



# Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas

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

Mayo 2016



# ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN .....	5
2	EVALUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA .....	7
2.1	INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE USO .....	9
2.2	USO DEL EUSKERA COMO LENGUA DE SERVICIO .....	11
2.2.1	Utilización del euskera escrito en los servicios de atención al público.....	11
2.2.2	Utilización del euskera en los servicios orales de atención al público.....	15
2.2.3	Número de quejas recibidas en Elebide.....	16
2.3	USO COMO LENGUA DE TRABAJO .....	17
2.3.1	Índice de creación de documentación en euskera.....	17
2.3.2	Uso oral en las reuniones de trabajo.....	18
2.3.3	Uso escrito en las reuniones de trabajo .....	19
2.3.4	Otros indicadores sobre el uso del lengua de trabajo.....	20
2.4	USO EN LAS RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	25
2.4.1	Uso oral en las relaciones entre las administraciones .....	26
2.4.2	Uso escrito en las relaciones entre las administraciones.....	27
2.5	ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL.....	29
2.6	CRITERIOS PARA EL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES.....	30
2.7	CAPACIDAD LINGÜÍSTICA DE LOS TRABAJADORES Y REPRESENTANTES INSTITUCIONALES..	31
2.7.1	Nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos.....	31
2.7.2	Total de perfiles lingüísticos acreditados .....	32
2.7.3	Capacidad lingüística de los representantes institucionales.....	36



2.8	PERSONAL Y REPRESENTANTES INSTITUCIONALES. VALORACIÓN SOBRE EL PLAN Y PARTICIPACIÓN .....	37
2.8.1	Valoración del personal y de los representantes institucionales sobre el plan de uso ..	37
2.8.2	Asistencia y participación activa del personal y de las y los representantes institucionales en las actividades del plan de uso .....	38
2.9	ADMINISTRACIONES VASCAS: RESULTADOS CUALITATIVOS.....	39
2.9.1	Uso del euskera como lengua de servicio .....	39
2.9.2	Uso del euskera como lengua de trabajo.....	40
2.9.3	Uso en las relaciones entre administraciones.....	41
2.9.4	Asistencia y representacion de la representacion institucional.....	42
3	SOCIEDADES PÚBLICAS Y ENTIDADES PÚBLICAS DE DERECHO PRIVADO .....	44
3.1	INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE NORMALIZACIÓN .....	45
3.2	USO COMO LENGUA DE SERVICIO .....	46
3.2.1	Paisaje lingüístico.....	46
3.2.2	Acogida .....	47
3.2.3	Clientes/ciudadanía .....	48
3.3	USO COMO LENGUA DE TRABAJO .....	49
3.3.1	Paisaje lingüístico interno.....	49
3.3.2	Producto/Servicio .....	49
3.3.3	Política lingüística .....	50
3.3.4	Gestión de personas .....	52
3.3.5	Recursos.....	52
4	ANEXO I .....	54
4.1	DATOS POR TERRITORIOS .....	54
4.1.1	Planes de uso .....	54
4.1.2	Uso en los servicios orales de atención al público .....	54



4.1.3	El euskera como lengua de producción.....	56
4.1.4	Uso oral y escrito en las reuniones de trabajo .....	56
4.1.5	Uso del euskera en las relaciones entre ADMINISTRACIONES.....	57
4.1.6	Asistencia y participación de la representación institucional .....	58
4.1.7	Criterios lingüísticos.....	58
4.1.8	Capacidad lingüística del personal y representantes institucionales.....	59
4.1.9	Personal y representantes institucionales. Valoración sobre el plan y participación.....	60
4.2	DATOS DE AYUNTAMIENTOS POR ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD .....	61
4.2.1	Planes de uso .....	61
4.2.2	Utilización del euskera en los servicios de atención al público.....	61
4.2.3	Utilización del euskera en los servicios de atención al público.....	63
4.2.4	Uso en las reuniones de trabajo .....	63
4.2.5	Uso del euskera en las relaciones entre administraciones .....	64
4.2.6	Asistencia y participación de la representación institucional .....	64
4.2.7	Criterios lingüísticos.....	65
4.2.8	Capacidad lingüística del personal y representantes institucionales.....	65
4.2.9	Personal y representantes institucionales. Valoración sobre el plan y participación.....	66
5	ANEXO II-CUESTIONARIOS .....	68
5.1	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....	68
5.2	SOCIEDADES PÚBLICAS, ENTIDADES PÚBLICAS DE DERECHO PRIVADO, Y FUNDACIONES Y CONSORCIOS DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CAV.....	76



# 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, con el fin de 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 utilizado el cuestionario diseñado por la VPL y puesto en manos de todos los organismos, y son precisamente los datos recabados los que se recogen en este informe.

Toda esta información es de carácter cuantitativo y cualitativo, tal y como puede comprobarse al final del informe.

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



Para clasificar la información recogida a lo largo del proceso, el 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 instituciones
3. Datos por ámbitos. Se han recogido y analizado por ámbitos los datos cuantitativos de los planes de uso: Lengua de servicio, lengua de trabajo, relaciones orales y escritas entre administraciones... Para presentar



dichos datos, además de aportar una perspectiva general, se detallan los tipos de entidad, territorios<sup>(1)</sup>, y, en el caso de ayuntamientos, los datos sobre índice de preceptividad.

4. Valoración cualitativa general sobre los planes de uso y conclusiones: análisis de las respuestas cualitativas de las administraciones públicas.

---

<sup>1</sup> En cada territorio se han agrupado sus ayuntamientos, mancomunidades, cuadrillas y consorcios, y Diputación Foral y Juntas Generales de dichos territorios. Sin embargo, se han clasificado como CAV las instituciones restantes que operan en los tres territorios, esto es, el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, el Parlamento Vasco y el Ararteko, la Universidad del País Vasco, el Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, el Consejo de Relaciones Laborales, la Agencia Vasca de Protección de Datos, la Agencia Vasca del Agua, y el Consorcio Haurreskolak



# 2. EVALUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA

Para la evaluación intermedia del V Periodo de Planificación se han tomado en consideración las administraciones públicas detalladas en los artículos 2 y 3 del Decreto 86/1997. Tal y como se hizo en el IV Periodo de Planificación, dada la naturaleza específica de las sociedades públicas y entidades públicas de derecho privado, han recibido un tratamiento diferenciado durante el proceso, y sus resultados se detallan en el informe “Normalización del uso del euskera en las sociedades públicas y entidades públicas de derecho privado”.

Conforme a los artículos 2 y 3 del Decreto 86/1997, en este análisis se han tenido en cuenta las siguientes instituciones públicas de la CAV:

- Ayuntamientos
- Cuadrillas, mancomunidades y consorcios.
- Diputaciones forales y juntas generales.
- Gobierno Vasco y sus organismos autónomos.
- Parlamento Vasco y Ararteko.
- Universidad del País Vasco.
- Tribunal Vasco de Cuentas Públicas.
- Consejo de Relaciones Laborales.
- Agencia Vasca de Protección de Datos.
- Agencia Vasca del Agua.
- Consorcio Haurreskolak<sup>2</sup>.
- Instituto Vasco Etxepare.
- Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo.

En la siguiente tabla se puede apreciar el número real de entidades agrupadas en cada conjunto y el número de respuestas recibidas<sup>3</sup>:

<sup>2</sup> Por su carácter especial, se ha acordado diferenciar del resto de mancomunidades, cuadrillas y consorcios.

<sup>3</sup> La relación de todas las entidades que han respondido se puede consultar en el anexo de este informe.



Presentación de los sujetos de estudio			
Tipos de organismos	Respuestas recibidas	Número real de entidades	% respuestas
1. Ayuntamientos	237	251	94,4
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	38	52	73,1
3. Diputaciones forales y juntas generales	6	6	100
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	15	15	100
5. Parlamento Vasco y Ararteko	1	1	100
6. Universidad del País Vasco	1	1	100
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	1	1	100
8. Consejo de Relaciones Laborales	1	1	100
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	1	1	100
10. Agencia Vasca del Agua	1	1	100
11. Consorcio Haurreskolak	1	1	100
12. Instituto Vasco Etxepare	1	1	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	1	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>333</b>	<b>91,6</b>

(Tabla 1)

El número total de respuestas recibidas resulta muy significativo: 91,6%.

Respuestas por territorios:

Presentación de los sujetos de estudio			
Distribución por territorios	Respuestas recibidas	Número real de entidades	% respuestas
Araba	64	67	95,5
Bizkaia	123	131	93,9
Gipuzkoa	93	110	84,5
CAV	25	25	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>333</b>	<b>91,6</b>

(Tabla 2)

Respecto a los ayuntamientos, estos son los resultados en función de los índices de preceptividad:

Presentación de los sujetos de estudio			
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	Respuestas recibidas	Número real de entidades	% respuestas
%0-%25	11	11	100
%25-%45	66	67	98,5
%45-%70	45	48	93,8
%70-%100	116	125	92,8
<b>TOTAL</b>	<b>238 (el 96,53% de la población total)</b>	<b>251</b>	<b>94,4</b>

(Tabla 3)





En general, cabe mencionar que, teniendo en cuenta todos los tipos de entidades que han respondido (305 entidades), los ayuntamientos han influido notablemente en los datos, y, sobre todo, aquellos que tienen índices de preceptividad entre 70%-100% (de 238 municipios, 116). En esa franja de índice (70%-100%) se sitúan los ayuntamientos con mayores porcentajes de vascohablantes, y hay que resaltar las iniciativas acometidas en dichos municipios para el impulso del euskera: *arnasgunes* (espacios vitales), planes de euskera, ESEP, etc.

## 2.1 INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE USO

¿La institución tiene algún plan de normalización?	
Sí	256
No	49
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>

(Tabla 4)



El 84% de las entidades que han respondido al cuestionario **tiene en vigor un plan de normalización del uso del euskera**.

Hay que destacar que se ha superado el número del anterior Periodo de Planificación, puesto que existen 14 planes de normalización más que en 2012.



¿La institución tiene algún plan de normalización?		
Tipos de organismos	Sí	No
1. Ayuntamientos	211	27
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	19	18
3. Diputaciones forales y juntas generales	5	1
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	15	-
5. Parlamento Vasco y Ararteko	1	-
6. Universidad del País Vasco	1	-
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	1	-
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	1
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	0	1
10. Agencia Vasca del Agua	0	1
11. Consorcio Haurreskolak	1	-
12. Instituto Vasco Etxepare	1	-
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>49</b>

(Tabla 5)

Analizado por entidades, 211 ayuntamientos (85%) han respondido que tienen en vigor el plan de uso. En el caso de cuadrillas, mancomunidades y consorcios, 19 entidades (51%).

Comparados los datos con los de la evaluación del Periodo de Planificación anterior, hay 6 entidades más con un plan de euskera en vigor.

Las tres Diputaciones Forales tienen definidos sus planes de uso, y, respecto a las Juntas Generales, las de Gipuzkoa y Araba también lo tienen.

En el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, todos los departamentos y organismos tienen definido su propio plan de uso, tal y como se puede apreciar en el punto 3 de este informe.

En el resto de entidades, desde la evaluación del IV Periodo de Planificación hasta ahora se han sumado dos planes más: el del Instituto Vasco Etxepare y el de la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo. Esta última ha entrado por primera vez en la evaluación.



## 2.2 USO DEL EUSKERA COMO LENGUA DE SERVICIO

A continuación se analiza el uso del euskera en el servicio ofrecido a la ciudadanía. Los datos se clasifican así:

- 2.2.1 Utilización del euskera escrito 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 de Elebide

### 2.2.1 Utilización del euskera escrito en los servicios de atención al público

Tal y como se puede observar en la tabla inferior, para medir el uso escrito general se han analizado estas subáreas: **paisaje lingüístico, publicaciones, publicidad, relaciones escritas con la ciudadanía** (tramitación telemática, escritos enviados a la ciudadanía, respuesta dada a los escritos enviados por la ciudadanía en euskera) **y páginas webs y redes sociales.**

UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN LOS SERVICIOS ESCRITOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (%)															
Tipos de organismos	Paisaje lingüístico			Publicaciones			Publicidad			Relación escrita con la ciudadanía			GENERAL		
	Eus	Cas	Bilin güe	Eus	Cas	Bilin güe	Eus	Cas	Bilin güe	Eus	Cas	Bilin güe	Eus	Cas	Bilin güe
1. Ayuntamientos	53,4	3,1	43,5	41,2	7,6	51,2	41,4	8,3	50,3	43,5	18,5	38	44,9	9,4	45,7
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	43,9	1,8	54,3	18,8	1,4	79,9	24,1	8,9	67	36,7	19,8	43,5	30,8	8	61,2
3. Diputaciones forales y juntas generales	0,6	3,3	96,1	2	3,4	94,6	5,8	3,4	90,8	11,6	7,2	81,2	5	4,3	90,7
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	2,8	0	97,2	9,2	18,1	72,7	10,2	3,4	86,4	26,7	16,5	56,8	12,2	9,5	78,3
5. Parlamento Vasco y Ararteko	50	0	50	0	0	100	2,5	0	97,5	54	20	26	26,6	5	68,4
6. Universidad del País Vasco	0	5	95	0	10	90	0	0	100	15	15	70	3,8	7,5	88,7
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	0	100	-	-	-	0	0	100	24	26	50	8	8,7	83,3
8. C. de Relaciones Laborales	0	0	100	0	10	90	0	0	100	0	5	95	0	3,7	96,3
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	40	60	0	0	0	100	0	0	100	1	49	50	10,3	27,3	62,4
10. Agencia Vasca del Agua	2,5	2,5	95	0	0	100	3,3	1,7	95	11,7	15	73,3	4,4	4,8	90,8
11. C. Haurreskolak	100	0	0	0	0	100	0	0	100	45	5	50	36,3	1,3	62,4
12. Instituto Vasco Etxepare	100	0	0	0	0	100	0	0	100	50	0	50	37,5	0	62,5
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	0	0	100	0	0	100	0	0	100	5	31,7	63,3	1,3	7,9	90,8
<b>MEDIA</b>	<b>50,5</b>	<b>3,1</b>	<b>46,5</b>	<b>35,4</b>	<b>7,3</b>	<b>57,3</b>	<b>35,8</b>	<b>7,9</b>	<b>56,3</b>	<b>40,5</b>	<b>18,4</b>	<b>41,1</b>	<b>40,5</b>	<b>9,2</b>	<b>50,3</b>

(Tabla 6)

Según los datos generales, respecto al **uso del euskera en los servicios escritos de atención al público**, el modelo lingüístico que más se utiliza es el bilingüe, puesto que el 50,3% de las relaciones se realiza en las dos lenguas



oficiales. Un 40,6% de las relaciones escritas se desarrollan sólo en euskera. Por el contrario, un 9,2% de las relaciones escritas se llevan a cabo sólo en castellano.

