

2018

-

2022

# PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA

## AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ

PERIODO DE PLANIFICACIÓN 2018-2022



ZARAUZKO *U*DALA



UDALERRI  
EUSKALDUNEN  
MANKOMUNITATEA

## ÍNDICE

---

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. CONTEXTO DEL PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA .....	5
3. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO.....	9
4. DIAGNÓSTICO.....	10

### PRIMER EJE: LENGUA DE SERVICIO

1. Imagen corporativa
2. Relaciones con clientes (personas físicas) o ciudadanía

### SEGUNDO EJE: LENGUA DE TRABAJO

3. Comunicación interna y herramientas de trabajo
4. Gestión de personas
5. Relaciones externas
6. Sistema de gestión

### MATRIZ DAFO

5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE USO.....	47
6. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS 2018-2022.....	50

### PRIMER EJE: LENGUA DE SERVICIO

1. Imagen corporativa
2. Relaciones con clientes (personas físicas) o ciudadanía

### SEGUNDO EJE: LENGUA DE TRABAJO

3. Comunicación interna y herramientas de trabajo
4. Gestión de personas
5. Relaciones externas

6. Sistema de gestión

**7. CLASIFICACIÓN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.....63**

## 1. INTRODUCCIÓN

---

En este informe hemos recogido el Plan de Normalización del Uso del Euskera del Ayuntamiento de Zarautz. El objetivo de este documento es mostrar qué lugar ocupa la práctica del euskera en este Ayuntamiento, y qué pasos se deben dar para mejorar esa situación. Se recogen asimismo los criterios de UEMA, ya que serán referenciales en toda esta trayectoria. El Ayuntamiento de Zarautz aprobó el plan en la sesión plenaria del 27 de diciembre de 2018.

Este informe tendrá validez para el periodo 2018-2022, y con carácter anual se elaborará un plan de gestión, con el fin de definir las acciones destinadas a dar cumplimiento a los objetivos especificados en este plan.

El Departamento de Euskera de Zarautz ha elaborado este plan, teniendo en cuenta las indicaciones de UEMA, y ha contado con la participación del personal y representantes del Ayuntamiento. Se trata de un plan dirigido a todo el personal y todos/as los/las representantes del Ayuntamiento, puesto que una vez que el plan pase por el pleno, todos y todas deberán cumplir los criterios recogidos en el mismo.

## 2. CONTEXTO DEL PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA

---

La **Ley 10/1982**, de 24 de noviembre, **Básica de Normalización del Uso del Euskera** en la CAV, reconoce los derechos lingüísticos de la ciudadanía y establece las obligaciones que tienen las autoridades públicas en materia lingüística.

El artículo 14 de dicha ley, a fin de garantizar los derechos lingüísticos reconocidos a la ciudadanía para sus relaciones con la administración, prevé la euskaldunización del personal que está al servicio de las mismas, así como la obligación de determinar en las plantillas de las administraciones los puestos de trabajo para los que es preceptivo el conocimiento de las dos lenguas oficiales.

El título V de la **Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca**, y las normativas reglamentarias aprobadas por el Gobierno Vasco para su desarrollo destinadas a la normalización del uso del euskera en las administraciones públicas, además de ser el reflejo que debe tener la oficialidad en el ámbito de la función pública vasca, son también la base del proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas.

En el primer periodo de planificación vinculado a esto (1990-1995) el principal objetivo del proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas vascas fue ir capacitando de forma paulatina los recursos humanos de la administración para desenvolverse también en euskera.

Además de eso, con el objetivo de promover la lengua propia de Euskal Herria, **la mancomunidad de municipios vascos (UEMA)** del que forma parte este Ayuntamiento, en los estatutos que regulan su actuación establece que entre sus objetivos generales se encuentra, entre otros, posibilitar y garantizar el uso del euskera en la actividad administrativa interna de los ayuntamientos miembros y en todos los ámbitos municipales.

Así, UEMA acordó en 1995 poner en marcha una planificación para normalizar el uso del euskera en el ámbito de actuación de los ayuntamientos miembros y el año siguiente elaboró los primeros análisis.

El **Decreto<sup>1</sup> 86/1997** de la Comunidad Autónoma Vasca, de 15 de abril, que regula el segundo periodo de planificación, incorporó nuevos elementos a las normas del primer periodo de planificación.

Precisamente, en el primer periodo de planificación se dieron notables avances en el número de trabajadores con competencia lingüística en euskera. A partir del segundo periodo de planificación, se pone de manifiesto la preocupación por incrementar el uso del euskera en la administración y la necesidad de adoptar medidas complementarias para lograrlo.

Así, el Decreto 86/1997 impone a todas las administraciones públicas vascas la obligatoriedad de aprobar planes para la normalización del uso del euskera. Además, en el artículo 18 de dicho decreto se indican los elementos que deben recoger como mínimo esos planes.

El **objetivo principal** del plan de euskera es fortalecer e incrementar el uso del euskera en el Ayuntamiento, tanto como lengua de servicio como lengua de trabajo, con el fin de garantizar el uso del euskera y poder responder a los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

La ciudadanía tiene derecho a expresarse en cualquiera de las dos lenguas oficiales, oralmente o por escrito, en las relaciones que mantenga con el Ayuntamiento; a ser atendida en cualquiera de las dos lenguas oficiales; y a utilizar libremente, en su calidad de ciudadanos/as, cualquiera de las dos lenguas oficiales en todos los ámbitos de la vida municipal, así como en las relaciones y actos públicos y privados.

El Ayuntamiento garantizará esos derechos, y nadie será discriminado por razón de la lengua oficial que utilice o desee utilizar. El Ayuntamiento promoverá una política lingüística integradora, proporcionando los medios necesarios para garantizar la participación y convivencia ciudadana.

---

<sup>1</sup>El Decreto sigue en vigor y el Periodo de Planificación VI tendrá una vigencia del 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2022

Los **objetivos estratégicos** de este plan de euskera van a marcar las líneas principales en los que trabajar para lograr el objetivo principal:

1. Garantizar que el **euskera sea una lengua de servicio** en las relaciones con la ciudadanía, respetando en todo caso los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
2. Garantizar que el euskera sea la lengua utilizada en las **relaciones con otras administraciones**.
3. Garantizar que el euskera sea la **lengua de trabajo de la administración a nivel interno**.

7

Para la consecución de esos objetivos, el Ayuntamiento de Zarautz ha tenido en vigor el plan de uso para el periodo de planificación V (2013-2017). La Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco establece los plazos. El plan debía ser aprobado durante el primer año del periodo de planificación (es decir, en 2013), y el Ayuntamiento de Zarautz lo aprobó el 18 de diciembre de 2013 en sesión plenaria. En 2018 se inicia el periodo de planificación VI, que estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2022.

Para el periodo de planificación VI el Gobierno Vasco ha especificado diversas directrices, con el fin de dar un salto cualitativo en los siguiente ámbitos:

- Perfiles lingüísticos
- Política lingüística más allá de la voluntad
- Formación y capacitación lingüística específica
- Comunicaciones en euskera
- Oralidad
- Política de traducción
- Estandarización de documentos
- Comunicación de calidad

- Comunicación digital
- Criterios de uso de las lenguas oficiales
- Protocolo para personal y representantes políticos recién incorporados/as
- Formación general
- Criterios de contratación

Por lo tanto, en este plan de uso del Ayuntamiento esas directrices serán prioritarias.



### 3. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO

---

Para poder determinar las medidas generales que va a adoptar el Ayuntamiento en el periodo de planificación VI, es imprescindible conocer cuál es la situación actual; es decir, realizar el diagnóstico del uso del euskera en el Ayuntamiento.

Para realizar dicho diagnóstico, nos hemos basado en el **autodiagnóstico de la convocatoria Bikain y en el modelo de diagnóstico de Siadeco**. También hemos realizado una mediciones especiales en el registro y en el servicio de traducción, para completar el diagnóstico.

Para conocer la situación del Ayuntamiento, hemos hecho entrevistas a jefes/as departamentales y a varios/as trabajadores/as estratégicos/as del Ayuntamiento, y también hemos analizado la documentación que generan. Hemos entrevistado a veinte trabajadores/as: precisamente, a todos los jefes y jefas de los siguientes departamentos y varios/as trabajadores/as: Secretaría; Intervención; Tesorería, Servicios Sociales; Servicios Culturales; Biblioteca Municipal; Educación; Policía Municipal; Juventud; Urbanismo y Medio Ambiente; Participación y Agenda 21; Igualdad; Deportes, Turismo, Eventos y Fiestas; Servicio de Atención Ciudadana; Recursos Humanos y la sociedad municipal Zarautz-Lur S.A.

Partiendo de esa situación del Ayuntamiento, vamos a especificar, **a través de la aplicación Hizketa**, los objetivos estratégicos que se quieren alcanzar para el final del periodo de planificación y las medidas generales que hará suyas de aquí en adelante el Ayuntamiento. A su vez, especificaremos qué trabajadores/as municipales entran dentro del plan de uso.

Hemos remitido el plan de uso a la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, para que reciba informe favorable antes de llevarlo al Pleno.

El Pleno aprobará el plan de uso, y se constituirá la Comisión de Seguimiento que se encargará del seguimiento del plan, y el Ayuntamiento nombrará los miembros de dicha comisión.

## 4. DIAGNÓSTICO

### PRIMER EJE: LENGUA DE SERVICIO

#### 1. Imagen corporativa

10

#### Análisis de la situación

##### 1.1. Rotulación y audiovisuales

###### 1.1.1. Rotulación y audiovisuales

Respecto al paisaje lingüístico del Ayuntamiento y del resto de los edificios públicos (Sanz Enea, polideportivo, Policía Municipal...), la mayoría de los rótulos están exclusivamente en euskera; en algunas ocasiones, los horarios o las notas informativas son bilingües, dando prioridad al euskera.

En el edificio ubicado en la calle Zigordia 33, algunos de los últimos rótulos internos que se han colocados son bilingües (Servicios Sociales, Igualdad...).

La señalización vial que se coloca en la calle se pone en euskera siempre que sea posible, con pictogramas; y cuando no es posible, se pone en euskera y castellano, priorizando en todo caso al euskera.

La rotulación de los vehículos municipales está en euskera. En los uniformes de los/las agentes municipales los textos están en euskera, pero en las relaciones orales entre algunos/as municipales predomina el castellano, incluso cuando están en la calle prestando servicio (conversaciones presenciales, por talkie...), y eso también es parte de la imagen del Ayuntamiento.

El idioma que utilizan los/las trabajadores/as del Servicio de Atención Ciudadana entre ellos/as es el euskera.

Los mensajes de los ascensores públicos se emiten en euskera y castellano, en ese orden.

Los mensajes del contestador telefónico también se emiten en las dos lenguas, primero en euskera.

Cuando en el municipio se tiene que colocar alguna señal, panel u otro tipo de soporte fijo, algunos departamentos consultan al Departamento de Euskera, para hacer el trabajo de priorizar bien el euskera, pero otros departamentos no tienen interiorizada esa actitud y en algunos soportes el euskera no está suficientemente priorizado.

En servicios y obras contratados por el Ayuntamiento se establecen criterios lingüísticos, pero luego no se hace un seguimiento directo. En las obras, por ejemplo, desde la primera reunión se informa a los/las contratistas de los criterios a cumplir en materia de paisaje lingüístico, pero luego no se hace ninguna inspección propia en materia lingüística. El paisaje lingüístico que emplean es principalmente bilingüe, pero todavía se ven a veces señales en castellano. Por otra parte, dichas señalizaciones bilingües suelen estar redactadas siguiendo un bilingüismo equilibrado, y en algunos casos, además, se prioriza el castellano por encima del euskera.

## 1.2. Marketing, publicidad y actos públicos

### 1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería

Las guías de turismo normalmente se publican en más de un idioma, y en las publicaciones que estén en otra lengua que no sea el euskera se hace referencia al euskera. En esos textos se hace mención expresa, entre otros, a que el euskera es la lengua propia de Zarautz y que en las calles de Zarautz se escucha con mucha vitalidad. (Excepción: la guía de restaurantes y alojamientos; con las últimas novedades ha desaparecido la mención que se hace al euskera).

En cuanto a los carteles, folletos y demás publicaciones, algunos se publican exclusivamente en euskera, y otros son bilingües. Los que están dirigidos a grupos destinatarios euskaldunes (jóvenes, centros escolares, asociaciones que funcionen en euskera...) están principalmente en euskera. Por otra parte, cuando son bilingües, el

euskera figura en lugar prioritario, que se consigue tanto por el empleo de una grafía más oscura, como por la ubicación (antes del texto en castellano). Pero, en general, esas publicaciones se elaboran siguiendo un bilingüismo bastante equilibrado.

Algunos departamentos tienen bien interiorizadas las instrucciones para priorizar el euskera, y cuando tienen que publicar algo consultan en el Departamento de Euskera. Otros departamentos, en cambio, nos envían muy esporádicamente los carteles y demás escritos con carácter previo a su publicación, o muchas veces los envían cuando el diseño ya está totalmente cerrado.

La agenda mensual, la agenda de verano y el programa de Semana Santa se publican en las dos lenguas.

El Ayuntamiento de Zarautz no contrata mucha publicidad, pero la que suele realizar en el periódico *Hitza* y en la televisión Erlo es en euskera, y la que se publica en los periódicos *Diario Vasco* y *Noticias de Gipuzkoa*, normalmente en castellano.

Además de eso, el Departamento de Turismo realiza cerca del 90 % de su publicidad en Francia, y hasta la fecha todo en francés. Ahora, en la publicidad que hace en Iparraldea, han empezado a darle espacio al euskera, y por otra parte, en los publrreportajes que hacen en los periódicos franceses han empezado a hacer menciones sobre el idioma.

Algunos paneles publicitarios de la pista del polideportivo, de la zona deportiva Asti y de la piscina están en castellano. ZKE se encarga de los paneles publicitarios de la zona deportiva Asti y de la pista del polideportivo; y de la publicidad de la piscina, la asociación Balea.

A las empresas promotoras que quieren construir nuevas urbanizaciones en los terrenos del municipio no se les han impuesto criterios lingüísticos para la colocación de paneles publicitarios, y un panel de Salberdin está en euskera y el otro principalmente en castellano.

Respecto a los programas de fiestas, se hace un trabajo con la Comisión de Fiesta para priorizar bien el euskera. El año 2018 los siguientes programas han estado en euskera: las fiestas de Azken Portu, el programa de la comisión de fiestas de Iñurritza, el programa de Danda (sanpelayos) y las fiestas San Pedro de Elcano. O han sido bilingües, priorizando bien

el euskera: las fiestas de Santa Marina. O en un bilingüismo bastante equilibrado: las fiestas de Vista Alegre, las fiestas de Itxasmendi y las fiestas de Zelai-Ondo.

### 1.2.2. Actos públicos

El Ayuntamiento realiza en euskera las reuniones, actos o presentaciones en los que participan los/las técnicos/as y concejales municipales, o de forma bilingüe, priorizando el euskera. En los procesos participativos, por ejemplo, en las reuniones informativas (reunión informativa sobre los presupuestos, reunión informativa sobre el ascensor de Azken Portu Goiko...) que se han hecho barrio por barrio, se ha actuado de modo diferente, según el barrio: en algunos totalmente en euskera, en otros principalmente en euskera, con un resumen en castellano; y en algún otro sea ha hecho una reunión en euskera y otro en castellano.

Los espectáculos para niños, niñas y jóvenes se organizan en euskera. (Día de las Cuadrillas, visitas guiadas para conocer la biblioteca para alumnos y alumnas de los centros escolares, las organizadas en la ludoteca o en el Gazteleku...).

El euskera tiene una gran presencia en muchos otros actos (Euskal Jaiak, Cross Euskal Kosta, Triatlón de Zarautz...), pero también hay cosas que hay que mejorar en materia lingüística: la feria medieval, algunas competiciones de surf...

