
SERVICIOS FUNERARIOS

DONOSTIA / SAN SEBASTIAN S.A.

Polloe

PLAN ESTRATEGICO DEL USO DEL EUSKERA

VII periodo de Planificacion (2025-2027)



INDICE

1. Introduccion	p. 3
2. Trabajos previos	p. 5
2.1. La metodologia KEMEN	p. 5
2.2. Objetivos del proceso de trabajo	p. 8
2.2.1. Objetivo principal	p. 8
2.2.2. Objetivos especificos	p. 8
2.3 Desarrollo del proceso de trabajo	p. 8
2.3.1. Estructuras	p. 8
2.3.2. Procedimiento de trabajo.....	p. 9
3. Plan Estrategico del Uso del Euskera 2025 – 2027.....	p. 9
3.1. Puntos fuertes y aspectos de mejora de la situación lingüística	p. 9
3.2. Retos y objetivos estratégicos	p. 12
3.2.1. Retos y objetivos estratégicos de la gestión del euskera	p. 12
3.2.2. Retos y objetivos estratégicos del uso del euskera	p. 13
3.3. Plan Estratégico	p. 13
3.3.1. Criterios para la previsión de objetivos por indicadores	p. 13
3.3.2. Objetivos por indicadores	p. 17
3.3.3. Principales líneas de trabajo para la consecución de los objetivos estratégicos.....	p. 21
3.4. Criterios de uso de las lenguas oficiales	p. 24
3.5. Unidades administrativas en Euskera	p. 24
3.6. Desarrollo y seguimiento del Plan	p. 24

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la normativa vigente en materia de normalización del uso del euskera, corresponde a las administraciones públicas garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, así como adoptar medidas para alcanzar la citada normalización. Así, en los últimos años se han dado pasos importantes en Servicios Funerarios Donostia / San Sebastian S.A. (en adelante Polloe Servicios Funerarios) para incrementar el uso del euskera, tanto en los servicios y actividades dirigidos a la ciudadanía como en las comunicaciones internas, pero este incremento no se considera suficiente, por lo que alcanzar mayores cotas de uso se ha convertido en el principal reto que tenemos cara al futuro.

El Plan de Uso del Euskera se asienta sobre cuatro pilares: su carácter estratégico, la garantía de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, el objetivo de igualdad lingüística y, por último, que la administración sea modelo y espacio de referencia, siempre bajo el liderazgo de los responsables políticos, técnicos y sindicales.

Visión estratégica

El VII Plan de Uso del Euskera (2023-2027) busca materializar, en Polloe Servicios Funerarios, las normas y criterios desarrollados por el Gobierno Vasco.

El trabajo realizado en años anteriores proporciona a la entidad una base sólida para el desarrollo del plan y la ejecución de las medidas que se proponen en el mismo.

En concordancia con la normativa desarrollada durante todos estos años por el Gobierno Vasco, se pretende difundir una nueva cultura socio-lingüística en Polloe Servicios Funerarios, para que el euskera sea la lengua de comunicación, servicio y trabajo en el propio organismo, profundizando en el enfoque transversal y asumiendo la gestión del euskera en el ámbito de sus competencias.

Por lo tanto, la primera tarea será trabajar para que Polloe se convierta en una entidad en la que se pueda utilizar el euskera, con toda tranquilidad, con todas las personas y en todos los contextos. Además de ello, y de acuerdo con la normativa existente, este plan pretende que Polloe Servicios Funerarios lleve a cabo su actividad principalmente en euskera en los próximos años, puesto que éste es el planteamiento que da aliento al proceso de revitalización del euskera

Derechos lingüísticos de la ciudadanía e igualdad lingüística

La oficialidad del euskera debe garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, en base al principio de universalidad, con el fin de lograr unas relaciones sociales igualitarias y favorecer la cohesión social. Por ello, la actividad de Polloe Servicios Funerarios se encaminará a garantizar los derechos lingüísticos, posibilitando el derecho de la comunidad de hablantes a vivir en euskera y garantizando la elección lingüística de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración. De este principio básico se deduce que los derechos lingüísticos corresponden a la ciudadanía y no a los poderes públicos. Y es obligación de Polloe Servicios Funerarios garantizar el ejercicio de estos derechos.

En la Comunidad Autónoma del País Vasco, existen dos lenguas oficiales que, aun teniendo el mismo valor jurídico, se encuentran en una situación socio-lingüística diferente y carente de equilibrio. Ante esta situación de desigualdad, Polloe Servicios Funerarios dará prioridad al uso del euskera, hasta que se alcance una situación de igualdad entre las dos lenguas oficiales. Sin embargo, si se quiere garantizar la igualdad de la ciudadanía en cuanto a la utilización de la lengua de su elección y compensar el desequilibrio existente actualmente, se deben adoptar medidas de actuación positiva a favor de la lengua que sufre más limitaciones en el uso social. En efecto, se ha demostrado que, sin dichas medidas, el impacto de las normas que se dictan a favor del desarrollo lingüístico es limitado. Como en el resto de políticas públicas de importante impacto social, Polloe Servicios Funerarios quiere asumir la responsabilidad de actuar de forma ejemplar en este ámbito.