Analizados los resultados por tipo de entidad, hay que subrayar que en los servicios cara al público los ayuntamientos realizan cerca de la mitad de las comunicaciones en euskera (44,9%). Las instituciones que más utilizan el bilingüismo son el Consejo de Relaciones Laborales (96,3%), la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo (90,8%), la Agencia Vasca del Agua (90,8%) y las Diputaciones Forales (90,7%).

#### **2.2.1.1 Paisaje lingüístico**

Respecto al paisaje lingüístico, se constata una alta presencia del euskera en la rotulación interna y externa de los edificios: 50,5% exclusivamente en euskera, y 46,5% bilingüe. Los rótulos sin presencia del euskera representan el 3,1%, siendo éste uno de los aspectos que hay que subsanar.

#### **2.2.1.2 Publicaciones**

Un 57,3% de las publicaciones se realiza de forma bilingüe; las publicaciones en euskera alcanzan el 35,4%; y las publicadas en castellano, un 7,3% del total. Como puede verse, se cumple en gran medida el criterio de publicar en bilingüe.

La mitad de las publicaciones de los ayuntamientos se realizan en ambas lenguas, aunque las publicaciones íntegramente en castellano alcanzan un porcentaje significativo, concretamente el 41,2%.

#### **2.2.1.3 Publicidad**

El 56,3% se hace en bilingüe, el 35,8% en euskera, y sólo en castellano el 7,9%. Destaca el criterio de la mayoría de instituciones a la hora de realizar la publicidad en forma bilingüe.



### 2.2.1.4 Relación escrita con la ciudadanía

Las relaciones escritas con la ciudadanía se componen de los siguientes subindicadores:

- Tramitación telemática
- Escritos enviados a la ciudadanía
- Respuesta a los escritos en euskera enviados por la ciudadanía

RELACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA														
Tipos de organismos	Tramitación telemática (%)			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
1. Ayuntamientos	16,4	27,5	56,1	31,2	25	43,8	82,8	3,1	14,1	43,5	18,5	38	35,7	64,3
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	20,5	28	51,5	15,7	23,1	61,2	74	8,4	17,6	36,7	19,8	43,5	33,8	66,2
3. Diputaciones forales y juntas generales	9	15	76	1	3	96	24,7	3,7	71,6	11,6	7,2	81,2	30,5	69,5
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	0,3	13	86,7	3,4	34,6	62	76,5	1,4	22,1	26,7	16,5	56,8	14,4	85,6
5. Parlamento Vasco y Ararteko	-	-	-	8	40	52	100	0	0	54	20	26	22	78
6. Universidad del País Vasco	0	0	100	0	40	60	45	5	50	15	15	70	45	55
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	0	100	48	52	0	-	-	-	24	26	50	2	98
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	0	100	0	10	90	-	-	-	0	5	95	15	85
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	-	-	-	0	0	100	2	98	0	1	49	50	2	98
10. Agencia Vasca del Agua	0	0	100	0	40	60	35	5	60	11,7	15	73,3	10	90
11. Consorcio Haurreskolak	90	10	0	0	0	100	-	-	-	45	5	50	60	40
12. Instituto Vasco Etxepare	-	-	-	50	0	50	-	-	-	50	0	50	65	35
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	15	85	0	0	10	90	0	0	100	5	31,7	63,3	20	80
<b>MEDIA</b>	<b>15,7</b>	<b>26,4</b>	<b>57,9</b>	<b>27,2</b>	<b>24,7</b>	<b>48,1</b>	<b>78,7</b>	<b>4</b>	<b>17,3</b>	<b>40,5</b>	<b>18,4</b>	<b>41,1</b>	<b>34,3</b>	<b>65,7</b>

(Tabla 7)



Respecto a las **relaciones escritas con la ciudadanía**, los resultados generales obtenidos indican que las administraciones públicas se relacionan con la ciudadanía en el mismo porcentaje solo en euskera que bilingüe: en ambos casos rondan el 40%.

En cuanto a la **tramitación telemática**, analizados los contenidos, la mayoría de tramitaciones telemáticas se encuentran disponibles en forma bilingüe (57,9%), y sólo en euskera, el 15,7%. Hay que destacar el Consorcio Haurreskolak, pues su tramitación telemática exclusivamente en euskera se sitúa en el 90%.

**En cuanto a los ayuntamientos, el porcentaje de tramitaciones telemáticas operativas de forma bilingüe ha aumentado notablemente:** del 23,41% de 2012 al 56,1% de 2015.

Más o menos la mitad de los **escritos enviados a la ciudadanía** se envían en bilingüe, y la otra mitad se reparte entre escritos sólo en euskera y sólo en castellano: 27,2% y 24,7% respectivamente.

En el caso de los ayuntamientos, cada vez se envían más escritos únicamente en euskera a la ciudadanía; el uso del euskera en 2012 representaba el 28,7% y actualmente es del 31,2%.

En las diputaciones forales y juntas generales la tendencia es al bilingüismo: del 91,6% en 2012 al 96% actual.

En cuanto a la **respuesta ofrecida a los escritos enviados por la ciudadanía en euskera**, puede verse que en las respuestas de las instituciones predomina el euskera, concretamente el 78,7%; en bilingüe se dan el 17,3% de las respuestas; y en castellano, el 4%.

En relación con los **escritos enviados por la ciudadanía a la entidad**, se puede decir que un tercio de los escritos que envía la ciudadanía a la administración pública son en euskera.

#### 2.2.1.5 Páginas web y redes sociales

PÁGINAS WEB Y REDES SOCIALES		
Tipos de organismos	presencia del euskera en la web (%)	presencia del euskera en las redes sociales (%)
1. Ayuntamientos	75,6	72,1
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	71,1	68,6
3. Diputaciones forales y juntas generales	55	56,7
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	92,7	72,8
5. Parlamento Vasco y Ararteko	50	50
6. Universidad del País Vasco	95	50
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	50	--
8. Consejo de Relaciones Laborales	90	--
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	100	1
10. Agencia Vasca del Agua	40	100
11. Consorcio Haurreskolak	100	--
12. Instituto Vasco Etxepare	100	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	50	--
<b>MEDIA</b>	<b>75,2</b>	<b>71,1</b>

(Tabla 8)

Finalmente, nos fijaremos en la página web y redes sociales. La media de contenido en euskera en la **página web** alcanza el 75,2%, si bien algunas entidades cumplen con el 100% de contenidos en euskera en la página web. En cuanto a las **redes sociales**, la media de uso del euskera se sitúa en el 71,1%.



## 2.2.2 Utilización del euskera en los servicios orales de atención al público

Estos son los subindicadores empleados para analizar el uso del euskera en los servicios orales de atención al público: **Uso del euskera en la atención telefónica, atención en ventanilla, actos públicos, entrevistas en ventanilla y entrevistas telefónicas.**

UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN LOS SERVICIOS ORALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO							
Tipos de organismos	(%) <sup>4</sup> EUSKERA EN RECEPCIÓN			General	(%) EUSKERA EN ENTREVISTAS		General
	Teléfono	Ventanilla	Actos públicos		Ventanilla	Teléfono	
1. Ayuntamientos	76,6	68,5	65,7	70,3	78,2	78	78,1
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	77,7	73,6	59,1	70,1	85	78,2	81,6
3. Diputaciones forales y juntas generales	49,8	52	47	49,6	85	87,5	86,3
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	64,5	67,2	37,7	56,5	77,8	76,7	77,2
5. Parlamento Vasco y Ararteko	86	89	30	68,3	100	81	90,5
6. Universidad del País Vasco	60	45	70	58,3	40	50	45
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	40	40		40	100	40	70
8. Consejo de Relaciones Laborales	65	40	3	36	100	100	100
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	100	100	5	68,3	100	100	100
10. Agencia Vasca del Agua	70	30	0	33,3	70	70	70
11. Consorcio Haurreskolak	100	100	10	70	100	100	100
12. Instituto Vasco Etxepare	100 <sup>5</sup>	100	100	100	100	100	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	90	60	20	56,7	100	90	95
<b>MEDIA</b>	<b>75,9</b>	<b>68,8</b>	<b>62,3</b>	<b>69</b>	<b>79,3</b>	<b>78</b>	<b>78,7</b>

(Tabla 9)

En lo referente a la **atención oral al público**, la administración pública se dirige en euskera a la ciudadanía en el 69% de los casos, y cuando la ciudadanía elige el euskera a la hora de comunicarse, se respeta la opción lingüística de los y las vascohablantes en un 78,7%. En general, se puede constatar que el uso del euskera es mayor en la recepción telefónica y de ventanilla que en los actos públicos. Dicha tendencia predomina en la mayoría de entidades de la administración.

<sup>4</sup>Recepción en euskera: atención telefónica, atención al público, contestador y demás grabaciones de atención, y actos públicos.

<sup>5</sup>El 100% significa que todo lo que se comunica se realiza también en euskera.



Tras realizar la recepción, cuando la ciudadanía continúa dirigiéndose a la administración en euskera, la administración pública respeta en un 78,7% el derecho de la ciudadanía de ser atendida en la lengua de su elección. En este sentido, no se constatan diferencias significativas entre las comunicaciones telefónicas y las presenciales.

Si se analizan los resultados por entidad, destaca la evolución que ha experimentado el euskera en las comunicaciones mantenidas con la ciudadanía (tanto por teléfono como en ventanilla). Veamos la evolución en las siguientes entidades:

ENTREVISTAS TELEFÓNICAS CON LA CIUDADANÍA	2012	2015
Ayuntamientos	48,13%	78%
Cuadrillas, mancomunidades y Consorcios.	47,8%	78,2%
Diputaciones forales y juntas generales	36,67%	87,5%

ENTREVISTAS CON LA CIUDADANÍA EN VENTANILLA	2012	2015
Ayuntamientos	48,49%	78,2%
Cuadrillas, Mancomunidades y Consorcios.	46,35%	85%
Diputaciones forales y juntas generales	47,5%	85%

### 2.2.3 Número de quejas recibidas en Elebide.

QUEJAS RECIBIDAS EN ELEBIDE			
Tipos de organismos	AÑO		
	2013	2014	2015
1. Ayuntamientos	70	102	55
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	8	8	6
3. Diputaciones forales y juntas generales	29	18	17
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	43	41	41
5. Parlamento Vasco y Ararteko	0	1	0
6. Universidad del País Vasco	9	5	0
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	0	0
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	0	0
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	0	0	0
10. Agencia Vasca del Agua	0	1	0
11. Consorcio Haurreskolak	0	0	0
12. Instituto Vasco Etxepare	0	0	0
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>176</b>	<b>119</b>

(Tabla 10)

Respecto a las quejas recibidas en 2015, se han recogido menos quejas, 108 en total. Analizando los datos por entidades, se comprueba que la mayoría de las quejas se han recogido en los ámbitos donde el elemento relacional es mayor, es decir: Ayuntamientos (55), Gobierno Vasco y sus organismos autónomos (34), Diputaciones Forales (17).





## 2.3 USO COMO LENGUA DE TRABAJO

Estas son las áreas analizadas en este apartado:

- 2.3.1 Documentación creada en euskera.
- 2.3.2 Uso oral en las reuniones de trabajo.
- 2.3.3 Uso escrito en las reuniones de trabajo.
- 2.3.4 Otros indicadores sobre el uso del lengua de trabajo.

### 2.3.1 Índice de creación de documentación en euskera

EUSKERA COMO LENGUA DE CREACIÓN <sup>6</sup>	
Tipos de organismos	Escritos creados en euskera (%)
1. Ayuntamientos	42
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	39,2
3. Diputaciones forales y juntas generales	11,3
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	17,9
5. Parlamento Vasco y Ararteko	58
6. Universidad del País Vasco	25
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	2
8. Consejo de Relaciones Laborales	2
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	5
10. Agencia Vasca del Agua	1
11. Consorcio Haurreskolak	70
12. Instituto Vasco Etxepare	90
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	15
<b>MEDIA</b>	<b>40</b>

(Tabla 11)

Respecto a la **documentación creada en euskera** en la administración pública, en general se constata que **de cada cinco documentos creados, dos se crean en euskera**, concretamente el 40%. Los ayuntamientos, cuadrillas, mancomunidades y consorcios se sitúan en torno a dicha media.

**Se ha mejorado el índice de creación en euskera del anterior Periodo de Planificación**, subiendo del 36,64% al 40%. El dato de ayuntamientos ha aumentado notablemente (del 37,62% de 2012 al 42%), y también levemente en cuadrillas, mancomunidades y consorcios (del 38,71% de 2012 al 39,2%).

<sup>6</sup>Para valorar el lengua de creación se ha medido la cantidad de comunicación escrita creada originalmente en euskera:

- Escritos breves: correos electrónicos, avisos, notificaciones, certificados, impresos...

- Escritos extensos: memorias, informes, proyectos...



EL EUSKERA COMO LENGUA DE CREACIÓN	2012	2015
Ayuntamientos	37,62%	42%
Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	38,71%	39,2%
<b>TOTAL</b>	<b>36,64%</b>	<b>40%</b>

### 2.3.2 Uso oral en las reuniones de trabajo

USO ORAL EN LAS REUNIONES DE TRABAJO	
Tipos de organismos	Euskera (%)
1. Ayuntamientos	53,5
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	51
3. Diputaciones forales y juntas generales	32,3
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	23,5
5. Parlamento Vasco y Ararteko	10
6. Universidad del País Vasco	20
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	2
8. Consejo de Relaciones Laborales	0
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	5
10. Agencia Vasca del Agua	40
11. Consorcio Haurreskolak	90
12. Instituto Vasco Etxepare	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	50
<b>MEDIA</b>	<b>51,3</b>

(Tabla 12)

Según los datos recabados por tipos de organismos, en **las reuniones** realizadas en la administración pública el euskera se utiliza en 51,35%. **Comparado con la evaluación del IV Periodo de Planificación, ha subido, puesto que en 2012 el porcentaje utilizado de euskera era de un 49,9%.**



### 2.3.3 Uso escrito en las reuniones de trabajo

USO ESCRITO EN LAS REUNIONES DE TRABAJO <sup>7</sup>			
Tipos de organismos	Euskera	Castellano	Bilingüe
1. Ayuntamientos	37,5	29,9	32,6
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	28,3	30,3	41,4
3. Diputaciones forales y juntas generales	4,8	12,5	82,7
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	18,9	53,8	27,3
5. Parlamento Vasco y Ararteko	12	5	83
6. Universidad del País Vasco	0	25	75
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	0	100
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	90	10
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	0	100	0
10. Agencia Vasca del Agua	1	99	0
11. Consorcio Haurreskolak	80	20	0
12. Instituto Vasco Etxepare	100	0	0
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	0	25	75
<b>MEDIA</b>	<b>34,6</b>	<b>30,8</b>	<b>34,6</b>

(Tabla 13)

Según los datos recogidos sobre el **uso escrito en las reuniones de trabajo**, en más de dos tercios de los documentos se asegura la presencia del euskera, al emplearse documentos sólo en euskera (34,6%) o bilingües (34,5%).