Al organizar conferencias y cursos, en general, los departamentos tienen muy en cuenta el euskera, y por ejemplo, la mayoría de los cursos del polideportivo, los del Departamento de Prevención... son en euskera; no obstante, también hay algunos que se imparten en castellano: los organizados específicamente para inmigrantes, algunos cursos y conferencias de la escuela de empoderamiento y de las jornadas sobre violencia machista, Mugibil, cursos de yoga y pilates del polideportivo...

Además, el Ayuntamiento también otorga licencias para eventos, y en esas actividades la mayoría de las veces se incluyen criterios lingüísticos. No siempre se cumplen: en las

conferencias que organizan en el Gazteleku y el polideportivo asociaciones no municipales, el campeonato de surf Siroko, la organizada por Hondarkayak el 12 de octubre en la playa...

En las presentaciones de las exposiciones de Sanz Enea, suelen proceder según la competencia lingüística del artista: si el artista se desenvuelve bien, en las dos lenguas, y en otros casos, en castellano.

En Kalerki hay muchos espectáculos que vienen del extranjero, y utilizan lenguas que no son euskera.

Hasta este año ha venido todos los años Il Circo Italiano, y el espectáculo era principalmente en castellano, pero en un intento de hacer espacio al euskera el último año pusieron un/una presentador/a en euskera. Este año ha venido por primera vez Gure Zirkua, y el espectáculo ha sido totalmente en euskera.

Algunas campañas que vienen hechas por otras instituciones (Ihobe, Ecoembes, Departamento de Salud) las hemos recibido en un bilingüismo totalmente equilibrado, y en algunos casos, además, priorizan más el castellano que el euskera.

### 1.3. Entorno digital

#### 1.3.1. Contenido del sitio web y redes sociales

El sitio web principal del Ayuntamiento de Zarautz está en euskera y castellano, y todos los contenidos están en las dos lenguas, salvo algunas excepciones.

La página web del Departamento de Cultura también es bilingüe.

La página web del Departamento de Turismo está en cuatro lenguas.

El Ayuntamiento de Zarautz utiliza el dominio .eus, también en las direcciones electrónicas del personal.

En Facebook y Twitter se difunden los mensajes en las dos lenguas, en general: primero en euskera y luego en castellano. Los Facebook de los departamentos de Euskera, Cultura y Prevención están principalmente en euskera.

Ahora que estamos renovando el sitio web, en el apartado de turismo van a incluir un apartado sobre la lengua, mostrando un mensaje diferentes en función del perfil de idioma de la persona destinataria.

El Departamento de Juventud tiene un blog, y aunque está principalmente en euskera, algunas informaciones y noticias para jóvenes están en los dos idiomas.

Los siguientes blogs de inmigración ya están cerrados, no se alimentan:

<http://migrazioa.blogspot.com.es>

<http://migracionesydiversidad.blogspot.com.es/>

En el blog del Departamento de Prevención predomina el euskera.

Igualdad tiene dos blogs: uno en euskera y el otro en castellano, y disponen de toda la información en las dos lenguas. Todo lo que generan en Facebook lo generan en las dos lenguas. En algunas ocasiones, comparten noticias generadas por terceros (sobre todo de Emakunde), y algunos de esos mensajes se difunden en castellano.

El Departamento de Participación y Agenda21 está preparando su sitio web, y va a tener dos canales: uno en euskera y otro en castellano.

El Ayuntamiento está preparando el servicio telemático para la ciudadanía. Será bilingüe, y ofrecerá dos versiones de cada documento: una versión en euskera y otra bilingüe.

1. IMAGEN CORPORATIVA	DIFUSIÓN	
	Euskera	Bilingüe
ROTULACIÓN Y AUDIOVISUALES (E)	90 %	10 %

PUBLICACIONES, ANUNCIOS, CAMPAÑAS PUBLICITARIAS, NOTAS DE PRENSA Y PAPELERÍA (E)	30 %	60 %
ACTOS PÚBLICOS (S)	81 %	
CURSOS Y ACTIVIDADES DIRIGIDOS A LA CIUDADANÍA (E)	60 %	20 %
CONTENIDO DEL SITIO WEB Y REDES SOCIALES (E)	10 %	90 %

(E) Estimación

(S) Dato recogido con la encuesta de Siadeco

(N) Medición especial

## 2. Relaciones con clientes (personas físicas) o ciudadanía

### Análisis de la situación

#### 2.1. Comunicación escrita con clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto

##### 2.1.1. Relaciones escritas

El Ayuntamiento responde en euskera a las solicitudes que se formulan en euskera, y en las dos lenguas a las que se realizan en castellano.

Respecto a los impresos, el Ayuntamiento tiene dos modelos: por una parte, exclusivamente en euskera (y es este el que se ofrece a la ciudadanía), y por otra parte, bilingüe, priorizando el euskera (se ofrece a los no euskaldunes).



Todos los modelos que están en Zerbikat están en euskera y en versión bilingüe. Aunque esa sea la pauta de actuación general, también hay excepciones, y en algunos casos se ofrecen impresos bilingües por inercia.

El Ayuntamiento trata de tener en cuenta en sus comunicaciones masivas la lengua de las personas destinatarias, pero no dispone de ningún sistema para gestionar la opción lingüística de la ciudadanía. (Igualdad dispone de una base de datos de las personas usuarias del Departamento, y respetando la opción lingüística de cada una, hacen las comunicaciones en euskera o en las dos lenguas).

A los ciudadanos y ciudadanas que acuden a empadronarse se les pregunta en qué idioma quieren tener las relaciones con el Ayuntamiento, pero en estos momentos el dato de la opción lingüística no está accesible para todos/as, ni siquiera está vinculada a la aplicación para la gestión de expedientes.

Las comunicaciones generales para la ciudadanía se elaboran principalmente en las dos lenguas, en un bilingüismo bastante equilibrado.

Las relaciones con los grupos destinatarios euskaldunes (niños, niñas y jóvenes, asociaciones deportivas y culturales del municipios...) son en euskera, y las relaciones de muchos departamentos principalmente son exclusivamente en euskera (Cultura, Juventud, Educación, Fiestas...).

Los certificados de empadronamiento que se obtienen electrónicamente a través de IZFE son bilingües, por defecto.

Las multas se ponen en euskera. Las denuncias, en la lengua que prefiera la persona denunciante; en euskera más que en castellano.

En las comunicaciones vía email, a los mensajes en euskera se les responde en euskera, pero a los mensajes en castellano, en general, en castellano.

Los datos generales están recogidos al final del apartado, pero mostramos aquí algunos complementarios:

Fuente: encuesta de Siadeco	Euskera	Bilingüe
<b>ESCRITOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA</b>	45,8 %	7,4 %

Por otra parte, analizando los registros de entrada y salida, hemos extraído estos datos:

Fuente: Medición especial	Euskera	Bilingüe
<b>ESCRITOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA</b>	26,6 %	27,5 %
<b>ESCRITOS REMITIDOS A LA CIUDADANÍA</b>	44,31 %	54,76 %

## 2.2. Comunicación oral con clientes (personas físicas) y ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto

### 2.2.1. Atención

La primera palabra es en euskera, tanto en la atención presencial como telefónica. El personal municipal tiene totalmente interiorizado decir lo siguiente o algo similar: “Zarauzko Udala. Egun on!” (Ayuntamiento de Zarautz, buenos días!). El contestador del Ayuntamiento de Zarautz está en euskera y en castellano, en ese orden.

La excepción es la atención presencial que se hace a las personas habitantes no euskaldunes conocidas, cuando es sabido que no saben euskera.

### 2.2.2. Relaciones orales por teléfono, en red y presenciales

El Ayuntamiento inicia su atención en euskera, y mantiene la conversación en euskera con los ciudadanos y ciudadanas que continúan en euskera.

Las reuniones que se mantienen con la ciudadanía y con asociaciones y entidades del municipio también son principalmente en euskera: Consejo Escolar Municipal, reuniones de coordinación para la organización de actos y actividades, reuniones del Consejo de Igualdad, Foro de Coeducación, Consejo Asesor de Planificación Urbanística...

19

### 2.2.3. Respuestas en euskera a la demanda en euskera

El Ayuntamiento sistemáticamente presta su servicio en euskera a aquellos ciudadanos y ciudadanas que se dirigen en euskera al Ayuntamiento.

2. RELACIONES CON CLIENTES O CIUDADANÍA	DIFUSIÓN	
	Euskera	Bilingüe
RELACIONES ESCRITAS <sup>2</sup> (S)	48,6 %	48,7 %
RESPUESTAS EN EUSKERA A LA DEMANDA EN EUSKERA (S)	91,3 %	5,2 %
ATENCIÓN (S, telefónica)	98,4 %	
RELACIONES ORALES POR TELEFONO, EN RED Y PRESENCIALES (S, presencial)	73 %	
RESPUESTAS EN EUSKERA A LA DEMANDA EN EUSKERA (S)	98,1 %	

(S) Dato recogido con la encuesta de Siadeco

<sup>2</sup> Aquí hemos indicado los porcentajes de los documentos REMITIDOS por el Ayuntamiento a la ciudadanía (los reconocidos por parte del personal en las encuestas de Siadeco). Los porcentajes de los documentos RECIBIDOS están expuestos en el análisis de la situación.

## SEGUNDO EJE: LENGUA DE TRABAJO

---

### 3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

20

#### 3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo

Los elementos visibles (calendarios, murales...) están principalmente en euskera, y hay algunos bilingües. Los textos de la máquina de café están en euskera, pero los demás mensajes están en castellano. Las fotocopiadoras-impresoras están en castellano.

Las carpetas de los expedientes están en euskera, y las de la Intranet principalmente también; igualmente, otros tipos de avisos colocados por el personal también. (los que se cuelgan en el Portal del Empleado/a...)

#### 3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal

##### 3.2.1. Herramienta de información y/o comunicación

Se realiza a través del correo electrónico y del Portal del Empleado/a, en euskera.

##### 3.2.2. Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo

Las actas de la Junta de Gobierno Local y las actas del pleno se hacen en los dos idiomas, en euskera y en castellano, ya que en el libro de acta se recoge de ese modo, de forma bilingüe, y porque las actas de los plenos, además, se cuelgan en el sitio web.

Los decretos se redactan en euskera o en las dos lenguas, en función de quién sea el/la destinatario/a, y así se recogen en el libro de los decretos: algunos están exclusivamente en euskera y otros son bilingües.

Esas actas se remiten a la Delegación del Gobierno en las dos lenguas; y los decretos, en euskera o en las dos lenguas, tal y como están.

### 3.2.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad

Los documentos de procedimiento interno se crean principalmente en euskera, pero aún sigue siendo bastante significativo el número de informes que se generan en castellano.

En la Policía Municipal, están en euskera los informes diarios, las instrucciones diarias que realiza el jefe o jefa de la Policía Municipal... los partes de accidente, en cambio, la mitad están en euskera y la mitad en castellano, más o menos. Cuando los accidentes y atestados son complejos o cabe la posibilidad de que terminen en los juzgados, se realizan principalmente en castellano.

Algunos documentos generados en euskera se deben traducir para completar el expediente; por ejemplo, porque la persona gestora ajena al Ayuntamiento (compañías de seguro...) no saben euskera.

En el Departamento de Obras Públicas se realizan en castellano muchos de los informes de valoración de las convocatorias de contratación, por ejemplo, los relativos al Sobre B. Las empresas presentan sus propuestas en castellano, y exige un esfuerzo especial al personal técnico trabajar en euskera porque suelen ser informes extensos, y porque hacen referencia a las ofertas de las propuestas de las empresas. Los informes de valoración relativos al Sobre C, en cambio, se redactan principalmente en euskera, ya que suelen ser más breves y más repetitivos.

En Urbanismo trabajan principalmente en euskera, y generan la documentación en euskera. Cuando a petición de la persona destinataria se debe traducir, lo traducen en el propio departamento o lo remiten a los/las traductores/as para su traducción.

## 3.3. Comunicación oral vertical y horizontal

### 3.3.1. Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas

Las reuniones de trabajo internas se desarrollan principalmente en euskera, a pesar de que algunos/as trabajadores/as muestren una tendencia al castellano. Según los datos

reconocidos por el personal, el 94,7 % de las relaciones orales de las reuniones de trabajo son en euskera.

### 3.3.2. Relaciones telefónicas internas

Las relaciones telefónicas internas en general son en euskera.

### 3.3.3. Relaciones presenciales internas

Las relaciones presenciales internas en general son en euskera. No obstante, en algunos casos se detecta una tendencia al castellano, y a veces, por inercia, inducen también al castellano a las personas que están alrededor.

## 3.4. Recursos informáticos

### 3.4.1. Número de instalaciones de las versiones en euskera

De acuerdo a los datos reconocidos por el personal, los puesto de trabajo que tienen instalados programas y aplicaciones informáticas (Outlook, Office, etc...) en euskera son el 90 %.

El personal de Turismo tiene en euskera el programa del almacenaje y el programa de ocupación, el programa de Itourbask. Las aplicaciones especiales de Servicios Sociales se ofrecen en euskera y en castellano, y el personal, en general, utiliza la versión en euskera (Gizartenet, Extranet, Balora). En Juventud, tiene el Salto Sistem en euskera (antes estaba en castellano). En Contratación, el perfil del contratante y la plataforma de contratos están en euskera. Todas las aplicaciones del polideportivo están contratadas en las dos lenguas. En cambio, el programa del inventario del Ayuntamiento está en castellano, y el programa Asic-s que utilizan en la biblioteca también. La mayoría de las pantallas de la máquina del Servicio de Atención Ciudadana, están traducidas al euskera, y las que quedan en castellano no se pueden cambiar, porque se conecta a una aplicación de Madrid. La aplicación de presupuestos de IZFE está en euskera y en castellano, y da la opción de generar informes en euskera, en castellano o bilingües. Los datos de Intervención los remiten a la Diputación

Foral de Gipuzkoa a través del servicio Gipuzkoatariko Gunea, y la aplicación está en euskera y en castellano. En la Policía Municipal, la aplicación Eurocop está en castellano, pero ahí generan los informes en euskera. Autocad está en castellano.

El Portal del Empleado/a está disponible en euskera y en castellano, pero el canal en euskera necesita unas adecuaciones en materia de corrección lingüística, y además, muchas veces cambia automáticamente a la versión en castellano.

23

### 3.4.2. Uso de versiones en euskera

Según los datos reconocidos por el personal, el 72,4 % utilizan versiones en euskera.

Algunos/as trabajadores/as, en cambio, tienen esas aplicaciones instaladas en castellano. Las aplicaciones de IZFE (Sareko...) por ejemplo, se ofrecen en las dos lenguas, pero algunos dicen que les resulta difícil trabajar con los códigos en euskera, y que por eso tienen instalada la versión en castellano.

3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO	DIFUSIÓN	
	Euskera	Bilingüe
PAISAJE LINGÜÍSTICO VINCULADO AL TRABAJO (E)	80 %	10 %
HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN Y/O COMUNICACIÓN (E)	100 %	0 %
DOCUMENTACIÓN ESCRITA RELACIONADA CON LAS REUNIONES DE TRABAJO (S)	91 %	6,7 %
COMUNICACIÓN ESCRITA EN LAS RELACIONES INTERNAS DE LA ENTIDAD (S)	92 %	6,9 %
COMUNICACIÓN ORAL EN LAS REUNIONES DE TRABAJO INTERNAS (S)	94,7 %	
RELACIONES TELEFÓNICAS INTERNAS (E)	75 %	

RELACIONES PRESENCIALES INTERNAS (S)	91 %	
NÚMERO DE INSTALACIONES DE VERSIONES EN EUSKERA (E)	90 %	
USO DE VERSIONES EN EUSKERA (S)	72,4 %	

(E) Estimación

(S) Dato recogido con la encuesta de Siadeco

(N) Medición especial

## 4. Gestión de personas

### 4.1. Gestión de personas

#### 4.1.1. Gestión de personas

En el Ayuntamiento de Zarautz se utiliza el Portal del Empleado/a para los permisos, vacaciones y otro tipo de solicitudes, y está en euskera y en castellano. La versión en euskera tiene muchos errores y se tiene que corregir en materia lingüística; además, muchas veces, a pesar de tener elegido el canal en euskera, muchos apartados se muestran en castellano. Las nóminas también se imprimen desde ahí, y están en euskera. También hay una aplicación para elaborar las nóminas, y es bilingüe. Los datos de esta aplicación pasan al Portal del Empleado/a.

