

Plan Estratégico de Euskera 2025-2032



San Sebastián, mayo de 2025

Índice

Índice	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	4
2.1. BASE: KEMEN	4
2.2. RESUMEN DEL PROCESO	5
2.3. TRABAJOS PREVIOS	6
2.4. DIAGNÓSTICO	6
2.5. DISEÑO DEL PLAN 2025-2032	6
3. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO	8
3.1. GESTIÓN	8
3.2. USO: LENGUA DE SERVICIO	11
3.3. USO: LENGUA DE TRABAJO	12
4. PLAN ESTRATÉGICO 2025-32	14
4.1. MISIÓN	14
4.2. RETOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	14
4.3. PLAN PLURIANUAL	16
4.4. PLAN DE GESTIÓN 2025	18

1. INTRODUCCIÓN

Aguas del Añarbe-Añarbeko Urak, S.A. es la sociedad pública de gestión de la Mancomunidad de Aguas del Añarbe que se encarga de la prestación de los servicios de suministro de agua potable y saneamiento y depuración de aguas residuales en alta para los 320.963 habitantes de los municipios de Donostia / San Sebastián, Errenteria, Hernani, Lasarte-Oria, Pasaia, Oiartzun, Urnieta, Usurbil, Lezo y Astigarraga.

En el año 1993 Añarbe y el Ente Vasco de la Energía (Agencia Energética del Gobierno Vasco) constituyen la sociedad pública Gestión de Centrales del Añarbe, S.A. (GECASA) para la generación y gestión de la energía procedente de la explotación de los sistemas hidráulicos. GECASA está plenamente integrada en Aguas del Añarbe, S.A. De hecho, sus empleados trabajan en las mismas oficinas, responden ante los mismos responsables y tienen las mismas condiciones laborales. Previa consulta a la Viceconsejería de Política Lingüística (VPL), se acuerda que ambas sociedades (Aguas del Añarbe y GECASA) tengan el mismo Plan Estratégico de Euskera.

La sociedad Aguas del Añarbe, S.A., que actualmente cuenta con 31 trabajadores, tiene un contrato mercantil de prestación de servicios con una empresa gestora de agua, que cuenta con 84 personas trabajando en Añarbe. Gecasa, por su parte, cuenta con dos trabajadores.

Aguas del Añarbe lleva más de diez años dando pasos en la normalización del euskera en la entidad. Los principales hitos realizados son los siguientes:

- Febrero 2014: Los resultados del diagnóstico realizado por el euskaltegi Urrats se presentan en el Consejo de Administración.
- Octubre 2014: Inicio de los cursos de euskera.
- Junio 2017: El Consejo de Administración aprueba el I Plan de Euskera 2017-2019.
- Septiembre 2017: Creación de la comisión de euskera.
- Julio 2018: Aprobación de criterios lingüísticos.
- Julio de 2018. El Consejo de Administración aprueba los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo. Actualmente el grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos es del 73%.
- Diciembre 2019: El Consejo de Administración aprueba el II Plan de Euskera para el periodo 2020-2024.
- Noviembre 2020: Revisión de los criterios lingüísticos.

En los últimos años, el reto de la sociedad ha sido aumentar el uso del euskera, y el objetivo principal en el próximo periodo de planificación seguirá siendo el mismo. Asimismo, en su condición de ente público, tiene la obligación de garantizar los derechos de la ciudadanía y de normalizar el uso del euskera dentro de la institución, para lo cual, de acuerdo con el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el sector público vasco, tiene que realizar una planificación lingüística, es decir, elaborar y aprobar, entre otros, los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales, el Plan Estratégico y el Plan de Gestión.

Por todo ello, Aguas del Añarbe ha realizado el proceso de diseño del Plan de Uso del Euskera hasta el siguiente VIII Periodo de Planificación (2025-2032).

El proceso de diseño del plan ha constado de dos partes: la primera, realizar un diagnóstico para conocer la situación del euskera en Aguas del Añarbe; y, la segunda, diseñar el plan a partir del diagnóstico. Tanto el diagnóstico como el diseño se han realizado utilizando la metodología KEMEN del Gobierno Vasco y la aplicación SAREGIN, y todo el proceso ha contado con la participación del personal. Los recursos utilizados para recoger sus aportaciones y opiniones han sido, entre otros, el cuestionario, las entrevistas y la Comisión de Euskera. Cabe

destacar la importancia del impulso y participación de la dirección en todo momento, actuando como garantía del proceso.

El resultado de este proceso es el Plan Estratégico 2025-2032 para la normalización del uso del euskera en Aguas del Añarbe. Este plan define los retos para incrementar el uso de la lengua, así como las líneas de actuación y acciones a desarrollar de cara al futuro.

En este documento se recoge todo el proceso y el resultado de diseño de este plan estratégico.

2. METODOLOGÍA

2.1. BASE: KEMEN

Tal y como se ha indicado en la introducción, el diagnóstico y diseño que se recoge en este informe se ha realizado siguiendo la metodología y criterios propuestos por el Gobierno Vasco para el VII Periodo de Planificación y se basa en el marco KEMEN.