En consecuencia, esta administración adoptará e impulsará diversas medidas, mediante las cuales dotará al euskera de funciones y espacios propios, y promoverá un nuevo equilibrio con el castellano, dentro de los parámetros de una nueva cultura socio-lingüística.

La Administración como modelo y punto de referencia

Hace más de 40 años que se instauró el régimen de las dos lenguas oficiales, y, desde entonces, se han dado grandes avances en el conocimiento del euskera en muchos ámbitos, entre ellos, la administración.

Sin embargo, la revitalización del euskera no puede basarse únicamente en medidas de incremento del conocimiento. Es imprescindible, además, ganar áreas de uso y funciones para el euskera, siendo uno de los principales retos incrementar su utilización en el mundo laboral. Y, en este ámbito, la referencialidad y el liderazgo de la Administración resultan imprescindibles.

Liderazgo

En el marco de la política lingüística de Polloe Servicios Funerarios, los responsables políticos, técnicos y sindicales tienen una importancia y un compromiso vitales para cumplir y hacer cumplir los criterios lingüísticos en todas las tareas de dicha institución. De este modo, si los responsables del organismo actúan de forma ejemplar y coherente con el plan de uso, se conseguirá dar un fuerte impulso a la política lingüística del mismo. Asimismo, estas personas tendrán una gran capacidad de influencia también fuera del mismo, si su actitud hacia la ciudadanía y los agentes socio-económicos a favor del euskera es proactiva.

Por tanto, Polloe Servicios Funerarios, en lo referente al euskera, concibe su futuro de la siguiente manera:

Polloe Servicios Funerarios querría ser una institución que funcione principalmente en euskera, es decir, un espacio en el que se pueda hablar tranquilamente en euskera con todos y en todos los contextos, donde se garantice el euskera a la ciudadanía en todo momento y en todos los lugares.

En el camino hacia la consecución de esta meta, tal y como recoge el Decreto 19/2024, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, y en base al marco KEMEN, propuesto por el Gobierno Vasco para la gestión y seguimiento de la normalización lingüística, Polloe Servicios Funerarios ha elaborado, para el periodo 2025-2027, el Plan de Uso del Euskera y ha definido, en este Plan Estratégico, los pasos a dar en su ejecución. En este plan estratégico, se han definido los objetivos estratégicos para los próximos tres años, los objetivos específicos por indicadores y las líneas de trabajo para materializar tanto unos como otros, además de los departamentos responsables y los plazos para llevarlos a cabo.

2. TRABAJOS PREVIOS

2.1. Metodología KEMEN

Polloe Servicios Funerarios ha elaborado el Plan de Uso del Euskera (2025 - 2027).

Para ello, hemos tenido en cuenta el nuevo marco y la nueva herramienta que ha desarrollado el Departamento de Política Lingüística para la gestión y seguimiento del uso del euskera: **KEMEN, Marco de Gestión y Uso para la Normalización del Euskera.**

KEMEN, este nuevo marco, recoge los aspectos necesarios para la gestión, uso y seguimiento del euskera en cualquier institución. **En el nuevo Marco se otorga un lugar preferente a la gestión** es decir, a la estructura, a la sistemática y a la colaboración en el desarrollo de los planes. Pero la gestión no es un objetivo, sino un recurso. Por ello, esta nueva metodología ha supuesto la actualización del sistema de indicadores de gestión y seguimiento, y sus características principales son:

- Se trata de un marco que recoge los apartados necesarios para la gestión y seguimiento del uso del euskera en cualquier institución.
- Prioriza la gestión e integra indicadores de gestión que tienen gran incidencia en los indicadores referentes al uso del euskera: seguimiento, transversalidad, gestión sistemática, liderazgo, estrategia...
- Formula de manera positiva los indicadores, con el fin de marcar la orientación del proceso de normalización.
- Permite a cada organización la posibilidad de adaptar el marco a su realidad, características y necesidades.
- Se ha completado el **panel de mando** de los indicadores. Dentro de la metodología Kemen, el Gobierno Vasco ha definido 48 indicadores, pero los indicadores mínimos que ha establecido en el panel de mando para el seguimiento institucional del sector público vasco son 14. Es decir, Polloe Servicios Funerarios tendrá que trabajar obligatoriamente con estos 14 indicadores en su Plan Estratégico, y dar cuenta de los mismos al Gobierno Vasco. No obstante, además de estos 14 indicadores, se ha considerado oportuno seleccionar otros, que también se entienden como estratégicos y prioritarios para los próximos años, por lo que el seguimiento de este Plan Estratégico también se realizará a través de estos indicadores.