El personal de Recursos Humanos cuelga las notificaciones y la información de interés para el personal (calendarios, planes de formación, normativa...) exclusivamente en euskera.

Las propuestas de nombramiento y actas de toma de posesión de cargo se tramitan en euskera.

Los documentos 10T para la declaración de la renta también se elaboran en euskera.



En la acogida de personal nuevo, desde el Departamento de Recursos Humanos se distribuye una hoja informativa sobre los criterios lingüísticos del Ayuntamiento.

El personal del Departamento de Euskera ofrece el primer día a los/las nuevos/as agentes municipales de verano una sesión de acogida sobre los criterios lingüísticos del Ayuntamiento.

25

## 4.2 Formación laboral

### 4.2.1. Formación laboral

Sobre las últimas formaciones generales organizadas en el Ayuntamiento, algunas han sido en euskera (sobre la ordenanza de Igualdad y sobre el Euskaraldia) y otros en castellano (sobre la ley 39/2015 y sobre la gestión económico-financiera).

Además, el personal municipal participa en cursos organizados por entidades externas. Disponemos de la lista de los cursos realizados, pero no se recoge el dato del idioma. No obstante, si tenemos en cuenta los cursos incluidos por IVAP en el plan de formación para el 2018, y sin contar los relativos a la capacitación lingüística, todavía el 79 % de los cursos se imparten en castellano. Respecto a la capacitación lingüística, 4 han sido ofertados en castellano, 94 en euskera y 24 en otras lenguas extranjeras.

Los/las monitores/as del polideportivo también reciben en euskera los cursos organizados por el Gobierno Vasco, a través de IKASFIT; el último de ellos, ha sido un curso sobre legionella que ha recibido un/a trabajador/a en castellano, pero eso ha sido algo puntual. El curso de la Federación de Deporte Adaptado lo han recibido en euskera.

La formación recibida por los/las agentes municipales en Arkauti ha sido en castellano.

Además de eso, en el curso 2018-2019 6 trabajadores/as están en grupos regulares del euskaltegi municipal (3 trabajadores/as preparando el PL 4, 2 trabajadores/as preparando el PL 3 y uno/a en el nivel A2A1); otros 5 trabajadores/as reciben curso de capacitación con

carácter bisemanal y tenemos previsto ofrecer al equipo de turismo un curso de 12 horas para la capacitación en euskera, en torno a febrero de 2019.

Durante el curso 2017-2018 también 26 trabajadores/as realizaron algún curso en euskaltegi o recibieron sesiones de capacitación, y entre los/las que se encuentran 7 municipales de atestados a quienes ofrecimos capacitación.

En el curso 2016-2017, en cambio, 5 trabajadores/as realizaron cursos de euskera en euskaltegi, y otros/as 19 recibieron capacitación, entre ellos, todos/as los/las municipales de atestados.

Como consecuencia de la capacitación impartida a los/las municipales de atestados, la creación en euskera ha aumentado, pero muchos/as municipales de atestados son interinos/as y hay una gran movilidad. Algunos de esos/as municipales que han recibido capacitación lingüística ya no están trabajando como municipales de atestados.

En el curso 2015-2016 55 trabajadores/as municipales recibieron el curso “Administrazio idazkiak I: bilera-akta, iragarkia eta txostena” (escritos administrativos I: acta de reunión, anuncio e informe). Además, otros/as 12 trabajadores/as también realizaron cursos en euskaltegi o recibieron capacitación.

#### 4.2.2. Gestión de cursos

El Ayuntamiento tiene elaborada la normativa de formación, y antes de cada curso el trabajador o trabajadora tiene que rellenar una ficha. Esa solicitud está exclusivamente en euskera, pero en ella no se especifica el idioma en que se imparte el curso, y por lo tanto, no podemos saber con certeza en qué idioma ha recibido esos cursos el personal, y por eso hemos hecho una estimación.

Aunque los cursos de Arkauti son en castellano, la gestión de esos cursos (información sobre los cursos...) ahora es bilingüe, a diferencia de antes. Antes era en castellano.

4.GESTIÓN DE PERSONAS	DIFUSIÓN	
	Euskera	Bilingüe
GESTIÓN DE PERSONAS (E)	80 %	20 %
FORMACIÓN LABORAL (E)	30 %	
GESTIÓN DE CURSOS (E)	85 %	15 %

(E) Estimación

(S) Dato recogido con la encuesta de Siadeco

(N) Medición especial

## 5. Relaciones externas

### 5.1. Administración

#### 5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones

UEMA tiene acordado que las relaciones escritas con la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Gobierno Vasco serán exclusivamente en euskera, para los ayuntamientos de UEMA que así lo requieran, y el Ayuntamiento de Zarautz tiene hecha esa solicitud. Con algunos departamentos se cumple (Hacienda de Gipuzkoa, Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco...), pero muchos otros continúan enviando documentación bilingüe.

En la tabla que figura al final de este punto hemos puesto los datos de REMITIDOS, porque el Ayuntamiento puede actuar directamente sobre ellos. No obstante, también

disponemos de los RECIBIDOS. Los datos de estos últimos son peores que los de enviados, desde la perspectiva del uso del euskera:

Fuente: encuesta de Siadeco	Euskera	Bilingüe
<b>ESCRITOS RECIBIDOS DE LAS ADMINISTRACIONES</b>	36,6 %	54,9 %

28

Por otra parte, analizando los registros de entrada y salida, hemos recogido estos datos:

Fuente: medición especial	Euskera	Bilingüe
<b>ESCRITOS RECIBIDOS DE LAS ADMINISTRACIONES</b>	%37,2	% 54,3
<b>ESCRITOS REMITIDOS A LAS ADMINISTRACIONES</b>	% 74,9	% 23,3

Los documentos enviados al juzgado son en su mayoría bilingües, y cuando se ha remitido exclusivamente en euskera, nos han solicitado específicamente que enviemos documentación bilingüe. A la Delegación de Gobierno se remiten en las dos lenguas las actas de la Junta de Gobierno Local y del pleno, y a la Dirección de Costas dependiente del Gobierno de España también se envía la documentación en las dos lenguas o en castellano. Desde los juzgados se reciben los oficios en las dos lenguas, pero las sentencias en castellano.

### 5.1.2. Relaciones orales con las administraciones

El personal del Ayuntamiento de Zarautz habla en euskera en su mayor parte con el personal de otros ayuntamientos, de la Diputación y del Gobierno Vasco. No obstante, de vez en cuando se encuentran con personal que no tiene competencia suficiente en euskera.

En todo caso, en los últimos años la situación está cambiando, las generaciones más jóvenes son euskaldunes en la mayoría de los casos. Se habla más en euskera con el personal de la Diputación que con el del Gobierno Vasco.

## 5.2. Entidades privadas: clientes (personas físicas), entidades financieras y proveedores de productos y servicios, etc.

29

### 5.2.1. Relaciones escritas con entidades privadas

Las relaciones escritas con entidades privadas son bilingües en muchos casos. Salvo excepciones, en todos los contratos que realiza el Ayuntamiento hoy en día se incluyen criterios lingüísticos, y además de establecer condiciones para la prestación del servicio en euskera, se establecen varios requisitos para que la comunicación con el Ayuntamiento sea en euskera. En los contratos de obra esta última condición no se cumple siempre, porque tienen dificultades para encontrar interlocutores/as euskaldunes.

En el periodo 2013-2017 se han especificado condiciones lingüísticas en la mayoría de licitaciones de contratos. En el 2018, por ejemplo, hemos incluido en todos los contratos abiertos los criterios lingüísticos, en un total de 25 contratos. El personal técnico de contratación tiene muy asumido ese tema, y también en general, el resto del personal.

Respecto a varias empresas que trabajan con el Ayuntamiento, la relación es exclusivamente en euskera, sobre todo con aquellos que prestan el servicio principalmente en euskera: la empresa que gestiona el polideportivo (BPXport), la empresa que gestiona el Gazteleku y la ludoteca (Kabia), con quienes prestan servicio en los centros escolares (Emun)...

La empresa que se encarga de la atención sanitaria del personal municipal (IMQ) también da la opción de recibir los informes de las revisiones sanitarias en euskera.

Con las entidades Kutxabank y Laboralkutxa también la mayor parte de la relación es en euskera (las órdenes de pago que se remiten a esas entidades son en euskera). En el año

2016, además, UEMA suscribió un convenio con esas entidades, para fortalecer las relaciones en euskera.

Hace unos años el Ayuntamiento puso en marcha una campaña para que las empresas que trabajaban para el Ayuntamiento presentasen sus facturas, albaranes... en euskera, y como consecuencia de eso, ha aumentado el número de facturas en euskera. Hoy en día, no obstante, muchos presentan las facturas vía electrónica, y el modelo del Departamento de Hacienda de la Diputación Foral de Gipuzkoa es bilingüe.

El sector de obras y construcción, fuera del ayuntamiento, se trata de un ámbito que en absoluto es muy euskaldun, e incluso el personal euskaldun, al menos a partir de cierta edad, no tiene costumbre de escribir en euskera. La mayoría de las actas de obra se redactan en castellano. Ese ambiente no euskaldun deseuskalduniza el trabajo de los/las técnicos/as municipales, o al menos, dificulta que realicen su trabajo en euskera.

### 5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas

A través de los criterios lingüísticos incluidos en los contratos, a las empresas se les exige que dispongan de interlocución en euskera, y el personal tiene instrucciones de hablar en euskera siempre que sea posible.

En ese sentido, ha habido mejoras en las relaciones orales con entidades privadas, pero todavía en algunos ámbitos sobre todo, cuesta encontrar interlocutores/as euskaldunes, por ejemplo, en el sector de obras.

Las reuniones del sector de comercio se dan principalmente en castellano, porque algunos/as participantes no saben euskera.

### 5.3. Otras relaciones: aliados, empresas del grupos, entidades colaboradoras, etc.

#### 5.3.1. Relaciones escritas con otras entidades

El Ayuntamiento se comunica principalmente en euskera con las asociaciones y agentes del municipio: asociaciones deportivas y culturales, asociaciones de vecinos/as...

La mayor parte de los documentos de notaría se redactan en bilingüe. Por otra lado, hay documentos como el de la reparcelación que se envían en castellano, porque en el registro de la propiedad se inscriben en castellano.

#### 5.3.2. Relaciones orales con otras entidades

El personal municipal se comunica principalmente en euskera.

5. RELACIONES EXTERNAS	DIFUSIÓN	
	Euskera	Bilingüe
RELACIONES ESCRITAS CON LAS ADMINISTRACIONES <sup>3</sup> (S)	79,3 %	20,1 %
RELACIONES ORALES CON LAS ADMINISTRACIONES (S)	90 %	
RELACIONES ESCRITAS CON ENTIDADES PRIVADAS (S)	65,1 %	24 %
RELACIONES ORALES CON ENTIDADES PRIVADAS (S)	77,1 %	
RELACIONES ESCRITAS CON OTRAS ENTIDADES (S)	70 %	15 %
RELACIONES ORALES CON OTRAS ENTIDADES (S)	80 %	

(E) Estimación

(S) Dato recogido con la encuesta de Siadeco

(N) Medición especial

<sup>3</sup> Aquí hemos indicado los porcentajes de los documentos ENVIADOS por el Ayuntamiento a otras administraciones, y en las líneas inferiores, a las entidades privadas. Los datos correspondientes a otras entidades se han extraído de las entrevistas.

## 6. Sistema de gestión

### 6.1. ESTRATEGIA: integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión

6.1.1. Planteamiento para la gestión lingüística, con una visión a largo plazo y objetivos a corto o medio plazo, y evaluación de dicho proceso.

32

El Ayuntamiento de Zarautz ha tenido en vigor el plan de uso para el periodo de 2013-2017. El Gobierno Vasco o la Viceconsejería de Políticas Lingüística establece los plazos. El plan se debía aprobar durante el primer año del periodo de planificación (esto es, en 2013) y el Ayuntamiento de Zarautz lo aprobó en el pleno del 18 de diciembre de 2013. Dicho plan está basado en el diagnóstico realizado en 2013. Junto al plan también se debe aprobar un informe del Gobierno Vasco, que declare que todo lo recogido en el plan del Ayuntamiento de Zarautz es conforme a la legalidad. Con carácter previo a su aprobación, el personal técnico de Euskera explicó los contenidos del plan al personal y a los/las representantes municipales.

Al comienzo de la legislatura, el Departamento de Euskera en colaboración con UEMA organizamos unas sesiones dirigidas a los/las concejales, para informar sobre el plan y sobre UEMA (criterios, etc.). En marzo de 2017, a instancia del grupo de gobierno, ofrecimos la sesión “Zarautz: lider eta eredu” (Zarautz: líder y modelo) a todos/a los/las concejales.

De todos los objetivos del plan se seleccionan aquellos que se trabajarán cada año, y se recogen en un plan de gestión. Los/as técnicos/as de Euskera y el/la concejal de Euskera, junto a los jefes y jefas departamentales correspondientes, realizan el seguimiento de ese plan de gestión, contando con la ayuda del técnico/a de UEMA. Los soportes físicos son los siguientes: plan de uso (contiene los criterios), el diagnóstico en el que se basa el plan de uso, los planes de gestión anuales, y las fichas de seguimiento vinculados a los objetivos anuales.



El Ayuntamiento tiene especificado su política lingüística, e incorpora los criterios lingüísticos en la mayoría de las actuaciones municipales. Los órganos de autoridad municipales tiene en consideración el impacto que pueden tener las actuaciones municipales en el uso de la lengua, y en general, se esfuerzan en cumplir y hacer cumplir como es debido dichos criterios.

En el año 2016 se modificó la organización interna del Ayuntamiento, y se distribuyó el Ayuntamiento en tres áreas principales, insertando cada departamento municipal en una de dichas áreas: ciudadanía, territorio y organización. Desaparecieron las comisiones departamentales que se constituían antes, y se empezaron a reunir con carácter semanal los grupos de coordinación de cada una de las áreas. En el Grupo de Coordinación del Área de Ciudadanía está constituido por 13 departamentos: Euskera, Euskalategia, Juventud, Servicios Sociales, Turismo, Actos y Fiestas, Educación, Deporte, Cultura, Biblioteca, Igualdad, Participación y Agenda 21, Policía Municipal y Movilidad. El Ayuntamiento nombró coordinador/a del Grupo de Coordinación del Área de Ciudadanía a la persona encargada de Euskera, y nombró responsable político al concejal de Euskera; y ambos participan en el Grupo Directivo. Por lo tanto, los asuntos relacionados con el euskera se analizan directamente en esos 2 foros.

**6.1.2. Recursos necesarios para materializar el planteamiento de gestión lingüística**  
La entidad ha nombrado una persona responsable y se le han proporcionado los recursos necesarios (recursos materiales, tiempo, colaboración, etc.).

En el periodo de planificación 2013-2017 se constituyó una Comisión de Seguimiento, pero no se ha reunido con la frecuencia prevista, debido a los cambios organizacionales expuestos arriba. Algunas decisiones se han adoptado de manera conjunta con el/la concejal de Euskera, y en algún otro caso se ha pedido el visto bueno del alcalde. Algunos

puntos, se ha analizado en el Grupo de Coordinación y en el Grupo Directivo, con carácter previo a su aprobación.