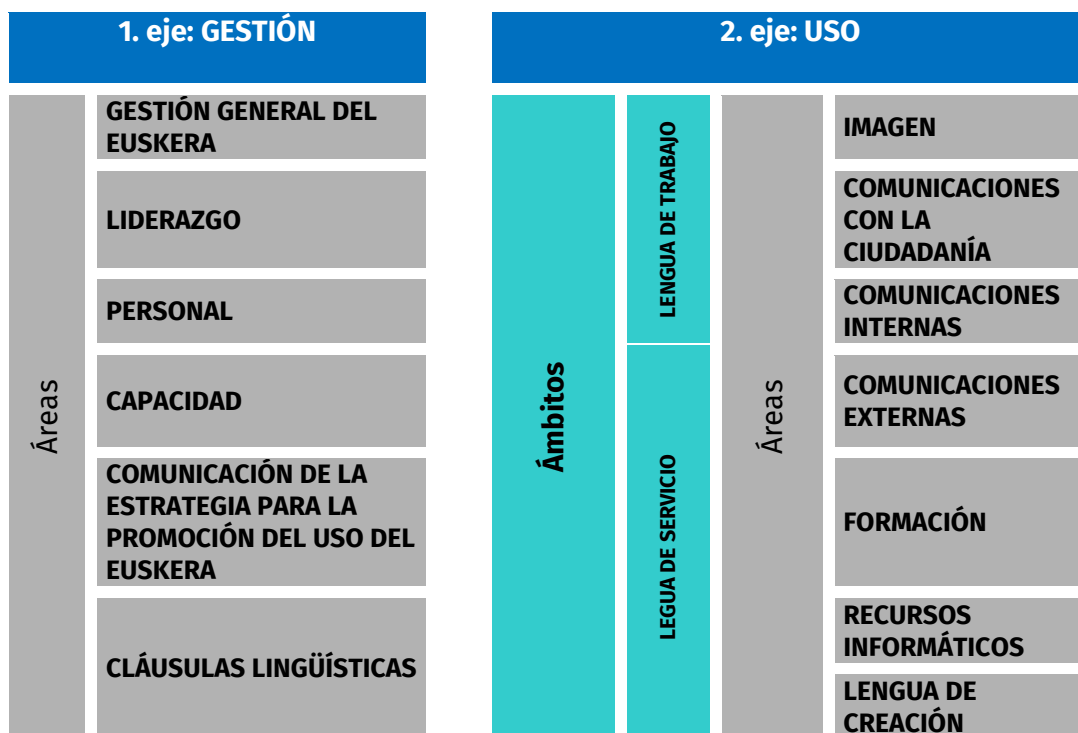
KEMEN (*Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako*) es un sistema integral que proporciona las claves y recursos para gestionar el proceso de normalización del euskera, de forma organizada y eficaz en las organizaciones del ámbito administrativo.

Consta de dos ejes principales: gestión y uso, caracterizados por:

- Gestión orientada al fomento del uso del euskera.
- Seguimiento sistemático de planes y criterios lingüísticos.
- Implicación y liderazgo de los cargos y responsables de la organización.
- La transversalidad como reto.

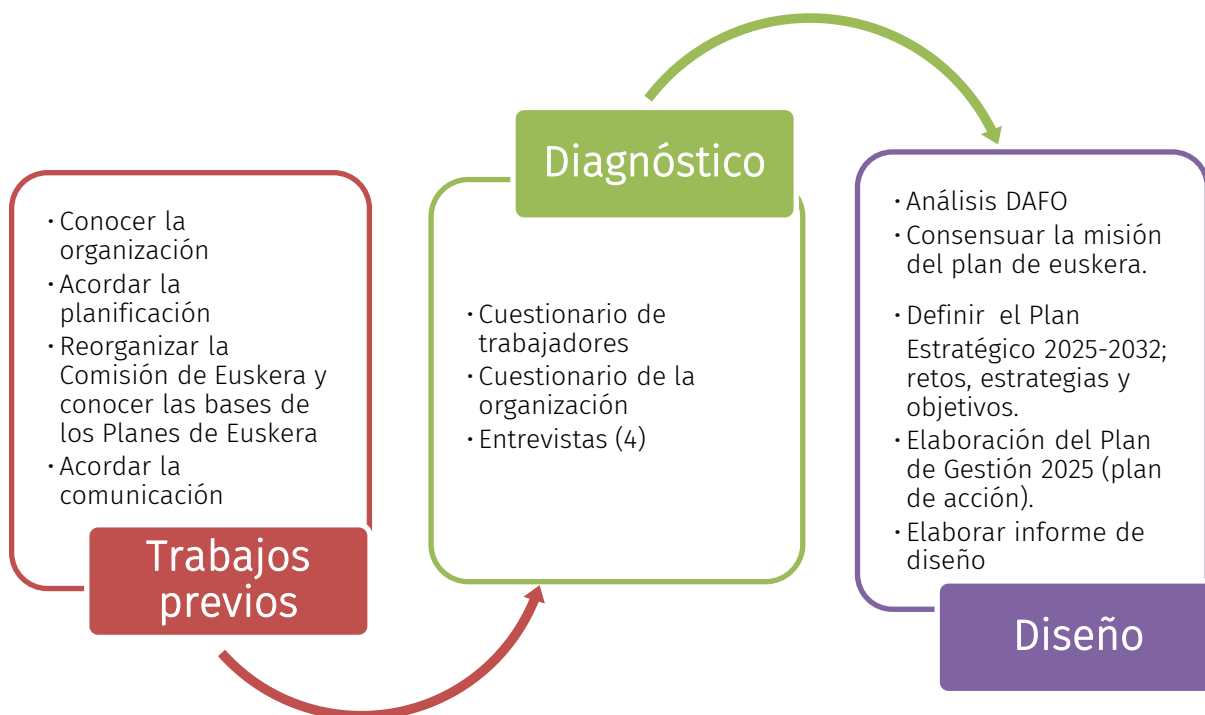
Este sistema incluye 2 ejes, 13 áreas y 48 indicadores. Todas las entidades del sector público de Euskadi deben medir 14 indicadores de los mismos, el resto son opcionales. No obstante, se recomienda contar con todos los indicadores diagnósticos, por lo que así se ha hecho en Aguas del Añarbe.