<sup>7</sup>Estos son los elementos escritos que se han medido en las reuniones de trabajo: convocatorias, órdenes del día y actas.



## 2.3.4 Otros indicadores sobre el uso del lengua de trabajo

- 2.3.4.1 Uso escrito
- 2.3.4.2 Uso oral
- 2.3.4.3 Formación laboral
- 2.3.4.4 Intranet y programas informáticos
- 2.3.4.5 Paisaje lingüístico interno

### 2.3.4.1 Uso escrito

USO ESCRITO EN EL LENGUA DE TRABAJO (%) <sup>8</sup>			
Tipos de organismos	Euskera	Castellano	Bilingüe
1. Ayuntamientos	40,8	36	23,2
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	34,6	32,9	32,5
3. Diputaciones forales y juntas generales	5,2	28,8	66
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	15,9	47,7	36,4
5. Parlamento Vasco y Ararteko	27	14,5	58,5
6. Universidad del País Vasco	6	37,5	56,5
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	15	35	50
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	85	15
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	15	85	0
10. Agencia Vasca del Agua	20,5	69,5	10
11. Consorcio Haurreskolak	90	10	0
12. Instituto Vasco Etxepare	100	0	0
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	15	47,5	37,5
<b>MEDIA</b>	<b>38,3</b>	<b>36,2</b>	<b>25,5</b>

(Tabla 14)

Si bien en las relaciones escritas oficiales la situación del euskera y el castellano resulta pareja, por tipos de entidad se observan algunas diferencias. Entidades que tienen mayor relación sólo en euskera: Instituto Vasco Etxepare (100%) y Consorcio Haurreskolak (90%). En el Gobierno Vasco y Ararteko el bilingüismo está muy presente (58,5%) y también en la Universidad del País Vasco (56,5%).

<sup>8</sup>En las relaciones internas escritas se miden estos documentos:

- Escritos de reuniones de trabajo (convocatorias, órdenes del día, actas)

- Comunicaciones escritas de uso interno (textos breves): correos electrónicos, avisos, notificaciones, certificados, impresos y textos extensos: memorias, informes, proyectos)



En comparación con los **datos del IV Periodo de Planificación**, el uso bilingüe ha subido del 23,47% al 25,5%, mientras que el del castellano ha bajado un poco, del 37,2 al 36,2%.

USO ESCRITO EN EL LENGUA DE TRABAJO	2012	2015
Bilingüe	23,47%	25,5%
Castellano	37,22%	36,2%

### 2.3.4.2 Uso oral

USO ORAL EN LA LENGUA DE TRABAJO				
Tipos de organismos	Reuniones de trabajo (%)	Teléfono (%)	Presencial (%)	General (%)
1. Ayuntamientos	53,5	55,3	53,2	54
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	51	51,1	52	51,4
3. Diputaciones forales y juntas generales	32,3	44	34	36,8
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	23,5	35,2	32,8	30,5
5. Parlamento Vasco y Ararteko	10,0	49,0	32,0	30,3
6. Universidad del País Vasco	20	35	30	28,3
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	2	10	10	7,3
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	25	15	13,3
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	5	10	10	8,3
10. Agencia Vasca del Agua	40	40	55	45
11. Consorcio Haurreskolak	90	100	100	96,7
12. Instituto Vasco Etxepare	100	100	100	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	50	65	65	60
<b>MEDIA</b>	51,3	53,7	51,8	52,3

(Tabla 15)

El euskera se emplea como lengua de trabajo en un poco más de la mitad de los casos (52,3%). Por ámbitos, son las comunicaciones telefónicas las que registran un mayor uso del euskera (53,7%).

Analizados los datos por entidades, queda claro que quienes se relacionan principalmente en euskera son el Instituto Vasco Etxepare (100%) y el Consorcio Haurreskolak (96,7%). También cabe reseñar los resultados de ayuntamientos (54%) y cuadrillas, mancomunidades y consorcios (51,45%).



## 2.3.4.3 Formación laboral

FORMACIÓN LABORAL			
Tipos de organismos	Euskera (%)	Castellano (%)	Bilingüe (%)
1. Ayuntamientos	27,2	66,8	6
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	33,9	54,8	11,3
3. Diputaciones forales y juntas generales	24,7	73,7	1,6
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	15,2	80,5	4,3
5. Parlamento Vasco y Ararteko	0	75	25
6. Universidad del País Vasco	15	80	5
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	100	0
8. Consejo de Relaciones Laborales	7	93	0
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	-	-	-
10. Agencia Vasca del Agua	1	99	0
11. Consorcio Haurreskolak	98	2	0
12. Instituto Vasco Etxepare	-	-	-
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	0	100	0
<b>MEDIA</b>	<b>27</b>	<b>66,8</b>	<b>6,2</b>

(Tabla 16)

En la formación laboral, además de cursos de euskera, se han recabado datos sobre la lengua empleada en la formación general del personal. La media de formación impartida en euskera es del 27%.

Analizados los resultados por entidades, destaca el dato del Consorcio Haurreskolak, puesto que el uso del euskera en la formación alcanza el 98%.

**Comparado con la evaluación del IV Periodo de Planificación, el dato del uso del euskera en la formación ha mejorado significativamente, ya que en 2012 el uso era del 20,52%.**

En los ayuntamientos, diputaciones forales y juntas generales la presencia del euskera en la formación ha aumentado respecto al periodo de planificación anterior: en ayuntamientos ha subido un 17,7%, y en diputaciones forales y juntas generales un 7,45%.



#### 2.3.4.4 Aplicaciones y programas informáticos

APLICACIONES Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS	
Tipos de organismos	Euskera (%)
1. Ayuntamientos	44,7
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	32,8
3. Diputaciones forales y juntas generales	52,8
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	70
5. Parlamento Vasco y Ararteko	75
6. Universidad del País Vasco	80
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0
8. Consejo de Relaciones Laborales	0
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	30
10. Agencia Vasca del Agua	66
11. Consorcio Haurreskolak	0
12. Instituto Vasco Etxepare	90
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	25
<b>MEDIA</b>	<b>44,1</b>

(Tabla 17)

Casi la mitad de las **aplicaciones y programas informáticos** de la administración pública están en euskera (44,1%). Las instituciones públicas que más programas informáticos tienen se sitúan en el entorno del 70%-90%; el Instituto Etxepare (90%), y el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos (70%).

Este dato ha mejorado considerablemente con respecto al IV Periodo de Planificación, pues en 2012 era del **34,86%**.



### 2.3.4.5 Paisaje lingüístico interno

En el apartado de **paisaje lingüístico interno** se han recogido datos sobre los **tablones de anuncios, herramientas y papelería**.

PAISAJE LINGÜÍSTICO INTERNO			
TIPOS DE ORGANISMOS	Euskera (%)	Castellano (%)	Bilingüe (%)
1. Ayuntamientos	27,1	35,3	37,6
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	22	38,8	39,2
3. Diputaciones forales y juntas generales	4,7	28,2	67,1
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	1	30	70
5. Parlamento Vasco y Ararteko	0	30	70
6. Universidad del País Vasco	1,7	11,8	86,5
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	26,7	73,3	0
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	25	75
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	0	33,3	66,7
10. Agencia Vasca del Agua	0	32,5	67,5
11. Consorcio Haurreskolak	66,7	16,7	16,6
12. Instituto Vasco Etxepare	100	0	0
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	0	33,3	66,7
<b>MEDIA</b>	<b>24,8</b>	<b>35,4</b>	<b>39,8</b>

(Tabla 18)

Teniendo en cuenta los datos generales del indicador, en el **paisaje lingüístico interno** de las instituciones públicas se aprecia un uso mayoritariamente bilingüe (35,8%), con una utilización menor del euskera (24,8%).

Analizado por entidades, hay que mencionar el dato del Instituto Etxepare (100% en euskera). Entre las entidades con paisaje lingüístico bilingüe se encuentran la Universidad del País Vasco (86,5%), el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, y el Parlamento Vasco y Ararteko (70%).





## 2.4 USO EN LAS RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Dentro de las relaciones entre las ADMINISTRACIONES públicas analizaremos las siguientes áreas:

- 2.4.1 Uso oral
- 2.4.2 Uso escrito

USO DEL EUSKERA EN LAS RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
Tipos de organismos	USO ESCRITO (%)			USO ORAL Euskera (%)
	Euskera	Castellano	Bilingüe	
1. Ayuntamientos	53,6	21,2	25,2	50,1
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	47	20,8	32,2	46,3
3. Diputaciones forales y juntas generales	5,8	10,7	83,5	38
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	26,1	30,3	43,6	32,5
5. Parlamento Vasco y Ararteko	68	4,5	27,5	40,5
6. Universidad del País Vasco	15	6,7	78,3	30
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	0	100	12,5
8. Consejo de Relaciones Laborales	1	59	40	5
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	5	95	0	5
10. Agencia Vasca del Agua	2,5	50	47,5	35
11. Consorcio Haurreskolak	0	0	100	80
12. Instituto Vasco Etxepare	35	0	65	70
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	0	3,3	96,7	27,5
<b>MEDIA</b>	<b>49,8</b>	<b>21,1</b>	<b>29,1</b>	<b>48,3</b>

(Tabla 19)

Atendiendo a las **relaciones escritas entre administraciones**, según la media, la mitad de las relaciones escritas se produce sólo en euskera (49,8%); la relación es bilingüe en el 29,1% de los casos, y sólo en un 21,1% en castellano. Teniendo en cuenta las relaciones escritas entre administraciones, las administraciones públicas se pueden agrupar principalmente entre las que tienen como criterio relacionarse en bilingüe, las que superando el bilingüismo en mayor o menor medida están dando pasos para relacionarse por escrito sólo en euskera, y unas pocas que todavía otorgan preferencia a la relación escrita en castellano.

En las **relaciones orales entre administraciones**, atendiendo a los datos de la media, se puede afirmar claramente que alrededor de la mitad de las relaciones orales entre administraciones se realizan en euskera (48,3%).

Comparando con el periodo de planificación anterior, los datos de uso escrito en ayuntamientos y cuadrillas, mancomunidades y consorcios han mejorado: en 2012 en ayuntamientos era el 12,5%, y en cuadrillas, mancomunidades y consorcios el 19,6%.



### 2.4.1 Uso oral en las relaciones entre las administraciones

Para medir el uso del euskera en las relaciones orales entre administraciones se han tenido en cuenta las comunicaciones telefónicas y el uso lingüístico en las reuniones de trabajo.

USO ORAL EN LAS RELACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES			
Tipos de organismos	Teléfono (%)	Reuniones de trabajo (%)	General (%)
1. Ayuntamientos	51,2	49	50,1
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	49,6	43	46,3
3. Diputaciones forales y juntas generales	39	37	38
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	40,3	24,7	32,5
5. Parlamento Vasco y Ararteko	71	10	40,5
6. Universidad del País Vasco	35	25	30
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	15	10	12,5
8. Consejo de Relaciones Laborales	5	5	5
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	10	0	5
10. Agencia Vasca del Agua	45	25	35
11. Consorcio Haurreskolak	80	80	80
12. Instituto Vasco Etxepare	70	70	70
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	30	25	27,5
<b>MEDIA</b>	<b>50,1</b>	<b>46,5</b>	<b>48,3</b>

(Tabla 20)

Según los datos recabados, la mitad de las **relaciones telefónicas entre administraciones** suelen ser en euskera (50,1%). La mayoría de administraciones públicas se sitúa en esa franja.

**En las reuniones de trabajo** también se ha recogido un porcentaje medio similar, puesto que el 46,5% de las mismas se hacen en euskera.



## 2.4.2 Uso escrito en las relaciones entre las administraciones

A continuación se analizarán estos apartados:

- Escritos enviados a otras administraciones
- Documentos escritos de reuniones de trabajo
- Respuesta a comunicaciones recibidas en euskera
- Cuando la que se pone en contacto es otra administración

USO ESCRITO EN LAS RELACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES															
Departamentos y organismos autónomos	Escritos enviados a otras administraciones (%)			Documentos escritos de reuniones de trabajo (%)			Respuesta a comunicaciones recibidas en euskera (%)			GENERAL (%)			Cuando la que se pone en contacto es otra administración (%)		
	Eus	Cas	Bilin	Eus	Cas	Bilin	Eus	Cas	Bilin	Eus	Cas	Bilin	Eus	Cas	Bilin
<b>1. Ayuntamientos</b>	35,6	30,5	34	38,7	29,7	31,6	86,5	3,6	9,9	53,6	21,2	25,2	27,3	23,2	49,5
<b>2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios</b>	28,9	29,6	41,5	34,1	29,7	36,3	78,1	3,1	18,9	47	20,8	32,2	25,1	29,2	45,6
<b>3. Diputaciones forales y juntas generales</b>	5	2,8	92,3	4,3	28,8	67	8	0,7	91,3	5,8	10,7	83,5	10	5	85
<b>4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos</b>	8	34,6	57,4	11,1	44	45	71,8	3,4	24,8	30,3	27,3	42,4	10,9	39,8	49,3
<b>5. Parlamento Vasco y Ararteko</b>	36	9	55	-	-	-	100	0	0	68	4,5	27,5	58	26	16
<b>6. Universidad del País Vasco</b>	0	10	90	0	10	90	45	0	55	15	6,7	78,3	5	0	95
<b>7. Trib. Vasco de Cuentas Públicas</b>	0	0	100	-	-	-	0	0	100	0	0	100	55	45	0
<b>8. Consejo de Relaciones Laborales</b>	0	30	70	2	88	10	-	-	-	1	59	40	0	70	30
<b>9. Agencia Vasca de Protección de Datos</b>	5	95	0	-	-	-	-	-	-	5	95	0	5	95	0
<b>10. Agencia Vasca del Agua</b>	5	30	65	0	70	30	-	-	-	2,5	50	47,5	8	30	62
<b>11. Consorcio Haurreskolak</b>	0	0	100	0	0	100	-	-	-	0	0	100	95	5	0
<b>12. Instituto Vasco Etxepare</b>	40	0	60	30	0	70	-	-	-	35	0	65	0	0	100
<b>13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo</b>	0	10	90	0	0	100	0	0	100	0	3,3	96,7	10	20	70
<b>MEDIA</b>	<b>32,5</b>	<b>29,9</b>	<b>37,6</b>	<b>35,3</b>	<b>30,3</b>	<b>34,4</b>	<b>81,6</b>	<b>3,3</b>	<b>15,1</b>	<b>49,8</b>	<b>21,2</b>	<b>29</b>	<b>26,2</b>	<b>24,6</b>	<b>49,2</b>

(Tabla 21)



Según los datos recogidos, un poco más de un tercio de los escritos enviados a otras administraciones está en bilingüe (37,9%); otro tercio, sólo en euskera (32,4%); y únicamente en castellano, el 29,7%.