El Departamento de Euskera ha mostrado una actitud abierta hacia nuevas investigaciones y metodologías, y ha participado en la mayoría de los grupos de trabajo creados en materia de euskera. Ejemplo de eso son la participación en las sesiones formativas de la Diputación Foral de Gipuzkoa, varias conferencias ofrecidas en los encuentros Udaltop, el haber ejercido como evaluador en la acreditación del certificado BIKAIN, la participación en dos grupos de trabajo creados desde UEMA (sobre el discurso y sobre el turismo), la participación dentro del programa Udal-ekin de la Diputación Foral de Gipuzkoa en un grupo de trabajo sobre el liderazgo...

Indicadores	Datos	Observaciones
Que la comisión de dirección realice el seguimiento del plan (E)	60 %	La Comisión de Seguimiento no se ha reunido con la frecuencia establecida, y ha gestionado las actuaciones de otro modo.
El grado de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad (E)	80 %	El personal municipal integra el euskera en su trabajo cotidiano, y cuando tiene dudas o carencias se pone en contacto con el Departamento de Euskera.
El euskera como lengua de creación (S)	82,2 %	El euskera es la principal lengua de creación, pero junto a las modificaciones de las leyes los modelos han cambiado de arriba abajo y algunas veces se recurre al castellano porque la legislación se crea en castellano.
Estandarización de los documentos (E)	% 80	El Ayuntamiento de Zarautz está revisando los trámites que se realizan y los documentos que se utilizan, y el punto de partida ha sido en euskera. Se ofrecerán dos versiones: en euskera y bilingüe.

(E) Estimación

(S) Dato recabado con la encuesta de Siadeco

## 6.2. Clientes o ciudadanía y servicio o producto: integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con clientes o con la ciudadanía y en el desarrollo de los productos o servicios

### 6.2.1. Clientes o ciudadanía, servicio o productos y gestión de los proveedores

35

Se han especificado los criterios lingüísticos para todas las actuaciones municipales. Además de estar recogidos en el plan de uso, se informa de ello a los/las concejales al tomar posesión de su cargo y al personal municipal con carácter periódico.

En los cuestionarios pasados al personal y en las entrevistas realizadas con los jefes y jefas de servicio hemos detectado que el conocimiento de los criterios lingüísticos es elevado. El conocimiento de los criterios lingüísticos de la entidad es del 97,7 %, según el cuestionario.

A pesar de todo, el euskera no está siempre priorizado como es debido, y hemos detectado la necesidad de ofrecer modelos ilustrativos en esa labor de priorizar bien el euskera.

El Ayuntamiento en general introduce criterios lingüísticos en la contratación, al otorgar licencias (en las licencias de las comisiones de fiestas, en las licencias para actividades y actos no municipales, en licencias de obra...), al adjudicar subvenciones... y cuando no se cumplen las condiciones acordadas, el Ayuntamiento exige directamente a los/las responsables la subsanación de los defectos. En todo caso, tenemos que mejorar el seguimiento de los criterios lingüísticos.

En el caso del personal que no tiene acreditadas las competencias lingüísticas especificadas en los criterios lingüísticos que se incorporan en la licitación de contratos, les realizamos pruebas de euskera a través del Departamento de Euskera: las cantinas de la playa, monitores/as del polideportivo...

En el ámbito de la contratación, tenemos preparada la aplicación Kontratuzain, para realizar el seguimiento/control de los contratos, que entre otras cosas, facilitará también el seguimiento de los criterios lingüísticos. Va a contribuir, asimismo, a que la

responsabilidad de la gestión lingüística se extienda al resto de los departamentos. La nueva ley de contratos ha retrasado la implantación de KontratuZain, pero será una prioridad para el próximo periodo de planificación.

En el ámbito deportivo, se han establecido criterios lingüísticos en el contrato de cesión del bar del campo de rugby, en las subvenciones que se adjudican a las asociaciones deportivas, al otorgar la licencia para realizar en el polideportivo actividades extraordinarias ajenas a la actividad del polideportivo... En algunos casos de forma más específica y en otros de más generalizada.

En los pliegos para la contratación de la empresa gestora del servicio del polideportivo se han introducido criterios lingüísticos. Se exigen competencias lingüísticas preceptivas al personal del polideportivo, en función del servicio que deba prestar cada trabajador/a. En los casos de subrogación, en cambio, en los casos de trabajadores/as que no cumplen la competencia lingüística exigida, la empresa contratada presentará un plan de formación para que esos trabajadores/as puedan prestar el servicio en euskera cuanto antes, y que recogerá a su vez medidas para reforzar y promover el uso del euskera en el polideportivo.

En la imagen de la escuela de surf, es decir, en la normativa para realizar actividades acuáticas en la playa de Zarautz, se han introducido criterios lingüísticos, pero se tienen que revisar esos criterios lingüísticos, porque se valora el uso del euskera pero no figura como una obligación.

En el Departamento de Juventud, organizan actividades en euskera, y establecen criterios lingüísticos en las subvenciones; pero al adjudicar licencias para utilizar el Gazteleku, no siempre se cumplen los criterios lingüísticos, ya que algunas conferencias y reuniones de comunidades de vecinos/a que se realizan ahí se hacen en castellano. En ese sentido, teniendo en cuenta que los/as usuarios/as del Gazteleku son euskaldunes y jóvenes, y en conformidad con los objetivos establecidos en el ESEP, vemos la necesidad de declarar el Gazteleku como arnagune o zona protegida del euskera. Eso significa que las actividades

que se organizan en el Gazteleku tendrán que ser en euskera, tanto en lo que se refiere a la actividad en sí como a la comunicación correspondiente.

Se incorporan asimismo criterios lingüísticos en las subvenciones ofrecidas en los ámbitos de Igualdad, Cultura y Servicios Sociales, pero no se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos, y se ha visto la necesidad de informar a algunas asociaciones de las obligaciones lingüísticas y de actuar de forma directa en eso.

En las bases específicas para la concesión de subvenciones a asociaciones que realizan actividades en el ámbito de los servicios sociales están incluidos los criterios lingüísticos, pero en la convocatoria no se recoge nada. Vemos la necesidad de que también se incluyan en la convocatoria, ya que normalmente suele ser eso lo que leen las asociaciones, de modo que asuman el tema lingüístico.

Entre los/las ciudadanos/as que solicitan en el SAC la licencia de apertura de nuevos establecimientos se distribuye el catálogo que recoge los servicios ofertados por el Departamento de Euskera. A pesar de eso, son bastantes los que desconocen la oferta del Departamento de Euskera (subvenciones, servicio de traducción, diccionarios para cada sector...).

Por otra parte, no se establece ningún criterio lingüístico para las licencias de músicos/as y otras actividades que se llevan a cabo en la vía pública.

En el año 2018 una asociación ha solicitado que sea declarada de interés de municipal, y en ese nombramiento también hemos introducido criterios lingüísticos: “Para el nombramiento de una asociación de interés municipal, la asociación debe desarrollar su actividad en euskera o de forma bilingüe, y cuando lo realiza de forma bilingüe, deberá dar prioridad al euskera. Al analizar esta condición tendremos especialmente en cuenta la lengua utilizada en la actividad en sí, en la publicidad de la actividad y en la redacción de la memoria.”

En el Departamento de Urbanismo y Obra Pública establecen criterios lingüísticos en la mayoría de licencias de obra, licencia de ocupación de la vía pública, contratos... y se exige, entre otros aspectos, que la persona interlocutora para las relaciones con el Ayuntamiento sea euskaldun, pero esta condición no se cumple siempre. Además de eso, exigen que la documentación que se expondrá al público sea bilingüe, por ejemplo, la memoria y los planos. Los documentos que presentan los/las proveedores/as en euskera normalmente suelen ser traducciones y la calidad de esos documentos deja mucho que desear.

En las licencias de uso de terrazas y mesas no se establecen criterios lingüísticos.

Los departamentos de Urbanismo y Obra Pública han hecho un gran esfuerzo para convertir el euskera en lengua de trabajo, pero fuera del Ayuntamiento, el sector de obras o construcción es un ámbito muy poco euskaldun, y eso exige un esfuerzo especial por parte del personal técnico para trabajar en euskera.

Se ha analizado el sentido de la traducciones realizadas en el Servicio de Traducción en 2018, de enero a septiembre, y el número de las traducciones realizadas de euskera a castellano y de castellano a euskera está bastante equilibrado. No obstante, es significativo el número de correcciones de euskera, que supone un tercio más o menos del trabajo del Servicio de Traducción:

	ES-EU		EU-ES		CORR.	
Enero	122	42.828	62	15.564	68	12.001
Febrero	57	17.959	65	15.835	92	10.057
Marzo	85	12.693	53	10.769	119	26.808
Abril	61	16.882	106	28.845	113	39.938
Mayo	175	43.302	99	20.778	170	47.717
Junio	69	15.753	119	30.383	81	18.847
Julio	83	21.828	129	31.321	23	5.104
Agosto	64	13.459	66	14.273	61	14.871
Septiembre	49	15.831	70	16.478	27	5.790
Octubre	106	29.521	136	34.169	150	31.984

Noviembre						
Diciembre						
<b>Total</b>	<b>871</b>	<b>230056</b>	<b>905</b>	<b>218415</b>	<b>904</b>	<b>213117</b>

Indicadores	Dato	Observaciones
Grado de cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales (E)	75 %	Algunas cuestiones que se pueden realizar en euskera, a veces, igual por inercia, se realizan de forma bilingüe. El grado de cumplimiento reconocido por el personal en el cuestionario de Siadeco es mayor (98,3 %).
Conocimiento sobre los criterios lingüísticos de la entidad (S)	96,7 %	Hemos detectado la necesidad de facilitar al personal y a los/las concejales una versión más breve y clara de los criterios, ilustrado con ejemplos.

(E) Estimación

(S) Dato recabado con la encuesta de Siadeco

### 6.3. Personas: integrar la gestión lingüística en la gestión del personal

#### 6.3.1. Contratación de personal y promoción interna

Todos los puestos de trabajo municipales tienen asignado un perfil lingüístico, y en su caso, la fecha de preceptividad. Por lo tanto, en el Ayuntamiento de Zarautz no puede empezar a trabajar una persona si no tiene el perfil lingüístico que corresponde al puesto.

En los últimos años todo el personal nuevo que se ha incorporado al Ayuntamiento de Zarautz ha acreditado su perfil lingüístico.

El mayor número de contrataciones se han realizado para la Policía Municipal: sustituciones temporales, refuerzos de verano... y todos/as los/as nuevos/as trabajadores/as han

acreditado el perfil lingüístico 2. Desde Recursos Humanos han hecho un esfuerzo especial para que todos/as esos/as nuevos/as municipales fuesen personas con el perfil lingüístico 2. No obstante, el tener el perfil lingüístico 2 no garantiza siempre que se tenga competencia suficiente para prestar el servicio en euskera y el Ayuntamiento ha recibido varias quejas al respecto por parte de la ciudadanía.

40

La contratación de los/las municipales se ha tramitado desde Arkauti a través de la convocatoria conjunta, y en la convocatoria se exigía el perfil lingüístico 2 a las personas candidatas.

En la Policía Municipal han quedado varias sustituciones vacantes porque en la lista que se elaboró a través de la convocatoria conjunta no había personas candidatas con el perfil lingüístico 2 acreditado, y en consecuencia, no cumplían los requisitos para ocupar los puestos de agente municipal.

El Ayuntamiento ha asignado el perfil lingüístico 4 al puesto de oficial responsable de seguridad ciudadana, y el perfil lingüístico 3 al suboficial de Policía Municipal.

En este periodo de planificación varios trabajadores/as se han jubilado y en el siguiente habrá otros/as tantos/as por jubilarse. Será estratégico que el nuevo personal que se incorpore asuma bien la política lingüística del Ayuntamiento, para poder mantener lo actual y avanzar en la normalización del euskera.

Esta última legislatura también han ido a mejor las competencias lingüísticas de los/las concejales: ya que todos/as los/las concejales son capaces de hablar en euskera, excepto uno/a, y porque incluso ese/a concejal tiene la capacidad de entender euskera.



### 6.3.2. Liderazgo y participación

En el año 2017, a instancia del grupo de gobierno, ofrecimos la sesión “Zarautz lider eta eredu euskararen normalizazioan” a todos/as los/las concejales del gobierno y al Grupo de Coordinación Ciudadana.

41

Indicadores	Datos	Observaciones
Total de perfiles lingüísticos acreditados por el personal (N)	90,42 %	De los 188 trabajadores/as que ejercen en la actualidad en el Ayuntamiento de Zarautz, 170 tienen acreditado el PL correspondiente (17 de son TP y otros/as 5 tienen acreditado el PL3, aunque el puesto tenga asignado el PL4)
Competencia lingüística de los/las representantes institucionales	95,24 %	Todos/as los/as concejales (21) son capaces de entender euskera, y todos/as excepto uno/a son capaces de hablar.
Valoración que hacen el personal y los/las representantes institucionales sobre el plan de uso (S)	94,9 %	Lo que han valorado exactamente es la evolución que ha tenido el euskera con el plan.
Participación activa del personal y de los/las representantes institucionales en las iniciativas del plan de uso (E)	75 %	Hay una preocupación evidente, y los objetivos del plan se cumplen cada año

(E) Estimación

(S) Dato recabado con la encuesta de Siadeco

(N) Medición especial

En general, el personal coincide en decir que el euskera se utiliza cada vez más en el Ayuntamiento, y tienen una buena consideración de la evolución del plan de uso. Como

muestra de ello, traemos aquí algunas observaciones escritas por el personal en la encuesta:

“Creo que cada vez utilizamos más solo el euskera. Creo que nos estamos animando a actuar solamente en euskera, sin preocuparnos de las inquietudes que puede generar eso, sabiendo que siempre está garantizada la segunda opción de actuar en castellano”

“Porque el uso del euskera es totalmente adecuado. El nivel que tenemos el personal es muy alto, y además de tener siempre en euskera el primer contacto con la ciudadanía, en su totalidad también, tratamos de mantenerlo así”

“La actitud del personal hacia el euskera ha mejorado”

“Porque en nuestro área el trabajo interno lo realizamos en euskera. El trabajo de cara al público, en cambio, lo desarrollamos en 4 idiomas”

“Se han puesto recursos para facilitar el uso del euskera (trabajamos en euskera, y si es necesaria una traducción, los/las traductores/as lo hacen cada vez que lo pidamos)”

“En general se nota la voluntad y el esfuerzo por dar un impulso al euskera”

“Desde que entré a trabajar en este Ayuntamiento han cambiado mucho los hábitos de trabajo, respecto a la comunicación escrita y oral; y hay que decir que desde que se establecieron los criterios lingüísticos ha tenido un gran impacto en el uso.”

“En nuestro departamento realizamos el trabajo interno en euskera; y el público, en cambio, en función del cliente, ya que utilizamos cuatro idiomas”

“Porque se usa mucho el euskera y el apoyo por parte de la institución es muy grande”

“Porque en nuestro departamento, el trabajo interno lo realizamos en euskera. El trabajo público, en cambio, en función del cliente, en cuatro idiomas.”

También hay quien muestra una visión más crítica:

“Creo que en nuestro Ayuntamiento se ha hecho un gran trabajo para que el euskera sea lengua de trabajo, pero hay grandes inercias, y es políticamente correcto decir que actuamos en euskera pero en muchos departamentos predomina el castellano, porque hay una tendencia a ello, tanto en el plano oral como en el escrito.”

“Adoptar decisiones sí, pero luego muchos cursos, conferencias, servicios... se realizan y nos obligan a realizarlos en castellano”.