Así, en la siguiente tabla se recogen los 48 indicadores que establece el marco KEMEN. Los que aparecen en color crema son los del cuadro de mando que el Gobierno Vasco ha considerado imprescindibles y los que aparecen en azul son los que han sido elegidos por Polloe Servicios Funerarios

GESTION	
ÁREA	INDICADOR
GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión
	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos..
	La entidad adopta medidas para incidir positivamente en la revitalización del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actuaciones y políticas públicas (IMPACTO EN LA REVITALIZACIÓN DEL EUSKERA).

LIDERAZGO	Las/os responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión.
	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.
	Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión.
PERSONAL	El personal es informado sobre el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos de la entidad y tiene claro cuáles deben cumplir en su trabajo
	El personal cumple los criterios lingüísticos correspondientes
	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión.
	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión
COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad
	El personal es capaz de desempeñar oralmente las funciones del puesto de trabajo en euskera .
	El personal es capaz de desempeñar por escrito las funciones del puesto de trabajo en euskera
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	Las/os responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera
	La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera.
CLAUSULAS LINGÜÍSTICAS	La entidad participa en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias
	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos
	Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios.
	Se realiza un seguimiento sistemático del grado de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios
	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios

USO	
AREA	INDICADOR
IMAGEN	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera.
	Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera
	La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales.
	La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera
COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	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
	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite
	Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera
	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales
	A la ciudadanía que se dirige a la entidad por escrito en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera
	La ciudadanía se dirige a la entidad oralmente en euskera
RELACIONES INTERNAS	La ciudadanía se dirige a la entidad por escrito en euskera
	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera
	La relación laboral oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera
	La relación oral no formal entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera
	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera
RELACIONES INTERNAS	La entidad elabora al menos en euskera los trámites internos de los procedimientos administrativos iniciados de oficio
	La entidad elabora al menos en euskera los trámites internos de los procedimientos administrativos iniciados de oficio

	Las disposiciones generales se elaboran al menos en euskera a lo largo de todo el proceso de El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera
RELACIONES EXTERNAS	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera
	Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera
	La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera
	Las comunicaciones escritas con empresas privadas se realizan en euskera
FORMACIÓN	La entidad ofrece formación general en euskera a las trabajadoras y trabajadores.
	El personal recibe formación general en euskera.
	La entidad ofrece formación lingüística al personal
RECURSOS INFORMÁTICOS	La organización pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera
	El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera.
LENGUA DE CREACIÓN	El personal crea los textos en euskera

2.2. Objetivos del proceso de trabajo

2.2.1. Objetivo principal

- Analizar los datos de la evaluación del VI Plan de Uso del Euskera, y definir y elaborar los principales retos y líneas de trabajo correspondientes al VII Periodo de Planificación, en colaboración con los agentes de Polloe Servicios Funerarios, y basándose en la participación.

2.2.2. Objetivos específicos

- Recoger las opiniones de los agentes de Polloe Servicios Funerarios, y conseguir que su implicación sea mayor.
- Conseguir que la implicación y la responsabilidad con respecto al euskera de las personas que participan en las sesiones de trabajo sea mayor.

2.3. Desarrollo del proceso de trabajo

2.3.1 Estructuras

Para la elaboración de las bases del Plan Estratégico del Euskera del VII Periodo de Planificación (2023-2027), se han creado las siguientes estructuras:

- [Equipo técnico](#)

Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Representantes de Polloe Servicios Funerarios: Gorka Rueda y Elisabete Cuesta • Personal del Servicio de Euskera: Amaia Iribar y Tomas Ugaldebere.
Funciones
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar, contrastar y completar el diagnóstico • Reflexionar y trabajar el reto y las líneas estratégicas del VII Período de Planificación.

2.3.2 Procedimiento de trabajo

Para contrastar el diagnóstico del VI. Periodo de Planificación, así como para diseñar la estructura del Plan Estratégico del VII Periodo, se han dado los siguientes pasos:

- Rellenar los cuestionarios para el diagnóstico de la situación lingüística: cuestionario de la organización y cuestionarios del personal
- Recoger en los indicadores seleccionados para el Plan Estratégico el dato de situación actual y definir los objetivos lingüísticos para el final del periodo de planificación.
- Para la consecución de estos objetivos se han definido las principales líneas de trabajo.

3. PLAN ESTRATÉGICO DEL USO DEL EUSKERA 2025 - 2027

3.1. Puntos fuertes y aspectos de mejora de la situación lingüística

A continuación recogemos una fotografía sobre el uso y la presencia del euskera en Polloe Servicios Funerarios. Hemos tomado como base las respuestas a los cuestionarios de la aplicación Saregin para completar el diagnóstico de la situación actual. ,

A continuación, se recogen, de forma resumida, los puntos fuertes y los aspectos de mejora de Polloe Servicios Funerarios. Las situaciones de partida y los objetivos (%), en función de los indicadores de cada área, se podrán ver con mayor detalle en la tabla al final de este documento (Tabla 3.3.2).

