



Normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos

V PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2013-2017) INFORME DE EVALUACIÓN INTERMEDIA

Mayo 2016



ÍNDICE

1 . PRESENTACIÓN	4
2 . EVALUACIÓN DEL GOBIERNO VASCO Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS	6
2.1 ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	7
2.2 PRIMER OBJETIVO GENERAL: Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, especialmente en los servicios de atención directa al público.....	8
2.2.1 Utilización del euskera en los servicios escritos de atención al público	9
2.2.2 Utilización oral del euskera en los servicios de atención al público	15
2.2.3 Número de quejas de Elebide.....	18
2.3 SEGUNDO OBJETIVO GENERAL: Avanzar para que el euskera sea lengua de trabajo, creando cada vez más en euskera.....	19
2.3.1 Índice de creación de documentación en euskera.....	20
2.3.2 Uso oral en las reuniones de trabajo.....	21
2.3.3 Uso escrito en las reuniones de trabajo	22
2.3.4 Otros indicadores sobre el uso de la lengua de trabajo.....	22
2.4 TERCER OBJETIVO GENERAL: Incrementar el uso del euskera en las relaciones entre las administraciones públicas	29
2.4.1 Uso oral del euskera entre administraciones.....	30
2.4.2 Uso escrito del euskera entre administraciones	31
2.5 CUARTO OBJETIVO GENERAL: Reforzar el liderazgo de los representantes institucionales para incluir el proceso de normalización del euskera en la actividad habitual de cada entidad ..	34



2.6 PRIMERA LÍNEA TRANSVERSAL: Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales definidos para este V Periodo de Planificación.....	35
2.7 SEGUNDA LÍNEA TRANSVERSAL: Incrementar la capacitación del personal y de los representantes institucionales, para aumentar el uso	36
2.7.1 Nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos.....	36
2.7.2 Nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos.....	37
2.7.3 Capacidad lingüística de los representantes institucionales.....	41
2.8 TERCERA LÍNEA TRANSVERSAL: Promover la adhesión del personal y de los representantes institucionales hacia el plan de uso para incidir en el uso del euskera	43



1. PRESENTACIÓN

Mediante el Decreto 86/1997, de 15 de abril, se reguló el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca. Según dicho Decreto, para que el proceso de normalización lingüística en las administraciones públicas vascas se llevara a cabo, cada entidad tuvo que aprobar y ejecutar su plan de normalización del uso del euskera.

A tenor del artículo 6 del mencionado Decreto, la Viceconsejería de Política Lingüística (en adelante VPL) elevará informe de evaluación intermedia al Consejo del Gobierno Vasco, para dar a conocer la situación de la normalización lingüística en las administraciones públicas.

Para realizar este proceso de evaluación intermedia del V Periodo de Planificación, como fuente principal, se ha empleado el cuestionario que la VPL ha diseñado y puesto en manos de todos los organismos, y los datos recogidos sobre esa base son los que se traen a este informe.

Mediante el cuestionario se ha recogido información cuantitativa y cualitativa, tal y como puede verse al final de este informe.

El esquema de la metodología seguida para la elaboración de este informe es el siguiente:



Para clasificar la información recogida durante el proceso este informe se ha articulado en los siguientes apartados:

1. Presentación de los temas de estudio: universo considerado para este análisis y breve descripción de las respuestas recabadas.
2. Instituciones y planes de uso: información general sobre los planes de uso de las entidades.



3. Datos, por ámbitos: se han recogido y analizado por ámbitos los datos cuantitativos de los planes de uso: Idioma de servicio, idioma de trabajo, relaciones orales y escritas entre administraciones...
4. Valoración cualitativa general sobre los planes de uso: análisis de las respuestas cualitativa de las administraciones públicas.



2. EVALUACIÓN DEL GOBIERNO VASCO Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS

En los datos recogidos para la evaluación intermedia del V período de planificación se han presentado los correspondientes al Gobierno Vasco y a sus organismos autónomos. Debido al carácter particular de estos últimos, sus resultados los presentamos en un apartado aparte.

Tal y como señalan los artículos 2 y 3 del Decreto 86/1997, los planes de uso a evaluar son los implementados en los siguientes departamentos y organismos autónomos.

- Presidencia
- Departamento de Administración Pública y Justicia
- Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad
- Departamento de Empleo y Política Social
- Departamento de Hacienda y Finanzas
- Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura
- Departamento de Seguridad
- Departamento de Salud
- Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial
- IVAP - Instituto Vasco de Administración Pública
- Academia Vasca de Policía y Emergencias
- EMAKUNDE – Instituto Vasco de la Mujer
- EUSTAT – Instituto Vasco de Estadística
- OSALAN – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales
- KONTSUMOBIDE – Instituto Vasco de Consumo



2.1 ANÁLISIS DE LOS DATOS

El objetivo principal establecido para el V Periodo de Planificación es el siguiente:

Puesto que tanto el euskera como el castellano son las lenguas oficiales, el objetivo principal es atender a la ciudadanía en la lengua de su elección, cumplir los derechos lingüísticos de la ciudadanía, y, en consecuencia, utilizar el euskera como lengua de servicio y como lengua de trabajo con el fin de materializar la mencionada oficialidad.

También serán objetivo de este plan la materialización del liderazgo y del consenso de los participantes, puesto que resulta imprescindible para el desarrollo de todo el proceso.

Para la consecución del principal objetivo, se concretaron **cuatro objetivos generales** y **tres líneas transversales**:

- **1. OBJETIVO GENERAL:** Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, principalmente en los servicios de atención directa al público.
- **2. OBJETIVO GENERAL:** Realizar progresos para que el euskera sea lengua de trabajo, creando cada vez más en euskera.
- **3. OBJETIVO GENERAL:** Usar más el euskera en las relaciones entre las administraciones públicas.
- **4. OBJETIVO GENERAL:** Reforzar el liderazgo de los representantes institucionales para incluir el proceso de normalización del euskera en la actividad habitual de cada entidad.
- **1. LÍNEA TRANSVERSAL:** Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales definidos para este V Periodo de Planificación.
- **2. LÍNEA TRANSVERSAL:** Incrementar la capacitación del personal y de las y los representantes institucionales, para aumentar el uso del euskera.
- **3. LÍNEA TRANSVERSAL:** Promover la adhesión del personal y de las y los representantes institucionales hacia el euskera para incidir en su uso.

En las siguientes páginas se analizan los mencionados objetivos generales y sus indicadores.

2.2 PRIMER OBJETIVO GENERAL: Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, especialmente en los servicios de atención directa al público.

Estos son los indicadores definidos para medir el grado de consecución del primer objetivo general del V Periodo de Planificación:

- 2.2.1 Utilización escrita del euskera en los servicios de atención al público.
- 2.2.2 Utilización oral del euskera en los servicios de atención al público.
- 2.2.3 Número de quejas recibidas en Elebide.

En la siguiente tabla se pueden ver los resultados generales de dichos indicadores:

INDICADORES	RESULTADOS		
Utilización escrita del euskera en los servicios de atención al público	Eus	Cas	Bil
	10,7%	9,2%	80,1%
	Escritos enviados por la ciudadanía a la administración:		
	Eus	Cas	
	14,4%	85,6%	
Utilización oral del euskera en los servicios de atención al público	Recepción en euskera ¹ : 54,1%		
	Conversaciones iniciadas y seguidas en euskera: 76,2%		
Número de quejas presentadas en Elebide	41		

(Tabla 1)

Observando los datos generales, respecto a **la utilización escrita del euskera en los servicios de atención al público** (paisaje lingüístico, publicaciones, publicidad, documentación utilizada en las relaciones escritas con la ciudadanía), se impone la versión bilingüe, puesto que el 80,1% de los textos de las relaciones escritas son bilingües. El porcentaje de escritos sólo en euskera y sólo en castellano es casi igual, 10,7% y 9,2% respectivamente.

Respecto a la atención oral al público² el Gobierno Vasco atiende a la ciudadanía en euskera en un 54,1%. Dicho dato, precisamente, se corresponde con el porcentaje de quienes tienen acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto (54,3%, véase la tabla 25).

Por otra parte, en las conversaciones comenzadas por la ciudadanía en euskera, en un 76,2% se ha seguido en euskera.

¹Recepción en euskera: atención telefónica, atención al público, contestador y demás grabaciones de atención y actos públicos.

²Para medir la atención oral al público se han tenido en cuenta los siguientes indicadores atención telefónica, atención al público, contestador y demás grabaciones de atención y actos públicos.



Para medir la atención oral al público se han tenido en cuenta los siguientes indicadores: atención telefónica, atención al público, contestador y demás grabaciones de atención, y actos públicos.

El uso oral del euskera en atención y servicios al público ha aumentado desde 2012 (del 52% al 54,1%).

Respecto a las **quejas interpuestas por la ciudadanía en Elebide**, en 2015 han sido 41; comparado con las presentadas en años anteriores, el número se mantiene.

A pesar de que los datos son positivos, este es un aspecto a tener en cuenta, en los próximos años, **sería** conveniente continuar implementando las acciones de los planes de euskera tanto en la recepción como en lo que respecta a responder en euskera a la ciudadanía que opta por el euskera.

En estos momentos, el 36,4% de la ciudadanía de la CAV es euskaldun (mayores de 5 años), y, sin embargo, el porcentaje de personas que eligen dirigirse a la administración en euskera es del 14,4%. Comparado con los datos de 2012 (11,67%) el porcentaje ha subido.

Teniendo en cuenta cuál es la franja de población que se comunica con la administración (las personas mayores y las más jóvenes no suelen hacerlo), el porcentaje de quienes se dirigen a la administración en euskera resulta significativo, y además ha aumentado. Aun así, para que la administración trabaje en euskera, la opción de la ciudadanía a favor del euskera en sus relaciones con la administración será un factor facilitador.

2.2.1 Utilización del euskera en los servicios escritos de atención al público

Como se puede ver en la siguiente tabla, estos son los subindicadores analizados para obtener el porcentaje de este indicador: paisaje lingüístico, publicaciones, publicidad, relaciones escritas con la ciudadanía.



UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN LOS SERVICIOS ESCRITOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (%)															
Departamentos y organismos autónomos	PAISAJE LINGÜÍSTICO			PUBLICACIONES			PUBLICIDAD			RELACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA			GENERAL (%)		
	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil
Presidencia	0	0	100	20	80	0	0	0	100	0	0	100	5	20	75
Departamento de Administración Pública y Justicia	0	0	100	-	-	-	12,5	12,5	75	0	28,5	71,5	4,2	13,6	82,2
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	100	0	44	56	0	0	100	18,7	15,7	65,7	4,7	14,9	80,4
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	0	0	100	0	0	100	25	0	75	22,3	14	63,7	11,8	3,5	84,7
Departamento de Hacienda y Finanzas	0	0	100	0	24	76	0	0	100	0	22	78	0	11,5	88,5
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	0	0	100	30	0	70	37,5	20	42,5	27,3	3,7	69	23,7	5,9	70,4
Departamento de Seguridad	1,5	0,5	98	0	0	100	0	0	100	33,7	12,7	53,7	8,8	3,3	87,9
Departamento de Salud	0	0	100	0	0	100	0	0	100	24,7	47	28,3	6,2	11,7	82,1
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	0	0	100	30	37	33	0	0	100	33,7	13	53,3	15,9	12,5	71,6
Academia Vasca de Policía y Emergencias	0	0	100	-	-	-	0	0	100	35	30	35	11,7	10	78,3
EMAKUNDE	0	0	100	0	0	100	0	0	100	33,7	4,3	62	8,4	1,1	90,5
EUSTAT	0	0	100	0	0	100	0	0	100	33,3	0	66,7	8,3	0	91,7
IVAP	50	0	50	40	50	10	53,3	0	46,7	33,3	0	66,7	44,2	12,5	43,3
KONTSUMOBIDE	2,5	0	97,5	0	0	100	0	0	100	2	43,3	55	1	10,8	88,2
OSALAN	0	0	100	0	0	100	0	0	100	27,3	28	44,7	6,8	7	86,2
MEDIA	3,6	0	96,4	9,2	18,1	72,7	8,6	2,2	89,3	21,6	17,5	60,9	10,7	9,2	80,1

(Tabla 2)



2.2.1.1 Paisaje lingüístico

Respecto al **paisaje lingüístico**, en la mayoría de los casos la rotulación interna y externa de atención cara al público es bilingüe (96,4%). Hay unos pocos rótulos sólo en euskera (3,6%), y no existen rótulos únicamente en castellano. La única entidad que se aleja de esa tendencia es el IVAP, puesto que la mitad de sus rótulos están sólo en euskera, y la otra mitad en bilingüe.

Comparado con la evaluación de 2012, hoy en día han desaparecido los rótulos sólo en castellano, y más teniendo en cuenta que la presencia que entonces tenían los rótulos sólo en castellano en algunos ámbitos era importante en cuanto a rótulos y notas puntuales (9%), papelería (3,5%) y herramientas (40%).

2.2.1.2 Publicaciones

Las **publicaciones** realizadas por los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco también son bilingües mayoritariamente (72,7%); casi dos de cada diez títulos se publican sólo en castellano (18,1%). Las publicadas exclusivamente en euskera representan el 9,2%. La mayoría de los departamentos y organismos autónomos siguen la tendencia de publicar en bilingüe.

Comparado con los datos de 2012, la tendencia a publicar en bilingüe ha subido significativamente, y la de publicar sólo en castellano ha descendido. En 2012 el 82% de las publicaciones se llevaban a cabo sólo en castellano.

PUBLICACIONES	2012	2015
Castellano	82%	18.1%

2.2.1.3 Publicidad

En la **publicidad** de los departamentos y organismos del Gobierno Vasco también se impone el bilingüismo. De las notas de prensa, anuncios, campañas publicitarias y similares, el 89,3% se realizan en bilingüe, en euskera el 8,6% y en castellano el 2,2%. El IVAP y el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura son quienes más publicidad elaboran sólo en euskera, 53,3% y 37,5% respectivamente.

En cuanto a la publicidad, comparando con 2012, el porcentaje de publicidad sólo en euskera ha aumentado significativamente (de 0,86% a 8,6%). Aun así, conviene recordar que a la hora de diseñar campañas publicitarias se deben tener en cuenta las dos lenguas desde el mismo inicio. Si no se actúa así, a menudo la campaña se diseña en castellano, y, al realizar la traducción, puede resultar que el texto en euskera no funcione como es debido.

2.2.1.4 Relación escrita con la ciudadanía

La *Relación escrita con la ciudadanía* de la tabla 2 anterior se ha calculado mediante estos subindicadores: tramitación telemática, escritos enviados a la ciudadanía y respuestas a los escritos enviados en euskera por la ciudadanía.

Respecto a los datos, más de la mitad de las relaciones escritas con la ciudadanía se realiza en forma bilingüe (60,9%); sólo en castellano, el 21,6%; y sólo en euskera, el 17,5%.

Analizados los datos por departamentos y organismos autónomos, prevalece la versión bilingüe en la mayoría de ellos, puesto que más del 60% de las relaciones se realizan en las dos lenguas oficiales. Los mayores usos sólo en euskera alcanzan el 35% como mucho: Academia Vasca de Policía y Emergencias (35%), Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial (33,7%), Departamento de seguridad (33,7%), EUSTAT (33,3%) e IVAP (33,3%).



RELACIONES ESCRITAS CON LA CIUDADANÍA (%)														
Departamentos y organismos autónomos	Tramitaciones telemáticas			Escritos enviados de oficio a la ciudadanía			Respuesta a los escritos en euskera enviados por la ciudadanía			General (%)			Escritos enviados al organismo por la ciudadanía	
	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas
Presidencia	0	0	100	0	0	100	-	-	-	0	0	100	10	90
Departamento de Administración Pública y Justicia	0	0	100	0	57	43	-	-	-	0	28,5	71,5	16	84
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	100	5	42	53	51	5	44	18,7	15,6	65,7	13	87
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	0	0	100	4	41	55	63	1	36	22,3	14	63,7	14	86
Departamento de Hacienda y Finanzas	0	0	100	0	44	56	-	-	-	0	22	78	13	87
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	0	0	100	22	11	67	60	0	40	27,3	3,7	69	37	63
Departamento de Seguridad	0	0	100	1	38	61	100	0	0	33,7	12,6	53,7	1	99
Departamento de Salud	5	95	0	5	45	50	64	1	35	24,7	47	28,3	8	92
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	0	0	100	1	39	60	100	0	0	33,7	13	53,3	2	98
Academia Vasca de Policía y Emergencias	0	0	100	5	90	5	100	0	0	35	30	35	5	95
EMAKUNDE	0	0	100	1	13	86	100	0	0	33,7	4,3	62	11	89
EUSTAT	0	0	100	0	0	100	100	0	0	33,3	0	66,7	10	90
IVAP	0	0	100	0	0	100	100	0	0	33,3	0	66,7	61	39
KONTSUMOBIDE	0	100	0	5	30	65	0	0	100	2	43	55	10	90
OSALAN	0	0	100	2	74	24	80	10	10	27,3	28	44,7	5	95
MEDIA	0,3	13	86,7	3,4	34,9	62	76,5	1,4	22,1	21,6	17,5	60,9	14,4	85,6

(Tabla 3)

Respecto a la **tramitación telemática**, se ha recogido el tratamiento lingüístico disponible en las tramitaciones y servicios telemáticos ofertados a la ciudadanía mediante la página web de la institución. Según los datos recabados, mayoritariamente se utiliza la opción bilingüe (86,7%), y la segunda opción es el castellano (13%). La mayoría de departamentos y organismos autónomos ofrece toda la tramitación (100%) en bilingüe.

Comparando la evolución con 2012, queda de manifiesto que la opción de realizar los trámites telemáticos en las dos lenguas ha crecido, puesto que en 2012 el 62,8% de las tramitaciones telemáticas eran operativas únicamente castellano.



TRAMITACIONES TELEMÁTICAS	2012	2015
Castellano	62.8%	13%

Se ha realizado un esfuerzo considerable por ofrecer las tramitaciones telemáticas en euskera. Además, hay que tener en cuenta que ese tipo de tramitación tiene unas características especiales en relación con la comunicación habitual, y, por ello, hay que tener en cuenta determinadas particularidades: arquitectura de la información, herramientas de navegación y orientación, links perspectiva visual, planificación de los textos a la pantalla, multimedia... El receptor de la comunicación tradicional a diferencia de la comunicación tradicional es activo. Ahora que hemos entrado en la era de la comunicación digital, la administración no puede mantenerse al margen.

Respecto **la respuesta a los escritos enviados de oficio a la ciudadanía**, destaca el bilingüismo (62%); lo enviado sólo en castellano ronda el tercio del total (34,9%), y el 34% se envía en euskera.

En los escritos enviados a la ciudadanía, comparado con los datos del IV Periodo de Planificación, en 2015 destaca el descenso de comunicaciones escritas sólo en castellano (del 41,3% al 34,9%). Al contrario, el porcentaje de escritos enviados en bilingüe ha aumentado (del 51% al 62%).

USO DE ESCRITOS ENVIADOS A LA CIUDADANÍA	2012	2015
Castellano	41,3%	34,9%
Bilingüe	51%	62%

El uso de las dos lenguas oficiales en los escritos que se envían por primera vez a la ciudadanía ofrece la posibilidad de garantizar sus derechos lingüísticos; por tanto, puede decirse que es una práctica adecuada.

Por otro lado, **a los escritos enviados por la ciudadanía en euskera** se responde en euskera en el 76,5% de los casos, en forma bilingüe en el 22,1%, y sólo en castellano el 1,4%.

Al responder a la ciudadanía, conviene tener en cuenta que se debe hacer en la lengua que aquella ha elegido, porque la administración está obligada a garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. A la administración le corresponde responder en euskera a los escritos enviados en euskera; por tanto, no es necesario responder en bilingüe en todos los casos.