## Matriz DAFO

Una vez realizado el análisis exhaustivo del Ayuntamiento de Zarautz en el Diagnóstico, se han recogido en la matriz DAFO los puntos débiles, las amenazas, los puntos fuertes y las oportunidades de la práctica de la entidad. El objetivo de este apartado es que la persona a la que le corresponda pueda ver en un vistazo el lugar que ocupa el euskera como herramienta de trabajo en el Ayuntamiento.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultades para obtener la documentación (informes, normativa...) en euskera, cuando los textos originales y los nuevos modelos están exclusivamente en castellano</li> <li>- Necesidad de bilingüismo en algunos expedientes (asuntos de urbanismo y obra, las comunicaciones con algunas compañías de seguros). Aunque se elaboren en euskera, algunos expedientes los tenemos que traducir al castellano, a petición del destinatario/a</li> <li>- A veces es más cómodo hacer todo de forma bilingüe por defecto, sin diferenciar. En los documentos bilingües, priorizar bien el euskera exige su trabajo</li> <li>- Algunos/as trabajadores/as tienen una tendencia a hablar en castellano, en las relaciones entre el personal. Entre quienes trabajan de cara al público, además, esa tendencia al castellano tiene un impacto directo en la imagen del Ayuntamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las nuevas leyes (contratos, transparencia...) exigen modificar de pies a cabeza los modelos</li> <li>- Algunas actividades o campañas que provienen de entidades externas no cumplen los criterios lingüísticos del Ayuntamiento de Zarautz</li> <li>- La competencia lingüística de los/las representantes municipales puede cambiar cada vez que se celebren elecciones; no hay garantías para que todos/as los/las representantes sean euskaldunes</li> <li>- En pocos años se incorporará al Ayuntamiento mucho personal nuevo, y la mayoría seguramente no serán zarauztarras. Será importante ponerles al corriente de la situación sociolingüística del municipio, y que asuman los CL aprobados por el Ayuntamiento.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Algunos/as trabajadores/as eventuales no tienen nivel suficiente de euskera para desarrollar su actividad en euskera, a pesar de tener acreditado el perfil lingüístico correspondiente.</li> <li>- Algunos/as trabajadores/as todavía escriben con más facilidad en castellano que en euskera.</li> <li>- El seguimiento de los criterios lingüísticos no se hace siempre de modo sistemático.</li> </ul>	
<p><b>FORTALEZAS</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La situación sociolingüística de Zarautz es favorable al euskera: el 74,14 % de los/las zarauztarras es euskaldun, y otro 10,87 % es capaz de entender el euskera. Las generaciones más jóvenes son las más euskaldunes</li> <li>- La práctica del Ayuntamiento de Zarautz es principalmente en euskera, y en el municipio también se le da siempre la prioridad. El uso del euskera cuenta con la amplia aprobación de la ciudadanía, y la actitud de los/las representantes municipales y el personal también es favorable</li> <li>- El grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo es muy alto. El nivel de euskera del personal y de los/las concejales posibilita que el euskera sea lengua de trabajo</li> <li>- Asignar el perfil lingüístico 3 a los puestos de administrativos</li> <li>- Entre el personal y los/las concejales está bastante asumido el criterio de superar el bilingüismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recoger y gestionar la opción lingüística de la ciudadanía. Hasta ahora no hemos tenido la ocasión de vincular la opción lingüística de la ciudadanía con la aplicación de gestión de expedientes. Ahora el Ayuntamiento ha cambiado la aplicación para la gestión de expedientes. Consideramos que es una oportunidad extraordinaria e indispensable para avanzar en la normalización del euskera</li> <li>- Generalizar el uso de la aplicación Kontratuzain para la gestión de los contratos. Facilitaría el seguimiento del grado de cumplimiento de los PL, también la implicación de todos los departamentos en el seguimiento en materia lingüística</li> <li>- Incluir criterios lingüísticos en todas las subvenciones y hacer el seguimiento</li> <li>- Promover que la ciudadanía adopte la opción lingüística del euskera en sus relaciones con el Ayuntamiento</li> <li>- Sistematizar un bilingüismo no equilibrado y que todo el personal</li> </ul>

<p>equilibrado y priorizar bien el euskera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hemos logrado en gran medida que el euskera se convierta en lengua de trabajo</li> <li>- En los contratos efectuados con el Ayuntamiento y en todas las actividades permitidas por el Ayuntamiento se establecen criterios lingüísticos</li> <li>- El Ayuntamiento de Zarautz tiene un Departamento de Euskera dinámico, que está dispuesto a participar en nueva iniciativas y experiencias</li> </ul>	<p>asuma que el Ayuntamiento funcionará por defecto en euskera, respetando en todo caso la opción lingüística de la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La colaboración con UEMA y la colaboración de los municipios mancomunados</li> <li>- La nueva ley municipal y los nuevos decretos que están elaborando para su desarrollo pueden abrir nuevas vías</li> <li>- Puede aumentar la adhesión la participación en la convocatoria Bikain y la obtención del certificado Bikain</li> <li>- Euskaraldia puede contribuir a que se active la ciudadanía y a que se incida en las administraciones</li> </ul>
---	---

## 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE USO

EJES, ELEMENTOS E INDICADORES	INICIO		PREVISIÓN	
	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE
<b>LENGUA DE SERVICIO</b>				
<b>IMAGEN CORPORATIVA</b>				
Rotulación y audiovisuales				
Rotulación y audiovisuales	90	10	95	5
Marketing, publicidad y actos públicos				
Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería	30	60	40	50
Actos públicos	81		85	
Cursos y actividades organizadas para la ciudadanía	60	20	70	25
<b>Entorno digital</b>				
Contenido del sitio web y redes sociales	10	90	15	85
<b>RELACIONES CON LA CIUDADANÍA</b>				
Comunicación escrita con la ciudadanía al ofrecer un servicios y/o un producto.				
Relaciones escritas	48,6	48,7	60	40
Respuestas en euskera a la demanda en euskera	91,3	5,2	100	
Comunicación oral con la ciudadanía al ofrecer un servicios y/o un producto				
Atención	98,4	100		
Relaciones orales por teléfono, en red y presenciales	73		80	
Respuestas en euskera a la demanda en euskera	98,1		100	
<b>LENGUA DE TRABAJO</b>				
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>				
Paisaje lingüístico asociado al trabajo				
Paisaje lingüístico asociado al trabajo	80	10	90	10
Comunicación escrita en las relaciones internas				
Herramientas de información y/o comunicación	100		100	
Documentación escrita en reuniones de trabajo	91	6,7	95	5
Comunicación escrita en las relaciones internas	92	6,9	95	5

<b>Comunicación oral interna</b>				
Comunicación oral en reuniones de trabajo internas	94,7		100	
Relaciones telefónicas internas	75		85	
Relaciones presenciales internas	91		95	
<b>Recursos informáticos</b>				
Número de instalaciones de versiones en euskera	90		95	
Uso de versiones en euskera	72,4		80	
<b>GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
<b>Gestión de personas</b>				
Gestión de personas	80	20	85	15
<b>Formación laboral</b>				
Formación laboral	30		45	
Gestión de cursos	85	15	95	5
<b>RELACIONES EXTERNAS</b>				
<b>Administración</b>				
Relaciones escritas con las administraciones	79,3	20,1	90	10
Relaciones orales con las administraciones	90		95	5
<b>Entidades privadas: entidades financieras, entidades colaboradoras, etc.</b>				
Relaciones escritas con entidades privadas	65,1	24	75	25
Relaciones orales con entidades privadas	77,1		85	
<b>Otras relaciones: aliados, empresas colaboradoras, etc.</b>				
Relaciones escritas con otras entidades	70	15	80	20
Relaciones orales con otras entidades	80		85	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>				
<b>PERSONAS: Integrar la gestión lingüística en la gestión de personal</b>				
Número total de personal con perfil lingüístico acreditado	90,42		95	
Competencia lingüística de los/las representantes institucionales	95,24		100	
Valoración del personal y de los/las representantes institucionales sobre el plan de uso	94,9		95	





Participación activa del personal y de los/las representantes institucionales en las iniciativas recogidas en el plan	75		85	
<b>ESTRATEGIA: Integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión</b>				
La comisión directiva se encarga del seguimiento del plan de gestión (0-100 %)	60		75	
El nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad (0-100 %)	80		90	
El euskera es la lengua de creación (0-100 %)	82,2	13,2	87	13
Estandarización de documentos (0-100 %)	80		85	
<b>CIUDADANÍA Y SERVICIO: Integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la ciudadanía y en el desarrollo de los servicios</b>				
Nivel de cumplimiento de las directrices de uso de las lenguas oficiales (0-100 %)	75		85	

## 6. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS , 2018-2022

---

### PRIMER EJE: LENGUA DE SERVICIO

---

50

#### 1. Imagen corporativa

##### 1.1. Rotulación y audiovisuales

###### 1.1.1. Rotulación y audiovisuales

El Ayuntamiento colocará en las instalaciones municipales de forma visible elementos que indican que promueve el euskera, en los casos que considere necesario que se indique.

Se empleará el euskera en los rótulos, avisos, señales y demás comunicaciones generales. Los mensajes susceptibles de ser expresados a través de pictograma se expresarán exclusivamente con pictogramas: servicios, avisos de seguridad (salida, extintor...).

Se empleará el euskera en los rótulos, avisos, señales y demás comunicaciones generales. Los mensajes susceptibles de ser expresados a través de pictograma se expresarán exclusivamente con pictogramas: “prohibido aparcar aquí”.

En los mensajes orales sin destinatario/a conocido/a se empleará siempre el euskera (ascensores, avisos orales de las puertas automáticas, audiovisuales...).

##### 1.2. Marketing, publicidad y actos públicos

###### 1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería

Para determinar los criterios sobre la presencia que debe tener el euskera en los anuncios, en la publicidad y en las campañas municipales se seguirán las siguientes instrucciones:

- En todos los escritos del Ayuntamiento y de sus entidades dependientes se empleará siempre el euskera.
- En los documentos que se deban difundir en el municipio también se empleará siempre el euskera.
- En los documentos que deban tener un anuncio oficial se empleará el euskera.
- La lengua de creación será el euskera, para el personal capacitado para ello.

Se prestará especial atención a cuidar la calidad lingüística en los documentos municipales, con el objetivo de facilitar en todo caso la comunicabilidad. El Ayuntamiento siempre

deberá tener en consideración quién es el destinatario o destinataria de toda documentación, y ajustarse a ello. Los documentos deben ser claros y comprensibles.

Respecto a las publicaciones, el criterio general es emplear siempre el euskera.

### 1.2.2. Actos públicos

El Ayuntamiento tratará de que cualquier persona que actúe en nombre del Ayuntamiento en los actos públicos o ruedas de prensa tenga competencias lingüísticas adecuadas en euskera. De ese modo, en esas iniciativas se empleará siempre el euskera.

### 1.3. Entorno digital

La página web se abrirá en euskera, y a quienes estén navegando en euskera se le mostrará en primer lugar toda la información en euskera, incluidos los mensajes de error.

Cuando la página web esté siendo utilizada en otra lengua, todos los escritos accesibles por Internet y las tramitaciones online tendrán que cumplir los mismos criterios que los documentos para la ciudadanía, es decir, tendrán que estar en euskera.

Se garantizará que los links para otras páginas webs nos llevan a los portales en euskera.

El Ayuntamiento utilizará el euskera en las redes sociales.

## 1. Relaciones con la ciudadanía

### 2.1. Comunicación escrita con la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto

#### 2.1.1. Relaciones escritas

El Ayuntamiento siempre tendrá en el mostrador de atención documentos (impresos...) en euskera y bilingües a disposición de la ciudadanía, y cuando el ciudadano o ciudadana solicite un documento el personal municipal le entregará en función de lo que pida dicho ciudadano o ciudadana la versión en euskera o la versión bilingüe.

En el caso de impresos de otras entidades también se cumplirán los criterios que tiene aprobados el Ayuntamiento. Por lo tanto, si se recibe algún impreso exclusivamente en castellano, el Ayuntamiento exigirá a la entidad correspondiente la versión en euskera de dicho impreso.

En el caso de documentación que se envía a domicilio (notificaciones, permisos, decretos...) siempre se utilizará el euskera.

### 2.1.2. Respuestas en euskera a la demanda en euskera

El Ayuntamiento responderá en euskera a las demandas escritas realizadas por la ciudadanía.

## 2.2. Comunicación oral con la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto

### 2.2.1. Atención

La primera palabra en las comunicaciones por teléfono o presenciales será en euskera.

En los mensajes orales que no tienen ningún/a destinatario/a específico/a siempre se utilizará el euskera (contestador automático, altavoces...).

Cuando la persona destinataria se encuentra presente o al otro lado del teléfono, la primera palabra de la persona interlocutora que está actuando en nombre del Ayuntamiento será en euskera, y tratará de seguir la conversación en euskera, teniendo en cuenta, en todo caso, la opción lingüística del ciudadano o ciudadana.

### 2.2.2. Relaciones orales por teléfono, online y presenciales

Cuando la persona destinataria se encuentra presente o al otro lado del teléfono, la primera palabra de la persona interlocutora que está actuando en nombre del Ayuntamiento será en euskera, y tratará de seguir la conversación en euskera, teniendo en cuenta, en todo caso, la opción lingüística del ciudadano o ciudadana.

### 2.2.3. Respuestas en euskera a la demanda en euskera

Si el ciudadano o ciudadana empieza hablando en euskera, tanto el personal municipal como el/la concejal le responderá en euskera.

## SEGUNDO EJE: LENGUA DE TRABAJO

---

## 2. Comunicación interna y herramientas de trabajo

### 3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo

#### 3.1.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo

El Ayuntamiento colocará en las instalaciones municipales de forma visible elementos que indican que promueve el euskera, en los casos que considere necesario que se indique.

Se empleará el euskera en los rótulos, avisos, señales y demás comunicaciones generales. Los mensajes susceptibles de ser expresados a través de pictograma se expresarán exclusivamente con pictogramas: servicios, avisos de seguridad (salida, extintor...).

Estarán en euskera los sobres, impresos, portadas de fax etcétera. Los calendarios y murales también estarán en euskera.

Los sellos también estarán en euskera.

### 3.2. Comunicación escrita vertical y oral

#### 3.2.1. Herramientas de información y/o comunicación, 3.2.2. Documentación escrita vinculada con reuniones de trabajo

Si algún documento interno afecta a un trabajador o trabajadora que está exento/a del cumplimiento de la normativa de preceptividad de los perfiles lingüísticos y ese trabajador o trabajadora no tiene suficiente competencia en euskera, de la misma manera que se hace con la ciudadanía, ese documento será traducido; haciendo constar en todo caso que la versión original es la que está en euskera y que la que está en castellano es una traducción.

#### 3.2.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad

Las instrucciones que se indican aquí están dirigidas especialmente a documentos como memorias, estudios, informes y borradores, y para otras actuaciones escritas no determinadas por las disposiciones legales, con relación a la lengua oficial que se debe utilizar.

### 3.3. Comunicación oral vertical y horizontal

#### 3.3.1. Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas

El euskera será el idioma principal en las reuniones de trabajo municipales.

Cuando se deba constituir una nueva junta o comisión, en la elección de los nuevos miembros se tendrá en cuenta que el objetivo del Ayuntamiento es que el euskera sea la lengua de trabajo del Ayuntamiento. Se deberá tener en cuenta que los miembros conozcan las dos lenguas.