GESTIÓN

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	En cuanto a la gestión general del euskera, la dirección lo tiene muy interiorizado.	Se debería crear una Comisión de Uso, incorporando la presencia de operarios. Sería conveniente sistematizar el seguimiento del Plan Estratégico.

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
LIDERAZGO	<p>La relación entre el Servicio de Euskera y Polloe Servicios Funerarios es sólida y están dispuestos a ayudarse mutuamente.</p> <p>El Responsable Técnico participa activamente en el diseño, desarrollo y seguimiento del Plan.</p> <p>El Consejo Rector es mayoritariamente vasco parlante</p>	<p>Habría que poner el foco en el liderazgo político. La participación de los responsables políticos en el diseño, desarrollo y seguimiento del plan en general no es elevada.</p> <p>Continuar con la euskaldunización de la Junta Rectora.</p>

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
PERSONAL	<p>La recogida generalizada de información tanto sobre el plan de gestión como sobre los criterios lingüísticos tiene un efecto directo en el grado de cumplimiento de las funciones lingüísticas asociadas a su actividad laboral</p>	<p>Se prevé que en el futuro se incorpore nuevo personal y es conveniente que se les den a conocer los criterios de forma adecuada y se haga hincapié en la importancia del euskera.</p>

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	<p>Entre el personal de la oficina, la competencia en euskera es alta y es capaz de desarrollar las funciones de su puesto en euskera.</p>	<p>Se trata de una organización con gran capacidad lingüística, pero que debería centrarse en la capacidad de los operarios.</p>

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	<p>En el último año, la organización ha tenido una participación bastante alta en las iniciativas para la captación del conocimiento del euskera.</p>	<p>Hay que seguir comunicando la estrategia para la promoción del euskera.</p>

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
CLAUSULAS LINGÜÍSTICAS	<p>En general, en todos los contratos tienen insertas las cláusulas lingüísticas.</p>	<p>La debilidad está en el seguimiento de las cláusulas lingüísticas. Se especificará cómo realizar el seguimiento.</p>

USO

Lengua de Servicio

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
IMAGEN	En general, los contenidos relacionados con la imagen (rotulación, publicaciones, anuncios, o web) están en bilingüe, dando prioridad al euskera	Mantener el uso del euskera en la imagen de la institución, con especial atención a las notas temporales.

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	En las relaciones y comunicaciones con la ciudadanía, a las personas interesadas en recibir atención en euskera se les responde, en general, en euskera.	Aunque también ofrecen visitas guiadas en euskera para conocer el cementerio, la demanda es muy escasa. Por lo tanto, para fomentar la demanda habría que trabajar con diferentes agentes de la ciudad.

Lengua de trabajo

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
RELACIONES INTERNAS	El paisaje lingüístico asociado al trabajo se encuentra principalmente en euskera. Las comunicaciones escritas se realizan principalmente en euskera o en bilingüe.	En las relaciones verbales formales e informales, el euskera se utiliza menos que en las escritas.

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
RELACIONES EXTERNAS	En las relaciones con las entidades del sector público se utiliza principalmente el euskera.	En cambio, con los sectores privados, el uso del euskera es menor. Tienen relación con muchos agentes y empresas y tendrán que abordar el tema del idioma

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
FORMACION	La mayoría de los trabajadores tienen capacidad lingüística en euskera, para recibir formación laboral en euskera cuando haya oportunidad.	Carecen de un plan de formación para el personal, y a la hora de elegir los cursos no se presta demasiada atención al idioma y debería prestarse especial atención al tema de la formación, especialmente en lo que se refiere a la formación de los operarios.

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
RECURSOS INFORMÁTICOS	El personal tiene la posibilidad de utilizar en euskera todos los recursos informáticos.	Aunque el personal tiene todas las aplicaciones informáticas en euskera, sólo la mitad las utiliza en euskera.

ÁREA	PUNTOS FUERTES	ASPECTOS DE MEJORA
LENGUA DE CREACIÓN	El 53% de la plantilla genera documentos en euskera	La mitad de la plantilla genera documentos en castellano.

3.2. Retos y objetivos estratégicos

3.2.1. Retos y objetivos estratégicos de la gestión del euskera.

RETOS DE LA GESTIÓN	Sistematizar la gestión del euskera y trabajar la proactividad del liderazgo
ÁREA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Gestión general del Euskera	Integrar en la gestión general el Plan de Uso del Euskera y los Criterios Lingüísticos más significativos.
Liderazgo	Promover la implicación y proactividad de los responsables técnicos y políticos
Personal	Adoptar medidas para que el personal se sienta parte del plan de euskera y sistematizar la acogida en euskera del nuevo personal que se incorporen a la institución.
Competencia lingüística	Mejorar a través del uso la competencia lingüística del personal y lograr que usen el euskera con facilidad.
Estrategia para la promoción del uso del euskera	Comunicar la estrategia de la organización para fomentar el uso del euskera a los grupos destinatarios.
Cláusulas lingüísticas	Consensuar y poner en marcha el sistema de seguimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos administrativos.