Finalmente, si bien no se han tenido en cuenta para el porcentaje general de relaciones escritas con la ciudadanía, se han recogido los datos sobre la lengua de los **escritos enviados por la ciudadanía a la administración**. Analizados dichos datos, se puede comprobar que de los escritos enviados al Gobierno Vasco por la ciudadanía el 14,4% es en euskera. La lengua que usa preferentemente la ciudadanía para relacionarse con la administración mayormente es el castellano (85,6%). Estos son los departamentos que mayor porcentaje de escritos reciben en euskera: IVAP (61%) y Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (37%).

En la evaluación de 2012, de los escritos enviados por la ciudadanía el 11,67% eran en euskera, y en 2015 han sido el 14,4%. El indicador ha experimentado un avance.



ESCRITOS ENVIADOS AL ORGANISMO POR LA CIUDADANÍA	2012	2015
Euskera	11,67%	14,4%

2.2.1.5 Páginas web y redes sociales

SITIOS WEB Y REDES SOCIALES (%)			
Departamentos y organismos autónomos	Presencia del euskera en la WEB	Presencia del euskera en las REDES SOCIALES	General (%)
Presidencia	50	-	50
Departamento de Administración Pública y Justicia	100	50	75,0
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	100	-	100
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	80	0	40
Departamento de Hacienda y Finanzas	90	-	90
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	100	100	100
Departamento de Seguridad	95	48	71,5
Departamento de Salud	95	60	77,5
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	100	100	100
Academia Vasca de Policía y Emergencias	100	-	100
EMAKUNDE	100	24	62
EUSTAT	100	100	100
IVAP	100	-	100
KONTSUMOBIDE	100	100	100
OSALAN	80	0	40
MEDIA	92,7	58,2	80,4

(Tabla 4)

Finalmente, nos fijaremos en las **páginas web y redes sociales**, aunque este apartado no se ha tenido en cuenta para el porcentaje general sobre el uso del euskera escrito en los servicios de atención al público (porque sólo se ha medido la presencia del euskera). Como se puede ver en la tabla, la presencia del euskera en los **contenidos** de las páginas web es del 92,7%, y el uso general del euskera en redes sociales del 58,2%.

Se ha recogido en qué lenguas están los apartados fijos de las **páginas web** (página principal y los sucesivos apartados) y del material publicado periódicamente (informes, notas...). En la mayoría de departamentos y organismos se puede acceder a más del 80% de los contenidos de las páginas web en euskera, pero en algunos casos el nivel es inferior.



Respecto a los datos de uso del euskera en **redes sociales**, no todos los departamentos y organismos usan las redes sociales, y, entre los que las utilizan, estos son los que usan el euskera en el 100%: Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, Departamento de Medioambiente y Política Territorial y EUSTAT y Kontsumobide.

En las redes sociales se da una gran comunicación entre las administraciones y la ciudadanía. En el futuro será un canal de comunicación importante para la interacción con la ciudadanía, sobre todo con la juventud; por tanto, ahí también el euskera debe tener su lugar, al mismo nivel que el castellano, en tanto en cuanto es uno de las lenguas oficiales.

2.2.2 Utilización oral del euskera en los servicios de atención al público

En la siguiente tabla se puede ver que los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco realizan la **atención a la ciudadanía** en euskera en el 54,1 de los casos. La atención en euskera más alta la tiene el IVAP (83%).

Para medir este indicador, se han tenido en cuenta los siguientes subindicadores:

- Relación oral en la atención
- Relación oral en las entrevistas
- Contestadores y grabaciones de atención

Se detallan a continuación:

2.2.2.1 Relación oral en la atención

Respecto a la atención a la ciudadanía, tanto presencial como telefónica, la recepción que se hace en euskera es del 63,9 y 60,7% respectivamente. En los actos públicos, en cambio, la recepción en euskera es del 37,7%.

Respecto al IV Periodo de Planificación en los actos públicos el euskera ha subido 8 puntos; el 2012, 29,25%.

Analizados de uno en uno, estos son los organismos que garantizan totalmente, o casi totalmente, la **atención telefónica y presencial en euskera**: EUSTAT (100% y 100%) e IVAP (99% y 100%).

En los actos públicos, las y los representantes y responsables, políticos y técnicos de la institución utilizan en distinto nivel el euskera (en actos ,reuniones, jornadas, sesiones formativas... que realizan con la ciudadanía o asociaciones, con trabajador@s de otras instituciones...). Los que más lo utilizan son: Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (68%), IVAP (50%), Presidencia (50%), Departamento de Administración Pública y Justicia (50%), Kontsumobide (43%) y Emakunde (40%).



2.2.2.2 Relación oral en las entrevistas

En los servicios de cara al público, cuando la ciudadanía habla en euskera, la administración le sigue en euskera en el 76,2%. Vista la media, no hay gran diferencia entre entrevista presencial (76,8%) o telefónica (75,7%).

Tanto en las conversaciones en ventanilla como por teléfono, se ofrece más del 80% del servicio en euskera en Presidencia (100% y 80%), Departamento de Empleo y Políticas Sociales (86% y 90%), Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (82% y 82%), Departamento de Medioambiente y Política Territorial (95% y 80%), EMAKUNDE (100% y 100%), EUSTAT (100% y 100%) e IVAP (100% y 99%).

2.2.2.3 Contestadores y grabaciones de atención

Finalmente, si bien no se ha considerado la media del indicador (en este caso se ha recogido el uso en euskera, castellano y bilingüe, y en el resto sólo el dato de euskera), en la mitad de departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco los contestadores y grabaciones de atención están en bilingüe; en el resto no hay contestadores o grabaciones de atención.



UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN LOS SERVICIOS ORALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (%)										
Departamentos y organismos autónomos	(%) EUSKERA EN RECEPCIÓN			General (%)	(%) EUSKERA EN LAS ENTREVISTAS		General (%)	Contestadores y grabaciones de atención		
	Teléfono	Ventanilla	Actos públicos		Ventanilla	Teléfono		Eus	Cas	Bil
Presidencia	60	90	50	66,7	100	80	90	0	0	100
Departamento de Administración Pública y Justicia	45	75	50	73,3	75	80	77,5	-	-	-
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	41	34	33	36	59	58	58,5	0	0	100
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	61	48	20	43	86	90	88	-	-	-
Departamento de Hacienda y Finanzas	13	10	7	10	10	10	10	-	-	-
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	62	63	68	64,3	82	82	82	0	0	100
Departamento de Seguridad	75	81	4	53,3	70	83	76,5	0	0	100
Departamento de Salud	42	41	16	33	44	38	41	0	0	100
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	60	100	30	63,3	95	80	87,5	-	-	-
Academia Vasca de Policía y Emerg.	100	70	20	63,3	70	100	85	0	0	100
EMAKUNDE	73	75	40	62,7	100	100	100	-	-	-
EUSTAT	100	100	25	75	100	100	100	-	-	-
IVAP	99	100	50	83	100	99	99,5	0	0	100
KONTSUMOBIDE	43	51	43	60	85	85	85	-	-	-
OSALAN	36	21	18	25	76	50	63	-	-	-
MEDIA	60,7	63,9	37,7	54,1	76,8	75,7	76,2	0	0	100

(Tabla 5)



2.2.3 Número de quejas de Elebide

QUEJAS RECIBIDAS EN ELEBIDE			
Departamentos y organismos autónomos	NÚMERO DE QUEJAS POR AÑO		
	2013	2014	2015
PRESIDENCIA	1	0	1
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA	12	5	6
DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	2	1
EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES	2	1	2
HACIENDA Y FINANZAS	1	0	0
EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA	7	19	11
SEGURIDAD	9	9	14
SALUD	0	3	4
MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICA TERRITORIAL	0	2	2
ACADEMIA VASCA DE POLICÍA Y EMERGENCIAS	0	0	0
EMAKUNDE	0	0	0
EUSTAT	0	0	0
IVAP	0	0	0
KONTSUMOBIDE	0	0	0
OSALAN	0	0	0
TOTAL	32	41	41

(Tabla 6)

En Elebide en total se han recogido 41 quejas en el año 2015. Los departamentos que más quejas han recibido han sido los Departamentos de Seguridad, Educación y Política Lingüística y Cultura, con 14 y 11 quejas respectivamente.



2.3 SEGUNDO OBJETIVO GENERAL: Avanzar para que el euskera sea lengua de trabajo, creando cada vez más en euskera.

Los indicadores definidos en el V Periodo de Planificación para el segundo objetivo general son estos:

- 2.3.1 Índice de creación de documentación en euskera.
- 2.3.2 Utilización oral del euskera en las reuniones de trabajo.
- 2.3.3 Utilización escrita del euskera en las reuniones de trabajo.

En la siguiente tabla se pueden ver los resultados generales de dichos indicadores:

INDICADORES	RESULTADOS		
Índice de creación de documentación en euskera	Eusk 20,3%		
Utilización oral del euskera en las reuniones de trabajo	Eusk 23,5%		
Utilización escrita del euskera en las reuniones de trabajo	Eusk 18,9%	Cas 55,5%	Bilin 25,6%

(Tabla 7)

Respecto a la **documentación creada en euskera**, en general podemos decir que de cada cinco documentos uno se crea en euskera (20,3%).

Como se ha visto en el punto anterior, el 80,1% de la relación escrita de los servicios de cara al público de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco es bilingüe. Por tanto, puede decirse que el bilingüismo, en gran medida, se garantiza mediante la traducción. Así las cosas, conviene reforzar las acciones de los planes de euskera de los departamentos y organismos autónomos para progresivamente aumentar la creación en euskera, por ejemplo: formación lingüística para aumentar la confianza del personal a la hora de crear documentos en euskera, servicio de corrección, modelos de escritos, etc.

Respecto a las **reuniones de trabajo, de forma oral** se usa mayoritariamente el castellano. Casi un cuarto de las reuniones (23,5%) se celebran en euskera. **En escritos**, la mitad de los documentos de reuniones (convocatorias, orden del día y actas) se redactan sólo en castellano (55,5%); sólo en euskera 18,9%; y bilingüe 25,6%.

El personal del Gobierno Vasco tiene la posibilidad de participar en la oferta de cursos del IVAP, tanto en los diseñados para la obtención del perfil lingüístico como para la mejora y actualización de las capacidades lingüísticas (cursos específicos y programa ELEBI).