#### 3.3.2. Relaciones telefónicas internas, 3.3.3. Relaciones presenciales internas

Respecto a las relaciones orales dentro del horario de trabajo, se debe tener en cuenta que a pesar de que la primera palabra dirigida al ciudadano o ciudadana en los puesto de cara al público (tanto al otro lado del mostrador como en la calle) sea en euskera, tiene mucho peso para la ciudadanía qué lengua utilizan los/las trabajadores/as municipales entre ellos/ellas. La lengua que se escucha en el Ayuntamiento es también parte de la imagen

corporativa del Ayuntamiento. La práctica del euskera por el personal municipal da prestigio al euskera. Por eso, el Ayuntamiento promoverá que los/las trabajadores/as municipales hablen en euskera entre ellos/as.

### 3.4. Recursos informáticos

#### 3.4.1. Número de instalaciones de versiones en euskera

#### 3.4.2. Uso de versiones en euskera

Con el fin de materializar las pautas para las comunicaciones escritas, a la hora de adjudicar a cada puesto las herramientas o aplicaciones informáticas, el Ayuntamiento instalará siempre la versión en euskera a todos/as, siempre que exista la versión en euskera.

## 3. Gestión de personas

### 4.1. Gestión de personas

En las pruebas de selección para un puesto municipal, en la hoja de solicitud se podrá elegir en qué idioma se quiere realizar el proceso de selección, y se adoptarán las medidas para garantizar la opción elegida. En ese sentido, en el nombramiento de los miembros del jurado, se deberá tener en cuenta la competencia lingüística.

En el proceso selectivo de los puestos con la fecha de preceptividad caducada, el Ayuntamiento demandará a las personas candidatas que realicen al menos una de las pruebas en euskera. Para eso, y cuando las bases de las pruebas de selección así lo dispongan, el jurado del proceso de selección diseñará y efectuará pruebas para valorar la capacidad de cumplir las funciones del puesto tanto en euskera como en castellano.

Si algún documento interno afecta a un trabajador o trabajadora que está exento/a del cumplimiento de la normativa de preceptividad de los perfiles lingüísticos y ese trabajador o trabajadora no tiene suficiente competencia en euskera, de la misma manera que se hace con la ciudadanía, ese documento será traducido; haciendo constar en todo caso que la versión original es la que está en euskera y que la que está en castellano es una traducción. En el resto de los casos, los documentos estarán en euskera.

### 4.2. Formación laboral

#### 4.2.1. Formación laboral

El Ayuntamiento tratará de que las actividades formativas que organiza sean en euskera.

Si el personal municipal debe participar en alguna actividad formativa organizada por una entidad externa, el Ayuntamiento pedirá que esa actividad se imparta en euskera poniéndose directamente en contacto con dicha entidad.

#### 4.2.2. Gestión de cursos

Si algún documento interno afecta a un trabajador o trabajadora que está exento/a del cumplimiento de la normativa de preceptividad de los perfiles lingüísticos y ese trabajador o trabajadora no tiene suficiente competencia en euskera, de la misma manera que se hace con la ciudadanía, ese documento será traducido; haciendo constar en todo caso que la versión original es la que está en euskera y que la que está en castellano es una traducción. El resto de los casos, los documentos estarán en euskera.

55

## 4. Relaciones externas

### 5.1. Administración

#### 5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones

Se promoverán relaciones exclusivamente en euskera con otras administraciones públicas y entidades oficiales ubicadas en los territorios de la Comunidad Autónoma Vasca y de la Comunidad Foral Navarra, al menos con aquellas ubicadas en territorios en los que el euskera sea lengua oficial, y se adoptarán las medidas necesarias para ello. Se utilizará exclusivamente el euskera en la documentación dirigida a las mismas, y asimismo se les exigirá al menos recibir su documentación en euskera.

Por lo tanto, si una de ellas no actuara así –es decir, remitiendo documentos exclusivamente en castellano–, se dará entrada en el registro municipal, y una copia de dicho escrito se devolverá junto a una carta, en la que se indica que se quieren recibir en euskera al menos las notificaciones administrativas.

Se utilizará asimismo siempre el euskera en las comunicaciones administrativas dirigidas al Estado y a sus administraciones dependientes en sus sedes del territorio de la CAV. En el caso de escritos recibidos por esas administraciones exclusivamente en castellano, se dará entrada en el registro municipal, y una copia de dicho escrito se devolverá junto a una carta, en la que se indica que se quieren recibir en euskera al menos las notificaciones administrativas.

#### 5.1.2. Relaciones orales con las administraciones

Cuando se deba entablar una comunicación oral con una entidad pública ubicada en el territorio de la Comunidad Autónoma Vasca y de la Comunidad Foral Navarra, si la persona que está al otro lado del teléfono no es euskaldun, se solicitará si hay alguien que pueda

hablar en euskera. Así, el Ayuntamiento promoverá convenios bilaterales para garantizar que las relaciones con otras administraciones públicas sean exclusivamente en euskera.

## **5.2. Entidades privadas: personas jurídicas, entidades financieras y proveedores de productos y servicios...**

### **5.2.1. Relaciones escritas con entidades privadas**

En el caso de documentos de entidades privadas siempre se utilizará el euskera (notificaciones, permisos, decretos, cartas...).

### **5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas**

Cuando la persona destinataria se encuentra presente o al otro lado del teléfono, la primera palabra de la persona interlocutora que está actuando en nombre del Ayuntamiento será en euskera, y tratará de seguir la conversación en euskera, teniendo en cuenta, en todo caso, la opción lingüística del ciudadano o ciudadana.

## **5.3. Otras relaciones: aliados, empresas del grupos, entidades colaboradoras ...**

### **5.3.1. Relaciones escritas con otras entidades**

En el caso de documentos para otras entidades siempre se utilizará el euskera (notificaciones, permisos, decretos, cartas...).

### **5.3.2. Relaciones orales con otras entidades**

Cuando la persona destinataria se encuentra presente o al otro lado del teléfono, la primera palabra de la persona interlocutora que está actuando en nombre del Ayuntamiento será en euskera, y tratará de seguir la conversación en euskera, teniendo en cuenta, en todo caso, la opción lingüística del ciudadano o ciudadana.

## **6. Sistema de gestión**

### **6.1. Estrategia: integrar la gestión lingüística en el sistema de gestión general**

6.1.1. Planteamiento para la gestión lingüística, con una visión a largo plazo y objetivos a corto o medio plazo, y evaluación de dicho proceso



Dentro de la política lingüística del Ayuntamiento, será el cometido de los/las representantes políticos cumplir y hacer cumplir los criterios lingüísticos en todas las actuaciones del Ayuntamiento.

Para ello, en los órganos de autoridad de la gestión municipal se integrará la gestión de las lenguas oficiales, y se tratarán con carácter transversal los criterios lingüísticos. En todas las actuaciones municipales, con carácter previo a la realización de esas actuaciones, se tendrán en cuenta todos los factores que afectan al uso de la lengua, y se adoptarán medidas para el cumplimiento de los criterios lingüísticos. En todo caso, si una actuación municipal genera quejas, el Ayuntamiento recogerá esa queja y lo derivará al área o órgano de autoridad correspondiente, para que dé una respuesta acorde a los criterios lingüísticos del Ayuntamiento.

Dentro de la política lingüística del Ayuntamiento, los/las representantes municipales (concejales y personal) actuarán de modo ejemplar y coherente con los criterios lingüísticos, y tendrán una actitud proactiva a favor del euskera ante los ciudadanos y ciudadanas, otras entidades públicas, entidades privadas etcétera que mantengan relaciones con el Ayuntamiento.

Para todo ello, los electos y electas municipales y el personal municipal contarán con el asesoramiento y el apoyo del Departamento de Euskera y de UEMA.

#### 6.1.2. Planteamiento de gestión lingüística

Junto al tratamiento transversal de la gestión lingüística en los órganos de autoridad del Ayuntamiento, con el fin de realizar el seguimiento de los criterios lingüísticos, se constituirá la comisión de Seguimiento del Plan de Uso del Ayuntamiento:

- Responsables políticos: tendrá mucha importancia que participen los/las representantes de UEMA y el/la concejal de Euskera.
- Personal municipal: tendrá mucha importancia la participación de los jefes y jefas departamentales. El resto del personal participará en la comisión cuando se traten temas vinculados a sus respectivos cometidos.
- Normalizadores/as lingüísticos de UEMA.
- Responsables de Euskera del Ayuntamiento de Zarautz y normalizadores/as lingüísticos.

Además, aprovechando la estructura municipal, el seguimiento del plan de uso también se realizará en el Grupo de Coordinación y en el Grupo de Dirección.

Los principales cometidos de la Comisión serán:

- Medir hasta qué punto se cumplen los criterios lingüísticos en la gestión municipal.
- Proponer medidas correctoras (si fuese necesario).
- Realizar el seguimiento del plan de uso.
- Proponer acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos del plan.
- Evaluar hasta qué punto se están cumpliendo los objetivos del plan.

## 6.2. Ciudadanía y producto o servicio: integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la ciudadanía y en la gestión del desarrollo de productos y servicios

### 6.2.1. Empresas de servicio

Con carácter previo a la formalización del contrato, se prepararán y publicarán los pliegos de cláusulas sobre el euskera. En todas las contrataciones, el Ayuntamiento, a través de pliegos, cuando sea necesario que existan, y/o a través de la especificación en el contrato, cuando no sean necesarios los pliegos, dejará claro que la empresa que se contratará debe desenvolverse en euskera en el Ayuntamiento.

Los documentos enviados a las empresas de servicio estarán en euskera.

Se incorporará el requisito del euskera al suscribir el contrato con nuevas empresas de servicio.

Los contratos elaborados por el Ayuntamiento se suscribirán en euskera, y los no elaborados por el Ayuntamiento, se solicitará y se formalizará la versión en euskera.

### 6.2.2. Proveedores/as

El Ayuntamiento especificará el requisito del euskera cuando entre en contacto con proveedores/as y se acuerden las condiciones para pedir el suministro (invitación, presupuesto...)

### 6.2.3. Contratación administrativa

En los pliegos de contratación del Ayuntamiento y de sus entidades autónomas se recogerá un punto específico, que indique en cada caso si al contrato le afectan o no las medidas establecidas en el artículo 18.d) del Decreto 86/1997, de 15 de abril.

Si la prestación objeto de la contratación supone estar en contacto con las personas usuarias de la prestación o en general con la ciudadanía, se adoptarán las siguientes medidas, de acuerdo a lo establecido en el artículo 18.d) del Decreto 86/1997, de 15 de abril y en el artículo 38.1.b) de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre:

- a. El/la contratista deberá llevar a cabo su prestación respetando el derecho de las personas usuarias y en general de la ciudadanía de ser atendidas en euskera.
- b. El/la contratista deberá garantizar que los impresos, avisos y notificaciones para la ciudadanía están en euskera o son bilingües.
- c. Cuando el objeto de la contratación es la prestación de servicio directo a la ciudadanía y/o en las actuaciones de expresión para la ciudadanía (rótulos, avisos...) no se cumplen dichos requisitos lingüísticos o si no se dispone, según lo establecido en los pliegos, de personal suficiente con competencia lingüística en euskera, se abrirá expediente para exigir indemnizaciones o, si teniendo en cuenta las características de la prestación, el requisito incumplido es fundamental, para resolver el contrato.

#### 6.2.4. Subvenciones

En la adjudicación de subvenciones del Ayuntamiento y de sus organismo autónomos – especialmente del ámbito cultural, deportivo y de ocio–, el Ayuntamiento tendrá en cuenta cuál es la lengua de la actividad subvencionada, con la opción de hacer excepciones en las ayudas de los Servicios Sociales. En el resto de áreas, exigirá en concreto:

- a. El Ayuntamiento promoverá que en la acción objeto de la subvención se utilice el euskera.
- b. Que se utilice el euskera en la publicidad de la acción objeto de la subvención.
- c. Para la eficacia del punto que trata los criterios lingüísticos para las licencias municipales del área de urbanismo, el Ayuntamiento especificará cómo subvencionar los establecimientos que cambien al euskera la rotulación de su actividad.

En la organización de conferencias o similares que pudieran derivarse de la acción subvencionada, que se dé preferencia a los/las ponentes euskaldunes –si el ponente no fuese euskaldun, que al menos haya un/a colaborador/a euskaldun– de manera que se respeten los derechos lingüísticos de los/las euskaldunes.

### 6.2.5. Licencias

Cuando el Ayuntamiento deba conceder alguna licencia urbanística, lo concederá con las siguientes condiciones: que se utilice el euskera al menos en el uso lingüístico de las calles y vías públicas, es decir, en anuncios, rótulos, avisos, señales etcétera.

Asimismo, en el expediente de licencia de apertura, el Ayuntamiento recomendará a la persona solicitante que ponga la rotulación en euskera, y le informará de las ayudas destinadas a ello, si las hubiera.

En el caso de que se precise la licencia de uso de instalaciones de titularidad municipal, cualquiera que sea el acto, el Ayuntamiento ofrecerá su ayuda para que se utilice el euskera, especialmente en los actos públicos.

Si una persona o entidad recibe la licencia pero hace caso omiso de los requisitos lingüísticos del Ayuntamiento, el Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas que tenga a su disposición (denegar la licencia, no devolver la fianza, o la medida correspondiente) contra aquellas/as que no hayan cumplido la normativa lingüística.

El Ayuntamiento suscribirá convenios con quienes pidan permiso para colocar puestos en las fiestas, con el objetivo de que cumplan también los requisitos sobre el euskera junto a todos los demás requisitos que deben cumplir al poner un puesto, y el Ayuntamiento les ofrecerá su ayuda para poner en euskera los precios, rótulos y avisos, y también para garantizar el uso del euskera en la música que se utilice para crear ambiente.

Para ayudar en el cumplimiento de esas instrucciones lingüísticas recogidas en ese convenio que suscriben con el Ayuntamiento aquellos/as que vienen pidiendo licencias, el Ayuntamiento ofrecerá asesoramiento y ayuda técnica a quienes lo requieran.

En otro tipo de licencias, en la medida en que afecten a la lengua, el Ayuntamiento garantizará que los rótulos, avisos, señales y demás que se coloquen en lugares públicos estén en euskera.

## 6.3. Personas: integrar la gestión lingüística en la gestión de personal

### 6.3.1. Contratación de personal y promoción interna

La documentación de las áreas y puestos administrativos del Ayuntamiento se generará en euskera, por parte del personal con capacidad para ello. Y el objetivo del Ayuntamiento será que, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Función Pública, todo el personal tenga capacidad de trabajar en euskera.

La política que debe seguir esta administración respecto a la formación lingüística debe tener en cuenta los requisitos específicos de su relación de puestos de trabajo. Siguiendo lo regulado por la legislación, por lo tanto, se dictarán órdenes y se concederán licencias y ayudas para que los/las empleados/as de la relación de puestos de trabajo logren una formación lingüística adecuada.

Para eso, serán necesarios unos criterios claros y unificados a la hora de conceder licencias para la formación lingüística en horas de trabajo:

- En primer lugar se responderá a las necesidades de formación derivadas de los perfiles lingüísticos preceptivos. Por ese motivo, se dará prioridad a las solicitudes del personal que tenga establecida la fecha de preceptividad.
- Se dará prioridad a los puestos que en la actuación municipal, tanto externa como interna, tengan un uso y un impacto mayor.
- En todo caso, a la hora de ofrecer la formación lingüística se tendrán en cuenta todo el personal que tenga establecida la fecha de preceptividad, ya sean funcionarios/as de carrera como funcionarios/as eventuales o personal laboral.

En aquellos casos de personal que una vez transcurrido el periodo de formación lingüística para acreditar el perfil lingüístico y después de las prórrogas correspondientes no haya acreditado el PL correspondiente, para aquellos puestos que no sean de carácter especial, el Ayuntamiento analizará la incoación del expediente de remoción que prevé el artículo 44 del Decreto 86/1997 que regula este periodo de planificación.

