %
- Algunas palabras: 2 %
- Algo: 18 %
- Bastante bien: 29,9 %
- Bien: 48,1 %

Escrita:

- Nada: 5 %
- Algunas palabras: 2 %
- Algo: 18,9 %
- Bastante bien: 40,7 %
- Bien: 33,4 %

Un 78 % habla bien o bastante bien. Un 74 % escribe bien o bastante bien.



2.2. Lengua de servicio

Lengua en la que se desempeñan las funciones inherentes a un puesto de trabajo cuando se relaciona oralmente o por escrito con las personas usuarias y familias.

2.2.1. Imagen

Se han analizado las siguientes variables: la rotulación de los centros y servicios; elementos de la imagen corporativa (impresos, sobres...); publicaciones impresas; anuncios a través de los medios y la página web.

El bilingüismo es el modelo principal.

Utilización de las lenguas (%)

Rotulación:

- Bilingüe: 94,7 %
- En castellano; 5,3 %

Imagen corporativa:

- Bilingüe: 95,5 %
- En castellano; 4,5 %

Publicaciones impresas:

- Bilingüe: 100 %

Página web:

- Bilingüe: 93,9 %
- En castellano; 6,1 %

Anuncios:

- Bilingüe: 100 %



2.2.2. Relaciones con las personas usuarias y familias

2.2.2.1. Relaciones por escrito

Las variables que se han analizado son:

- Lengua en que envían los escritos las personas usuarias y familias.
- Lengua en que envía el IFAS los documentos a las personas usuarias y familias.
- Lengua en que responde el IFAS a las personas usuarias y familias que presentan escritos en euskera.

Utilización media de las lenguas en las relaciones escritas de las personas usuarias y familias (%)

Escritos de las personas usuarias y familias:

- En euskera: 1 %
- Bilingüe: 19 %
- En castellano: 80 %

Escritos del IFAS a las personas usuarias y familias:

- En euskera: 3,2 %
- Bilingüe: 32,55 %
- En castellano: 64,25 %

Respuesta a escritos presentados en euskera:

- En euskera: 35,89 %
- Bilingüe: 43,58 %
- En castellano: 20,51 %

La mayoría de los documentos enviados por las personas usuarias y familias están en castellano. También es la lengua mayoritaria en los escritos que les envía el IFAS. Con respecto a la lengua utilizada en la respuesta a escritos presentados en euskera por las personas usuarias y familias el 20,51 % han indicado que se responde en castellano.



2.2.2.2. Relaciones telefónicas

Se han utilizado estas variables:

- El saludo inicial de la persona trabajadora al coger el teléfono
- El saludo inicial de las personas usuarias y familias
- Lengua de las conversaciones por teléfono.

Uso de la lengua en las relaciones telefónicas con las personas usuarias y familias (%)

Saludo inicial de la persona trabajadora:

- En euskera: 44,57 %
- Tanto en euskera como en castellano: 19,27 %
- En castellano: 36,14 %

Saludo inicial de las personas usuarias y familias:

- En euskera: 12,34 %
- Tanto en euskera como en castellano: 17,28 %
- En castellano: 70,37 %

Toda la conversación telefónica:

- En euskera: 7,22 %
- Tanto en euskera como en castellano: 10,84 %
- En castellano: 81,92 %

Analizando el saludo inicial de las personas trabajadoras, el 44,57 % ha respondido que responden al teléfono en euskera; el 19,27 % ha respondido que lo hacen tanto en euskera como en castellano; el 36,14 % ha respondido que lo hacen únicamente en castellano.

En las otras dos variables analizadas se impone claramente el castellano.

2.2.2.3. Relación presencial

Se han utilizado las siguientes variables:

- El saludo inicial del personal trabajador
- El saludo inicial de las personas usuarias y familias
- Idioma de las conversaciones presenciales
- Respuesta que se les da a las personas usuarias y familias que solicitan una relación en euskera.