Dichos soportes formativos posibilitarán en gran medida que el euskera, además de lengua de servicio, se convierta también en lengua de trabajo.



2.3.1 Índice de creación de documentación en euskera

EL EUSKERA COMO LENGUA DE PRODUCCIÓN ³	
Departamentos y organismos autónomos	Escritos creados en euskera (%)
Presidencia	10
Departamento de Administración Pública y Justicia	10
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	13
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	29
Departamento de Hacienda y Finanzas	18
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	40
Departamento de Seguridad	1
Departamento de Salud	17
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	15
Academia Vasca de Policía y Emergencias	5
EMAKUNDE	8
EUSTAT	3
IVAP	82
KONTSUMOBIDE	47
OSALAN	7
MEDIA	20,3

(Tabla 8)

Respecto a la documentación creada en euskera, los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco crean en euskera el 20,3% de sus escritos.

Entre los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, los que más escritos crean en euskera son IVAP (82%), Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (40%) y el Departamento de Empleo y Políticas Sociales (29%). El resto de departamentos se hallan por debajo del 18%.

³Para valorar la creación en euskera se ha cuantificado la comunicación escrita originalmente en euskera:

- Escritos breves: correos electrónicos, avisos, notificaciones, certificados, impresos...
- Escritos extensos: memorias, informes, proyectos...



2.3.2 Uso oral en las reuniones de trabajo

USO ORAL EN LAS REUNIONES DE TRABAJO (%)	
Departamentos y organismos autónomos	Euskera (%)
Presidencia	20
Departamento de Administración Pública y Justicia	33
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	12
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	21
Departamento de Hacienda y Finanzas	5
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	40
Departamento de Seguridad	14
Departamento de Salud	16
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	15
Academia Vasca de Policía y Emergencias	20
EMAKUNDE	36
EUSTAT	10
IVAP	96
KONTSUMOBIDE	7
OSALAN	8
MEDIA	23,5

(Tabla 9)

En general, las **reuniones de trabajo** de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco se celebran en euskera en un 23,5%. Sólo un organismo realiza casi todas las reuniones en euskera: el IVAP (96%). Entre el resto, el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura se sitúa en el 40%, EMAKUNDE en el 36% y el Departamento de Administración Pública y Justicia en el 33%.

Para acentuar el uso del euskera en este apartado, será necesario impulsar más el trabajo en euskera en las unidades en euskera y bilingües, e impulsar más las acciones previstas para ello en los planes de euskera. Así, se debe profundizar en el análisis de las comunicaciones, identificar emisores y receptores, y ayudar a las personas a escribir en euskera de forma que crean textos en euskera sin necesidad de acudir a traductores.



2.3.3 Uso escrito en las reuniones de trabajo

USO ESCRITO EN LAS REUNIONES DE TRABAJO (%) ⁴			
Departamentos y organismos autónomos	Euskera	Castellano	Bilingüe
Presidencia	20	70	10
Departamento de Administración Pública y Justicia	14	38	48
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	3	82	15
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	9	71	20
Departamento de Hacienda y Finanzas	2	53	45
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	31	34	35
Departamento de Seguridad	2	80	18
Departamento de Salud	3	90	7
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	11	53	36
Academia Vasca de Policía y Emergencias	0	0	100
EMAKUNDE	100	0	0
EUSTAT	0	95	5
IVAP	88	8	4
KONTSUMOBIDE	0	75	25
OSALAN	0	83	17
MEDIA	18,9	55,5	25,6

(Tabla 10)

Respecto al uso del euskera en **los elementos escritos de las reuniones de trabajo** (convocatorias, orden del día, actas), más de la mitad están sólo en castellano (55,5%); algo menos de la mitad están sólo en euskera (18,9%) o bilingüe (25,6%). Los organismos que tienen todos o la mayoría de los elementos escritos de las reuniones de trabajo únicamente en euskera son EMKUNDE (100%) e IVAP (88%). El Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura tiene el 31% de documentos sólo en euskera. Entre quienes tienen los documentos en bilingüe están: la Academia Vasca de Policía y Emergencias (100%), el Departamento de Administración Pública y Justicia el 48% y el Departamento de Hacienda y Finanzas el 45%.

2.3.4 Otros indicadores sobre el uso de la lengua de trabajo

También se han recogido otros datos que inciden en el uso de la lengua de trabajo. A continuación analizaremos algunos de ellos:

- 2.3.4.1 Uso escrito en la lengua de trabajo
- 2.3.4.2 Uso oral en la lengua de trabajo
- 2.3.4.3 Formación
- 2.3.4.4 Intranet y programas informáticos
- 2.3.4.5 Paisaje lingüístico interno

⁴ Estos son los elementos escritos que se han medido en las reuniones de trabajo: convocatorias, órdenes del día y actas.



2.3.4.1 Uso escrito en la lengua de trabajo

USO ESCRITO EN LA LENGUA DE TRABAJO (%) ⁵			
Departamentos y organismos autónomos	Euskera	Castellano	Bilingüe
Presidencia	10	55	35
Departamento de Administración Pública y Justicia	7	29	64
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	4	79	17
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	9,5	70,5	20
Departamento de Hacienda y Finanzas	3,5	46,5	50
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	34,5	37	28,5
Departamento de Seguridad	2,5	47	50,5
Departamento de Salud	7	76,5	16,5
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	11,5	58	30,5
Academia Vasca de Policía y Emergencias	0	10	90
EMAKUNDE	50	0	50
EUSTAT	0	47,5	52,5
IVAP	93,5	4,5	2
KONTSUMOBIDE	5	68	28
OSALAN	1	87	12
MEDIA	15,9	47,7	36,4

(Tabla 11)

Según los datos recabados, el 15,9% de las **relaciones internas escritas** (dentro del organismo) se desarrollan en euskera; en forma bilingüe, el 36,4%; y casi la otra mitad, sólo en castellano (47,7%). El mayor porcentaje de relaciones escritas sólo en euskera corresponden al IVAP (93,5%) y a EMAKUNDE (50%). Así mismo, existe una gran tendencia al bilingüismo en las relaciones escritas en la Academia Vasca de Policía y Emergencias (90%), Departamento de Administración Pública y Justicia (64%) y EUSTAT (52%).

Comparado con los datos del IV Periodo de Planificación, en 2015 en comparación con los datos del 2012 la documentación interna sólo en euskera casi se ha triplicado, es decir, ha pasado del 5,8% al 15,9%.

RELACIONES INTERNAS ESCRITAS	2012	2015
Euskera	5,8%	15,9%

⁵En las relaciones internas escritas se miden estos documentos:

- Escritos de reuniones de trabajo (convocatorias, órdenes del día, actas)
- Comunicaciones escritas de uso interno:
 - Escritos breves: correos electrónicos, avisos, notificaciones, certificados, impresos...
 - Escritos extensos: memorias, informes, proyectos...



El uso de textos bilingües en las comunicaciones que se envían por primera vez a la ciudadanía facilita la garantía de los derechos lingüísticos. Pero en las relaciones internas de la administración se pueden utilizar otros recursos, como son la búsqueda de acuerdos, compromisos, para en determinados casos usar el euskera o el castellano. Así, se pueden evitar duplicidades y, al mismo tiempo, abrir cauces para una comunicación sólo en euskera. Por tanto, en este proceso los planes de euskera cobran vital importancia, puesto que posibilitan la puesta en marcha de acciones para incrementar la comunicación en euskera.

2.3.4.2 Uso oral en la lengua de trabajo

USO ORAL EN LA LENGUA DE TRABAJO (%)				
Departamentos y organismos autónomos	Euskera oral en reuniones de trabajo	Euskera en relaciones telefónicas	Euskera presencial	General (%)
Presidencia	20	40	30	30
Departamento de Administración Pública y Justicia	33	33	45	37
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	12	22	22	18,7
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	21	36	38	31,7
Departamento de Hacienda y Finanzas	5	17	33	18,3
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	40	55	50	48,3
Departamento de Seguridad	14	29	16	19,7
Departamento de Salud	16	19	25	20
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	15	25	15	18,3
Academia Vasca de Policía y Emergencias	20	20	35	25
EMAKUNDE	36	65	30	43,7
EUSTAT	10	20	20	16,7
IVAP	96	92	88	92
KONTSUMOBIDE	7	36	27	23,3
OSALAN	8	19	18	15
MEDIA	23,5	35,2	32,8	30,5

(Tabla 12)

La media del uso oral del euskera como lengua de trabajo alcanza casi un tercio de las comunicaciones (30,5%). Para obtener este indicador, además del uso oral en las reuniones de trabajo, se han utilizado también datos de comunicaciones telefónicas y presenciales.

Teniendo en cuenta todos esos indicadores, el euskera se impone como **lengua oral de trabajo** en el IVAP, con el 92%. En otros departamentos y organismos el euskera como lengua de trabajo está cerca de la mitad en el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (48,3%) y EMAKUNDEn (43,7%). Por último, en las siguientes entidades el uso del euskera se sitúa en torno al tercio: Departamento de Administración Pública y Justicia (37%), Departamento de Empleo y Políticas Sociales (31,7%) y Presidencia (30%).



Como puede verse, los porcentajes de **uso del euskera en las relaciones telefónicas y presenciales** son similares, 35,2% y 32,8% respectivamente

2.3.4.3 Formación

FORMACIÓN (%) ⁶			
Departamentos y organismos autónomos	Euskera	Castellano	Bilingüe
Presidencia	-	-	-
Departamento de Administración Pública y Justicia	5	95	0
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	9	91	0
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	7	93	0
Departamento de Hacienda y Finanzas	12	88	0
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	17	83	0
Departamento de Seguridad	15	85	0
Departamento de Salud	4	96	0
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	28	72	0
Academia Vasca de Policía y Emergencias	-	-	-
EMAKUNDE	11	89	0
EUSTAT	10	90	0
IVAP	61	39	0
KONTSUMOBIDE	15	85	0
OSALAN	3	97	0
MEDIA	15,2	84,8	0

(Tabla 13)

Respecto a la **formación**, según los datos obtenidos, en los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco se imparte principalmente en castellano, con una media del 80,5%. La formación impartida en euskera representa un 15,2% de media, y la ofrecida en bilingüe, un 4,3 %. El organismo que más formación imparte en euskera es el IVAP (61%) seguido por el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial (28%).