ESCRITOS ENVIADOS A OTRAS ADMINISTRACIONES	2012	2015
Euskera	27,79%	32,5%
Castellano	32,26%	29,9%
Bilingüe	39,95%	37,6%

Si se compara con los datos del **IV Periodo de Planificación**, el porcentaje de escritos enviados en euskera ha subido, y, en cambio, el de enviados en castellano ha descendido algo.

**Respecto a los documentos escritos de reuniones de trabajo entre administraciones**, se emplean de forma similar los escritos únicamente en euskera (35,3%), los bilingües (34,5%) y los que están sólo en castellano (30,2%).

Atendiendo a la media, y atendiendo a la **respuesta dada a los escritos recibidos en euskera** en la administración pública, destaca claramente la respuesta en euskera (81,6%).

**En cuanto a la demanda de otras administraciones, es decir, en cuanto al lengua que utilizan otras administraciones para ponerse en contacto**, la mayoría lo hacen en bilingüe (49,2%).

LENGUA DE RELACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES	2012	2015
Euskera	13,1%	26,2%

Respecto a los datos del **IV Periodo de Planificación**, el uso del euskera ha aumentado notablemente, hasta casi duplicar el dato.



## 2.5 ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

En este apartado analizaremos los datos de asistencia de la representación institucional en las comisiones del plan de uso.

ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	
Tipos de organismos	Asistencia (%)
1. Ayuntamientos	80,6
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	75,7
3. Diputaciones forales y juntas generales	90
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	77,8
5. Parlamento Vasco y Ararteko	80
6. Universidad del País Vasco	95
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	12
8. Consejo de Relaciones Laborales	-
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	-
10. Agencia Vasca del Agua	-
11. Consorcio Haurreskolak	100
12. Instituto Vasco Etxepare	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	-
<b>MEDIA</b>	<b>80,4</b>

(Tabla 22)

La asistencia media de los representantes institucionales en las comisiones del plan de uso ha sido del 80,4%. En general, existe un alto número de asistencia en el Consorcio Haurreskolak (100%), en el Instituto Vasco Etxepare (100%), en la Universidad del País Vasco (95%) y en las diputaciones forales y juntas generales (90%).



## 2.6 CRITERIOS PARA EL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

Respecto a los criterios lingüísticos, se ha evaluado lo siguiente: si los criterios se encuentran definidos, si se realiza un seguimiento de dichos criterios y cuál es el nivel de cumplimiento de los mismos.

Tipos de organismos	CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DEFINIDOS	CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DEFINIDOS (%)
1. Ayuntamientos	171	68%
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	14	26%
3. Diputaciones forales y juntas generales	6	100%
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	15	100%
5. Parlamento Vasco y Ararteko	1	100%
6. Universidad del País Vasco	1	100%
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	1	100%
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	0%
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	0	0%
10. Agencia Vasca del Agua	0	0%
11. Consorcio Haurreskolak	1	100%
12. Instituto Vasco Etxepare	1	100%
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>61%</b>

(Tabla 23)

Como puede apreciarse, 211 entidades han manifestado que tienen definidos sus **criterios lingüísticos**.

Es de reseñar que en las siguientes entidades el cumplimiento de los criterios lingüísticos es de un 100%: diputaciones forales y juntas generales; Gobierno Vasco y sus organismos autónomos; Parlamento Vasco y Ararteko; Universidad del País Vasco; Tribunal Vasco de Cuentas Públicas; Consorcio Haurreskolak e Instituto Vasco Etxepare.



## 2.7 CAPACIDAD LINGÜÍSTICA DE LOS TRABAJADORES Y REPRESENTANTES INSTITUCIONALES

En este apartado se analizan el nivel de cumplimiento de los perfiles lingüísticos del personal de las ADMINISTRACIONES públicas y la capacidad lingüística de la representación institucional.

### 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). Además, según el artículo 14 del citado decreto, se identificarán con la clave 4TP los puestos de trabajo donde el euskera constituya el contenido específico sobre el que recaen las tareas y funciones a desarrollar (normalizadores lingüísticos y traductores). Se les asignará el perfil 4.

- **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 Total de perfiles lingüísticos acreditados

Los datos se analizarán según estos aspectos:

- Puestos con fecha de preceptividad asignada donde la persona titular u ocupante tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto.
- Puestos sin fecha de preceptividad, donde el personal ha logrado alguna acreditación (titulares u ocupantes).
- Titulares<sup>9</sup> u ocupantes<sup>10</sup> que sin contar con el perfil lingüístico correspondiente al puesto acreditan un perfil más bajo.
- Titulares u ocupantes que no acreditan ningún perfil lingüístico.
- Número de titulares que pueden quedar exentos por la edad.

TIPOS DE ORGANISMOS	Puestos totales	Vacantes o sin información	PERFILES LINGÜÍSTICOS ACREDITADOS							
			PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Posibles exentos	
			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>1. Ayuntamientos</b>	17503	1556	8945	56,0	1417	8,8	5074	31,8	511	3,2
<b>2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios</b>	893	57	483	57,7	62	7,4	247	29,5	44	5,2
<b>3. Diputaciones forales y juntas generales</b>	8104	463	4623	60,5	618	8	1740	22,7	660	8,6
<b>4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos</b>	7676	596	3847	54,3	774	10,9	2083	29,4	376	5,3
<b>5. Parlamento Vasco y Ararteko</b>	146	6	93	66,4	13	9,2	16	11,4	18	12,8
<b>6. Universidad del País Vasco</b>	1547	24	1053	69,1	117	7,6	250	16,4	103	6,7
<b>7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas</b>	81	8	31	42,4	16	21,9	24	32,8	2	2,7
<b>8. Consejo de Relaciones Laborales</b>	16	2	9	64,2	2	14,2	3	21,4	0	0
<b>9. Agencia Vasca de Protección de Datos</b>	16	2	7	50	5	35,7	2	14,2	0	0
<b>10. Instituto Vasco Etxepare</b>	8	0	8	100	0	-	0	0	0	0
<b>11. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo</b>	16	0	9	56,2	6	37,5	1	6,2	0	0
<b>12. Consorcio Haurreskolak</b>	1538	0	1532	99,6	3	0,2	2	0,1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>37.544</b>	<b>2.714</b>	<b>20.640</b>	<b>59,2</b>	<b>3.033</b>	<b>8,7</b>	<b>9.442</b>	<b>27,1</b>	<b>1.715</b>	<b>4,9</b>

(Tabla 24)

En la tabla superior se puede ver el nivel general de acreditación de las entidades. Para ello, se han tomado en cuenta todos los puestos, tanto los preceptivos como los que no tienen fecha de preceptividad.

<sup>9</sup>. Se denomina "Titular" al trabajador o trabajadora que es dueño del puesto.

<sup>10</sup>. Se denomina "Ocupante" al trabajador o trabajadora que no es titular del puesto que cubre.





Como se puede apreciar en la tabla 25, el perfil lingüístico está **acreditado en el 59,2% del total de puestos**. Es decir, las personas que ocupan dichos puestos (20.640 personas) ya han acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto (para calcular el nivel de cumplimiento no se han tenido en cuenta los puestos vacantes o de los que no se dispone información, y no se han considerado los datos de la Agencia Vasca del Agua, porque a la hora recoger los datos de la evaluación la relación de puestos no estaba en vigor). Además, otras 3.033 personas han acreditado un nivel inferior al del puesto.

Por tanto, tomando en cuenta a quienes han acreditado perfil lingüístico correspondiente al puesto o uno inferior, puede decirse que en total el **67,9% está capacitado en mayor o menor medida para trabajar en euskera**.

Analizados los resultados por tipo de entidad, en todos los grupos encontramos **resultados superiores al 50%**, y en el **Instituto Etxepare y Consorcio Haurreskolak el 100% tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente**.

PL	Puestos totales	Vacantes o sin información	PERFILES LINGÜÍSTICOS ACREDITADOS							
			PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
	Nº	Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PL 1	5591	467	2294	44,7	0	0,	2691	52,5	139	2,7
PL 2	16330	1165	9029	59,5	919	6	4525	29,8	692	4,5
PL 3	12663	849	7841	66,3	1432	12,1	1828	15,4	713	6,
PL 4	2960	233	1476	54,1	682	25	395	14,4	174	6,3
<b>TOTAL</b>	<b>37.544</b>	<b>2.714</b>	<b>20.640</b>	<b>59,2</b>	<b>3.033</b>	<b>8,7</b>	<b>9.439</b>	<b>27,1</b>	<b>1.718</b>	<b>4,9</b>

(Tabla 25)

La mayoría de titulares u ocupantes de los puestos que tienen acreditado en más de un 50% el **perfil lingüístico correspondiente al puesto** son de perfil lingüístico 2, 3 y 4.

### 2.7.2.1 Puestos con fecha de preceptividad asignada

Los datos se analizarán según estos aspectos:

- Puestos con fecha de preceptividad asignada donde la persona titular u ocupante tienen acreditado el PL correspondiente.
- Titulares u ocupantes que sin contar con el perfil lingüístico correspondiente al puesto acreditan un perfil más bajo.
- Titulares u ocupantes que no acreditan ningún perfil lingüístico.
- Se concreta el número de titulares que pueden quedar exentos por la edad.

**En 2015 en total hay 23.439 puestos de trabajo con fecha de preceptividad asignada. Comparado con el IV Periodo de Planificación, hay 3.682 puestos más con fecha de preceptividad asignada, es decir, un 18,6% más.**



En la siguiente tabla puede verse el nivel de acreditación de puestos con fecha de preceptividad:

Entidad	Puestos totales	PUESTOS CON FECHA DE PRECEPTIVIDAD ASIGNADA									
		Vacantes o sin información		PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>1. Ayuntamientos</b>	10138	780	7,6	7416	79,2	684	7,3	744	7,9	514	5,4
<b>2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios</b>	487	34	6,9	350	77,2	24	5,3	35	7,7	44	9,7
<b>3. Diputaciones forales y juntas generales</b>	5727	343	5,9	4144	76,9	321	5,9	259	4,8	660	12,2
<b>4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos</b>	4.346	346	7,9	3.173	79,3	206	5,1	245	6,1	376	9,4
<b>5. Parlamento Vasco y Ararteko</b>	105	1	0,9	75	72,1	6	5,7	5	4,8	18	17,3
<b>6. Universidad del País Vasco</b>	1031	15	1,4	850	83,6	23	2,2	40	3,9	103	10,1
<b>7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas</b>	37	5	13,5	25	78,1	4	12,5	1	3,1	2	6,2
<b>8. Consejo de Relaciones Laborales</b>	8	1	12,5	7	100	0	0	0	0	0	0
<b>9. Agencia Vasca de Protección de Datos</b>	7	1	14,2	5	83,3	1	16,6	0	0	0	0
<b>10. Instituto Vasco Etxepare</b>	8	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0
<b>11. Agencia Vasca de cooperación para el desarrollo</b>	7	0	0	6	85,7	1	14,2	0	0	0	0
<b>12. Consorcio Haurreskolak</b>	1538	0	0	1532	99,6	3	0,2	2	0,1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>23.439</b>	<b>1.526</b>	<b>6,5</b>	<b>17.591</b>	<b>80,2</b>	<b>1.273</b>	<b>5,8</b>	<b>1.331</b>	<b>6</b>	<b>1.718</b>	<b>7,8</b>

(Tabla 26)

En el 80,2% de los puestos con fecha de preceptividad asignada se ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto, y en otro 5,8% uno inferior.

Analizado por entidades, la mayoría tienen un nivel de cumplimiento del 80%. En el Consejo de Relaciones Laborales, Instituto Etxepare y Consorcio Haurreskolak el 100% de los puestos tienen acreditado el perfil lingüístico correspondiente.



Analizado según perfiles lingüísticos:

PL	Puestos totales	PUESTOS CON FECHA DE PRECEPTIVIDAD ASIGNADA									
		Vacantes o sin información		PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PL 1	2153	135	6,27	1521	75,37	0	0,00	358	17,74	139	6,89
PL 2	10399	692	6,65	8011	82,53	337	3,47	667	6,87	692	7,13
PL 3	9437	590	6,25	7278	82,27	595	6,73	261	2,95	713	8,06
PL 4	1450	109	7,52	781	58,24	341	25,43	45	3,36	174	12,98
<b>TOTAL</b>	<b>23.439</b>	<b>1.526</b>	<b>6,51</b>	<b>17.591</b>	<b>80,28</b>	<b>1.273</b>	<b>5,81</b>	<b>1.331</b>	<b>6,07</b>	<b>1.718</b>	<b>7,84</b>

(Tabla 27)

### 2.7.2.2 Puestos sin fecha de preceptividad asignada

A continuación se analiza el nivel de acreditación de puestos sin fecha de preceptividad.

Tipos de organismos	Puestos totales	Puestos sin fecha de preceptividad asignada							
		Vacantes o sin información		PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>1. Ayuntamientos</b>	7365	776	10,5	1529	23,2	733	11,1	4327	65,6
<b>2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios</b>	406	23	5,6	133	34,7	38	9,9	212	55,3
<b>3. Diputaciones forales y juntas generales</b>	2377	120	5	479	21,2	297	13,1	1481	65,6
<b>4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos</b>	3330	250	7,5	674	21,8	568	18,4	1838	59,6
<b>5. Parlamento Vasco y Ararteko</b>	41	5	12,2	18	50	7	19,4	11	30,5
<b>6. Universidad del País Vasco</b>	516	9	1,7	203	40	94	18,5	210	41,4
<b>7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas</b>	44	3	6,8	6	14,6	12	29,2	23	56,1
<b>8. Consejo de Relaciones Laborales</b>	8	1	12,5	2	28,5	2	28,5	3	42,8
<b>9. Agencia Vasca de Protección de Datos</b>	9	1	11,1	2	25	4	50	2	25
<b>10. Instituto Vasco Etxepare</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>11. Agencia Vasca de cooperación para el desarrollo</b>	9	0	0	3	33,3	5	55,5	1	11,1
<b>12. Consorcio Haurreskolak</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>14.105</b>	<b>1.188</b>	<b>8,4</b>	<b>3.049</b>	<b>23,6</b>	<b>1.760</b>	<b>13,6</b>	<b>8.108</b>	<b>62,7</b>

(Tabla 28)

En el 23,6% de **puestos sin fecha de preceptividad asignada** se ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto. Además, otro 13,6% ha acreditado uno inferior.