Los 2 ejes y 13 áreas que componen el marco KEMEN son:



2.2. RESUMEN DEL PROCESO

Como se ha comentado, en este informe se recogen los resultados del diagnóstico y diseño. Estos resultados se recogen en la elaboración de tres fases:



2.3. TRABAJOS PREVIOS

En esta fase se han realizado tres trabajos principales:

- Acordar y poner en marcha una planificación concreta para la realización de entrevistas y cumplimentación de cuestionarios.
- Reorganización de la Comisión de Euskera y primera sesión: revisión de los miembros y alguna adaptación en la Comisión de Euskera. El 14 de enero se celebró una primera reunión para conocer las bases del Plan de Euskera y las claves del decreto como ubicación.
- Consensuar la comunicación inicial: el proceso fue comunicado vía email a todos los trabajadores.

2.4. DIAGNÓSTICO

Información cuantitativa

CUESTIONARIOS

Para recoger los datos de gestión y uso, la VPL ha creado dos cuestionarios, uno para la organización y otro para el personal. A través del cuestionario de la organización se han obtenido principalmente indicadores de gestión; a través del cuestionario de personal, indicadores de uso. Cada indicador tiene su valor y los resultados finales han sido calculados por la herramienta Saregin.

- El cuestionario de la entidad ha sido cumplimentado por el responsable de euskera con la ayuda del asesor de Emun en una reunión celebrada al efecto.
- El cuestionario de personal se ha enviado a todos los trabajadores de Aguas del Añarbe y ha sido cumplimentado por 31 (96,8%).

Información cualitativa

ENTREVISTAS

La consultora de Emun realizó 4 entrevistas con objeto de recabar información general sobre Aguas del Añarbe, funcionamiento de la dirección, funcionamiento de los grupos de trabajo, gestión del euskera, presencia y uso, prioridades de futuro, de mejora, posibles dificultades, etc.

Los entrevistados se realizaron a las siguientes personas:

- Josean Ercilla (Director Gerente).
- Xabier Arzelus (Jefe de Área de Abastecimiento).
- Marco Ortega (Jefe de Servicio de Proyectos y Planificación).
- Ana Sánchez (Secretaria/Administrativa).

CONTRASTE DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO

Una vez realizado el diagnóstico cuantitativo, se realizó una sesión con la Comisión de Euskera para contrastar y completar el diagnóstico y definir las prioridades y objetivos de cada una de las áreas de cara al plan.

2.5. DISEÑO DEL PLAN 2025-2032

Para el diseño del plan estratégico se han tomado como base las conclusiones del diagnóstico cuantitativo y cualitativo realizado, las aportaciones recogidas en las entrevistas, así como las opiniones y propuestas del Comité de Euskera.

Fijados los retos, líneas de trabajo y objetivos del Plan, se ha creado, en primer lugar, un borrador, que ha sido contrastado con la dirección y, tras recibir las aportaciones de ésta, se ha realizado el segundo contraste en la Comisión de Euskera. En este último contraste, se ha completado mejor y se ha concretado más el plan.

3. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO

Teniendo en cuenta los resultados de todos los indicadores extraídos de los cuestionarios, la media del grado de normalización del marco KEMEN de Aguas del Añarbe es del 44,10%. La media de gestión es del 35,09% y la de uso del 48,03%. Existen diferencias de uso entre la lengua de servicio (78,92%) y la lengua de trabajo (34,79%). Podemos valorar como fortalezas áreas como el personal, la competencia lingüística, la imagen, las relaciones con la ciudadanía y las relaciones externas. Entre las de mejora podemos citar la gestión lingüística general, las relaciones internas, los recursos informáticos y la lengua de creación.

Con los resultados de los cuestionarios se realiza una aproximación a la puntuación que se podría obtener en la evaluación BIKAIN, teniendo en cuenta que el elemento de consistencia no se mide. Aguas del Añarbe obtendría 441,50 puntos. Por lo tanto, se situaría en el nivel básico de la evaluación BIKAIN, cerca del nivel medio.