Respecto a la formación general, el Gobierno Vasco ha tomado medidas para impulsar la formación en euskera. Concretamente, el personal que tiene acreditado el tercer o cuarto perfil lingüístico queda fuera de los límites de horas establecidos para recibir formación general, en el caso de que opten por cursos de euskera cuando el IVAP los ofrece en bilingüe.

⁶ Lengua utilizada en la sesiones de formación del personal



2.3.4.4 Intranet y aplicaciones informáticas

INTRANET Y APLICACIONES/PROGRAMAS INFORMÁTICOS (%)		
Departamentos y organismos autónomos	Euskara en contenidos de aplicaciones/ programas informáticos (%)	Contenido en euskera en la Intranet ⁷ (%)
Presidencia	35	--
Departamento de Administración Pública y Justicia	95	100
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	80	80
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	70	--
Departamento de Hacienda y Finanzas	36	--
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	100	100
Departamento de Seguridad	99	80
Departamento de Salud	80	--
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	87	--
Academia Vasca de Policía y Emergencias	15	100
EMAKUNDE	73	100
EUSTAT	80	80
IVAP	100	100
KONTSUMOBIDE	75	100
OSALAN	100	--
MEDIA	70	93

(Tabla 14)

Según los datos recogidos, en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos el 70% de las **aplicaciones y programas informáticos** están también en euskera. Destacando los siguientes: Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (100%), IVAP (100%), OSALAN (100%), Departamento de Seguridad (99%), Departamento de Administración Pública y Justicia (95%), Departamento de Medio Ambiente Y Política Territorial (87%), Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad (80%), Departamento de Salud (80%) y EUSTAT (80%). No obstante, también hay departamentos que están por debajo de dichos porcentajes.

Además de estar disponible el programa informático en euskera, en los planes de euskera se han dado pasos para el uso de dichos programas en euskera. Las aplicaciones y programas informáticos del personal que está incluido en los planes de uso se instalan en euskera, y se seguirán haciendo esfuerzos para garantizar el uso en euskera.

En cuanto a la **Intranet**, el 93% del contenido de aquellos departamentos y organismos autónomos que cuentan con una están en euskera, y en la mayoría el porcentaje ronda el 100%.



2.3.4.5 Paisaje lingüístico interno

El siguiente conjunto de indicadores que analizaremos es el correspondiente al **paisaje lingüístico interno**. En este apartado se han recogido datos sobre los tablones de anuncios, herramientas y papelería e intranet (Tabla 15).

Teniendo en cuenta el dato general del indicador, el paisaje lingüístico interno está mayormente en bilingüe (69,5%), si bien el que está sólo en castellano ronda el tercio (29,3%).

En cuanto a los **tablones de anuncios**, predomina el bilingüismo (78,6%), pero los avisos sólo en castellano alcanzan el 17,9%. Los departamentos y organismos autónomos en los que se puede encontrar un mayor número de tablones de anuncios en euskera o bilingües son los siguientes: Presidencia (100%), Departamento de Administración Pública y Justicia (100%), EUSTAT (100%), IVAP (100%) KONTSUMOBIDE (100%), Departamento de Salud (93%) Academia Vasca de Policía y Emergencias (90%) y Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (80%).

En cuanto a las **herramientas**, todavía prevalece el castellano (61,4%). Se puede encontrar en bilingüe un 38,6% de herramientas. El mayor uso lo tiene EUSTAT, con el 100%. En la Academia Vasca de Policía y Emergencias se ha recogido el dato del 70%.

Respecto a la **papelería**, los datos recabados muestran que el bilingüismo se encuentra muy presente en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos (89,4%).

Finalmente, si bien no se ha tomado en cuenta para el dato general, tenemos los datos sobre la **intranet**. Aunque no todos los departamentos y organismos cuentan con datos sobre la intranet, entre los que lo tienen aparece que todo o casi todo está en euskera, salvo alguna excepción.

En la siguiente tabla se recogen los datos sobre paisaje lingüístico interno por entidad (tablones de anuncios, herramientas, papelería e intranet).



PAISAJE LINGÜÍSTICO INTERNO (%)													
Departamentos y organismos autónomos	Tablones de anuncios (%)			Herramientas (%)			Papelería (%)			General (%)			Intranet en euskera
	Euskera	Castellano	Bilingüe	Euskera	Castellano	Bilingüe	Euskera	Castellano	Bilingüe	Euskera	Castellano	Bilingüe	
Presidencia	0	0	100	0	80	20	0	80	20	0	53,3	46,7	-
Dep. de Administración Pública y Justicia	0	0	100	0	80	20	0	0	100	0	26,7	73,3	100
Dep. de Desarrollo Económico y Competitividad	0	30	70	0	50	50	0	0	100	0	26,7	73,3	80
Dep. de Empleo y Políticas Sociales	9	27	64	0	50	50	0	0	100	3	25,7	71,3	-
Departamento de Hacienda y Finanzas	-	-	-	0	50	50	0	0	100	0	25	75	-
Dep. de Educación, Política Lingüística y Cultura	10	10	80	0	50	50	0	0	100	3,3	20	76,7	100
Departamento de Seguridad	4	37	59	0	100	0	0	2	98	1,3	46,4	52,3	48
Departamento de Salud	2	5	93	0	70	30	0	2	98	0,7	25,6	73,7	--
Dep. de Medio Ambiente y Política Territorial	5	40	55	0	80	20	0	0	100	1,7	40	58,3	-
Academia Vasca de Policía y Emergencias	0	10	90	0	30	70	0	0	100	0	13,3	86,7	100
EMAKUNDE	14	45	41				0	0	100	7	22,5	70,5	100
EUSTAT	0	0	100	0	0	100	0	75	25	0	25	75	80
IVAP	0	0	100	0	90	10	0	0	100	0	30	70	100
KONTSUMOBIDE	0	0	100	0	80	20	0	0	100	0	26,7	73,3	100
OSALAN	5	46	49	0	50	50	0	0	100	1,7	32	66,3	-
MEDIA	3,5	17,9	78,6	0	61,4	38,6	0	10,6	89,4	1,2	29,3	69,5	89,8

(Tabla 15)



2.4 TERCER OBJETIVO GENERAL: Incrementar el uso del euskera en las relaciones entre las administraciones públicas

Estos son los indicadores definidos para medir el grado de consecución del tercer objetivo general del V Periodo de Planificación:

- 2.4.1 Uso oral del euskera en las relaciones entre las administraciones públicas
- 2.4.2 Uso escrito del euskera en las relaciones entre las administraciones públicas

Estos son los datos generales de este indicador:

INDICADORES	RESULTADOS		
Uso oral del euskera en las relaciones entre las administraciones públicas	Eusk 32,5%		
Uso escrito del euskera en las relaciones entre las administraciones públicas	Eusk 26,1%	Cas 30%	Bilin 43,6%

(Tabla 16)

Repasando el dato de la media, puede decirse que, respecto a las **relaciones orales entre administraciones**, el uso del euskera se acerca al tercio de las mismas (32,5%). En cuanto a las **relaciones escritas entre administraciones**, se impone el bilingüismo (43,6%), mientras que los porcentajes de relaciones en euskera y en castellano son similares, 26,1% y 30% respectivamente.

En la siguiente tabla se ofrecen los datos generales:

USO DEL EUSKERA EN LAS RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIONES (%)				
Departamentos y organismos autónomos	USO ESCRITO %			USO ORAL %
	Euskera	Castellano	Bilingüe	
Presidencia	15,5	34,5	50	40
Dep. de Administración Pública y Justicia	35,7	22,6	41,7	28
Dep. de Desarrollo Económico y Competitividad	16,7	42	41,3	19
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	23	34	43	24,5
Departamento de Hacienda y Finanzas	2,5	75	22,5	6,5
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	39,7	8,6	51,7	50,5
Departamento de Seguridad	21	21	58	42,5
Departamento de Salud	20,3	53,7	26	18
Dep. de Medio Ambiente y Política Territorial	39,7	15,6	44,7	27
Academia Vasca de Policía y Emergencias	35,7	20	44,3	35
EMAKUNDE	48,7	22,6	28,7	55
EUSTAT	0	6	94	20
IVAP	59,3	7	33,7	80,5
KONTSUMOBIDE	9	35	56	27,5
OSALAN	25	57,3	17,7	13,5
MEDIA	26,1	30,3	43,6	32,5



(Tabla 17)

Respecto a la tendencia de los departamentos y organismos autónomos en cuanto a las **relaciones escritas entre administraciones**, los que más utilizan el bilingüismo son: EUSTAT (94%) y Departamento de Seguridad (58%).

Los departamentos u organismos autónomos que tienen mayor índice de uso sólo en euskera son: IVAP (59,3%), EMAKUNDE (48,7%), Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (39,7%) y Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial (39,7%).

En las relaciones orales entre administraciones, los mayores porcentajes de uso se encuentran en estos departamentos y organismos autónomos: IVAP (80%), EMAKUNDE (55%) y Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (50,5%). Sin embargo, el uso en la mayoría se encuentra por debajo del 50%.

Las relaciones entre administraciones son importantes para el incremento del uso del euskera. Con ánimo de profundizar ese aspecto, distintos ayuntamientos (36) han solicitado al Gobierno Vasco que las relaciones entre ambas instituciones se desarrollen íntegramente en euskera. Considerada la petición, los departamentos y organismos autónomos ya están manteniendo sus relaciones con dichos ayuntamientos íntegramente en euskera.

Por otro lado, en cuanto a las comunicaciones entre los departamentos del Gobierno Vasco, en el contexto de los planes de euskera, conviene analizar las características de dichas comunicaciones para poder definir las cadenas y redes relacionales, e impulsar la comunicación íntegra en euskera cuando se establezcan relaciones entre unidades euskaldunes o bilingües.