Utilización de la lengua en las relaciones presenciales (%):

Saludo inicial de la persona trabajadora:

- En euskera: 45,45 %
- Tanto en euskera como en castellano: 15,15 %
- En castellano: 45,45 %

Saludo inicial de las personas usuarias y familias:

- En euskera: 11,22 %
- Tanto en euskera como en castellano: 11,22 %
- En castellano: 77,55 %

Toda la conversación presencial:

- En euskera: 5,95 %
- Tanto en euskera como en castellano: 11,20 %
- En castellano: 82,95 %

Los y las que solicitan ser atendidas en euskera:

- En euskera: 66,66 %
- Tanto en euskera como en castellano: 9,52 %
- En castellano: 23,80 %

En lo que respecta a la lengua en la que se comunican a través del saludo inicial, el 45,45 % de las personas trabajadoras ha respondido que en las relaciones presenciales con las personas usuarias y familias el saludo inicial es en euskera, cifra muy parecida al saludo inicial por teléfono.

En lo relativo a la lengua que utilizan las personas usuarias y familias para llevar a cabo el saludo inicial, el 11,22 % comienza en euskera las relaciones presenciales, un punto menos que por teléfono.

Tomando en consideración las conversaciones presenciales al completo, en comparación con las conversaciones telefónicas, las conversaciones presenciales en euskera obtienen un punto menos.

Cómo se les responde a las personas usuarias y familias que prefieren la relación presencial en euskera, a la mayoría se les responde en euskera. Al 9 % en euskera en la misma medida que en castellano. Casi a un cuarto en castellano.



2.3. Lengua de trabajo

Una vez analizada la actividad hacia el exterior, se ha procedido a analizar la situación de las lenguas en la actividad interna del ifas.

2.3.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo

Se han analizado las relaciones internas tanto formales (reuniones...) como informales. Y también se ha analizado la lengua de las herramientas informáticas.

2.3.1.1. Relaciones por escrito

Se han tenido en cuenta tres variables para analizar la comunicación interna:

- La lengua de los documentos de las reuniones de trabajo (convocatoria, actas...), teniendo en cuenta las traducciones.
- La lengua de los documentos internos oficiales, teniendo en cuenta las traducciones.
- La lengua de los documentos informales (correos electrónicos, avisos...)

Uso medio de las lenguas en las comunicaciones internas escritas (%):

Documentos informales:

- En euskera: 6,31 %
- Bilingüe: 13,68 %
- En castellano: 80 %

Documentos oficiales:

- En euskera: 4,61 %
- Bilingüe: 24,61 %
- En castellano: 70,76 %

Documentos de reuniones:

- En euskera: 4,70 %
- Bilingüe: 16,47 %
- En castellano: 78,82 %

En las tres variables analizadas la mayoría de los documentos están en castellano. El modelo bilingüe gana fuerza en los documentos oficiales y llega a un cuarto. Es en los documentos informales donde más se utiliza el euskera (6,31 %).



2.3.1.2. Uso oral

También se ha observado el uso oral para poder analizar la comunicación interna:

- La lengua en que se realizan las reuniones de trabajo.
- La lengua utilizada con los compañeros y compañeras de trabajo.

Uso lingüístico de las relaciones verbales en las comunicaciones internas (%):

Reuniones de trabajo:

- En euskera: 2,94 %
- Bilingüe: 12,74 %
- En castellano: 84,31 %

Con compañeros y compañeras:

- En euskera: 7,84 %
- Bilingüe: 27,45 %
- En castellano: 64,70 %

Las reuniones de trabajo son sobre todo en castellano.

En las conversaciones entre compañeros y compañeras la utilización del euskera (8 %) y de ambas lenguas (27 %) es mayor que en las reuniones de trabajo, a pesar de que la mayoría de los y las trabajadoras tienen las conversaciones únicamente en castellano (65 %).

2.3.1.3. Aplicaciones informáticas

-Número de aplicaciones informáticas con versiones en euskera de las personas trabajadoras que han respondido al cuestionario (%):

- Todas: 4,91 %
- Más de la mitad: 4,91 %
- La mitad: 6,55 %
- Menos de la mitad: 39,34 %
- Ninguna: 44,26 %

El 10 % de las personas trabajadoras disponen de versiones en euskera de todas o de la mayoría de las aplicaciones informáticas que más utilizan, pero el 44 % no dispone de ninguna, y en el caso del 39 % dispone de versiones en euskera en una minoría de las aplicaciones.