### 2.7.3 Capacidad lingüística de los representantes institucionales

CAPACIDAD LINGÜÍSTICA DE LOS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES		
Tipos de organismos	Capaz de trabajar (%)	Usa el euskera en el trabajo (%)
1. Ayuntamientos	65,2	54
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	69,1	52,5
3. Diputaciones forales y juntas generales	63,5	39,4
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	69,9	44,3
5. Parlamento Vasco y Ararteko	46	35
6. Universidad del País Vasco	80	45
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	15	0
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	0
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	20	2
10. Agencia Vasca del Agua	50	20
11. Consorcio Haurreskolak	100	100
12. Instituto Vasco Etxepare	100	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	50	5
<b>MEDIA</b>	<b>65,3</b>	<b>52,8</b>

(Tabla 29)

Si nos fijamos en la capacidad lingüística de las y los representantes institucionales, veremos que más de la mitad (65,3%) está capacitado para trabajar en euskera. Comparado con el IV Periodo de Planificación, la capacidad de trabajar en euskera de las y los representantes ha mejorado notablemente, puesto que en 2012 era del 56,4%.

Capacidad lingüística de las y los representantes	2012	2015
Capaz de trabajar	%56,4	%65,3

Más allá de la capacitación lingüística y atendiendo al porcentaje de representantes institucionales que trabajan en euskera, de todos los representantes de las administraciones públicas la mitad trabajan en euskera, concretamente un 52,8%.



## 2.8 PERSONAL Y REPRESENTANTES INSTITUCIONALES. VALORACIÓN SOBRE EL PLAN Y PARTICIPACIÓN

Se han evaluado estos dos aspectos:

- 2.8.1 Valoración del personal y de los representantes institucionales sobre el plan de uso.
- 2.8.2 Asistencia y participación activa del personal y de los representantes institucionales en las actividades del plan de uso.

### 2.8.1 Valoración del personal y de los representantes institucionales sobre el plan de uso

VALORACIÓN SOBRE EL PLAN DE USO (%)						
Tipos de organismos	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No sabe/No contesta
1. Ayuntamientos	10,9	32,6	13,7	1,5	0,1	41,2
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	13,1	26,3	15	0,8	0	44,8
3. Diputaciones forales y juntas generales	5	10	3,2	0,6	0	81,2
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	11,2	42,6	19,5	2,6	0,2	23,9
5. Parlamento Vasco y Ararteko	11	58	22	4	5	0
6. Universidad del País Vasco	25	20	15	20	10	10
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	0	30	30	0	40
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	0	0	0	0	100
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	15	16	15	17	17	20
10. Agencia Vasca del Agua	0	0	0	0	0	100
11. Consorcio Haurreskolak	0	100	0	0	0	0
12. Instituto Vasco Etxepare	100	0	0	0	0	0
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	0	0	0	0	0	100
<b>MEDIA</b>	<b>11,3</b>	<b>31,4</b>	<b>13,8</b>	<b>1,6</b>	<b>0,2</b>	<b>41,7</b>

(Tabla 30)

Según los datos recogidos, predomina la buena valoración sobre el plan. Atendiendo a la media, han dado una valoración muy buena o buena el 11,3% y 31,4%, respectivamente. Los y las que han valorado mal o muy mal no llegan al 2%. En todo caso, llama la atención la opción no sabe/no contesta, manifestada por el 41,7%.



## 2.8.2 Asistencia y participación activa del personal y de las y los representantes institucionales en las actividades del plan de uso

ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL		
Tipos de organismos	Asistencia (%)	Participación (%)
1. Ayuntamientos	80,6	45,5
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	75,7	26,7
3. Diputaciones forales y juntas generales	90	28
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	77,8	78,5
5. Parlamento Vasco y Ararteko	80	15
6. Universidad del País Vasco	95	50
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	12	0
8. Consejo de Relaciones Laborales	-	0
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	-	0
10. Agencia Vasca del Agua	-	0
11. Consorcio Haurreskolak	100	75
12. Instituto Vasco Etxepare	100	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	-	0
<b>MEDIA</b>	<b>80,4</b>	<b>43,5</b>

(Tabla 31)

Respecto a la **asistencia de representantes institucionales a las actividades del plan de uso**, como se ha visto antes, se puede decir que el nivel de asistencia es bueno, con un 80,4%. Según los datos recogidos, y salvo excepciones, en la mayoría de entidades la asistencia es superior al 75%.

Atendiendo a la **participación activa de trabajador@s y representantes en las actividades del plan de uso**, se ha recogido un dato medio del 43,5%. El dato recabado en ayuntamientos y sus organismos autónomos es similar a la media; en el resto de entidades se produce una mayor dispersión.



## 2.9 ADMINISTRACIONES VASCAS: RESULTADOS CUALITATIVOS

### 2.9.1 Uso del euskera como lengua de servicio

#### 2.9.1.1 Fortalezas

- Langile guztiak (edo ia guztiak) gai dira herritarrarekiko ahozko zerbitzua euskaraz emateko. Igotzen ari da udalarekin dituzten idatzizko harremanetan euskararen aldeko hizkuntza aukera egiten duten herritarren kopurua.
- Jendaurreko langileen hizkuntza gaitasuna eta euskaraz aritzeko langileen prestutasuna.
- Lehen hitza euskaraz egin behar dutela eta herritarrak hizkuntza aukeratzeko duen eskubidea gero eta barneratuago dituzte udal-langileek.
- Udalaren publizitate, iragarki eta kanpainetan bi hizkuntzen erabilera bermatzen da; eta hala ez denean, euskara
- Zerbitzuak ematen dituzten enpresak kontratatzeko hizkuntza-betebeharren ordenantza onartua eta aplikatzen hasia dago.
- Zuzendaria liderra da, agintari politikoek lidergoa garatzen dute.

#### 2.9.1.2 Debilidades

- Erderarako joera gai administratiboetan. Ohitura aldaketa egiteko zailtasunak euskararen kaltetan egiten du.
- Portaera aldatzeko motibazio ez hain handia.
- Hainbat baliabide informatikok ez dute aukera ematen euskara hutsezko idatziak ateratzeko.
- Idatzi batzuk ulertezinak dira herritar askorentzat: administrazioak testuak arindu eta erraztu egin beharko lituzke.
- Hizkuntza kalitatea batzuetan ez da egokiena idatzi batzuetan.
- Euskaraz egindako eskaerak euskaraz erantzuteko sistema/aplikazio egokia falta dugu. Horrek jarraipena egiteko aukera emango liguke.
- Euskaldunen erroldarik ez dugu.
- Langile batzuk gaztelerara pasatzeko joera, herritarrak gehiegi insistitzen ez badu.
- Langileek eta zinegotziek ez dakite euskaraz komunikatzen, eta horrek eragin handia dauka normalizazioan.
- Gazteen artean ohitura falta.



- Tarteko txosten hau osatzeko orduan konturatu gara Udalean ez dugula hizkuntza egoera margozteko neurgailu sistematorik. Ematen diren datuak ez dira asmatuak, sailez sail batutakoak dira, baina aurrerantzean datuak modu sistematorikoa eta iraunkorrean batzeko tresna asmatu behar dugu, sail bakoitzeko informatzaileen jarreratik eta interesetik harantzago joango dena.
- Langileek nahiz eta HE egiaztatuta eduki, ez dute euren burua gai ikusten kaleko jendearekin euskaraz egiteko.
- Kontratutako enpresek gaitasun nahikorik ez (ahulezia orokorra da enpresen eta prestakuntza arloko aholkularitza etxeetan).
- Jendaurreko lanpostu guztiek izan beharko lukete derrigortasun data. Erabaki hori goitik beherakoa izan beharko litzateke, ez sail bakoitzarena.

## 2.9.2 Uso del euskera como lengua de trabajo.

### 2.9.2.1 Fortalezas

- Langileak gai dira euskaraz lan egiteko.
- Batzordeen bileretan gero eta gehiago egiten da euskaraz, interpretazio zerbitzuari esker.
- Bestelako lan bileretan eta idatzizkoan ere gero eta gehiago egiten da euskaraz.
- Langile berrientzako harrera protokoloan Udalaren Euskara Planaren berri emateak ahalbidetu du departamentu batzuetan lanpostu klabeak eta zeharlerroak direnak hasieratik euskaraz lan egiten hasia (Berdintasuna, Prebentzioa, Idazkaritza). Pertsona horiek egun erreferenteak dira, gainerako langileek euskaldun bezala identifikatzen dituzte.
- Urteetako ibilbidea. Euskaraz lan egiteko ohitura/dinamika, finkatuta neurri handi baten. Langileek, salbuespenak salbuespen, barneratuta dute euskara barruko lan hizkuntza izatea.
- Langile gehienek sentsibilizazio handia eta nahiko jarrera ona dute gai honekin.
- Langile euskaldunen kopurua gero eta handiagoa da.
- Mankomunitatea osatzen duten udalen artean euskara hutsezko espazioak eta dinamikak sortzeko aukera.
- Atal euskaldunak izendatu dira, eta horiek modu autonomoan bermatu behar dute zerbitzu hizkuntza; gainera, Atalaren lan hizkuntza euskara izango da honako hauetan: barne bilerak eta barne aginduak.





### 2.9.2.2 Debilidades

- Itzulpenek sortzen duten gehiegizko lan pilaketa
- Euskarazko espediente ereduen banku on bat falta da, bilatzaile on batekin, ondo sailkatua... Horrek gaztelaniatik euskararako moldaketak egin beharra dakar.
- Orain arte euskara hutsez egiten ziren agiriak ele biz egiteko presioa: Gobernu Ordezkaritzatik, Gardentasun Legea...
- Zenbait ordezkari politikok guztia gaztelaniaz ere idaztea eskatzen du eta hori ere traba bihurtzen da euskara lan-hizkuntza gisa indartu dadin.
- Batzuetan erdararako joera edo ohitura. Erdarazko ohiturak aldatzeko zailtasunak.
- Hizkuntza teknikoarekin zailtasunak. Lana euskaraz egiteko arazoak eduki ditzakete.
- Euskaraz lan egiteko baliabide falta (lege testua...). Legediaren babes falta euskarazko lan-hizkuntza arautu ahal izateko.
- Lan karga handia eta denbora gutxi euskararen erabilera eta presentzia areagotzeak eskatzen duen esfortzurako.
- Lanpostu estrategiko gehienetan erabileraren aldeko mekanismo soziolinguistikoek gaineko ezjakintasuna eta jarrera ezkorra.
- Euskararen erabilera eraginkortasunaren aurkako kontua delako ustea.

## 2.9.3 Uso en las relaciones entre administraciones

### 2.9.3.1 Fortalezas

- Udalaren eta beste administrazio publikoen arteko harremana euskara hutsez egiteko bidean aurrerapausoak eman dira.
- Gero eta gehiago dira langile euskaldunak edozein administraziotan.
- Beste administrazioekiko komunikazioa ofiziala ele bietan egiten da.
- Zenbait administraziok defektuz euskaraz aritzeko hartutako erabakiak.
- Agiri ereduak sortuta izatea
- Beste administrazio batzuekiko ahoko harremanak euskaraz gauzatzen dira, hartzaileak hala eskatuz gero.



### 2.9.3.2 Debilidades

- Udalaren eta beste administrazio publikoen arteko harremana euskara hutsez egiteko bideak talka egiten du urte askoan ele biz jardun duten administrazioen ohiturekin.
- Langile erdaldunak edo erdaraz funtzionatzen duten enpresak kontratatzen jarraitzen duten erakunde publikoek ez diote mesederik egiten administrazioen arteko euskarazko harremanari.
- Administrazio batzuekin harremanak euskara hutsez izatea adostu arren (edo gutxienez hala eskatu arren), beste administrazioek ez dute hartutako konpromisoa betetzen.
- Harremana ele bietako denean, eta gaur gaurkoz hori da nagusi, euskara bigarren mailako hizkuntza bihurtzen da praktikan.
- Zenbait administrazioekin euskarazko harremanak izateko babes falta.
- Justizia administrazioak nagusiki gazteleraz funtzionatzen jarraitzea.
- Neurri handi batean sortze hizkuntza gaztelera da, eta oraindik ere asko jotzen da itzulpenera.
- No puede darse atención en euskera en el resto de servicios porque no hay personal lo Gaztelaniaren aldeko inertzia handiegia da oraindik orain. Beraz, derrigorrezkoa izan ezean, gaztelaniara jotzen da ezinbestean.
- Batzuetan gaiak oso teknikoak izaten dira eta agiriak luzeak direnean gazteleraz egiten dira.
- Langile guztiek ez dituzte irizpideak berenganatuta.
- Euskararen erabileraren kontrako jarrerak ere izan badira.

## 2.9.4 Asistencia y participación de la representación institucional

### 2.9.4.1 Fortalezas

- Euskararen aldeko jarrera duten ordezkariak eragin biderkatzailea dute langileengan; eurak dira askogatik “eredurik” onena eta eraginkorrena. Ordezkariak normaltasunez jarduten dute euskaraz.
- Zinegotziek euskaraz egiten dute langileekin. Aintzat hartu beharreko gaitzat daukate euskararen erabilera bultzatzea.
- Zehar-lerrokotasunari begirako urratsak ematen hastea. Euskara zeharlerrotasuna irabazten ari da.
- Kudeaketa sistemetan (prozesuetan, prozeduretan...) hasi gara ezartzen hizkuntza irizpideak, hau da, prozesuetan, urratsez urrats hizkuntzak izan behar duen presentzia eta tratamendua islatzen da prozesuetan.
- Euskararen aldeko apustua egin edo agindua ematen dutenean, oro har langileek men egiten dute.