2.4.1 Uso oral del euskera entre administraciones

Los dos indicadores para estudiar el uso oral del euskera en las relaciones entre administraciones son las relaciones telefónicas y el uso en las reuniones de trabajo.

USO ORAL DEL EUSKERA ENTRE ADMINISTRACIONES (%)			
Departamentos y organismos autónomos	Teléfono (%)	Reuniones de trabajo (%)	General (%)
Presidencia	60	20	40
Departamento de Administración Pública y Justicia	33	23	28
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	26	12	19
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	31	18	24,5
Departamento de Hacienda y Finanzas	13	0	6,5
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	50	51	50,5
Departamento de Seguridad	59	26	42,5
Departamento de Salud	31	5	18
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	29	25	27
Academia Vasca de Policía y Emergencias	20	50	35



EMAKUNDE	80	30	55
EUSTAT	30	10	20
IVAP	83	78	80,5
KONTSUMOBIDE	40	15	27,5
OSALAN	19	8	13,5
MEDIA	40,3	24,7	32,5

(Tabla 18)

Como muestran los datos, en las **relaciones telefónicas entre administraciones** se usa más euskera que en las reuniones de trabajo. El uso del euskera en las relaciones telefónicas entre administraciones es del 40,3%. El uso alcanza o supera el 80% en el IVAP (83%) y EMAKUNDE (80%). En un segundo nivel estarían Presidencia (60%), Departamento de Seguridad (59%) y el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (50%). En el resto de instituciones el uso se sitúa por debajo del 40%.

En cuanto a las **reuniones de trabajo entre administraciones**, casi una cuarta parte se realiza en euskera (24,7%). En esas reuniones de trabajo los departamentos u organismos que más emplean el euskera son el IVAP (78%), el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (51%) y la Academia Vasca de Policía y Emergencias (50%).

2.4.2 Uso escrito del euskera entre administraciones

Como se puede ver en la siguiente tabla, los indicadores que tomaremos en cuenta para analizar las relaciones escritas entre administraciones serán los siguientes: escritos enviados a otras administraciones, documentos escritos de las reuniones de trabajo, respuesta dada a las comunicaciones recibidas en euskera, y lengua de respuesta utilizada cuando es otra administración la que se pone en contacto.

En los **escritos enviados a otras administraciones** se utiliza el bilingüismo mayormente, puesto que un 57,4% de los escritos se envían en bilingüe, y alrededor de un tercio sólo en castellano (34,6%). Los enviados sólo en euskera representan el 8%. Quienes más se comunican en euskera son: Presidencia (100%), IVAP (95%), Departamento de Seguridad (93%) y EUSTAT (82%). Los que envían más escritos sólo en euskera son EMAKUNDE (36%) y Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (24%).

ESCRITOS ENVIADOS A OTRAS ADMINISTRACIONES	2012	2015
Euskera	6,12%	8%

Si bien se impone el bilingüismo, puede decirse que cada vez es mayor la tendencia a que las relaciones escritas sean sólo en euskera, puesto que en la medición realizada en 2012 el uso del euskera en escritos enviados a otras administraciones era del 6,12%.

En los **documentos escritos en las reuniones de trabajo entre administraciones** se emplea casi al mismo nivel el modelo bilingüe o sólo el castellano, puesto que el 44,9% de los documentos se redactan en las dos lenguas y el 44% únicamente en castellano. Los escritos sólo en euskera son el 11,1%. En todo caso, si sumamos estos últimos a los documentos bilingües, se puede constatar que la presencia del euskera alcanza el 58,7%. La institución que más escritos produce únicamente en euskera es el IVAP, con el 73% .

En cuanto a la **respuesta ofrecida a los escritos recibidos en euskera** en los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, destaca la respuesta en euskera (71,8%), y a continuación la respuesta bilingüe (24,8%). La respuesta en castellano a un documento redactado en euskera es muy infrecuente (3,4%).



Cuando quien se pone en contacto es otra administración, los documentos se envían en bilingüe en el 49,3% de los casos. Aun así, el castellano mantiene su peso en las relaciones escritas entre administraciones, puesto que los documentos enviados desde otras administraciones sólo en castellano representan el 30,3%.

En la siguiente tabla se recogen los datos referentes al uso escrito del euskera entre administraciones, por departamentos.



USO ESCRITO DEL EUSKERA ENTRE ADMINISTRACIONES (%)															
Departamentos y organismos autónomos	Escritos enviados a otras administraciones (%)			Documentos escritos de reuniones de trabajo (%)			Respuesta a comunicaciones recibidas en euskera (%)			General (%)			Idioma utilizado por las administraciones (%)		
	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil	Eus	Cas	Bil
Presidencia	0	0	100	31	69	0	-	-	-	15,5	34,5	50	0	0	100
Departamento de Administración Pública y Justicia	0	48	52	7	20	73	100	0	0	35,7	22,6	41,7	3	67	30
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	4	46	50	4	71	25	42	9	49	16,7	42	41,3	11	63	26
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	6	36	58	6	55	39	57	11	32	23	34	43	7	55	38
Departamento de Hacienda y Finanzas	2	75	23	3	75	22	-	-	-	2,5	75	22,5	2	78	20
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	24	12	64	19	14	67	76	0	24	39,7	8,6	51,7	33	18	49
Departamento de Seguridad	1	6	93	5	55	40	57	2	41	21	21	58	21	3	76
Departamento de Salud	5	65	30	1	96	3	55	0	45	20,3	53,7	26	4	68	28
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	12	16	72	7	31	62	100	0	0	39,7	15,6	44,7	32	36	32
Academia Vasca de Policía y Emergencias	7	60	33	0	0	100	100	0	0	35,7	20	44,3	2	69	29
EMAKUNDE	36	23	41	10	45	45	100	0	0	48,7	22,6	28,7	18	25	57
EUSTAT	0	18	82	0	0	100	0	0	100	0	6	94	10	15	75
IVAP	5	0	95	73	21	6	100	0	0	59,3	7	33,7	20	20	60
KONTSUMOBIDE	18	44	38	0	25	75	-	-	-	9	35	56	0	10	90
OSALAN	0	70	30	0	83	17	75	19	6	25	57,3	17,7	1	70	29
MEDIA	8	34,6	57,4	11,1	44	44,9	71,8	3,4	24,8	26,1	30,3	43,6	10,9	39,8	49,3

(Tabla 19)



2.5 CUARTO OBJETIVO GENERAL: Reforzar el liderazgo de los representantes institucionales para incluir el proceso de normalización del euskera en la actividad habitual de cada entidad

El indicador del cuarto objetivo general de V Periodo de Planificación es el siguiente:

- Asistencia de las y los representantes institucionales a los órganos del plan de uso

Este indicador es importante para el éxito del plan de uso. La apuesta decidida y efectiva de la representación institucional a favor del euskera abre las puertas del éxito; pero, si la implicación y participación son débiles, este éxito no está tan asegurado.

En la siguiente tabla se pueden ver los resultados generales del indicador:

INDICADORES	RESULTADOS
Asistencia de los representantes institucionales a los órganos del plan de uso	77,8%

ASISTENCIA DE LOS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES	
Departamentos y organismos autónomos	ASISTENCIA (%)
Presidencia	30
Departamento de Administración Pública y Justicia	100
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	33
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	90
Departamento de Hacienda y Finanzas	47
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	88
Departamento de Seguridad	80
Departamento de Salud	98
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	71
Academia Vasca de Policía y Emergencias	90
EMAKUNDE	100
EUSTAT	50
IVAP	100
KONTSUMOBIDE	100
OSALAN	90
MEDIA	77,8

(Tabla 20)



La asistencia media de los representantes institucionales a los órganos del plan de uso ha sido del 77,8%. En general, se da una alta asistencia en el Departamento de Administración Pública y Justicia (100%), EMAKUNDE (100%), IVAP (100%), KONTSUMOBIDE (100%), Departamento de Salud (98%), Departamento de Empleo y Políticas Sociales (90%), Academia Vasca de Policía y Emergencias (90%), OSALAN (90%) y Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (88%). De todas formas, hay algunos departamentos en los que esta asistencia es menor.

2.6 PRIMERA LÍNEA TRANSVERSAL: Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales definidos para este V Periodo de Planificación

A continuación se analizan los criterios lingüísticos a definir e implementar en los departamentos y organismos autónomos en la primera línea transversal del V Periodo de Planificación.

Todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco (100%) tienen definidos sus criterios lingüísticos. Además, algunos de ellos han adaptado los criterios lingüísticos a su realidad.

En todos los departamentos y organismos autónomos se realiza el seguimiento de los criterios lingüísticos. Para realizar dicho seguimiento se ha empleado una metodología cualitativa, en base a datos extraídos mediante entrevistas. Así, los resultados del seguimiento de los criterios lingüísticos de los departamentos se han utilizado para definir los planes de gestión de 2016.

Las entidades que presentan un alto nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos son EUSTAT (100%), IVAP (90%), Departamento de Administración Pública y Justicia (80%) y Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial (80%). El nivel de cumplimiento ha sido menor en la Academia Vasca de Policía y Emergencias (60%), KONTSUMOBIDE (60%) y Departamento de Seguridad (50%).

Los criterios para el uso de las Lenguas Oficiales son herramientas fundamentales para la normalización del euskera; pero, su aprobación formal no es suficiente: hay que cumplir dichos criterios, y realizar el seguimiento de su cumplimiento si se quiere lograr que los criterios resulten eficaces.