PLAN ESTRATÉGICO AGUAS DEL AÑARBE 2025-2032			44,10%
GESTIÓN 35,09 %		1. Gestión general del euskera	35%
		2. Liderazgo	52,73%
		3. Personal	60,52%
		4. Competencia lingüística	62,54%
		5. Estrategia para fomentar el uso del euskera	18,66%
		6. Cláusulas lingüísticas	0%
USO 48,03%	Lengua de servicio 78,92%	7. Imagen	100%
		8. Relaciones con la ciudadanía	73,65%
	Lengua de trabajo 34,79%	9. Relaciones internas	33%
		10. Relaciones externas	62,97%
		11. Formación	21,39%
		12. Recursos informáticos	21,80%
		13. Lengua de creación	28,60%

3.1. GESTIÓN

A continuación, se muestra el resultado obtenido de los cuestionarios. Los porcentajes se han calculado a través de la aplicación Saregin.

1	GESTIÓN	35,09%
1.0.1	GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	35%
1.0.1.1	La organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión	50%

1.0.1.2	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos	25%
1.0.1.3	La organización toma medidas para incidir positivamente en la revitalización del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actuaciones y políticas públicas de trabajo.	0%
1.0.2.	LIDERAZGO	52,73%
1.0.2.4	Los responsables políticos y técnicos participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión.	57,80%
1.0.2.5	Los responsables políticos y técnicos muestran una actitud proactiva para que se cumplan los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión.	50%
1.0.2.6	Los responsables designados recogen los datos de los indicadores correspondientes, tal y como se definen en los planes estratégicos y de gestión.	50%
1.0.3	PERSONAL	60,52%
1.0.3.7	Se informa al personal sobre los planes estratégicos, de gestión y criterios lingüísticos de la organización y tienen claro cuáles deben cumplir en su actuación.	70,20%
1.0.3.8	El personal cumple los criterios lingüísticos correspondientes	58,30%
1.0.3.9	El personal realiza las tareas acordadas en el plan de gestión	54,30%
1.0.3.10	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión	52,80%
1.0.3.11	El personal opina positivamente sobre la evolución del uso del euskera en la organización.	61,31%
1.0.4	COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	62,54%
1.0.4.12	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo verbalmente en euskera	64,50%
1.0.4.13	El personal está capacitado para desempeñar las funciones del puesto por escrito en euskera	50%
1.0.4.14	Los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera	75%
1.0.5	COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	18,66%
1.0.5.15	Comunica la estrategia de la institución para fomentar el uso del euskera a la ciudadanía y al resto de grupos de interés.	0%
1.0.5.16	La organización participa en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias	62,20%
1.0.6	CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	0%
1.0.6.17	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos.	0%
1.0.6.18	Inclusión de cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios	0%
1.0.6.19	Se realiza un seguimiento sistemático del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos	0%
1.0.6.20	Se realiza un seguimiento sistemático del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de las subvenciones y convenios.	0%

Es necesario matizar los datos recogidos en este apartado. El dato recogido en la pregunta “El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo por escrito en euskera” (50%), puede deberse a una confusión de los trabajadores con la formulación de la pregunta. Dado que en la organización los trabajadores utilizan niveles del modelo estándar europeo (A1, A2, B1, B2, C1, C2) y en el cuestionario se preguntaba sobre perfiles. En consecuencia, no hemos identificado este apartado como mejorable.

Las conclusiones más destacadas a partir de los resultados de los cuestionarios y completados con las aportaciones recogidas en las entrevistas y sesiones con la Comisión de Euskera, distribuidas en puntos fuertes y mejorados, son las siguientes:

GESTIÓN GENERAL	
Fortalezas	- Se ha reestructurado la Comisión de Euskera y se está diseñando el tercer plan estratégico del euskera. También se ha designado un responsable del proceso. - Criterios lingüísticos definidos 2018 y revisados en 2020.
Aspectos a mejorar	- Seguimiento de los criterios lingüísticos. - Realizar el seguimiento del Plan de Euskera.
LIDERAZGO	
Fortalezas	- El director participa en el desarrollo del plan de euskera y mantiene una actitud proactiva para conseguir los objetivos. - Con todo el personal de nuevo ingreso el director habla euskera
Aspectos a mejorar	
PERSONAL	
Fortalezas	El personal opina positivamente sobre la evolución del uso del euskera en la organización.
Aspectos a mejorar	
COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	
Fortalezas	- Todos los puestos de trabajo cuentan con un perfil lingüístico asignado, y en la actualidad la mayoría del personal (un 73%) cumple con el perfil correspondiente. - A las personas exentas de acreditar el perfil lingüístico asignado a su puesto de trabajo se les ofrece la posibilidad de asistir a clases de euskera en horario laboral, con el objetivo de acercarse, en la medida de lo posible, al nivel requerido. - El 64% de los trabajadores son capaces de desempeñar las funciones del puesto de trabajo verbalmente en euskera.
Aspectos a mejorar	Para tratar asunto de ámbito técnico muchos recurren al castellano. Entre los más jóvenes esto no ocurre tanto.
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	
Fortalezas	La organización participa en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias
Aspectos a mejorar	- La estrategia de la institución para fomentar el uso del euskera no es comunicada a la ciudadanía ni al resto de grupos de interés. - Buscar una organización con una trayectoria similar a la de Aguas del Añarbe y realizar una visita para compartir buenas prácticas.

CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	
Fortalezas	
Aspectos a mejorar	Establecer cláusulas lingüísticas en las contrataciones

3.2. USO: LENGUA DE SERVICIO

A continuación, se muestra el resultado obtenido de los cuestionarios. Los porcentajes se han calculado a través de la aplicación Saregin.