### 2.9.4.2 Debilidades

- Herri txikietan ordezkari politiko gehienak ez daude liberatuta, eta nahikoa lan izaten dute euskararen normalizazioz kanpoko kontuekin.
- EHko hedabideen aurreko edo ekitaldi publikoetako hizkuntzaren erabileran eredugarri izateko bidea urratu badugu ere, oraindik orain badaude gabeziak euskara hutsez jarduteko.
- Hautagai euskaldunak aukeratzeko zailtasunak.
- Gehiengoaren aldetik ez da erakundearen lerro estrategikotzat hartzen. Ordezkarien lidergo eza dagoela esango genuke. Horren falta sumatzen dugu. Ordezkari liderrak behar ditugu, helburua argi izanda, norabide berean aginduko luketenak euskararen mesedetan.
- Oztopo asko dago ordezkarien euskara-ezagutza lidergo bihurtzeko: inertziak, administrazioaren erresistentziak, baliabide mugatuak...
- Askorentzat euskara apaingarri bat da eta, oro har, ez zaio behar bezalako garrantzia ematen hautagaien zerrenda egitean.
- Udaleko liderrek (alkatea, zuzendari edo zinegotziek) euskara ez jakitea edo ez erabiltzea.
- Euskara ez da zeharkakotasunez tratatzen.
- Kontzientziazio falta eta normalizazioari buruzko ezagutza txikia.
- Arduradun batzuk gaztelaniaz moldatzen dira erosoago eta horrek gaztelaniarako joerak bultzatzen ditu sarritan.

# 3. SOCIEDADES PÚBLICAS Y ENTIDADES PÚBLICAS DE DERECHO PRIVADO

En las sociedades públicas y entidades públicas de derecho privado, por un lado, y en las ADMINISTRACIONES e instituciones, por otro, se ha utilizado el mismo proceso y metodología para realizar la evaluación intermedia del V Periodo de Planificación; en los dos grupos se han empleado los mismos cuestionarios, pero en las sociedades públicas, al igual que en el anterior Periodo de Planificación, el cuestionario ha sido adaptado, y se ha decidido que sea un cuestionario basado en el Marco de Referencia Estándar (MRE), marco básico de BIKAIN-certificado de calidad del euskera, que es el que quiere impulsar la Viceconsejería de Política Lingüística para dichas instituciones.

Se ha hecho llegar el cuestionario a 202 sociedades públicas de la Comunidad Autónoma Vasca. De todas ellas, se han recogido 110 respuestas: % 54,45.

En el siguiente gráfico se observa el número detallado de las respuestas recibidas:



(Tabla 32)

Respuestas recibidas respecto al periodo anterior:

	2012	2015
Número de respuestas recibidas	83	110

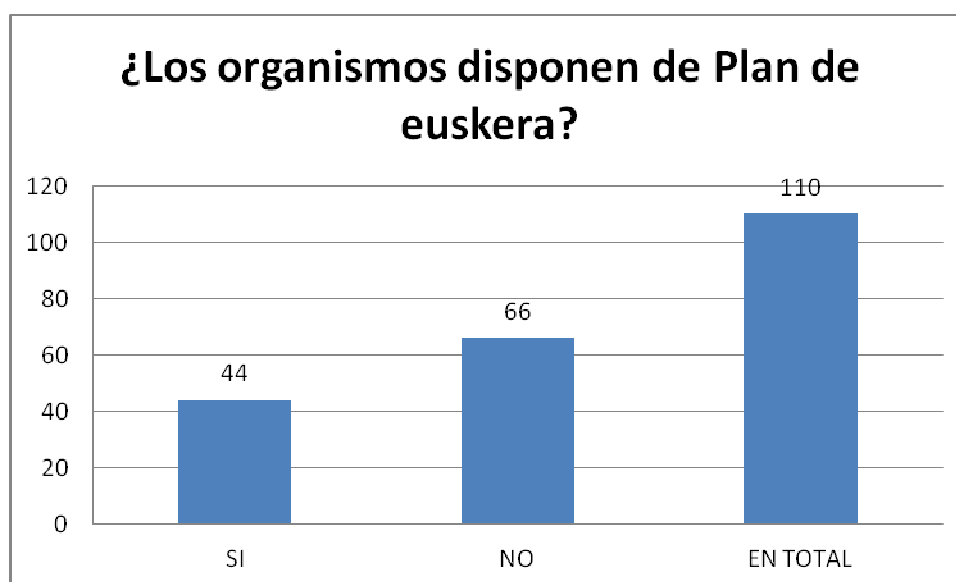
Se han recogido 27 respuestas más que en el anterior Periodo de Planificación, un 35% más, puesto que en 2012 fueron 83.



### 3.1 INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE NORMALIZACIÓN

La primera pregunta ha sido sobre los planes de normalización del euskera. Dicha pregunta se ha hecho con la intención de conocer si las instituciones contaban con algún plan de normalización del euskera.

¿LA INSTITUCIÓN TIENE ALGÚN PLAN DE NORMALIZACIÓN?	
SI	44
NO	66
TOTAL	110



(Tabla 33)

Como puede verse en el gráfico anterior, 44 entidades cuentan con un plan de uso, y 66 todavía no lo tienen. La Viceconsejería de Política Lingüística está en contacto con dichas entidades para prestarles apoyo con el fin de que pongan en marcha los correspondientes planes.

PLANES DE NORMALIZACIÓN	2012	2015
Tienen plan de uso	20	44

Respecto a los datos del IV Periodo de Planificación, el número de planes de uso ha crecido significativamente, al pasar de 20 planes a 44.



## 3.2 USO COMO LENGUA DE SERVICIO

En la lengua de servicio de las sociedades públicas se han analizado estos elementos:

- El paisaje lingüístico y la imagen corporativa
- Acogida
- Uso con clientes/ciudadanía

### 3.2.1 Paisaje lingüístico

Este ámbito se divide en siete apartados:

- Rotulación fija exterior
- Rotulación variable exterior
- Rotulación variable en recepción
- Rotulación fija en recepción
- Rotulación fija en elementos móviles
- Página web y redes sociales
- Marketing y publicidad

Los resultados generales sobre el paisaje lingüístico son estos:

PAISAJE LINGÜÍSTICO							
USO DEL EUSKERA	Rotulación fija exterior (%)	Rotulación variable exterior (%)	Rotulación fija en recepción (%)	Rotulación variable en recepción (%)	Rotulación fija en elementos móviles (%)	Página web y redes sociales (%)	Marketing y publicidad (%)
Sobre todo en castellano	5,2	7,2	7,4	5,4	1,8	8,1	11,9
La mitad en euskera	7,4	6,3	7	4,8	1,8	5,2	5,4
Sobre todo en euskera	67,3	66,7	61,3	67	26,7	61,5	63,5
No es aplicable	20	19,8	24,3	22,8	69,7	25,2	19,2

(Tabla 34)

Según se ve en el gráfico, las instituciones tienen el paisaje lingüístico mayoritariamente en euskera.



### 3.2.2 Acogida

Este ámbito se divide en tres apartados:

- Lengua de acogida (acogida presencial o por teléfono, acogida automatizada y megafonía)
- Relación con las visitas (material escrito y presentación)
- Seguridad (protocolo y lengua de acogida)

A continuación se puede ver la fotografía de la medición del uso del euskera en la acogida:

#### 3.2.2.1 Lengua de acogida

LENGUA DE ACOGIDA				
USO DEL EUSKERA	Acogida presencial/telefónica: palabras de saludo e indicaciones (%)	Acogida automatizada (%)	Mensajes por megafonía (%)	Registro de entrada y salida de personas/visitas (%)
Sobre todo en castellano	15,3	6,3	2,7	16,2
La mitad en euskera	9,9	5,4	3,6	5,4
Sobre todo en euskera	74,8	50,5	22,5	25,2
No es aplicable	0	37,8	71,2	53,2

(Tabla 35)

Respecto a la acogida, donde más euskera se usa es presencialmente y por teléfono, con el 74,8%. La acogida automatizada la mitad de las instituciones lo tienen sobre todo en euskera (%50,5).

#### 3.2.2.2 Relación con las visitas

RELACIÓN CON LAS VISITAS		
USO DEL EUSKERA	Tarjetas de visita y material escrito (%)	Lengua de presentación con las visitas (%)
Sobre todo en castellano	5,4	24,3
La mitad en euskera	4,5	9
Sobre todo en euskera	38,7	46,8
No es aplicable	51,4	19,8

(Tabla 36)

Con las visitas se usa también principalmente el euskera, tanto escrito como en presentaciones: 38,7% y 46,8%.



### 3.2.2.3 Protocolo de seguridad y acogida

Seguridad	
USO DEL EUSKERA	Lengua del protocolo y acogida (%)
Sobre todo en castellano	28,8
La mitad en euskera	5,4
Sobre todo en euskera	29,7
No es aplicable	36

(Tabla 37)

Respecto a la seguridad, las entidades que utilizan el euskera y las que no lo hacen se encuentran a la par.

### 3.2.3 Clientes/ciudadanía

Los datos clientes/ciudadanía se dividen en dos apartados:

- Relaciones escritas
- Relaciones orales

Comportamiento de las entidades con respecto al uso del euskera con clientes/ciudadanía:

CLIENTES/CIUDADANÍA		
USO DEL EUSKERA	Relaciones escritas (%)	Relaciones orales (%)
Sobre todo en castellano	37,4	62,2
La mitad en euskera	8	13,5
Sobre todo en euskera	47,6	21,6
No es aplicable	7,1	2,7

(Tabla 38)

Entre las relaciones escritas y orales con los clientes/ciudadanía existe una gran diferencia.





### 3.3 USO COMO LENGUA DE TRABAJO

En la lengua de trabajo de las sociedades públicas se han analizado estos elementos:

- Paisaje lingüístico interno
- Producto/Servicio
- Política lingüística
- Gestión de personas
- Recursos

#### 3.3.1 Paisaje lingüístico interno

PAISAJE LINGÜÍSTICO		
USO DEL EUSKERA	Papelería y sellos (%)	Componentes de la imagen corporativa
Sobre todo en castellano	8,1	9,9
La mitad en euskera	7,9	6,8
Sobre todo en euskera	64,2	76,1
No es aplicable	19,8	7,2

(Tabla 39)

El paisaje lingüístico interior está sobre todo en euskera: papelería y sellos un 64,2%, y componentes de la imagen corporativa un 76,1%.

#### 3.3.2 Producto/Servicio

Se han analizado estos apartados:

- Ficha técnica
- Envase/embalaje
- Componentes lingüísticos (pantallas, mensajes de voz, relaciones orales).
- Garantía.
- Denominación de la marca.
- Etiquetas.
- Servicio postventa.
- Documentos relativos al servicio.



## Producto/Servicio (%)

USO DEL EUSKERA	Ficha técnica	Envase/embalaje	Componentes lingüísticos	Garantía	Denominación de la marca	Etiquetas	Servicio postventa	Documentos relativos al servicio
Sobre todo en castellano	21,6	4,5	12,6	6,3	1,8	4,5	9,9	21,6
La mitad en euskera	6,3	0,9	2,7	1,8	4,5	4,5	6,3	10,8
Sobre todo en euskera	26,1	8,1	36	9,9	58,6	20,7	14,4	37,8
No es aplicable	45,9	86,5	48,6	82	35,1	70,3	69,4	29,7

(Tabla 40)

Elementos que están sobre todo en euskera: elementos lingüísticos (36%), denominación de la marca (58,6%) y documentos relativos al servicio (37,8%).

### 3.3.3 Política lingüística

La política lingüística tiene dos apartados:

#### Objetivos, planteamiento y perspectiva general:

- En la entidad se ha definido la política lingüística, un programa lingüístico con perspectiva o planteamiento a largo plazo.
- El planteamiento ha sido aprobado e impulsado en los órganos principales.
- El planteamiento se ha difundido entre el personal trabajador y demás grupos de interés.
- El planteamiento está integrado en otras planificaciones y perspectivas de la entidad, así como en sus herramientas de gestión.

## OBJETIVOS, PLANTEAMIENTO Y PERSPECTIVA GENERAL (%)

USO DEL EUSKERA	Se ha definido la política lingüística, perspectiva del euskera/planteamiento a largo plazo	Ha sido aprobado e impulsado en los órganos principales de la entidad	Se ha difundido entre el personal trabajador y demás grupos de interés	Integrado en otras planificaciones y perspectivas de la entidad, así como en sus herramientas de gestión
1- En desacuerdo	27	31,5	29,7	35,1
2	12,6	10,8	14,4	13,5
3	25,2	20,7	22,5	26,1
4	12,6	13,5	18,9	13,5
5- Totalmente de acuerdo	22,5	23,4	14,4	11,7

(Tabla 41)



### Planificación:

- Existen una iniciativa planificada para los objetivos a medio o corto plazo, y está recogido en las propias herramientas de gestión de la entidad.
- Los objetivos se han publicado y difundido los más significativos a la plantilla y a los grupos de interés.
- La información interna y las aportaciones de las personas se recogen y analizan, mediante indicadores, evaluaciones, etc.
- Se realiza sistemáticamente el análisis objetivo, seguimiento y evaluación del grado de avance.
- Se han puesto en marcha acciones de mejora y se ve una evolución ascendente.

PLANIFICACIÓN (%)					
USO DEL EUSKERA	Objetivos a medio/corto plazo recogidos en las herramientas de gestión	Los objetivos se han difundido al personal y demás grupos de interés	Las aportaciones se recogen y analizan, mediante indicadores, evaluaciones, etc.	SE realizan sistemáticamente el seguimiento y la evaluación	Se han puesto en marcha acciones de mejora y se ve una evolución ascendente
1- En desacuerdo	39,6	36,9	47,7	51,4	45
2	12,6	13,5	17,1	12,6	9
3	24,3	23,4	14,4	20,7	24,3
4	14,4	12,6	12,6	10,8	11,7
5- Totalmente de acuerdo	9	13,5	8,1	4,5	9,9

(Tabla 42)

Como se puede ver, en el apartado *Objetivos, planteamiento y perspectiva general* la mitad está de acuerdo. En *Planificación* predomina el grupo de quien está en desacuerdo y, por tanto, es un elemento a reforzar.



### 3.3.4 Gestión de personas

El ámbito de la gestión de personas está dividido en estos dos apartados o afirmaciones:

- Se tiene en cuenta la política lingüística a la hora de ejecutar la gestión de las personas y las relaciones con ellas.
- Los responsables de la entidad asumen política lingüística y en su cometido son ejemplo de ello

GESTIÓN DE PERSONAS (%)		
USO DEL EUSKERA	Se tiene en cuenta la política lingüística a la hora de ejecutar la gestión de las personas y las relaciones con ellas	Los responsables de la entidad asumen la política lingüística y en su cometido son ejemplo de ello
1- En desacuerdo	37,6	34,9
2	13,	16
3	17,3	22,7
4	13,3	15,5
5- Totalmente de acuerdo	18	10,8

(Tabla43)

Como se aprecia en el gráfico, en este punto como en el anterior, predomina el grupo de quien esta en desacuerdo y por tanto es un elemento a reforzar.