2.7 SEGUNDA LÍNEA TRANSVERSAL: Incrementar la capacitación del personal y de los representantes institucionales, para aumentar el uso

Los criterios definidos en el V Periodo de Planificación para esta segunda línea transversal son:

- Nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos
- Capacidad lingüística de los miembros de la entidad

INDICADORES	RESULTADOS				
Nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos	<p>Nivel general de cumplimiento del perfil lingüístico: 54,34%</p> <p>Nivel de cumplimiento de puestos que tienen fecha de preceptividad para el PL: 79,33%</p> <p>Nivel de cumplimiento de puestos que no tienen fecha de preceptividad para el PL: 21,88%</p>				
Capacidad lingüística de los representantes institucionales	<table> <tr> <td>Es capaz de trabajar en euskera</td> <td>Trabaja en euskera</td> </tr> <tr> <td>66,9%</td> <td>43,3%</td> </tr> </table>	Es capaz de trabajar en euskera	Trabaja en euskera	66,9%	43,3%
Es capaz de trabajar en euskera	Trabaja en euskera				
66,9%	43,3%				

(Tabla 21)

2.7.1 Nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos

Para ayudar a una mejor comprensión del contenido, explicaremos brevemente algunos conceptos:

- **Perfil lingüístico (PL):** define el nivel de competencia en euskera necesario para la provisión y desempeño del puesto de trabajo, según el artículo 97.2 de la Ley 6/1989, del 6 de julio, de la Función Pública Vasca. Son cuatro los perfiles asignados a los puestos de trabajo: PL1, PL2, PL3 y PL4 (regulados por el artículo 13.2 del Decreto 86/1997).
- **Fecha de preceptividad (FP):** determina la fecha a partir de la cual se debe cumplir el perfil lingüístico establecido, esto es, cuándo empieza a ser preceptivo.

Una vez vencida la fecha de preceptividad, es imprescindible acreditar el PL correspondiente al puesto de trabajo para poder ocuparlo.

- **Índice de obligado cumplimiento (IOC):** según estipula el artículo 11 del Decreto 86/1997 de 15 de abril, el índice de obligado cumplimiento de cada plan determinará el porcentaje de puestos de trabajo al que se asignará fecha de preceptividad en cada entidad. Para establecer dicho índice se toma en cuenta la situación sociolingüística del ámbito de actuación de cada administración pública (en el caso de los ayuntamientos, el municipio es el ámbito de referencia; para las diputaciones, el territorio histórico...). El cálculo se obtiene mediante la fórmula $\text{vascohablantes} + (\text{casi vascohablantes}/2)$; se deben aplicar los datos del Censo o Estadística de Población y Vivienda vigentes a la fecha de inicio del periodo de planificación.



En función de este índice, las entidades se clasifican en cuatro grupos: 0%-25%, 25%-45%, 45%-70% y 70%-100%. El artículo 17 del Decreto 86/1997 regula esta agrupación, a la vez que define los objetivos mínimos a conseguir por las entidades de cada grupo.

A diferencia del resto de capítulos, los datos empleados para analizar el grado de cumplimiento de los perfiles lingüísticos se han extraído de la actualización de las relaciones de puestos de trabajo realizada por la VPL para la evaluación del V período de planificación. Dichos datos corresponden a puestos con fecha de preceptividad asignada y sin asignar.

2.7.2 Nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos

Respecto al **nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos**, en este análisis se ha realizado el seguimiento de estos indicadores:

- 2.7.2.1 Nivel general de cumplimiento del perfil lingüístico.
- 2.7.2.2 Nivel de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad .
- 2.7.2.3 Nivel de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en puestos sin fecha de preceptividad.

En todos los casos se ha considerado al personal que ocupa los puestos, sin distinguir entre titulares y no titulares.

Para comprender correctamente el indicador hay que tener muy en cuenta estos dos datos:

- **Número de puestos:** En comparación con la evaluación final del IV Periodo de Planificación, en 2015 en el Gobierno Vasco existen **1.032 puestos de trabajo más** (sobre todo por la creación de Lanbide). Dicho aumento de los puesto de trabajo debe ser tomada en cuenta a la hora de valorar las conclusiones.
- **Número de fechas de preceptividad:** En el IV Periodo de Planificación 3.016 puestos tenían establecida la fecha de preceptividad. En cambio, en este V Periodo, la preceptividad alcanza los 4.346 puestos, es decir, **1.330 fechas de preceptividad más**. Queda a la vista que el aumento es significativo, y eso también deberá ser tomado en cuenta a la hora de realizar la valoración de las acreditaciones.

2.7.2.1 Personal con el perfil lingüístico acreditado del puesto

En la siguiente tabla se recoge el nivel general de cumplimiento de perfiles lingüísticos. Para ello, se han contabilizado las personas que tienen acreditado el perfil lingüístico del puesto, sin especificar si el puesto tiene asignada fecha de preceptividad. Como se ha mencionado más arriba, se han contabilizado las personas que ocupan el puesto, independientemente de si son titulares o no.

En total, el perfil lingüístico está acreditado en 3.847 puestos (54,34%). En cambio, en 2012, cuando se efectuó la evaluación del IV Periodo de Planificación, eran 3.602 las personas con PL del puesto acreditado. Por tanto, respecto a la evaluación anterior, 245 más han acreditado el PL correspondiente.

774 personas (10,93%) han acreditado **un perfil lingüístico inferior**.

Quienes no han acreditado nada son 2.083 (29,42%); y los exentos, 376 (5,31%).

Cabe resaltar que más de la mitad de las personas que ocupan un puesto de trabajo en el Gobierno Vasco (54,34%) ya tienen acreditado su perfil lingüístico. Una cantidad significativa, sin duda ninguna. Dichas personas, en mayor o menor medida, están preparadas para trabajar en euskera y, desde el punto de vista del uso del euskera, se puede decir que actualmente existe un importante potencial en este sentido.



Además, hay que tener en cuenta que ese nivel de acreditación (54,34%) se sitúa casi seis puntos por encima del índice de preceptividad correspondiente a la Administración General en el V Periodo de Planificación (48,46%).

Si bien el dato es significativo, hay que seguir tomando medidas en la capacitación del personal. Y, además, hay que cuidar la selección de nuevas incorporaciones, personas nuevas que entrarán en los próximos años en sustitución de jubilaciones, para que en la medida de lo posible entren personas con el perfil lingüístico acreditado.

DEPARTAMENTOS U ORGANISMOS AUTÓNOMOS	Puestos totales	Vacantes o sin información	PL acreditados							
			PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Presidencia	98	8	59	65,6	8	8,9	22	24,4	1	1,1
Instituto de la Memoria, Convivencia y Derechos Humanos	6	0	6	100	0	0	0	0	0	0
Departamento de Administración Pública y Justicia	635	28	345	56,8	112	18,5	143	23,6	7	1,2
Comisión Jurídica Asesora de Euskadi	6	0	5	83,3	1	16,7	0	0	0	0
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	438	16	237	56,2	65	15,4	106	25,1	14	3,3
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	555	27	266	50,4	72	13,6	167	31,6	23	4,4
Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	919	373	171	31,3	72	13,2	194	35,	109	20
Departamento de Hacienda y Finanzas	368	16	190	54	60	17,1	78	22,2	24	6,8
Autoridad Vasca de la Competencia	9	0	8	88,9	1	11,1	0	0	0	0
Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la CAV	4	0	3	75	1	25	0	0	0	0
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	2170	41	1208	56,7	83	3,9	800	37,6	38	1,8
HABE - Instituto de Alfabetización y Reeskaldunización de Adultos	64	1	61	96,8	1	1,6	1	1,6	0	0
Departamento de Seguridad	682	25	325	49,5	77	11,7	181	27,6	74	11,3
Departamento de Salud	866	29	489	58,4	96	11,5	209	25	43	5,1
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	236	13	130	58,3	28	12,6	46	20,6	19	8,5
IVAP	124	0	113	91,1	11	8,9	0	0	0	0
Academia Vasca de Policía y Emergencias	120	8	32	28,6	21	18,8	51	45,5	8	7,1
EUSTAT - Instituto Vasco de Estadística	103	0	57	55,3	24	23,3	17	16,5	5	4,9
EMAKUNDE - Instituto Vasco de la Mujer	36	1	28	80	1	2,9	3	8,6	3	8,6
OSALAN – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales	175	8	74	44,3	32	19,2	61	36,5	0	0



KONTSUMOBIDE	62	2	40	66,7	8	13,3	4	6,7	8	13,3
TOTAL	7676	596	3847	54,3	774	10,9	2083	29,4	376	5,3

(Tabla 22)

2.7.2.2 Nivel de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad

En 2015 son **4.346** los puestos con fecha asignada (56,7%). Como se ha dicho anteriormente, comparado con el IV Periodo de Planificación, el número de preceptividades ha aumentado notablemente: 1.330 puestos más. Respecto al Índice de Preceptividad, hay que decir que en este Periodo de Planificación todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco cumplen al menos el Índice de Preceptividad correspondiente a la Administración General de la CAV (48,46%). Hasta ahora, en cambio, el Gobierno Vasco sí cumplía con el índice en su totalidad, pero había departamentos y organismos autónomos que no lo alcanzaban. Sin embargo, esto no sucede en este Periodo de Planificación.

Asimismo, el aumento del número total de puestos, y por tanto, el gran crecimiento del número de preceptividades ha originado necesariamente que los porcentajes de acreditaciones descendan (79,33%), al menos de momento. Aun así, el número de acreditaciones aumenta año tras año, y, para poder comparar las cifras, habrá que ver los datos globales correspondientes al final del Periodo de Planificación.