3.2.2. Retos y objetivos estratégicos del uso del euskera.

RETOS DE LA GESTIÓN		Garantizar el euskera como lengua de servicio y aumentar el uso del euskera en las relaciones internas.
AREA		OBJETIVO ESTRATÉGICO
L S	Imagen	Seguir cumpliendo los criterios para la priorización del euskera en la imagen y rotulación de la institución.
	Comunicación con la ciudadanía	Garantizar el servicio a la ciudadanía en euskera.
L T	Relaciones internas	Aumentar el uso del euskera, entre otras cosas, valiéndose para ello de la incorporación de nuevo personal.
	Relaciones externas	Analizar las posibilidades de comunicarse en euskera en las relaciones externas y aumentar el uso del euskera con los proactivos.
	Formación	Identificar las necesidades formativas y ofrecerlas en euskera..
	Recursos informáticos	Fomentar el uso de los recursos informáticos en euskera.
	Lengua creación de	Aumentar los documentos que se generan en euskera

3.3. Plan estratégico

3.3.1. Criterios para la previsión de objetivos por indicadores

Tal y como se ha mencionado al principio, en el Plan Estratégico, además de los indicadores del panel de mando, se han incluido los indicadores para la consecución de los retos y objetivos estratégicos de Polloe Servicios Funerarios. En el mismo se detalla la situación actual de cada indicador (es decir, el dato cuantitativo del indicador de 2025) y la previsión para el final del periodo de planificación (es decir, el porcentaje al que queremos llegar en 2027).

Ejemplo:

Nº	INDICADORES	Situación inicial 2025	Previsión 2027
1	La organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión.	75%	85%
2	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, de gestión y criterios lingüísticos	50%	75%

Teniendo en cuenta los datos cuantitativos y cualitativos de cada indicador, se establecen los siguientes criterios para la elaboración de previsiones en cuanto a los objetivos, indicador por indicador:

1.- GESTIÓN.

1.1. Gestión general del euskera

Polloe Servicios Funerarios no tiene un plan de gestión propio, pero, a pesar de ello, la dirección tiene muy interiorizada la gestión del euskera. Se debería constituir una comisión de uso en la que se garantice la presencia de los trabajadores y trabajadoras. Además, se debería sistematizar el seguimiento del Plan. Por ello, se prevé una subida de 10 puntos, ya que con unos pocos pasos puede dar un resultado satisfactorio.

1.2. Liderazgo

La relación entre el Servicio de Euskera y Polloe Servicios Funerarios es sólida y están dispuestos a ayudarse mutuamente. Sin embargo, para el desarrollo del Plan Estratégico del Euskera y para mejorar el grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos será imprescindible la implicación y la responsabilidad de los responsables políticos y técnicos.

1.3. Personal

La correcta información al personal sobre el plan de gestión y los criterios lingüísticos facilitará el cumplimiento de los criterios lingüísticos correspondientes a sus funciones laborales. Además de mejorar la comunicación, se contempla un incremento de entre un 10% y un 15% en los indicadores de este apartado, mediante la implicación del personal en las tareas acordadas en el plan de gestión.

1.4. Competencia lingüística

En cuanto al personal, en Polloe Servicios Funerarios hay dos tipos de personal, por un lado, personal de oficina y, por otro, operarios. En cuanto al personal de oficina, tienen una gran capacidad de euskera y no tienen ningún problema para trabajar en euskera. En cuanto a los operarios y las operarias, la competencia es menor, pero en los próximos años habrá nuevas incorporaciones, y se prevé que estas incorporaciones ya tengan una mayor competencia lingüística. Además, se pretende aprovechar estas incorporaciones para dar a conocer los criterios y subrayar la importancia del euskera.

1.5. Estrategia para la promoción del uso del euskera

La institución tiene una estrategia de promoción del euskera (anuncio de entrada...) y se prevé una subida de 5 puntos para seguir avanzando en este camino.

1.6. Clausulas linguisticas:

Polloe Servicios Funerarios incluyen cláusulas lingüísticas en todo tipo de contratos, pero tienen dificultades para hacer el seguimiento de las mismas. Para hacer frente a ello se prevé dar pasos para la sistematización del seguimiento.

2.- USO:

2.1.- Lengua de servicio

En las comunicaciones y servicios con la ciudadanía del uso del euskera no se garantiza al 100%, pero siendo esta una obligación de la administración, se establece ese objetivo teniendo en cuenta las comunicacines en euskera y en bilingüe.