### 3.3.5 Recursos

Los recursos se analizan desde dos vertientes:

- Estructura humana:
  - Para desarrollar una iniciativa planificada, la organización ha nombrado a un responsable y proporcionarle recursos (recursos materiales, tiempo, algún colaborador...).
  - Se ha creado una comisión o grupo de trabajo de euskera.
- Inversión
  - Se aportan presupuestos para los gastos originados por la política lingüística (dedicación de personas, formación lingüística, herramientas lingüísticas, traducción...).



RECURSOS		
USO DEL EUSKERA	Estructura humana (persona, grupo) (%)	Inversión (presupuesto) (%)
1- En desacuerdo	53,6	36
2	9	14,4
3	12,2	21,6
4	9	11,7
5- Totalmente de acuerdo	16,2	16,2

(Tabla 44)

Como se ve, en los dos apartados predomina el grupo en desacuerdo. Aun así, en los porcentajes se recogen diferencias entre estructura humana e inversiones, 53,6% y 36% respectivamente. De esos dos datos podríamos extraer la siguiente interpretación: las entidades andan más escasas en estructura humana que en inversiones; es decir, la situación es peor respecto a la organización (comisión de euskera, coordinador...) que a las inversiones (formación lingüística, traducciones...).



## 4. ANEXO I

### 4.1 DATOS POR TERRITORIOS

#### 4.1.1 Planes de uso

¿LA INSTITUCIÓN TIENE ALGÚN PLAN DE USO?		
Territorios	SI	NO
Araba	60	3
Bizkaia	102	22
Gipuzkoa	72	21
CAV	22	3
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>49</b>

(Tabla 45)

#### 4.1.2 Uso en los servicios orales de atención al público

UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN LOS SERVICIOS ESCRITOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (%)			
Territorios	Resultados (%)		
	Euskera	Castellano	Bilingüe
Araba	9,4	25,8	64,8
Bizkaia	35,9	8,8	55,3
Gipuzkoa	65	2,7	32,3
CAV	14,8	8,4	76,8
<b>MEDIA</b>	<b>40,6</b>	<b>9,2</b>	<b>50,2</b>

(Tabla 46)

Analizado por **territorios** en las entidades de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa predomina el bilingüismo; no obstante, el uso exclusivo del euskera es mayoritario en Gipuzkoa.



RELACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA														
Territorios	Tramitación telemática (%)			Escritos enviados 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
Araba	4,9	78	17,1	1,9	68,8	29,3	70	7,9	22,1	25,6	51,6	22,8	5,8	94,2
Bizkaia	13,2	25,8	61	21,8	17,6	60,6	72,6	5,2	22,2	35,8	16,2	48	28,7	71,3
Gipuzkoa	26,6	7,4	66	54,6	3,8	41,6	92,8	0,4	6,8	58	3,9	38,1	63,1	36,9
CAV	5,2	13,8	81	10,3	28,6	61,1	64,7	7,4	27,9	26,7	16,6	56,7	22,3	77,7
<b>MEDIA</b>	<b>15,7</b>	<b>26,4</b>	<b>57,9</b>	<b>27,2</b>	<b>24,7</b>	<b>48,1</b>	<b>78,7</b>	<b>4</b>	<b>17,3</b>	<b>40,5</b>	<b>18,4</b>	<b>41,1</b>	<b>34,3</b>	<b>65,7</b>

(Tabla 47)

UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN LOS SERVICIOS ORALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO							
Territorios	(% EUSKERA EN RECEPCIÓN)			General	(% EUSKERA EN ENTREVISTAS)		General
	Teléfono	Ventanilla	Actos públicos		Ventanilla	Teléfono	
Araba	37,1	24,6	20,2	27,3	47,2	44,4	45,8
Bizkaia	80,9	72,3	62,3	71,9	82,8	81,4	82,1
Gipuzkoa	96,1	93,6	85,8	91,9	95,5	96,1	95,8
CAV	71,1	68,5	37,7	59,1	83,1	79,2	81,2
<b>MEDIA</b>	<b>75,9</b>	<b>68,8</b>	<b>62,3</b>	<b>69</b>	<b>79,3</b>	<b>78</b>	<b>78,7</b>

(Tabla 48)

Analizado por **territorios**, en las administraciones públicas de Gipuzkoa es notorio el uso del euskera, tanto en recepción (91,9%) como en la posterior entrevista (95,8%).



### 4.1.3 El euskera como lengua de producción

EL EUSKERA COMO LENGUA DE PRODUCCIÓN	
Territorios	Escritos creados en euskera
Araba	4,8
Bizkaia	34,9
Gipuzkoa	72,8
CAV	25,4
<b>MEDIA</b>	<b>40</b>

(Tabla 49)

### 4.1.4 Uso oral y escrito en las reuniones de trabajo

USO ORAL EN LAS REUNIONES DE TRABAJO	
Territorios	Uso oral en las reuniones de trabajo
	Euskera (%)
Araba	6,2
Bizkaia	50
Gipuzkoa	87,1
CAV	30,8
<b>MEDIA</b>	<b>51,3</b>

(Tabla 50)

Uso escrito en las reuniones de trabajo			
Territorios	Euskera	Castellano	Bilingüe
Araba	1,8	74,4	23,8
Bizkaia	25,3	25,4	49,3
Gipuzkoa	71,6	5,9	22,5
CAV	23	46,8	30,2
<b>MEDIA</b>	<b>34,6</b>	<b>30,8</b>	<b>34,6</b>

(Tabla 51)





#### 4.1.5 Uso del euskera en las relaciones entre ADMINISTRACIONES

USO DEL EUSKERA EN LAS RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIONES				
Territorios	USO ESCRITO (%)			USO ORAL (%)
	Euskera	Castellano	Bilingüe	
Araba	25	59,6	15,4	9,2
Bizkaia	40,3	17,5	42,2	46,3
Gipuzkoa	78,5	4,2	17,3	78,4
CAV	29,3	21,8	48,9	35,3
<b>MEDIA</b>	<b>49,8</b>	<b>21,1</b>	<b>29,1</b>	<b>48,3</b>

(Tabla 52)

En el caso de las relaciones escritas, sobre todo predomina el bilingüismo en las administraciones públicas de Bizkaia (42,1%); también en las entidades a nivel de CAV (48,9%); y las relaciones únicamente en euskera, en las administraciones públicas de Gipuzkoa (78,5%).

USO ORAL EN LAS RELACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES			
Territorios	Teléfono (%)	Reuniones de trabajo (%)	General (%)
Araba	12,3	6,2	9,2
Bizkaia	48,8	43,8	46,3
Gipuzkoa	78,9	78	78,4
CAV	41,8	28,8	35,3
<b>MEDIA</b>	<b>50,1</b>	<b>46,5</b>	<b>48,3</b>

(Tabla 53)



#### 4.1.6 Asistencia y participación de la representación institucional

ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	
Territorios	Asistencia (%)
Araba	81,1
Bizkaia	75,6
Gipuzkoa	86,4
CAV	78,8
<b>MEDIA</b>	<b>80,4</b>

(Tabla 54)

#### 4.1.7 Criterios lingüísticos

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	
Territorios	Están definidos
Araba	27
Bizkaia	89
Gipuzkoa	74
CAV	21
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>

(Tabla 55)



#### 4.1.8 Capacidad lingüística del personal y representantes institucionales

Territorios	Puestos totales	Vacantes o sin información	PERFILES LINGÜÍSTICOS ACREDITADOS							
			PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ARABA	5220	225	1908	38,2	421	8,4	2574	51,5	92	1,8
GIPUZKOA	8033	619	5415	73	505	6,8	947	12,7	547	7,3
BIZKAIA	13245	1231	6727	55,9	1171	9,7	3537	29,4	579	4,8
CAV	11046	639	6590	63,3	936	8,9	2381	22,8	500	4,8
<b>TOTAL</b>	<b>37.544</b>	<b>2.714</b>	<b>20.640</b>	<b>59,2</b>	<b>3.033</b>	<b>8,7</b>	<b>9.439</b>	<b>%27,1</b>	<b>1.718</b>	<b>4,9</b>

(Tabla 56)

Respecto al territorio, el que más perfiles lingüísticos acreditados tiene por puesto es Gipuzkoa, con el 73%, y después las entidades a nivel de CAV, con el 63,32%.

CAPACIDAD LINGÜÍSTICA DE LOS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES		
Territorios	Capaz de trabajar (%)	Usa el euskera en el trabajo (%)
Araba	23,1	13,5
Bizkaia	68,7	50,8
Gipuzkoa	90,1	83,9
CAV	64,4	42,9
<b>MEDIA</b>	<b>65,3</b>	<b>52,8</b>

(Tabla 57)



#### 4.1.9 Personal y representantes institucionales. Valoración sobre el plan y participación

VALORACIÓN SOBRE EL PLAN DE USO (%)						
Territorios	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No sabe/No contesta
Araba	2,7	35,9	21,3	1,8	0	38,3
Bizkaia	13,6	31,7	14,5	1,4	0,2	38,6
Gipuzkoa	12,4	28,3	7,6	1,1	0	50,6
CAV	16,8	33,3	15	4,4	1,4	29,1
<b>MEDIA</b>	<b>11,3</b>	<b>31,4</b>	<b>13,8</b>	<b>1,6</b>	<b>0,2</b>	<b>41,7</b>

(Tabla 58)

ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL		
Territorios	Asistencia	Participación
Araba	81,1	24,7
Bizkaia	75,6	34,6
Gipuzkoa	86,4	64,6
CAV	78,8	60,7
<b>MEDIA</b>	<b>80,4</b>	<b>43,5</b>

(Tabla 59)



## 4.2 DATOS DE AYUNTAMIENTOS POR ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD

### 4.2.1 Planes de uso

¿LA INSTITUCIÓN TIENE ALGÚN PLAN DE USO?		
AYUNTAMIENTOS: Distribución por índice de preceptividad	SI	NO
%0-%25	10	1
%26-%45	62	4
%46-%70	44	1
%71-%100	95	21
<b>TOTAL</b>	<b>211 (es el 88% de la población total)</b>	<b>27</b>

(Tabla 60)

### 4.2.2 Utilización del euskera en los servicios de atención al público

UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN LOS SERVICIOS ESCRITOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (%)			
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	Resultados (%)		
	Euskera	Castellano	Bilingüe
0%-%25%	0	50,7	49,3
26%-45%	9,1	21,5	69,4
46%-70%	34,6	6,9	58,5
71%-100%	69,8	3	27,2
<b>MEDIA</b>	<b>44,9</b>	<b>9,4</b>	<b>45,8</b>

(Tabla 61)



## RELACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA

AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	Tramitación telemática (%)			Escritos enviados a la ciudadanía (%)			Respuesta a los escritos en euskera enviados por la ciudadanía (%)			General (%)			Escritos enviados al organismo por la ciudadanía (%)	
	Eus	Cas	Biling üe	Eus	Cas	Bilin güe	Eus	Cas	Biling üe	Eus	Cas	Biling üe	Eus	Cas
0%-25%	0	91,7	8,3	0	89, 2	10,8	0	100	0	0	93,6	6,4	0,5	99,5
26%-45%	4,3	52,8	42,9	2,4	52, 5	45,1	63,1	8,2	28,7	23,3	37,9	38,9	6,4	93,6
46%-70%	8,6	22,1	69,3	8	19, 1	72,9	74,7	5,2	20,1	30,5	15,4	54,1	21,9	78,1
71%-100%	25,9	12	62,1	57,3	5	37,7	88,6	0,1	11,3	57,3	5,7	37,0	62,5	37,5
<b>MEDIA</b>	15,7	26,4	57,9	27, 2	24, 7	48,1	78,8	4	17,2	<b>43,5</b>	<b>18,5</b>	<b>38</b>	34,3	65,7

(Tabla 62)

## UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN LOS SERVICIOS ORALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	RELACIÓN EN RECEPCIÓN			General	RELACIÓN EN LAS ENTREVISTAS		General
	Euskera en la recepción telefónica	Euskera en atención en ventanilla	Euskera en actos públicos		Euskera en entrevistas en ventanilla	Euskera en entrevistas telefónicas	
0%-25%	6,4	6,8	10	7,7	11,4	14,5	13
26%-45%	44,4	25,6	24,1	31,3	51,8	51,9	51,9
46%-70%	85,5	78,3	59,8	74,6	83	80,9	81,9
71%-100%	98,4	95,3	90,6	94,8	97,8	97,8	97,8
<b>MEDIA</b>	76,6	68,5	65,7	<b>70,3</b>	78,2	78	<b>78,1</b>

(Tabla 63)

**Respecto a los ayuntamientos**, se percibe una tendencia en función del número de vascohablantes: a mayor número de vascohablantes en el municipio mayor es el uso del euskera, tanto en recepción como en conversaciones comenzadas en euskera por la ciudadanía.

### 4.2.3 Utilización del euskera como lengua de producción

EL EUSKERA COMO LENGUA DE PRODUCCIÓN	
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	Escritos creados en euskera
0%-25%	0,5
26%-45%	4,9
46%-70%	30,8
71%-100%	71,8
<b>MEDIA</b>	<b>42</b>

(Tabla 64)

Cuanto mayor sea el índice de preceptividad del ayuntamiento, más se crea en euskera. Hay que destacar el índice de creación de los ayuntamientos situados entre %70-%100, 71,8%, que es de un %71,8.

### 4.2.4 Uso en las reuniones de trabajo

USO ORAL EN LAS REUNIONES DE TRABAJO	
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	Euskera
0%-25%	0,9
26%-45%	6
46%-70%	47,3
71%-100%	88,1
<b>MEDIA</b>	<b>53,5</b>

(Tabla 65)

UTILIZACIÓN ESCRITA DEL EUSKERA EN LAS REUNIONES DE TRABAJO			
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	Euskera	Castellano	Bilingüe
0%-25%	0	100	0
26%-45%	1	69	30
46%-70%	19,7	20,6	59,7
71%-100%	69	4,5	26,5
<b>MEDIA</b>	<b>37,5</b>	<b>29,9</b>	<b>32,6</b>



(Tabla 66)

#### 4.2.5 Uso del euskera en las relaciones entre administraciones

USO DEL EUSKERA EN LAS RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIONES				
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	USO ESCRITO (%)			USO ORAL (%)
	Euskera	Castellano	Bilingüe	
0%-25%	0	94,8	5,2	5,8
26%-45%	28,4	50,2	21,4	10,2
46%-70%	37,7	14,6	47,7	46,6
71%-100%	73,4	5,6	21	77,8
<b>MEDIA</b>	<b>53,6</b>	<b>21,2</b>	<b>25,2</b>	<b>50,1</b>

(Tabla 67)

USO ORAL EN LAS RELACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES			
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	Teléfono (%)	Reuniones de trabajo (%)	General (%)
0%-25%	7,5	4,1	5,8
26%-45%	13,1	7,4	10,2
46%-70%	49,6	43,7	46,6
71%-100%	78	77,7	77,8
<b>MEDIA</b>	<b>51,2</b>	<b>49</b>	<b>50,1</b>

(Tabla 68)

#### 4.2.6 Asistencia y participación de la representación institucional

ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	ASISTENCIA (%)
0%-25% <sup>11</sup>	
26%-45%	66,8
46%-70%	68,3
71%-100%	89,1
<b>MEDIA</b>	<b>80,6</b>

(Tabla 69)

<sup>11</sup>Entre quienes tienen nivel de preceptividad 1 ninguna entidad tiene algún órgano para gestionar el Plan de Uso.