2	USO	48,03%
2.1	LENGUA DE SERVICIO	78,92%
2.1.1.	IMAGEN	100%
2.1.1.21	Los rótulos de la entidad, tanto fijos como provisionales, así como los audiovisuales están en euskera.	100%
2.1.1.22	Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera	100%
2.1.1.23	La entidad utiliza el euskera en sus comparecencias institucionales.	100%
2.1.1.24	La organización dispone de página web y redes sociales en euskera	100%
2.1.2.	RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	73,65%
2.1.2.25	El personal realiza una oferta activa a la ciudadanía para que actúe en euskera, de forma oral, antes de que la ciudadanía elija el idioma	49,50
2.1.2.26	A la ciudadanía que lo solicite se le presta el servicio en euskera, de forma oral	59%
2.1.2.27	Los actos y cursos para la ciudadanía se ofrecen en euskera	75%
2.1.2.28	Los documentos se envían a la ciudadanía en euskera y/o bilingüe	100%
2.1.2.29	A los documentos presentados por la ciudadanía en euskera o a los ciudadanos que han optado por el euskera se les atiende en euskera por escrito	95%
2.1.2.30	La ciudadanía se dirige a la organización en euskera, de forma oral	40,10%
2.1.2.31	La ciudadanía se dirige a la entidad por escrito en euskera	25%

Creemos que tenemos que hacer una anotación sobre los datos recogidos. En cuanto a las relaciones con la ciudadanía, se comenta que normalmente los trabajadores no tienen relación con la ciudadanía, ya que las relaciones son con las instituciones (Ayuntamiento...). Por eso creemos que tal vez la pregunta ha sido mal interpretada por los trabajadores y, como consecuencia de ello, el dato de la pregunta a la que los trabajadores se ofrecen activamente para actuar en euskera (49,50%) nos genera dudas de fiabilidad y no la hemos insertado en los aspectos mejorables.

Las conclusiones más destacadas a partir de los resultados de los cuestionarios y completados con las aportaciones recogidas en las entrevistas y sesiones con la Comisión de Euskera, distribuidas en puntos fuertes y aspectos mejorables, son las siguientes:

IMAGEN	
Fortalezas	Se cumplen los criterios. Este apartado puede considerarse una fortaleza importante.

Aspectos a mejorar	
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	
Fortalezas	• Los actos para la ciudadanía se ofrecen en euskera (visitas a las instalaciones) • Los documentos se envían a la ciudadanía en euskera y/o bilingüe • Los documentos presentados por la ciudadanía en euskera se responden en euskera por escrito
Aspectos a mejorar	

3.3. USO: LENGUA DE TRABAJO

A continuación, se muestra el resultado obtenido de los cuestionarios. Los porcentajes se han calculado a través de la aplicación Saregin.

2.2	LENGUA DE TRABAJO	34,79%
2.2.1.	RELACIONES INTERNAS	33,33%
2.2.1.32	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera	20,60%
2.2.1.33	La relación de trabajo oral entre compañeros es en euskera	32,60%
2.2.1.34	La relación verbal no formal entre compañeros de trabajo se realiza en euskera	37,60%
2.2.1.35	Las comunicaciones internas escritas dirigidas a todo el personal se realizan en euskera.	86,60%
2.2.1.36	La entidad trabaja al menos en euskera los trámites internos de los procedimientos administrativos iniciados de oficio, siempre que el destinatario no sea conocido.	0%
2.2.1.37	Las disposiciones generales se elaboran al menos en euskera a lo largo de todo el proceso de tramitación.	0%
2.2.1.38	El paisaje lingüístico relacionado con el trabajo está en euskera	74%
2.2.2.	RELACIONES EXTERNAS	62,97%
2.2.2.39	La relación oral con las entidades del sector público se realiza en euskera.	40,70%
2.2.2.40	Los documentos se envían a las entidades del sector público en euskera o en ambas lenguas.	85%
2.2.2.41	La relación oral con las empresas privadas se realiza en euskera	26,70%
2.2.2.42	A las empresas privadas se les envía la documentación en euskera o en ambas lenguas.	85%
2.2.3.	FORMACIÓN	21,39%
2.2.3.43	La organización ofrece formación general al personal en euskera.	0%
2.2.3.44	El personal recibe formación general en euskera.	14,20%
2.2.3.45	Se ofrece formación lingüística a los trabajadores.	75%
2.2.4.	RECURSOS INFORMÁTICOS	21,80%
2.2.4.46	La organización pone a disposición de los trabajadores los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera.	24,70%
2.2.4.47	El personal utiliza en euskera los recursos informáticos disponibles en euskera.	18,90%
2.2.5	LENGUA DE CREACIÓN	28,60%
2.2.5.48	El personal genera los documentos en euskera.	28,60%

Las conclusiones más destacadas a partir de los resultados de los cuestionarios y completados con las aportaciones recogidas en las entrevistas y sesiones con la Comisión de Euskera, distribuidas en puntos fuertes y aspectos mejorables, son las siguientes:

RELACIONES INTERNAS	
Fortalezas	- Las comunicaciones escritas dentro de la organización se realizan en euskera. - Algunas relaciones personales dentro de la organización son en euskera.
Aspectos a mejorar	- La mayoría de las reuniones de trabajo (80%) se realizan en castellano. - Aumentar el uso del euskera en las relaciones entre los trabajadores.
RELACIONES EXTERNAS	
Fortalezas	A las entidades del sector público y privado se les envía la documentación en euskera o en ambas lenguas en un 85%.
Aspectos a mejorar	La relación oral con las empresas privadas es principalmente en castellano (en torno al 75%).
FORMACIÓN	
Fortalezas	Se ofrece formación lingüística a los trabajadores
Aspectos a mejorar	- Es necesario revisar el planteamiento de las clases de euskera que se ofertan - Existen dificultades para encontrar formación laboral en euskera en muchos asuntos de carácter muy técnico.
RECURSOS INFORMÁTICOS	
Fortalezas	
Aspectos a mejorar	Uso de recursos informáticos principalmente en castellano.
LENGUA DE CREACIÓN	
Fortalezas	
Aspectos a mejorar	- Los documentos se generan principalmente en castellano y si se necesitan en euskera o en ambas lenguas se traducen posteriormente. - Valorar la viabilidad de incrementar progresivamente el euskera como lengua de creación.

4. PLAN ESTRATÉGICO 2025-2032

4.1. MISIÓN

En el camino hacia la normalización del uso del euskera en Añarbe y el cumplimiento de la legislación, garantizar el servicio en euskera en las relaciones externas a medio plazo y aumentar su uso cotidiano en las relaciones internas, ampliando progresivamente los espacios de trabajo en euskera. Para ello se ofrecerán recursos que garanticen la eficacia de los procesos comunicativos, se animará a los trabajadores a cambiar los hábitos lingüísticos y se hará un seguimiento de la gestión lingüística.

Todo ello permitirá proyectar una imagen de Aguas del Añarbe como una entidad euskaldun ante la sociedad.

4.2. RETOS Y OBJETIVO ESTRATÉGICO

Tras el análisis por áreas, se han definido los siguientes retos y objetivos estratégicos de acercamiento a la misión para el nuevo periodo:

Retos	Objetivos
Realizar el seguimiento de la gestión del plan de euskera	• Consolidar el sistema de gestión del Plan de Euskera. • Revisar los criterios lingüísticos y definir el sistema de seguimiento para su ejecución. • Conocer las prácticas de otras entidades y analizar su aplicabilidad en Añarbe. • Recibir la evaluación del certificado BIKAIN. • Impulsar el liderazgo y ejemplaridad de los responsables en el Plan de Euskera. • Cumplir con los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo en las nuevas contrataciones. • Aumentar la capacidad del personal para utilizar el euskera en el trabajo. • Comunicar a los grupos de interés (internos y externos) el trabajo que se realiza para fomentar el uso del euskera. • Establecer cláusulas lingüísticas en las contrataciones.
Garantizar la presencia y uso del euskera en el servicio e imagen.	• Priorizar el uso del euskera en los elementos de imagen de Aguas del Añarbe. • Garantizar la oferta en euskera en las relaciones con la ciudadanía.

	• Dar pasos para garantizar las relaciones en euskera con las entidades del sector público (Ayuntamientos a los que se presta el servicio).
Promover espacios de trabajo en euskera.	• Promover dinámicas de cambio de hábitos lingüísticos (Euskaraldia, Eusle, Ulerrizketak...). • Aumentar la sensibilización y motivación de los trabajadores hacia el euskera. • Aumentar el uso del euskera en las reuniones de trabajo • Promover que las relaciones con las empresas privadas sean en euskera. • Que el personal tenga garantizada la comprensión del euskera. • Formación del personal en euskera. • Fomentar el uso en euskera de los recursos informáticos. • Fomentar el euskera como lengua de creación.

4.3. PLANIFICACIÓN ANUAL

RETOS Y OBJETIVOS	Responsable	CRONOGRAMA								INDICADORES	
		25	26	27	28	29	30	31	32	Situación	Previsión
GESTIÓN: Seguimiento de la gestión del Plan de Euskera										44,10%	86,70%
1.1 GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA										35%	85%
1.1.1 Consolidar el sistema de gestión del plan de euskera.	Dirección	x	x	x	x	x	x	x	x		
1.1.2 Revisar los criterios lingüísticos y definir el sistema de seguimiento para su ejecución.	Dirección y Comisión de Euskera	x	x		x		x		x		
1.1.3 Conocer las prácticas de otras entidades y analizar su aplicabilidad en Añarbe	Comisión de Euskera	x	x	x	x	x	x	x	x		
1.1.4. Recepción de la evaluación del certificado Bikain	Dirección y Comisión de Euskera			x	x						
1.2 LIDERAZGO										52,73%	66,50%
1.2.1 Impulsar el liderazgo y la ejemplaridad de los responsables en el Plan de Euskera.	Dirección	x	x	x	x	x	x	x	x		
1.3 PERSONAL										60,52%	96%
1.3.1 Cumplimentar los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo en las nuevas contrataciones.	Dirección	x	x	x	x	x	x	x	x		
1.4 COMPETENCIA LINGÜÍSTICA										62,54%	75%
1.4.1 Aumentar la capacidad de uso del euskera en el trabajo (cursos, píldoras)	Comisión de Euskera	x	x	x	x	x	x	x	x		
1.5 COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA										18,66%	92,50%