2.1.1. Imagen. Se cumple casi en su totalidad. Por lo tanto, hemos puesto una previsión del 100%, pero se prevé influir en las proporciones de bilingües y de euskera.

2.1.2. Comunicación con la ciudadanía

En cuanto a la lengua que utilizan los ciudadanos para dirigirse a la institución, vemos que es difícil influir en ella, porque al fin y al cabo es la opción de la propia ciudadanía. En cualquier caso, es importante que el personal de la organización se relacione con la ciudadanía de forma proactiva y que la primera palabra sea en euskera. Por otro lado, a pesar de que en las actividades dirigidas a la ciudadanía (como las visitas guiadas al cementerio) se ofrecen en euskera, la demanda es muy baja (por parte de los centros escolares o de la ciudadanía). Por ello, habría que hacer un trabajo con los agentes para que cada vez tengan más uso (centros educativos, euskaltegis...). En este indicador se prevé una mejora de 5 puntos.

2.2.- Lengua de trabajo.

2.2.1. Relaciones internas

El paisaje lingüístico asociado al trabajo y la comunicación escrita en euskera es mayor que en castellano, pero cuando hay operarios la tendencia es más hacia el castellano; para mejorar la situación habría que reforzar la acogida de nuevos trabajadores. Se prevé un incremento del 5% y del 10%, en función del ámbito de trabajo y del personal a su servicio.

2.2.2. Relaciones externas.

En cuanto a las relaciones externas de Polloe Servicios Funerarios, las relaciones con el sector privado son las que tienen una mayor tendencia hacia el castellano. Tienen relación con muchos agentes y empresas y se espera que se den pasos para cambiar los hábitos lingüísticos entre ellos. Por ello, se prevé un incremento de 5 puntos

2.2.3. Formación.

La organización no cuenta con formación específica para el personal y participa en formaciones organizadas por otros (Fraisoro, Ayuntamiento,...). La participación en formaciones externas genera dificultades en la gestión de la lengua, ya que en definitiva se elige sobre la decisión de otra institución. Por ello, se prevé una subida de 5 puntos.

2.2.4. Recursos informáticos

Los trabajadores tienen la opción de utilizar en euskera algo más de la mitad de las aplicaciones (57%), pero solo la mitad de los trabajadores y las trabajadoras las usan en euskera. Habría que trabajar con ellos para que los hábitos de uso vayan cambiando.

2.2.5. Lengua de creación.

El personal de las oficinas es el que crea los documentos, y teniendo en cuenta que es donde se encuentra la mayor capacidad lingüística, el porcentaje del euskera como lengua de creación es bastante alto (53%). Por ello, en este indicador se prevé una mejora del 5%.

3.3.2. Objetivos por indicadores

ÁREA n.º 1	GESTIÓN
Reto de la gestión	Trabajar la gestión sistematizada del euskera y la proactividad del liderazgo.

ÁREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS		
		INDICADORES	Situación inicial 2025	Previsión 2027
1.0,1 GESTION GENERAL DEL EUSKERA	Integrar en la gestión general el Plan de Uso del Euskera y los Criterios Lingüísticos más significativos..	La organización ha completado un sistema estructurado de gestión de los planes de uso	%25	%35
		Se hará un seguimiento sistemático de los planes de uso y criterios lingüísticos	%25	%35
1.0.2 LIDERAZGO	Promover la implicación y proactividad de los responsables técnicos y políticos	Los responsables (políticos y técnicos) participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes de uso	%49,5	%55
		Los responsables muestran una actitud proactiva hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de uso	%50	%55
1.0.3 PERSONAL	Adoptar medidas para que el personal se sienta parte del plan de euskera y sistematizar la acogida en euskera de los nuevos empleados que se incorporen a la institución.	Se informa al personal sobre el plan de uso y los criterios lingüísticos de la organización, y se les da a conocer cuales deben cumplir en su actuación	%93,8	%100
		El personal cumple los criterios lingüísticos correspondientes	%85	%90
		El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión	%72,5	%80
		El personal tienen una opinión positiva sobre la evolución del uso del euskera en la organización.	%60	%70
1.0.4 COMPETENCIA LINGUISTICA	Mejorar a través del uso la competencia linguistica del personal y lograr que usen el euskera con facilidad.	El personal es capaz de desarrollar las funciones del puesto de trabajo en euskera de forma oral	%60	%70
		El personal está capacitado para desempeñar las funciones del puesto en euskera escrito	%70	%75
		Los responsables políticos son capaces de desarrollar las funciones del puesto en euskera	%75	%80
1.0.5. COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	Comunicar la estrategia de la organización para fomentar el uso del euskera a los grupos destinatarios.	Comunica a la ciudadanía y al resto de grupos de interés la estrategia de la organización para fomentar el uso del euskera	%75	%80
1.0.6 CLAUSULAS LINGUISTICAS	Consensuar y poner en marcha el sistema de seguimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos administrativos.	En los contratos se incluyen cláusulas lingüísticas.	%100	%100
		Seguimiento sistemático del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos	%100	%100

AREA nº 2	USO
Reto del Uso	Garantizar el euskera como lengua de servicio y aumentar el uso del euskera en las relaciones internas.

	ÁREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS		
			INDICADORES	Situación inicial 2025	Previsión 2027
2.1. ZERBITZU HIZKUNTZA	2.1.1 IMAGEN	Seguir cumpliendo los criterios para la priorización del euskera en la imagen y rotulación de la institución.	La organización utiliza el euskera en las comparecencias institucionales	%100	%100
	2.1.2 COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA	Garantizar el servicio a la ciudadanía en euskera.	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	%59	%75
			En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite	%73	%100
			Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera	%70	%75
			Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales	%100	%100
			A la ciudadanía que se dirige a la entidad por escrito en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera	%100	%100
			La ciudadanía se dirige a la entidad oralmente en euskera	%47,70	%50
			La ciudadanía se dirige a la entidad por escrito en euskera	%30	%35
2.2. LAN HIZKUNTZA	2.2.1 RELACIONES INTERNAS	Aumentar el uso del euskera, entre otras cosas, valiéndose para ello de la incorporación de nuevos empleados.	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera	%54	%60
			La relación laboral oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	%59	%65
			La relación oral no formal entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	%57	%65
			Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera	%95	%98
			La entidad elabora al menos en euskera los trámites internos de los procedimientos administrativos iniciados de oficio, siempre que el destinatario no sea conocido	%100	%100

		El paisaje lingüístico relacionado con el trabajo está en euskera	%92,50	%98
2.2.2 RELACIONES EXTERNAS	Analizar las posibilidades de comunicarse en euskera en las relaciones externas y aumentar el uso del euskera con los proactivos.	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera	%73,30	%80
		Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera	%80	%85
		La comunicación oral se hace en euskera con las empresas privadas	%51,10	%55
		Los documentos se envían a empresas privadas en euskera o en bilingüe	%50	%55
2.2.3 FORMACIÓN	Identificar las necesidades formativas y ofrecerlas en euskera...	La entidad ofrece formación general en euskera a las trabajadoras y trabajadores.	%55	%60
		La entidad ofrece formación lingüística al personal	%0	%10
2.2.4. RECURSOS INFORMATICOS	Fomentar el uso de los recursos informáticos en euskera.	La organización pone a disposición de los trabajadores los recursos informáticos necesarios para trabajar en euskera	%56,70	%65
		El personal utiliza en euskera los recursos informáticos disponibles en euskera	%47,80	%55
2.2.5 LENGUA DE CREACIÓN	Aumentar los documentos que se generan en euskera	El personal crea los textos en euskera	%53,10	%58

3.3.3. Helburu estrategikoak lortzeko lan-ildo nagusiak

Area n° 1	GESTION
Reto del Gestion	Trabajar la gestión sistematizada del euskera y la proactividad del liderazgo.

ÁREA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LINEAS DE TRABAJO	RESPONSABLES	AÑO
1.0.1 GESTION GENERAL DEL EUSKERA	Integrar en la gestión general el Plan de Uso del Euskera y los Criterios Lingüísticos más significativos..txertatzea..	Crear una nueva Comisión de Uso con representantes de todas las áreas (personal y responsables)	Direccion	2025-2026
		Acordar la integración de la gestión del euskera en el Plan Estratégico y en el Plan de Gestión anual y establecer los criterios para el seguimiento (los datos se recogerán siempre que sea posible por sexos).	Comisión de Uso Direccion	2025-2026
1.0.2 LIDERAZGO	Promover la implicación y proactividad de los responsables técnicos y políticos	Reflexionar y consensuar la participación y la tarea de los responsables.	Direccion	2025
1.0.3 PERSONAL	Adoptar medidas para que el personal se sienta parte del plan de euskera y sistematizar la acogida en euskera de los nuevos empleados que se incorporen a la institucion.	Informar a todo el personal del Plan Estratégico del Euskera y de los criterios lingüísticos.	Comisión de Uso	2025-2026
		Elaboración del protocolo de acogida para nuevos trabajadores, comunicación y puesta en marcha del plan.	Comisión de Uso	ANUAL
1.0.4 COMPETENCIA LINGUISTICA	Mejorar a través del uso la competencia linguistica del personal y lograr que usen el euskera con facilidad.	Identificar las necesidades del personal para trabajar en euskera y ofrecer formación específica para responder a las mismas.	Comisión de Uso	ANUAL
1,0,5 COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	Comunicar la estrategia de la organización para fomentar el uso del euskera a los grupos destinatarios.	Elaborar y llevar a cabo la propuesta de comunicación de la estrategia de promoción del uso del euskera (a quién, qué y cómo).	Comisión de Uso	2025-2026
1.0.6 CLAUSULAS LINGUSTICAS	Consensuar y poner en marcha el sistema de seguimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos administrativos.	Elaborar y consensuar un sistema de seguimiento entre Polloe y el Servicio de Euskera.	Comisión de Uso Servicio de Euskera	2025-2026
		Poner en marcha un sistema de seguimiento. Preferentemente convendría hacer un seguimiento de los contratos de servicios de cara a la ciudadanía	Comisión de Uso Servicio de Euskera	ANUAL

Area nº 2	USO
Reto del uso	Garantizar el euskera como lengua de servicio y aumentar el uso del euskera en las relaciones internas.