2.3.1.4. Formación

Situación lingüística de los cursos ofertados al personal y los cursos realizados (%):

Ofertados:

- En euskera: 14,10 %
- Mitad en euskera y mitad en castellano: 26,05 %
- En castellano: 38,72 %
- No sé: 21,12 %

Realizados:

- En euskera: 9,41 %
- Mitad en euskera y mitad en castellano: 16,47 %
- En castellano: 75,28 %

Si se analiza la oferta de cursos, un 14 % afirma que todos los cursos se les han ofertado en euskera. Un 21 % desconoce en qué idioma se ofertan los cursos.

Si se observan los cursos realizados, un 75 % afirma que todos los cursos los han realizado en castellano.

2.3.2. Relaciones externas

En este apartado se va a analizar la lengua que utiliza el ifas en sus relaciones con las demás instituciones públicas y empresas privadas.

2.3.2.1. Las relaciones entre instituciones públicas

Las variables que se han analizado son:

- Lengua en que llegan los documentos escritos enviados desde otras instituciones públicas.
- Lengua en la que el IFAS remite los documentos escritos a otras instituciones, teniendo en cuenta también las traducciones.
- Lengua empleada por el personal del IFAS con trabajadores y trabajadoras de otras instituciones.



Uso medio de las lenguas que hace el ifas en las relaciones con otras instituciones (%):

Escritos desde instituciones públicas:

- En euskera: 4,47 %
- Bilingüe: 73,13 %
- En castellano: 22,38 %

Escritos a instituciones públicas:

- En euskera: 3,03 %
- Bilingüe: 33,33 %
- En castellano: 63,63 %

Relación verbal con instituciones:

- En euskera: 21,87 %
- Bilingüe: 14,06 %
- En castellano: 64,06 %

En lo que respecta a los documentos recibidos de las instituciones, el modelo bilingüe es el que domina claramente.

En cuanto a los documentos escritos enviados a otras instituciones, se imponen los que son únicamente en castellano.

Respecto a la comunicación verbal con las instituciones, la que se hace únicamente en euskera alcanza el 14 %.

2.3.2.2. Relaciones con las empresas privadas (proveedoras...)

Se ha realizado el análisis de las mismas variables.

Uso medio de las lenguas que hace el ifas en las relaciones con las empresas privadas (%):

Escritos desde empresas:

- En euskera: 0 %
- Bilingüe: 8,3 %
- En castellano: 91,66 %



Escritos a empresas:

- En euskera: 2,70 %
- Bilingüe: 5,40 %
- En castellano: 91,89 %

Relación verbal con empresas:

- En euskera: 1,35 %
- Bilingüe: 5,40 %
- En castellano: 93,24 %

Las empresas remiten prácticamente todos los documentos en castellano (92 %). A la hora de enviar a las empresas documentos escritos, la mayoría son también en castellano.

Si se toman en consideración las relaciones verbales con las empresas, también domina el castellano.

La diferencia es notable en las relaciones externas en función de si se trata de relaciones con otras instituciones públicas o con empresas privadas: se utiliza mucho más castellano con las empresas.

2.3.3. Gestión lingüística:

2.3.3.1. Criterios lingüísticos

La responsable del Área de Euskera ha indicado que sí se dispone de tales criterios en el “Reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales en el ámbito de actuación del ifas” y que su grado de cumplimiento es bajo.

También se le ha preguntado al personal en torno a los criterios lingüísticos: por un lado, se les ha preguntado si conocen los criterios correspondientes a sus puestos de trabajo, y, por otro lado, se les ha preguntado si los cumplen.

- Grado de conocimiento de los criterios lingüísticos por parte del personal (%):

- Mucho: 9,80 %
- Bastante: 44,11 %
- Poco: 23,52 %
- Nada: 22,54 %



-Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos por parte del personal (%):

- Mucho: 22,33 %
- Bastante: 25,24 %
- Poco: 24,27 %
- Nada: 3,88 %
- No los conozco: 24,27 %

En lo que respecta al grado de conocimiento de los criterios, el 46 % ha indicado que tiene un grado de conocimiento *poco o nada*; el 44 % ha indicado que tiene un grado de conocimiento *bastante* y el 10 % ha indicado que tiene un grado de conocimiento *mucho*.