1.5.1 Comunicar a los grupos de interés (internos y externos) el trabajo que se realiza para fomentar el uso del euskera.	Comunicación	x	x	x	x	x	x	x	x		
1.6 CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS										0%	100%
1.6.1 Establecer cláusulas lingüísticas en las contrataciones.	Dirección	x	x	x	x	x	x	x	x		
2. USO										48,03%	57,97%
LENGUA DE SERVICIO: Garantizar la presencia y uso del euskera en el servicio e imagen que proporciona Aguas del Añarbe.										78,92%	95,20%
2.1.1 IMAGEN										100%	100%
2.1.1.1 Priorizar el uso del euskera en los elementos de imagen de Aguas del Añarbe (publicaciones, publicidad, comparecencias, web y redes sociales...)	Comunicación	x	x	x	x	x	x	x	x		
2.1.2 RELACIONES CON LA CIUDADANÍA										73,65%	94%
2.1.2.1 Garantizar el servicio en euskera en las relaciones con la ciudadanía	Comunicación	x	x	x	x	x	x	x	x		
2.1.2.2 Dar pasos para garantizar las relaciones en euskera con las entidades del sector público (ayuntamientos a los que se presta el servicio).	Dirección	x	x	x	x	x	x	x	x		
2.2 LENGUA DE TRABAJO: Promover espacios que trabajen en euskera en Aguas del Añarbe.										34,79%	42,01%
2.2.1 RELACIONES INTERNAS										33,33%	40,25%
2.2.1.1 Promover dinámicas de cambio de hábitos lingüísticos (Euskaraldia, Eusle, Ulerrizketak...).	Comisión de Euskera	x	x	x	x	x	x	x	x		
2.2.1.2 Aumentar la sensibilización y motivación de los trabajadores hacia el euskera.	Comisión de Euskera	x	x	x	x	x	x	x	x		
2.2.1.3 Incrementar el uso del euskera en las reuniones de trabajo	Dirección	x	x	x	x	x	x	x	x		
2.2.2 RELACIONES EXTERNAS										62,97%	71,05%
2.2.2.1 Promover que las relaciones con las empresas privadas se mantengan en euskera.	Comisión de Euskera		x		x		x		x		
2.2.3 FORMACIÓN										21,39%	25,65%

2.2.3.1 Garantizar la comprensión del euskera de todo el personal	Dirección	x	x								
2.2.3.2 Ofrecer cursos de formación destinados a ampliar las oportunidades de trabajar en euskera.	Dirección	x	x	x	x	x	x	x	x		
2.2.4 RECURSOS INFORMÁTICOS										21,80%	32,50%
2.2.4.1 Fomentar el uso en euskera de los recursos informáticos.	Jefe de Área de Tecnología e Innovación Comisión de Euskera	x	x		x		x		x		
2.2.5 LENGUA DE CREACIÓN										28,60%	35%
2.2.5.1 Fomentar el euskera como lengua de creación.	Comisión de Euskera		x	x	x	x	x	x	x		

4.4. PLAN DE GESTIÓN 2025

1. RETO, GESTIÓN: Realizar el seguimiento de la gestión del Plan de Euskera			
Objetivo	Acción	Responsable	Cuándo
1.1 GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA			
1.1.1 Consolidar el sistema de gestión del plan de euskera.	Reuniones mensuales de la Comisión de Euskera	Comisión de Euskera	Mensual
	Realizar el seguimiento del Plan de Euskera en la dirección o comisión interáreas	Dirección	Dos veces al año
1.1.2 Revisar los criterios lingüísticos y definir el sistema de seguimiento para su ejecución.	Revisar los criterios lingüísticos.	Comisión de Euskera	Mayo
	Aprobación en Dirección.	Dirección	Mayo
	Definir un sistema de seguimiento de los criterios lingüísticos.	Comisión de Euskera	Mayo
	Visita de la Comisión de Euskera a otra institución.	Comisión de Euskera	Para diciembre

1.1.3 Conocer las prácticas de otras entidades y analizar su aplicabilidad en Añarbeko Urak.	Llevar a la Comisión de Euskera prácticas de otras instituciones.	Comisión de Euskera	Bimestral
1.2 LIDERAZGO			
1.2.1 Impulsar el liderazgo y la ejemplaridad de los responsables en el Plan de Euskera.	Difundir los criterios lingüísticos en cada área por el Jefe de Área.	Dirección	Junio
1.3 PERSONAL			
1.3.1 Revisión y aprobación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo.	Revisar y aprobar los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo.	Dirección	Junio
1.3.2 Cumplimentar los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo en las nuevas contrataciones.	Solicitar el perfil lingüístico de los puestos de trabajo en las nuevas contrataciones que se realicen.	Dirección	Para diciembre
1.4 COMPETENCIA LINGÜÍSTICA			
1.4.1 Aumentar la capacidad de uso del euskera en el trabajo (cursos, píldoras)	Revisar el planteamiento de las clases de euskera que se ofertan.	Comisión de Euskera	Mayo
	Enviar cuestionario a los trabajadores para identificar necesidades de formación.	Comisión de Euskera	Mayo
	Ofrecer de píldoras de formación y realizar un concurso de repaso final (20 píldoras).	Comisión de Euskera	Para diciembre
	Valorar la posibilidad de realizar cursos cortos.	Comisión de Euskera	Para diciembre
1.5 COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA			