ÁREA		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LINEAS DE TRABAJO	RESPONSABLES	AÑO
2.1. LENGUA DE SERVICIO	2.1.1 IMAGEN	Seguir cumpliendo los criterios para la priorización del euskera en la imagen y rotulación de la institución.	Establecer en la imagen de la institución un protocolo de gestión lingüística que garantice el equilibrio entre las dos lenguas	Comisión de Uso	2024-2025
	2.1.2 COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA	Garantizar el servicio a la ciudadanía en euskera.	Organizar una sesión de sensibilización para que la primera palabra sea en euskera.	Comisión de Uso	2024-2025
			Medir el grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos con la ciudadanía y realizar un seguimiento de los mismos. Para ello, consensuar el sistema de medición (Se recogerán los datos desagregados por sexos siempre que sea posible).	Comisión de Uso	ANUAL
2.2. LENGUA DE TRABAJO	2.2.1 RELACIONES INTERNAS	Aumentar el uso del euskera, entre otras cosas, valiéndose para ello de la incorporación de nuevos empleados.	Completar el mapa de reuniones de trabajo e identificar las que se pueden hacer en euskera	Dirección	2024-2025
			Tomar medidas para influir en los hábitos lingüísticos en las relaciones entre los trabajadores.	Comisión de Uso	ANUAL
	2.2.2 RELACIONES EXTERNAS	Analizar las posibilidades de comunicarse en euskera en las relaciones externas y aumentar el uso del euskera con los proactivos.	Adopción de medidas para aumentar el uso del euskera en las comunicaciones escritas en el Sector Público.	Comisión de Uso	ANUAL
			Analizar los documentos escritos que se presenten con las entidades del sector privado y tomar medidas para aumentar el uso del euskera.	Comisión de Uso	ANUAL
	2.2.4 FORMACIÓN	Identificar las necesidades formativas y ofrecerlas en euskera...	Adoptar medidas para que el personal con capacitación lingüística pueda recibir formación en euskera siempre que sea posible.	Dirección	ANUAL
	2.2.6. RECURSOS INFORMATICOS	Fomentar el uso de los recursos informáticos en euskera.	Promover el uso por el personal de los recursos informáticos disponibles en euskera	Dirección	ANUAL
2.2.5 LENGUA DE CREACIÓN	Aumentar los documentos que se generan en euskera	Dar pasos para que el euskera sea lengua de creación	Comisión de Uso	2024-2025	
		Identificar qué procedimientos se pueden realizar únicamente en euskera, sacar plantillas y realizar dichos procedimientos en euskera.	Comisión de Uso	ANUAL	

3.4. Criterios lingüísticos

Los criterios lingüísticos servirán de directrices y herramientas de apoyo para el desarrollo del plan de cada organización, ya que establecen una serie de normas lingüísticas para normalizar el uso del euskera.

Estos criterios lingüísticos los aprobará Polloe Servicios Funerarios junto con el VII Plan de Euskera y se estudiará su cumplimiento y las medidas a adoptar mediante un seguimiento continuo del plan. Según lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 19/2024, los criterios lingüísticos son un instrumento de permanencia en el tiempo, y la duración de los periodos de planificación y de los planes estratégicos no condicionará su vigencia.

3.5. Unidades administrativas en euskera

De acuerdo con el artículo 17 del Decreto 19/2024, de 22 de febrero, las unidades administrativas en euskera son unidades administrativas que desarrollan principalmente sus funciones en euskera. Son unidades administrativas en euskera las que en al menos el 80% de los puestos de trabajo tienen acreditado un perfil lingüístico igual o superior al correspondiente a cada puesto de trabajo, incluido el responsable.

En el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián en estos momentos se han nombrado 14 unidades en euskera y en Polloe Servicios Funerarios se darán pasos para su futura declaración como unidad en euskera.

3.6. Desarrollo y seguimiento del Plan

De acuerdo con el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, Polloe Servicios Funerarios debe realizar la autoevaluación de la organización y remitir, al menos, los datos de los indicadores del Panel de Mando a la Viceconsejería de Política Lingüística.

Este plan estará vigente hasta la aprobación del siguiente, el correspondiente al VIII Periodo de Planificación.