En caso de tener que contratar personal, sea cual sea su cometido, el Ayuntamiento exigirá la competencia lingüística equivalente al perfil lingüístico exigido en cada caso al personal de la relación de puestos de trabajo, en función de las obligaciones correspondientes. Ese requisito se establecerá de acuerdo a lo especificado en el punto d) del artículo 15.1 del capítulo I del título II de la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca:

1.- Las relaciones de puestos de puestos de trabajo indicarán necesariamente para cada uno de ellos:

(...) d) Requisitos exigidos para su desempeño, entre los que necesariamente deberá figurar el perfil lingüístico asignado y su fecha de preceptividad (...)

Por lo tanto, en el Ayuntamiento, para la provisión legal de cualquier puesto, se establecerá una fecha de preceptividad vencida al perfil lingüístico correspondiente para que el trabajador o trabajadora lo tenga acreditado antes de incorporarse al trabajo.

En los casos en que se deba crear o dotar un puesto que no esté en la relación de puestos de trabajo, se asignará un PL según las funciones propias de ese puesto, y el candidato o candidata deberá acreditarlo antes de incorporarse al trabajo. Siguiendo, en todo caso, lo establecido por la disposición adicional quinta del Decreto 86/97.

Con ese fin, en la convocatoria se especificará expresamente cuál de los siguientes niveles de euskera se exigirá en cada caso en la contratación:

- Comprensión oral y escrita del euskera (PL1).
- Comprender, hablar y leer en euskera (PL2).
- Comprender, hablar, leer y escribir en euskera (PL3).
- Niveles superiores de competencia en la comprensión oral, expresión oral, comprensión escrita y expresión escrita (PL 4).

Cuando sea necesario, por lo tanto, el Ayuntamiento realizará pruebas de euskera a las personas candidatas con carácter previo a la contratación, y promoverá que en todas las contrataciones los contratos se suscriban en euskera.

**AVISO:** Este plan de uso se centra en el uso del euskera, no regula el uso de otras lenguas. Por lo tanto, cuando se recogen frases como “estará en euskera”, “se utilizará el euskera”, “se pondrá en euskera” o similares, no descarta el uso del castellano y otros idiomas. En las relaciones administrativas con la ciudadanía se utilizará el castellano cuando así sea solicitada. Los mensajes y actividades que tengan relación con la integración de los recién llegados, la salud y la seguridad de la ciudadanía y el turismo podrán, en su caso, estar en bilingüe o en varias lenguas. En dichos casos siempre se adoptarán medidas para priorizar bien al euskera.

## 7. CLASIFICACIÓN DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS

### 7.1 Clasificación de unidades administrativas y prioridades

En el Decreto 86/1997 (de 15 de abril, reguladora del proceso de normalización del uso del euskera) se recoge la siguiente clasificación de unidades administrativas en función de su naturaleza:

- **De atención al público:** aquellas cuya función primordial consista en la atención, tanto oral como escrita, a la ciudadanía.
- **De carácter social:** aquellas en cuyo desenvolvimiento se manifieste de forma intensiva la vertiente relacional de la Administración Pública.
- **De carácter general:** aquellas cuya proyección se manifieste esencialmente en el ámbito intra-administrativo.
- **De carácter singular:** aquellos servicios o unidades de naturaleza instrumental que realizan labores de carácter manual en las áreas de mantenimiento y conservación de edificios, obras y limpieza, entre otras, y de carácter técnico, en las áreas de mantenimiento y conservación de equipos e instalaciones, laboratorios y otras similares.

El proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca ya se encuentra en el sexto periodo de planificación, el correspondiente al periodo 2018-2022. Según el censo de 2016, el índice de obligado cumplimiento correspondiente al Ayuntamiento de Zarautz (euskaldunes + (cuasi euskaldunes/2) es del 79,63 % (art. 11), por lo tanto, de acuerdo al Decreto 86/1997, de 15 de abril, le corresponde cumplir el cuarto objetivo mínimo para este II periodo de planificación (artículo 17.d)).

Con relación al cuarto objetivo mínimo, siguiendo lo establecido por el Decreto 86/1997, las unidades administrativas del Ayuntamiento de Zarautz se clasificarían de la siguiente manera:

- **Unidades de atención al público:** Turismo, Eventos y Fiestas, Cultura – Biblioteca Municipal, Servicio de Atención Ciudadana.
- **Unidades de carácter social:** Servicios Sociales, Cultura – Servicios Culturales, Euskera, Euskaltegia; Educación, Policía Municipal, Juventud, Urbanismo y Medio Ambiente, Participación y Agenda 21, Igualdad, Deportes, Zarautz-Lur.
- **Unidades de carácter general:** Secretaría, Servicios Económicos/Intervención, Servicios Económicos/Tesorería, Tecnologías de la Información y Comunicación; Recursos Humanos, Documentación.
- **Unidad de carácter singular:** Obras públicas, Infraestructuras y Servicios.

## 7.2 Unidades administrativas: en euskera y bilingües

El Decreto 86/1997 establece la clasificación de las unidades administrativas:

- Serán unidades administrativas bilingües aquellas que desempeñan las funciones propias de las mismas indistintamente en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Serán unidades administrativas en euskera aquellas que desarrollan sus funciones primordialmente en euskera.

Profundizando en esa clasificación, el documento “Criterios generales y plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco. VI periodo de planificación (2018-2022)” especifica qué requisitos debe cumplir cada tipo de unidad.



### 7.2.1 Unidades administrativas bilingües

Según los criterios lingüísticos generales del VI periodo de planificación, son unidades bilingües aquellas que desempeñan sus funciones propias indistintamente en euskera y en castellano, y serán designadas como unidades bilingües las unidades que cumplan los siguientes requisitos:

1. Que más del 60 % de los puestos de trabajo que componen la unidad tenga asignada la fecha de preceptividad.
2. Que la persona responsable de la unidad tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente, o lo tenga en un grado inferior, y que al menos el 60 % restante del personal de la unidad tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente. En los puestos de trabajo con perfil lingüístico 4, se tendrá en cuenta que el trabajador o trabajadora tenga acreditado el perfil lingüístico 3.

### 7.2.2 Unidades administrativas en euskera

Según los criterios lingüísticos generales del VI periodo de planificación son unidades en euskera aquellas que desarrollan sus funciones principalmente en euskera y serán designadas como unidades en euskera las unidades que cumplan los siguientes requisitos:

1. Que los puestos de trabajo de la persona responsable de la unidad y de todo o de casi todo el personal que compone la unidad tengan fecha de preceptividad asignada.
2. Que la persona responsable de la unidad tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente, o lo tenga en un grado inferior, y que al menos el 60 % restante del personal de la unidad tenga acreditado el perfil lingüístico correspondiente. En los puestos de trabajo con perfil lingüístico 4, se tendrá en cuenta que el trabajador o trabajadora tenga acreditado el perfil lingüístico 3.

3. Que la mayoría de las funciones se realicen en euskera, sin incumplir el derecho de la ciudadanía a elegir la lengua de servicio.

Por lo tanto, en el Ayuntamiento de Zarautz hemos designado como unidad en euskera a todos los departamentos salvo el de la Policía Municipal y el de Obra públicas, Infraestructuras y Servicios, que serán unidades administrativas bilingües. En consecuencia, en esas unidades y puestos en euskera, el euskera, además de ser lengua de servicio, será también lengua de trabajo: es decir, el euskera será la lengua fuente de los documentos, así como la primera lengua en las relaciones públicas y en el resto de las tareas de la unidad. En los departamentos de Policía Municipal y de Obra públicas, Infraestructuras y Servicios el euskera también será lengua de servicio, y se adoptarán medidas para que su uso como lengua de trabajo aumente.

Unidad administrativa	CLASIFICACIÓN	Nº total de trabajadores/as
Secretaría	Unidad administrativa en euskera	15
Servicios Económicos/Intervención	Unidad administrativa en euskera	8
Servicios Económicos/Tesorería	Unidad administrativa en euskera	5
Obras Públicas, Infraestructuras y Servicios	Unidad administrativa bilingüe	24
Servicios Sociales	Unidad administrativa en euskera	15
Cultura – Servicios culturales	Unidad administrativa en euskera	5
Cultura – Biblioteca Municipal	Unidad administrativa en euskera	5
Euskera	Unidad administrativa en euskera	3

Euskaltegia	Unidad administrativa en euskera	13
Educación	Unidad administrativa en euskera	4
Policía Municipal	Unidad administrativa bilingüe	46
Juventud	Unidad administrativa en euskera	2
Urbanismo y Medio Ambiente	Unidad administrativa en euskera	9
Participación y Agenda 21	Unidad administrativa en euskera	1
Igualdad	Unidad administrativa en euskera	2
Deportes	Unidad administrativa en euskera	9
Turismo, Eventos y Fiestas	Unidad administrativa en euskera	7
Servicio de Atención Ciudadana	Unidad administrativa en euskera	7
Tecnologías de la Información y de la Comunicación	Unidad administrativa en euskera	2
Recursos Humanos	Unidad administrativa en euskera	3
Documentación	Unidad administrativa en euskera	1
Grupos políticos	Unidad administrativa en euskera	4
Zarautz-Lur S.A.	Unidad administrativa en euskera	2
<b>TOTAL</b>		<b>192</b>

Así, el plan de euskera afectará de la siguiente manera al Ayuntamiento de Zarautz:

En el Ayuntamiento de Zarautz y en Zarautz-Lur S.A., sociedad municipal dependiente del mismo, hay un total de 192 puestos de trabajo.

El índice de obligado cumplimiento que le corresponde al Ayuntamiento de Zarautz para el periodo de planificación 2018-2022 es del 79,63%. Por lo tanto, 152 puestos de trabajo deben tener el perfil lingüístico preceptivo.

En la actualidad, 170 puestos de la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento tienen establecido el perfil lingüístico preceptivo; en cambio, 22 no tienen perfil lingüístico preceptivo. De esos últimos, 17 son puestos técnicos profesionales (TP) (precisamente, profesores/as del euskaltegi, la persona responsable de Euskera, y el/la normalizador/a lingüístico/a), 1 de auxiliar técnico de gestión de información, y los cuatro restantes han sido designados con carácter eventual por los grupos políticos.

Resulta la siguiente tabla:

	DATOS DEL PUESTO DE TRABAJO			DATOS DEL PERSONAL						
	Con fecha pr.	TP	Sin fecha pr.	Acreditado PL correspondiente o mayor	Asignado PL4 y acreditado PL3	TP	PL correspondiente sin acreditar	Exentos de acreditar PL	Puestos vacantes	
192	170	17	5 <sup>4</sup>	148	5	17	10	8	4	
Puestos de trabajo del Ayuntamiento de Zarautz TOTAL	192			188						4

<sup>4</sup> No tienen fecha de preceptividad los siguientes puestos: auxiliar técnico de gestión de información, y los puestos reservados a personal eventual (nombrados con carácter eventual por los partidos políticos)

Con relación al grado de cumplimiento, 149 trabajadores/as de los 170 puestos de trabajo tienen acreditado el perfil lingüístico asignado, es decir, el grado de cumplimiento de las fechas preceptivas es del 87,65 % (en el caso de los trabajadores/as que tienen asignado el PL4 se considera válido el haber acreditado el PL3 para el cálculo del grado de cumplimiento de la FP; son 5 quienes están en esa situación). Además, 28 trabajadores/as tienen un PL mayor que el exigido.

Están vacantes 4 puestos de trabajo de la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento. Por lo tanto, en estos momentos, 188 puestos están ocupados, de los cuales 18 trabajadores/as no han acreditado el PL correspondiente. De esos/as 18 trabajadores/as, 8 están exentos de acreditar el PL, y otros/as dos han acreditado un PL inmediatamente inferior al que se exige. Además, excepto uno/a, el resto es capaz de comunicarse en euskera.

Aunque el Ayuntamiento cumpla con creces el índice de obligado cumplimiento, es conveniente que todos los puestos de trabajo definitivos tengan asignado su perfil lingüístico preceptivo.

Así, proponemos establecer la fecha de preceptividad al puesto de trabajo de auxiliar técnico de gestión de la información. Además, proponemos que se analice la posibilidad de establecer la fecha de preceptividad a los puestos reservados a personal eventual, y proponemos asimismo analizar la posibilidad de que los puestos de municipales tengan el PL 3.

Visto el grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos preceptivos y el nivel de euskera del personal en el Ayuntamiento de Zarautz, el plan de uso va a afectar a toda la plantilla municipal, y en especial, a los/las siguientes: al personal que tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo que ocupa, a los/las técnicos/as profesionales, y a quienes están exentos/as de la acreditación del PL del puesto que ocupan

(ya que a pesar de no tener títulos de euskera, todos/as son capaces de ejercer su actividad en euskera).

En este periodo de planificación se trabajará específicamente con el personal que no cumple el perfil lingüístico asignado a su puesto de trabajo, para que a través de acciones de formación dispuestas para cada caso den pasos para cumplir los objetivos establecidos. La gran mayoría son capaces de ejercer su actividad en euskera.

Los detalles de la relación de puestos de trabajo están recogidos en el Anexo I.

**AVISO:** Las instrucciones específicas de los criterios lingüísticos recogidos en este plan de uso se desarrollarán después de la aprobación del plan.

**ANEXO I.**

**RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE 2018 / AYUNTAMIENTO DE ZARAUZ**

**PUESTOS DE TRABAJO RESERVADOS A PERSONAL FUNCIONARIO**

**DEPARTAMENTO: SECRETARÍA (02)**

71

<b>COD.</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>HE</b>	<b>FECHA PR.</b>	<b>Situación del puesto de trabajo</b>	<b>PL acreditado por el/la titular del puesto</b>	<b>PL acreditado por el/la trabajador/a en activo</b>
1.1.1	Secretario/a general	4	1994/12/31	Propiedad	3	
1.1.9	Administrativo/a de órganos resolutorios	3	2003/01/30	Propiedad	3	
1.1.15	Notificador/a	2	1990/12/31	F. interino/a.		3
1.1.4	TAG de servicios jurídicos (Contratación	4	2007/02/14	F. interino/a		4
1.1.13	Administrativo/a de servicios jurídicos (Contratación	3	2013/12/18	Propiedad	3	
1.1.180	TAG de servicios jurídicos (Patrimonio, responsabilidad patrimonial y potestad sancionadora)	4	2008/01/25	F. interino/a		4
1.1.186	Administrativo/a de servicios jurídicos (Patrimonio, responsabilidad patrimonial y potestad sancionadora)(50%)	3	2016/12/29	F. interino/a		3
1.1.161	Coordinador/a de traducción	4(TP)		Propiedad		4
1.1.6	Traductor/a	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.6	Traductor/a	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.8	Coordinador/a de Estadística y Padrón	3	2003/01/30	Propiedad	3	
1.1.11	Administrativo/a de Estadística y Padrón	3	2003/01/30	Propiedad	3	
1.1.10	Administrativo/a de Registro (tiene reducción)	3	2003/01/30	Propiedad	3	
1.1.10	Administrativo/a de Registro (ocupa reducción)			F. interino/a		3

**DEPARTAMENTO: SERVICIOS ECONOMICOS/INTERVENCIÓN (0301)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.16	Interventor/a	4	1990/12/31	F. interino/a		4
1.1.17	Técnico/a de Contabilidad y Presupuestos	3	2001/12/26	Propiedad	3	
1.1.19	Administrativo/a de Contabilidad y Presupuestos	3	2013/12/18	Propiedad	2	
1.1.23	Administrativo/a de Intervención	3	2013/12/18	F. interino/a		3
1.1.18	Técnico/a de Rentas	3	1995/03/09	Propiedad	3	
1.1.20	Administrativo/a de Rentas	3	2013/12/18	Propiedad	3	
1.1.129	Administrativo/a de Rentas	3	2013/12/18	Propiedad	3	
1.1.129	Administrativo/a de Rentas	3	2013/12/18	Propiedad	4	