1.5.1 Comunicar el trabajo que se realiza para fomentar el uso del euskera a los grupos de interés (internos y externos). (tener en cuenta la acogida)	Informar al personal de la organización de los objetivos y resultados del Plan de Euskera.	Dirección	Abril-Mayo
	Informar a los Ayuntamientos de los objetivos y resultados del Plan de Euskera.	Comunicación	Mayo
	Incluir información sobre el Plan de Euskera en la web.	Comunicación	Junio
1.6 CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS			
1.6.1 Establecer cláusulas lingüísticas en las contrataciones.	Especificar las cláusulas lingüísticas a incluir en las licitaciones.	Dirección	Abril
	Acordar un sistema de seguimiento de las cláusulas lingüísticas.	Dirección	Abril

2. RETO, USO.

Objetivo	Acción	Responsable	Cuándo
2.1 LENGUA DE SERVICIO			
FIGURA 2.1.1			
2.1.1.1 Priorizar el uso del euskera en los elementos imaginarios de Aguas del Añarbe (publicaciones, publicidad, apariciones, web y redes sociales...)	Priorizar el uso del euskera en publicaciones, publicidad, páginas web y redes sociales.	Comunicación	Para diciembre
	Realizar una previsión para garantizar el uso del euskera en la organización de las comparecencias públicas.	Comunicación	Para diciembre
2.1.2 RELACIONES CON LA CIUDADANÍA			
2.1.2.1 Garantizar la oferta en euskera en las relaciones con la ciudadanía.	Garantizar el uso oral y escrito del euskera en las visitas.	Comunicación	Para diciembre
	Garantizar la respuesta en euskera a la demanda en euskera.	Comunicación	Para diciembre

2.1.2.2 Dar pasos para garantizar las relaciones en euskera con las entidades del sector público (ayuntamientos a los que se presta el servicio) (realizar una oferta activa).	Comunicar los criterios existentes con los clientes al personal afectado.	Dirección	Mayo
2.2 LENGUA DE TRABAJO			
2.2.1 RELACIONES INTERNAS			
2.2.1.1 Promover dinámicas de cambio de hábitos lingüísticos (Euskaraldia, Eusle, Ulerrizketak...).	Inscribirse en Euskaraldia y participar en el ejercicio.	Comisión de Euskera	Mayo
	Puesta en marcha de la dinámica Eusle en un grupo de trabajo	Comisión de Euskera	Septiembre
2.2.1.2 Aumentar la sensibilización y motivación de los trabajadores hacia el euskera.	Organizar un concurso.	Comisión de Euskera	Mayo
2.2.1.3 Incrementar el uso del euskera en las reuniones de trabajo.	Diagnóstico de reuniones internas.	Comisión de Euskera	Julio
2.2.2 RELACIONES EXTERNAS			
2.2.2.1 Promover que las relaciones con las empresas privadas se mantengan en euskera.			
2.2.3 FORMACIÓN			

2.2.3.1 Que el personal tenga garantizada la comprensión del euskera.	Organizar sesiones para la mejora de la comprensión.	Dirección	Septiembre
2.2.3.2 Formación del personal en euskera.	Organizar las clases de euskera en función de las necesidades del personal.	Dirección	Septiembre
2.2.4 RECURSOS INFORMÁTICOS			
2.2.4.1 Fomentar el uso en euskera de los recursos informáticos.	Realizar una campaña para poner en euskera los recursos informáticos.	Comisión de Euskera	Mayo
2.2.5 LENGUA DE CREACIÓN			
2.2.5.1 Fomentar la lengua de creación en euskera.			

5. SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Se realizará el seguimiento de los 14 indicadores obligatorios.

1^{er} eje: GESTIÓN

35%

Área 1.0.1: GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA		
1.0.1.2	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos.	20% E2
Área 1.0.2: LIDERAZGO		
1.0.2.4	Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión.	20% E.4.1 E.4.2 E4.3
1.0.2.5	Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión.	25% E5
Área 1.0.3: PERSONAL		
1.0.3.8	El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes.	25% L2
Área 1.0.6: CLAÚSULAS LINGÜÍSTICAS		
1.0.6.19	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos.	10% E13

2º eje: USO

65%

ÁMBITO 2.1: LENGUA DE SERVICIO (30% del uso)

Área 2.1.2: COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA		
2.1.2.25	En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida.	20% L8
2.1.2.26	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite	30% L9.1 L9.2
2.1.2.27	Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera.	20% E19.1 E19.2
2.1.2.28	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales.	15% E20
2.1.2.29	A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera.	15% E21

ÁMBITO 2.2: LENGUA DE TRABAJO (70% del uso)

Área 2.2.1: RELACIONES INTERNAS			
2.2.1.33	La relación laboral oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	35%	L13
2.2.1.35	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera.	25%	L15
Área 2.2.2: RELACIONES EXTERNAS			
2.2.2.40	A las entidades del sector público se les envía la documentación en euskera o en ambas lenguas	15%	E26
Área 2.2.5: LENGUA DE CREACIÓN			
2.2.5.48	El personal crea los textos en euskera.	25%	L22