Por otro lado, en lo que respecta al grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos, el 28 % ha indicado que los cumple *poco o nada*; un 24 % que *no los conoce* y el 47 % ha indicado que los cumple *mucho o bastante*.

2.3.3.2. Participación del personal en iniciativas para la normalización del euskera.

-Grado de participación de los y las trabajadoras en las iniciativas a favor de la normalización del euskera (%):

- Mucho: 10,75 %
- Poco: 30,10 %
- Nada: 27,95 %
- No ha habido iniciativas: 21,50 %
- No he podido participar: 9,67 %

Un 11 % de los y las trabajadoras que han respondido al cuestionario han tenido una participación *alta* en las actividades de normalización del euskera. Más de la mitad reconoce que su grado de participación ha sido *poco o nada*.

2.3.3.3. Valoración de la evolución del uso del euskera en el IFAS

-Valoración del personal trabajador sobre la evolución del IFAS:

- Muy positiva: 1,16 %
- Positiva: 30,23 %
- Ni positiva ni negativa: 46,51 %
- Negativa: 10,75 %
- Muy negativa: 3,48 %

Un 31 % valora positivamente la evolución, y son bastantes menos quienes creen que es negativa, un 14 %. Un 47 % se sitúa a medio camino; *ni positiva ni negativa*.



Se ha solicitado al personal que razone su valoración.

Quienes han opinado que es **Muy negativa** (3 %) han mencionado las siguientes causas: que aunque en general las personas tienen acreditado el perfil no lo usan o no son capaces de usarlo; que a veces expedientes en euskera se devuelven para que se envíen en castellano; que muchas personas responsables no cumplen el perfil; que no existe una oferta suficiente de cursos en euskera; que no existe el hábito de hablar ni escribir en euskera y que tienen que rellenar en castellano la aplicación informática de uso diario.

Quienes consideran **Negativa** la situación (11 %), han mencionado fundamentalmente el poco uso aunque las personas tengan el perfil. Otras razones que argumentan son: apoyo insuficiente a quienes quieren aprender euskera; el poco interés por el euskera; la falta de costumbre y el bajo número de personas usuarias y familias euskaldunes.

Un 47 % considera la evolución **Ni positiva, ni negativa**. Este grupo menciona los siguientes argumentos para esta valoración: insuficiente promoción y seguimiento del uso; pocas facilidades para el aprendizaje del euskera; aplicación informática de uso diario en castellano; el hábito de hablar en castellano; la limitación de la oferta de cursos; la carga de trabajo y la falta de tiempo que hacen que utilicemos el castellano; el mayor esfuerzo personal que supone el uso del euskera.

Quienes han considerado **Positiva** la evolución (30 %), se han referido principalmente al uso: consideran que se ha incrementado, el euskera se escucha y utiliza más. También indican: el aumento de conocimiento; los cursos para la acreditación de perfiles; las facilidades para su uso y el esfuerzo del personal.

Quienes han calificado de **Muy positiva** la evolución (1 %), ensalzan el avance en el uso en los últimos años.

3. Conclusiones

Estas son las conclusiones generales de esta evaluación del V. plan de normalización del uso del euskera del IFAS:

- El 85 % de quienes ocupan los puestos con perfil preceptivo lo cumplen.
- El 78 % de las personas encuestadas han declarado que hablan bien o bastante bien en euskera.
- El bilingüismo es el modelo principal en la imagen del IFAS.
- Casi la mitad del personal ha indicado que tiene costumbre de pronunciar el saludo inicial en euskera tanto cuando habla por teléfono como de manera presencial.
- En la conversación al completo, tanto telefónica como presencial, se impone el castellano.



- En la parte escrita, la presencia del castellano es mayoritaria tanto a nivel interno como en las relaciones con personas usuarias y familias.
- En el ámbito de las relaciones con instituciones públicas y empresas privadas, se utiliza mucho más el castellano con las empresas privadas.
- El grado de conocimiento de los criterios lingüísticos es alto para el 54 % y su grado de cumplimiento es alto para el 47 %.
- Un 31 % valora positivamente la evolución del uso del euskera, mientras que las opiniones negativas son muchas menos (14 %).