DEPARTAMENTOS U ORGANISMOS AUTÓNOMOS	Puestos totales	Puestos con FP									
		Vacantes o sin información		PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Presidencia	69	6	8,7	54	85,7	2	3,2	6	9,5	1	1,6
Instituto de la Memoria, Convivencia y Derechos Humanos	6	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0
Dep. de Administración Pública y Justicia	309	12	3,9	252	84,9	21	7,1	17	5,7	7	2,4
Comisión Jurídica Asesora de Euskadi	6	0	0	5	83,3	1	16,7	0	0	0	0
Dep. de Desarrollo Económico y Competitividad	257	10	3,9	206	83,4	13	5,3	14	5,7	14	5,7
Dep. de Empleo y Políticas Sociales	287	16	5,6	224	82,7	13	4,8	11	4,1	23	8,5
Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	516	216	41,9	151	50,3	27	9	13	4,3	109	36,3
Dep. de Hacienda y Finanzas	232	14	6	170	78	10	4,6	14	6,4	24	11
Autoridad Vasca de la Competencia	5	0	0	5	100	0	0	0	0	0	0
Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la CAV	2	0	0	1	50	1	50	0	0	0	0
Dep. de Educación, Política Lingüística y Cultura	1148	19	1,7	996	88,2	22	2	73	6,5	38	3,4
HABE	27	0	0	27	100	0	0	0	0	0	0
Departamento de Seguridad	402	12	3	274	70,3	26	6,7	16	4,1	74	19
Departamento de Salud	562	21	3,7	434	80,2	25	4,6	39	7,2	43	8
Departamento de Medio Ambiente	177	10	5,7	123	73,7	13	7,8	12	7,2	19	11,4



y Política Territorial											
IVAP	60	0	0	49	81,7	11	18,3	0	0	0	0
Academia Vasca de Policía y Emergencias	54	3	5,6	22	43,1	11	21,6	10	19,6	8	15,7
EUSTAT	52	0	0	41	78,9	2	3,9	4	7,7	5	9,6
EMAKUNDE –	35	0	0	28	80	1	2,9	3	8,6	3	8,6
OSALAN	85	6	7,1	66	83,5	2	2,5	11	13,9	0	0
KONTSUMOBIDE –	55	1	1,8	39	72,2	5	9,3	2	3,7	8	14,8
TOTAL	4346	346	8	3173	79,3	206	5,2	245	6,1	376	9,4

(Tabla 23)

2.7.2.3 Nivel de cumplimiento de los perfiles lingüísticos en puestos sin fecha de Preceptividad

Atendiendo a los puestos que no tienen fecha de preceptividad (3.330 en total), se comprueba que muchas personas (21,88%) tienen acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto, y que casi otras tantas (18,44%) acreditan alguno más bajo. Respecto al uso del euskera, son datos a tener en cuenta, puesto que dichos puestos, aunque estén al margen de las unidades administrativas en euskera o bilingües, pueden realizar importantes aportaciones para que el euskera sea tanto lengua de servicio como lengua de trabajo. Por ello, hay que tomar medidas para que el personal con perfil lingüístico acreditado se integre en el correspondiente Plan de Uso.

DEPARTAMENTOS U ORGANISMOS AUTÓNOMOS	Puestos totales	Puestos sin FP							
		Vacantes o sin información		PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Presidencia	29	2	6,9	5	18,5	6	22,2	16	59,3
Instituto de la Memoria, Convivencia y Derechos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dep. de Administración Pública y Justicia	326	16	4,9	93	30,0	91	29,4	126	40,7
Comisión Jurídica Asesora de Euskadi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dep. de Desarrollo Económico y Competitividad	181	6	3,3	31	17,7	52	29,7	92	52,6
Dep. de Empleo y Política Social	268	11	4,1	42	16,3	59	23	156	60,7
LANBIDE	403	157	39	20	8,1	45	18,3	181	73,6
Dep. de Hacienda y Finanzas	136	2	1,5	20	14,9	50	37,3	64	47,8
Autoridad Vasca de la Competencia	4	0	0	3	75	1	25	0	0
Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la CAV	2	0	0	2	100	0	0	0	0
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	1022	22	2,2	212	21,2	61	6,1	727	72,7



HABE	37	1	2,7	34	94,4	1	2,8	1	2,8
Departamento de Seguridad	280	13	4,6	51	19,1	51	19,1	165	61,8
Departamento de Salud	304	8	2,6	55	18,6	71	24	170	57,4
Dep. de Medio Ambiente y Política Territorial	59	3	5,1	7	12,5	15	26,8	34	60,7
IVAP	64	0	0	64	100	0	0	0	0
Academia Vasca de Policía y Emergencias	66	5	7,6	10	16,4	10	16,4	41	67,2
EUSTAT -	51	0	0	16	31,4	22	43,1	13	25,5
EMAKUNDE	1	1	100	0	0	0	0	0	0
OSALAN	90	2	2,2	8	9,1	30	34,1	50	56,8
KONTSUMOBIDE	7	1	14,3	1	16,	3	50	2	33,
TOTAL	3330	250	7,5	674	21,9	568	18,4	1838	59,7

(Tabla 24)

2.7.3 Capacidad lingüística de los representantes institucionales

CAPACIDAD LINGÜÍSTICA DE LOS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES (%)		
Departamentos y organismos autónomos	Capaz de trabajar (%)	Trabaja en euskera (%)
Presidencia	40	25
Departamento de Administración Pública y Justicia	82	30
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	68	50
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	60	20
Departamento de Hacienda y Finanzas	46	31
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	96	96
Departamento de Seguridad	58	58
Departamento de Salud	72	37
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	67	40
Academia Vasca de Policía y Emergencias	50	40
EMAKUNDE	100	50
EUSTAT	70	20
IVAP	100	100
KONTSUMOBIDE	100	18
OSALAN	40	10
MEDIA	69,9	44,3

(Tabla 25)



Si nos fijamos en la **capacidad lingüística de los representantes institucionales**, veremos que el 69,9% tiene capacidad para trabajar en euskera.

En este indicador se ha producido un gran avance con respecto al IV Periodo de Planificación. En la evaluación de 2012 la media de quienes tenían nivel para trabajar en euskera era un 27,19%.

Capacidad lingüística de los representantes	2012	2015
Capaz de trabajar	27,19%	69,9%

En varios departamentos y organismos autónomos, todos los representantes tienen capacidad de trabajar. Es el caso de EMAKUNDE (100%), IVAP (100%) y KONTSUMOBIDE (100%). Asimismo, se registran porcentajes altos en el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (96%) y en el Departamento de Administración Pública y Justicia(82%).

Más allá de la capacitación, atendiendo al **porcentaje de representantes que trabajan en euskera**, en los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco casi la mitad de los representantes trabajan en euskera, concretamente un 44,3%. Analizado por departamentos y organismos autónomos, en el IVAP el 100% de los representantes trabajan en euskera, y en Educación, Política Lingüística y Cultura el 96%. Con casi la mitad de representantes trabajando en euskera se encuentran: Departamento de Seguridad (58%), Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad (50%), EMAKUNDE (50%), y Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial (40%).

Un alto nivel de capacitación lingüística por parte de la representación institucional posibilita el dar pasos para trabajar en euskera, tanto directamente respecto a las y los representantes, como a los servicios y personal dependientes de ellos. Esta situación permite seguir adoptando medidas para que el euskera avance como lengua de trabajo.



2.8 TERCERA LÍNEA TRANSVERSAL: Promover la adhesión del personal y de los representantes institucionales hacia el plan de uso para incidir en el uso del euskera

Los indicadores definidos en el V Periodo de Planificación para esta tercera línea transversal son:

- Valoración del personal y de los representantes institucionales sobre el plan de uso
- Asistencia y participación activa del personal y de los representantes institucionales en las iniciativas del plan de uso

INDICADORES	RESULTADOS
Valoración del personal y de los representantes institucionales sobre el plan de uso	Muy buena: 11,2 Buena: 42,6 Regular: 19,5 Mala: 2,6 Muy mala: 0,2 No sabe/No contesta: 23,9
Asistencia y participación activa del personal y de los representantes institucionales en las iniciativas del plan de uso	Asistencia 77,8% Participación 78,5%

(Tabla 26)

VALORACIÓN DEL PERSONAL Y DE LOS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES SOBRE EL PLAN DE EUSKERA						
Departamentos y organismos autónomos	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No sabe/No contesta
Presidencia	0	0	100	0	0	0
Dep. de Administración Pública y Justicia	0	0	0	0	0	100
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	3	25	14	3	2	53
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	3	32	32	3	0	30
Departamento de Hacienda y Finanzas	17	44	15	2	0	22
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	5	25	14	0	0	56
Departamento de Seguridad	15	63	9	0	0	13
Departamento de Salud	1	71	1	1	0	26
Dep. de Medio Ambiente y Política Territorial	16	44	16	4	0	20
Academia Vasca de Policía y Emergencias	0	47	53	0	0	0
EMAKUNDE	18	55	18	0	0	9
EUSTAT	0	80	0	0	0	20
IVAP	30	43	13	13	1	0
KONTSUMOBIDE	20	70	8	2	0	0
OSALAN	40	40	0	10	0	10
MEDIA	11,2	42,6	19,5	2,6	0,2	23,9

(Tabla 27)



Como indicador sobre la **adhesión del personal y de los representantes institucionales hacia el euskera** se les ha preguntado sobre la valoración que hacen del plan de uso. Según los datos recogidos, predomina la buena valoración sobre el plan. Atendiendo a la media, han dado una valoración muy buena o buena el 11% y el 42,6%, respectivamente.

Analizado por departamentos y organismos autónomos, las valoraciones más positivas están en OSALAN (muy buena el 40% y buena el 40%), KONTSUMOBIDE (20% y 70%) e IVAP (20% y 70%).

ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL		
Departamentos y organismos autónomos	ASISTENCIA %	PARTICIPACIÓN %
Presidencia	30	25
Departamento de Administración Pública y Justicia	100	29
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad	33	100
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	90	90
Departamento de Hacienda y Finanzas	47	38
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura	88	100
Departamento de Seguridad	80	100
Departamento de Salud	98	100
Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial	71	90
Academia Vasca de Policía y Emergencias	90	100
EMAKUNDE	100	100
EUSTAT	50	25
IVAP	100	100
KONTSUMOBIDE	100	100
OSALAN	90	80
MEDIA	77,8	78,5

(Tabla 28)

La asistencia y participación de la representación institucional en iniciativas del plan de euskera se encuentra en cifras similares, 77,8% y 78,5%, respectivamente. Un dato positivo, sin lugar a dudas.

Realizado el análisis por departamentos y organismos, la mayoría presenta buenos datos de asistencia y participación, si bien existen algunos organismos con bajos datos de asistencia o participación.

Entre quienes han tenido alta asistencia y participación podemos resaltar los siguientes: EMKUNDE, IVAP y KONTSUMOBIDE (100% de asistencia y participación), Departamento de Salud (98% y 100%), Academia Vasca de Policía y Emergencias (90% y 100%), Departamento de Empleo y Políticas Sociales (90% y 90%), Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (88% y 100%), OSALAN (90% y 80%) y Departamento de Seguridad (80 y 100%).