72

**DEPARTAMENTO: SERVICIOS ECONOMICOS /TESORERIA (0302)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.24	Tesorero/a	4	1994/12/31	F. interino/a		4
1.1.26	Administrativo/a de Tesorería	3	2013/12/18	Propiedad	No tiene	
1.1.25	Recaudador/a	3	2014/12/17	Propiedad	2	
1.1.27	Administrativo/a de Recaudación (nº 1)	3	2013/12/18	Propiedad	3	
1.1.28	Administrativo/a de Recaudación (nº 2)	3	2013/12/18	Propiedad	3	

**DEPARTAMENTO: OBRAS PUBLICAS, INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS (04)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.29	Responsable de la Oficina Técnica	4	1994/12/31	F. interino/a.		3



1.1.159	Técnico/a de edificaciones	3	2009/03/03	F. interino/a.		No tiene
1.1.33	Técnico/a de urbanizaciones	3	2013/12/18	Propiedad	3	
1.1.34	Técnico/a de servicios	3	2013/12/18	F. interino/a		3
1.1.130	Delineante	2	1999/01/01	Propiedad	2	
1.1.130	Delineante	2	1999/01/01	Propiedad	2	
1.1.35	Administrativo/a de la Oficina Técnica	3	2007/12/31	Propiedad	2	
1.1.30	Responsable de Mantenimiento	3	1995/03/09	F. interino/a		3
1.1.142	Administrativa/o de Mantenimiento y Brigada	3	2013/12/18	F. interino/a		4
1.1.38	Encargado/a de Brigada	3	2014/12/17	Propiedad	No tiene	
1.1.131	Oficial electricista	1	1990/12/31	Propiedad	3	
1.1.131	Oficial electricista	1	2001/12/26	F. interino/a.		
1.1.132	Oficial fontanero/a	1	1990/12/31	F. interino/a		3
1.1.132	Oficial fontanero/a	1	1999/05/01	Propiedad	2	
1.1.133	Oficial albañil	1	2013/12/18	Propiedad	1	
1.1.133	Oficial albañil	1	1999/05/01	Propiedad	1	
1.1.133	Oficial albañil	1	2008/07/30	Propiedad	1	
1.1.48	Oficial polivalente – conductor/a	1	2013/12/18	F. interino/a		2
1.1.165	Oficial 2º electricista	1	2001/12/26	Propiedad	2	
1.1.166	Oficial 2º fontanero/a	1	2001/12/26	F. interino/a		2
1.1.167	Oficial 2º albañil	1	2001/12/26	F. interino/a		2
1.1.167	Oficial 2º albañil	1	2001/12/26	F. interino/a		No tiene
1.1.167	Oficial 2º albañil	1	2001/12/26	F. interino/a		1
1.1.45	Encargado de jardines	1	1990/12/31	Propiedad	4	

**DEPARTAMENTO: SERVICIOS SOCIALES (05)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.63	Responsable de Servicios Sociales	4	2009/03/03	Propiedad	4	
1.1.135	Trabajador/a social de base	3	1993/12/31	Propiedad	2	

1.1.135	Trabajador/a social de base	3	2001/12/26	Propiedad		3
1.1.135	Trabajador/a social de base	3	2005/12/26	Propiedad	3	
1.1.135	Trabajador/a social de base	3	2008/01/25	Propiedad	3	
1.1.168	Trabajador/a social de programas especiales	3	2001/12/26	F. interino/a.		3
1.1.156	Administrativo/a de Servicios Sociales	3	2009/03/03	F. interino/a		3
1.1.156	Administrativo/a de Servicios Sociales	3	2009/03/03	F. interino/a		3
1.1.136	Administrativo/a de Servicios Sociales	3	2003/01/30	Propiedad	2	
1.1.136	Administrativa/o de coordinación de Servicios Sociales (50%)	3	2007/02/14	F. interino/a		3
1.1.151	Técnico/a de acción socio-comunitaria	4	2008/01/25	Propiedad	3	
1.1.185	Trabajador/a social de coordinación	4	2017/12/17	F. interino/a		3
1.1.192	Administrativo/a de acción socio-comunitaria (50%) Administrativo/a de inmigración y diversidad cultural (50%)	3	2013/12/18	F. interino/a		3
1.1.193	Técnico/a de inmigración y diversidad cultural	4	2014/12/17	F. interino/a		4
1.1.194	Trabajador/a social (violencia de género)	3	2017/12/11	F. interino/a		3

**DEPARTAMENTO: CULTURA. - SERVICIOS CULTURALES (06)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.73	Responsable de Cultura	4	1994/12/31	Propiedad	4	
1.1.76	Dinamizador/a cultural	3	2007/02/14	Propiedad	4	
1.1.74	Gestor/a de patrimonio cultural, arte y museos (*)	3	1990/08/31	Propiedad	3	
1.1.80	Administrativo/a de Cultura	3	2003/01/30	F. interino/a		4
1.1.195	Conserje instalaciones culturales	2	2007/02/14	Propiedad	2	

**DEPARTAMENTO: CULTURA. - BIBLIOTECA MUNICIPAL (06)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.75	Responsable de biblioteca	4	2014/12/17	F. interino/a		3
1.1.137	Técnico/a auxiliar de biblioteca	3	1990/12/31	Propiedad	3	
1.1.137	Técnico/a auxiliar de biblioteca	3	1991/12/31	Propiedad	3	
1.1.137	Técnico/a auxiliar de biblioteca	3	2001/12/26	F. interino/a		3
1.1.137	Técnico/a auxiliar de biblioteca	3	2011/03/18	F. interino/a		4

75

**DEPARTAMENTO: EUSKARA (07.01)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.81	Responsable de euskera	4(TP)		Propiedad	4	
1.1.144	Normalizador/a lingüístico/a	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.82	Administrativo de euskera	3	2001/12/26	Propiedad	3	

**DEPARTAMENTO: EUSKALTEGIA (07.02)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.83	Director/a del euskaltegi	4(TP)		Propiedad	4	
1.1.138	Profesor/a euskaltegi	4(TP)		Propiedad	4	
1.1.138	Profesor/a euskaltegi	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.138	Profesor/a euskaltegi	4(TP)		Propiedad	4	
1.1.138	Profesor/a euskaltegi	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.138	Profesor/a euskaltegi (100 %)	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.138	Profesor/a euskaltegi (100 %)	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.138	Profesor/a euskaltegi (100 %)	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.138	Profesor/a euskaltegi (66,66 %)	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.138	Profesor/a euskaltegi (66,66 %)	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.138	Profesor/a euskaltegi (50 %)	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.138	Profesor/a euskaltegi (50 %)	4(TP)		F. interino/a		4
1.1.87	Administrativo/a de euskaltegi (50%)	3	1990/08/31	F. interino/a		4

76

**DEPARTAMENTO: EDUCACIÓN (08)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.154	Responsable de Educación	4	2008/01/25	Propiedad	4	
1.1.143	Administrativo/a de Educación (50%)	3	1990/08/31	F. interino/a		3
1.1.139	Vigilante de instalaciones escolares	1	1990/12/31	Propiedad 2ª actividad	2	

DEPARTAMENTO: POLICIA MUNICIPAL (9)

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.184	Oficial responsable de seguridad ciudadana	4	2007/12/11	F. interino/a	vacante	
1.1.91	Suboficial Policía Municipal	3	2007/12/11	Propiedad	3	
1.1.140	Agente primero (*)	3	2017/12/17	Propiedad	3	
1.1.140	Agente primero (*)	3	2017/12/17	Propiedad	2	
1.1.140	Agente primero (*)	3	2017/12/17	Propiedad	3	
1.1.140	Agente primero (*)	3	2017/12/17	Propiedad	2	
1.1.140	Agente primero (*)	3	2017/12/17	Propiedad	2	
1.1.187	Agente primero coordinación de atestados (*)	3	2017/12/17	Propiedad	3	
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	Propiedad	2	
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	Propiedad	2	
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	Propiedad		
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	Vacante		
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	F. interino/a		No tiene

1.1.141	Agente (**)	2	1990/12/31	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	2001/12/26	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	2001/12/26	Propiedad	2	
1.1.141	Agente (**)	2	1999/05/01	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	1999/05/01	F. interino/a		No tiene
1.1.141	Agente (**)	2	1999/05/01	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	1999/05/01	Propiedad	3	
1.1.141	Agente (**)	2	1999/05/01	Propiedad	3	
1.1.141	Agente (**)	2	1999/05/01	Propiedad	3	
1.1.141	Agente (**)	2	2000/01/01	Propiedad	2	
1.1.141	Agente (**)	2	2000/01/01	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	2001/12/26	Propiedad	2	
1.1.141	Agente (**)	2	2001/12/26	Propiedad	3	
1.1.141	Agente (**)	2	2004/12/29	Propiedad	3	
1.1.141	Agente (**)	2	2004/12/29	F. interino/a		2
1.1.141	Agente (**)	2	2004/12/29	Propiedad	3	
1.1.141	Agente (**)	2	2004/12/29	Propiedad	2	
1.1.141	Agente (**)	2	2018/01/25	Propiedad	2	
1.1.141	Agente (**)	2	2018/01/25	Propiedad	3	
1.1.141	Agente (**)	2	2018/01/25	Propiedad	2	
1.1.188	Agente de educación vial	3	2017/12/17	Propiedad	3	
1.1.188	Agente de educación vial	3	2017/12/17	Propiedad	3	
1.1.189	Agente de mantenimiento	2	2017/12/17	Propiedad	No tiene	
1.1.189	Agente de mantenimiento	2	2017/12/17	Vacante		
1.1.190	Agente administrativo	3	2016/12/29	Propiedad	4	

1.1.98	Administrativo/a de la Policía Municipal	3	2013/12/18	Propiedad	3	
1.1.99	Administrativo/a de multas y control de accesos	3	2013/12/18	F. interino/a		3
1.1.99	Administrativo/a de multas y control de accesos	3	2013/12/18	Propiedad	3	

**DEPARTAMENTO: JUVENTUD (10)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.155	Responsable de Juventud	4	2004/10/27	Propiedad	4	
1.1.153	Administrativo/a de Juventud (50%)	3	2008/01/25	F. interino/a		3

**DEPARTAMENTO: URBANISMO (11)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.54	Responsable de Urbanismo y Medio Ambiente	4	1990/08/31	Propiedad	4	
1.1.55	Arquitecto/a	4	2004/12/29	Propiedad	4	
1.1.57	Arquitecto/a técnico/a	3	1990/12/31	Propiedad	3	
1.1.150	Arquitecto/a técnico/a	3	2008/01/25	Propiedad	3	
1.1.56	Técnico/a de Medio Ambiente	4	2013/12/18	Propiedad	4	
1.1.59	Administrativo/a de Urbanismo y Medio Ambiente	3	2004/12/29	Propiedad	3	
1.1.59	Administrativo/a de Urbanismo y Medio Ambiente	3	2013/12/18	F. interino/a		3
1.1.61	Administrativo/a de Urbanismo y Medio Ambiente	3	2013/12/18	Propiedad	3	
1.1.62	Vigilante de obras y actividades	2	1995/03/09	F. interino/a	3	

**DEPARTAMENTO: PARTICIPACIÓN (12)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.160	Responsable de Participación y Agenda 21	4	2014/12/17	F. interino/a		3

80

**DEPARTAMENTO: IGUALDAD (13)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.152	Responsable de Paridad	4	2005/12/26	Propiedad	4	
1.1.162	Administrativo/a de Paridad (50%)	3	2007/02/14	F. interino/a		3

**DEPARTAMENTO: DEPORTES (14)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.174	Responsable de Deportes	4	2007/12/31	Propiedad	4	
1.1.175	Técnico/a auxiliar de Deportes	3	2007/12/31	Propiedad	2	
1.1.176	Administrativo/a de instalaciones deportivas	3	2013/12/18	F. interino/a		3
1.1.177	Administrativo/a de Deportes	3	2003/01/30	Propiedad	3	
1.1.178	Encargado de mantenimiento de instalaciones deportivas	2	2003/01/30	F. interino/a		3
1.1.179	Oficial 2ª de mantenimiento de instalaciones deportivas	1	1993/12/31	Propiedad	1	
1.1.179	Oficial 2ª de mantenimiento de instalaciones deportivas	1	1993/07/22	Propiedad	1	



1.1.179	Oficial 2ª de mantenimiento de instalaciones deportivas	1	2007/02/14	Propiedad	3	
1.1.179	Oficial 2ª de mantenimiento de instalaciones deportivas	1	2008/01/25	Propiedad		

**DEPARTAMENTO: TURISMO, EVENTOS Y FIESTAS (15)**

81

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.171	Responsable de Turismo	4	2007/12/31	Comisión de servicios	4	
1.1.172	Técnico/a auxiliar de Turismo	3	2001/12/26	Propiedad	3	
1.1.172	Técnico/a auxiliar de Turismo	3	1993/06/30	F. interino/a.		3
1.1.172	Técnico/a auxiliar de Turismo	3	1993/06/30	F. interino/a		3
1.1.196	Técnico/a auxiliar de Turismo	3	2017/12/11	F. interino/a		3
1.1.173	Encargado/a de montajes	2	2013/12/18	Propiedad	1	
1.1.183	Coordinador/a de eventos y fiestas	3	2014/12/17	Comisión de servicios	4	

**DEPARTAMENTO: SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (16)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.169	Responsable del Servicio de Atención	4	2014/11/26	Propiedad	4	
1.1.170	Agente de Atención Ciudadana – Informador/a (*)	3	2014/11/26	Propiedad	3	
1.1.170	Agente de Atención Ciudadana – Informador/a (*)	3	2014/11/26	F. interino/a		3
1.1.170	Agente de Atención Ciudadana – Informador/a (*)	3	2014/11/26	Propiedad	3	
1.1.170	Agente de Atención Ciudadana – Informador/a (*)	3	2014/11/26	F. interino/a		3
1.1.170	Agente de Atención Ciudadana – Informador/a (*)	3	2014/11/26	F. interino/a		3
1.1.191	Técnico/a auxiliar de gestión de información	3		Propiedad	3	

**DEPARTAMENTO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (17)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.5	Técnico/a auxiliar de TICS	3	2003/01/30	Propiedad	3	
1.1.12	Auxiliar de TICS	3	2003/01/30	Propiedad	3	

**DEPARTAMENTO: RECURSOS HUMANOS (18)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.2	Responsable de Recursos Humanos	4	2003/01/30	F. interino/a		4
1.1.163	Gestor/a de nóminas	3	2012/12/31	Propiedad	2	
1.1.3	Administrativo/a de Recursos Humanos	3	2007/12/31	F. interino/a		3

**DEPARTAMENTO: DOCUMENTACIÓN (19)**

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.1.7	Administrativo/a de Documentación	3	2001/12/26	Propiedad	3	

## RESERVADOS A SEGUNDA ACTIVIDAD

83

DEPARTAMENTO: SECRETARÍA (02)

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.3.130	Notificador/a	2	2011/03/18	Vacante		

DEPARTAMENTO: EDUCACIÓN (08)

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.3.129	Vigilante de instalaciones escolares	1	2007/02/14	Propiedad	1	

### RESERVADOS A PERSONAL EVENTUAL

COD.	DENOMINACIÓN	PL	FECHA PR.	Situación del puesto de trabajo	PL acreditado por el/la titular del puesto	PL acreditado por el/la trabajador/a en activo
1.2.7	Secretario/a del alcalde/sa	3				3
1.2.9	Responsable de Comunicación y Protocolo	3				3
1.2.8	Secretario/a Grupo político municipal EAJ-PNV (100%)	3				3
1.2.8	Secretario/a Grupo político municipal PSE-EE (69,03%)	3				No tiene



UDALERRI  
EUSKALDUNEN  
MANKOMUNITATEA



ZARAUZKO UDALA