#### 4.2.7 Criterios lingüísticos

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	ESTÁN DEFINIDOS
0%-25%	0
26%-45%	44
46%-70%	40
71%-100%	87
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>

(Tabla 70)

#### 4.2.8 Capacidad lingüística del personal y representantes institucionales

Distribución por índice de preceptividad	Puestos totales	Vacantes o sin información	PERFILES LINGÜÍSTICOS ACREDITADOS							
			PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0% y <25%	34	1	4	12,1	3	9	25	75,7	1	3
>25% y <45%	9609	856	3744	42,7	838	9,5	3973	45,3	198	2,2
>45% y <70%	5267	513	3260	68,5	413	8,6	842	17,7	239	5
>70%	2593	186	1937	80,7	163	6,7	231	9,6	76	3,1
<b>TOTAL</b>	<b>17.503</b>	<b>1.556</b>	<b>8.945</b>	<b>56</b>	<b>1.417</b>	<b>8,8</b>	<b>5.071</b>	<b>31,8</b>	<b>514</b>	<b>3,2</b>

(Tabla 71)

Al analizar los datos de los cuatro grupos según el **índice de preceptividad**, puede verse que el nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos refleja la evolución lógica en función de la situación sociolingüística del lugar.



CAPACIDAD LINGÜÍSTICA DE LOS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES		
AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad	Capaz de trabajar (%)	USA EL EUSKERA EN EL TRABAJO (%)
0%-25%	9,5	3
26%-45%	27,1	12,8
46%-70%	67,4	46,5
71%-100%	91,7	85,8
<b>MEDIA</b>	<b>65,2</b>	<b>54</b>

(Tabla 72)

#### 4.2.9 Personal y representantes institucionales. Valoración sobre el plan y participación

VALORACIÓN SOBRE EL PLAN DE USO (%)						
AYUNTAMIENTOS: Distribución por índice de preceptividad	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No sabe/No entiende
0%-25%	9,1	10	20	0	0	60,9
26%-45%	3,2	35,9	15,8	3,2	0,3	41,6
46%-70%	9,8	41,8	21	2,6	0,1	24,7
71%-100%	16	29,3	8,9	0,3	0	45,5
<b>MEDIA</b>	<b>10,9</b>	<b>32,6</b>	<b>13,7</b>	<b>1,5</b>	<b>0,1</b>	<b>41,2</b>

(Tabla 73)



<b>ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL</b>		
<b>AYUNTAMIENTOS: distribución por índice de preceptividad</b>	<b>ASISTENCIA</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
0%-25%	(12)	9
26%-45%	66,8	23,4
46%-70%	68,3	42,3
71%-100%	89,1	63,3
<b>MEDIA</b>	<b>80,6</b>	<b>45,5</b>

(Tabla 74)

<sup>12</sup>Entre quienes tiene nivel de preceptividad 1 ninguna entidad tiene algún órgano para gestionar el Plan de Uso



# 5. ANEXO II-CUESTIONARIOS

## 5.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas.

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN INTERMEDIA DEL V. PERIODO DE PLANIFICACIÓN

*En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura le informa de que los datos personales van a ser incorporados para su tratamiento en un fichero automatizado. Si lo desea, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos por la ley, dirigiendo un escrito a la Dirección de Régimen Jurídico y Servicios del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, como responsable del tratamiento, en c/ Donostia-San Sebastián 1, 01010 Vitoria-Gasteiz.*



## USO DEL EUSKERA COMO LENGUA DE SERVICIO

## LENGUA DE SERVICIO ESCRITA

## Paisaje Lingüístico

PREGUNTAS	%Euskera	%Castellano	% Bilingue
¿ Su institución tiene rótulos en las zonas de recepción al público en el interior del edificio?			
¿Tiene rotulación en el exterior del edificio?			
¿Gestiona algún nomenclator público?			

## Publicaciones

PREGUNTAS	%Euskera	%Castellano	% Bilingue
Publicaciones			

## Páginas web y redes sociales

PREGUNTAS	%Euskera	%Castellano	% Bilingue
Página web			
¿Su institución tiene datos sobre las visitas a la versión de euskera de la página web?			
Perfiles en las redes sociales			
Notas de prensa			
Anuncios			
Campañas de publicidad o de patrocinio			
Publirreportajes			

## Tramitación telemática

PREGUNTAS	%Euskera	%Castellano	% Bilingue
Tramitaciones telemáticas			



## Comunicación escrita con el ciudadano

### 12. Comunicación escrita con la ciudadanía. Cuantifique el porcentaje de uso de cada lengua:

- % Euskera  
 % Castellano  
 % Bilingüe

Comunicaciones escritas enviadas por parte de la ciudadanía a la institución y su respuesta

### 13. Comunicaciones escritas enviadas por parte de la ciudadanía a la institución:

- % Euskera  
 % Castellano

#### 13.1 ¿En qué lengua han sido contestadas las comunicaciones escritas en euskera enviadas por parte de la ciudadanía a la institución?

- % Euskera  
 % Castellano  
 % Bilingüe

## LENGUA DE SERVICIO ORAL

**14. Recepción telefónica.** De todas las llamadas recibidas, ¿en cuántas ha sido el euskera lengua de recepción, antes de que la persona hablase y explicitase su opción lingüística?

- % Euskera

**15. Conversaciones telefónicas.** De todas las llamadas en las que la persona ha elegido el euskera como lengua de relación, ¿en cuántas se ha desarrollado la conversación en euskera?

- % Euskera

**16. Recepción presencial.** En la atención al público, ¿en qué porcentaje se ha atendido a las personas en euskera antes de explicitar su opción lingüística?

- % Euskera

**17. En la atención al público (presencial),** ¿en qué porcentaje se ha atendido a las personas en euskera, del total de quienes eligieron relacionarse en euskera?

- % Euskera

**18. Cuantifique el porcentaje de uso del euskera en el contestador o en otro tipo de grabaciones de recepción**

- % Euskera  
 % Castellano  
 % Bilingüe



19. ¿Su institución realiza actos públicos? Cuantifique el porcentaje de uso del euskara en actos públicos de la institución:

% Euskera

## USO DEL EUSKERA COMO LENGUA DE TRABAJO

### LENGUA DE TRABAJO ESCRITA

20. Euskera como lengua de producción escrita. En relación al total de escritos, indique el porcentaje de los escritos cuya lengua de origen sea el euskera:

% Euskera

21. Uso de la lengua escrita en las reuniones de trabajo. Cuantifique el porcentaje de uso de cada lengua (convocatorias, orden del día y actas surgidas de la institución):

% Euskera  
 % Castellano  
 % Bilingüe

22. Relaciones escritas internas de la institución. Cuantifique el porcentaje de uso de cada lengua:

% Euskera  
 % Castellano  
 % Bilingüe

23. ¿Hay diversas notas de tablón de anuncios del interior del edificio (notas provisionales, carteles...)? Cuantifique el porcentaje de uso de cada lengua en las notas de tablón de anuncios del interior del edificio:

% Euskera  
 % Castellano  
 % Bilingüe

24. ¿Hay maquinaria (máquina de café, fotocopidora...) que utiliza alguna lengua? Cuantifique el porcentaje de uso de cada lengua en la maquinaria (máquina de café, fotocopidora...):

% Euskera  
 % Castellano  
 % Bilingüe



25. ¿Hay papelería (cuadernos, agendas, encabezados, hojas de fax, carpetas, sobres...)? Cuantifique el de uso de cada lengua en la papelería:

<input type="text"/>	% Euskera
<input type="text"/>	% Castellano
<input type="text"/>	% Bilingüe

26. ¿Su institución tiene intranet? Contenido de Intranet. Cuantifique el porcentaje de uso del

<input type="text"/>	% Euskera
----------------------	-----------

26.1. Visitas a la versión en euskera de Intranet

<input type="text"/>	% Euskera
----------------------	-----------

27. Aplicaciones y programas informáticos en euskera:

<input type="text"/>	% Euskera
----------------------	-----------

28. ¿Cuál es el porcentaje de instalación de las aplicaciones y programas en euskera?

<input type="text"/>	% Euskera
----------------------	-----------

### Formación general

29. ¿Su institución ofrece cursos de formación general a su personal? Lengua de los cursos de formación recibidos. Cuantifique el porcentaje de uso de cada lengua:

<input type="text"/>	% Euskera
<input type="text"/>	% Castellano
<input type="text"/>	% Bilingüe

### LENGUA DE TRABAJO ORAL

30. Uso oral del euskera en las reuniones de trabajo de su institución:

<input type="text"/>	% Euskera
----------------------	-----------

31. Relaciones telefónicas dentro de su institución.

<input type="text"/>	% Euskera
----------------------	-----------

32. Relaciones presenciales entre los trabajadores en el interior de su institución.

<input type="text"/>	% Euskera
----------------------	-----------





## USO DEL EUSKERA EN LAS RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIONES

## USO DE LA LENGUA ESCRITA

**33. ¿Se genera documentación escrita en las reuniones de trabajo interadministrativas (convocatorias, órdenes del día y actas)?**

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

**33.1. Cuantifique el uso de cada lengua en los escritos creados por la institución para las reuniones de trabajo interadministrativas:**

<input type="checkbox"/>	% Euskera
<input type="checkbox"/>	% Castellano
<input type="checkbox"/>	% Bilingüe

**34. Escritos enviados por su institución a otras administraciones públicas. Cuantifique el porcentaje de uso de cada lengua:**

<input type="checkbox"/>	% Euskera
<input type="checkbox"/>	% Castellano
<input type="checkbox"/>	% Bilingüe

**35. Cuando es otra administración pública la que se pone en contacto con su institución, ¿cual es la lengua que utiliza?**

<input type="checkbox"/>	% Euskera
<input type="checkbox"/>	% Castellano
<input type="checkbox"/>	% Bilingüe

**35.1. Lengua utilizada en las respuestas a las comunicaciones recibidas en euskera por parte de otras administraciones. ¿Su institución tiene datos al respecto?**

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

**35.2. Cuantifique el uso de las lenguas de las respuestas dadas:**

<input type="checkbox"/>	% Euskera
<input type="checkbox"/>	% Castellano
<input type="checkbox"/>	% Bilingüe



## USO ORAL DE LA LENGUA

36. ¿Se realizan reuniones con otras administraciones?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

36.1. Cuantifique el uso oral del euskera en las reuniones de trabajo con otras administraciones:

<input type="checkbox"/>	% Euskera
--------------------------	-----------

37. Relaciones telefónicas. Cuantifique el uso del euskera en las relaciones telefónicas con otras administraciones

<input type="checkbox"/>	% Euskera
--------------------------	-----------

## LINEAS TRANSVERSALES

38. ¿Su institución cuenta con Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI)?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

38.1. ¿Realiza su institución un seguimiento del cumplimiento de los Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

38.2. Indique el nivel de cumplimiento de Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales:

<input type="checkbox"/>	% Nivel de cumplimiento
--------------------------	-------------------------

39. Nivel de euskera de los representantes institucionales de su institución:

<input type="checkbox"/>	% Capaz de trabajar en euskera
<input type="checkbox"/>	% Trabaja en euskera

40. Valoración de los trabajadores y de los representantes institucionales sobre el plan de uso:

<input type="checkbox"/>	% Muy buena
<input type="checkbox"/>	% Buena
<input type="checkbox"/>	% Regular
<input type="checkbox"/>	% Mala
<input type="checkbox"/>	% Muy mala
<input type="checkbox"/>	% No sabe/ No contesta

**41. Participación de los trabajadores y representantes institucionales en las iniciativas del plan de uso:**  

% Trabajadores

% Representantes institucionales

**42. ¿Tiene su institución alguna comisión u órgano para la gestión del plan de uso del euskera?**  

Sí

No

**42.1. Cuantifique la asistencia de los representantes institucionales a las comisiones y órganos del plan de uso:**

% Asistencia de los representantes

**FORTALEZAS Y DEBILIDADES****USO DEL EUSKARA COMO LENGUA DE SERVICIO**

## FORTALEZAS

## DEBILIDADES

**USO DEL EUSKARA COMO LENGUA DE TRABAJO**

## FORTALEZAS

## DEBILIDADES

**EUSKERA EN LAS RELACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

## FORTALEZAS

## DEBILIDADES

**LIDERAZGO DE LOS/LAS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES**

## FORTALEZAS



DEBILIDADES

CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

FORTALEZAS

DEBILIDADES

CAPACIDAD LINGÜÍSTICA EN EUSKERA DEL PERSONAL Y DE LOS/LAS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES

FORTALEZAS

DEBILIDADES

ADHESION DEL PERSONAL Y DE LOS/LAS REPRESENTANTES INSTITUCIONALES AL PLAN DE USO

FORTALEZAS

DEBILIDADES

## 5.2 SOCIEDADES PÚBLICAS, ENTIDADES PÚBLICAS DE DERECHO PRIVADO, Y FUNDACIONES Y CONSORCIOS DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CAV

EVALUACIÓN INTERMEDIA DEL V. PLAN GENERAL DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA (2013-2017)



Cuestionario para Sociedades públicas, Entidades públicas de derecho privado, y Fundaciones y Consorcios del sector público de la CAV

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura le informa de que los datos personales van a ser incorporados para su tratamiento en un fichero automatizado. Si lo desea, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos por la ley, dirigiendo un escrito a la Dirección de Régimen Jurídico y Servicios del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, como responsable del tratamiento, en c/ Donostia-San Sebastián 1, 01010 Vitoria- Gasteiz.



## DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD

PREGUNTAS	
Nombre de la entidad:	
Forma jurídica	
¿De qué Administración pública depende la entidad?	
Departamento del Gobierno del que depende:	
¿De qué Diputación Foral depende la entidad? *	
¿De qué Ayuntamiento(s) depende la entidad?	
Dirección, municipio y código postal:	
Territorio Histórico:	
¿Tiene una única sede?	
¿Dónde se sitúan las demás sedes?	
Nombre y apellidos del interlocutor/a, y su cargo:	
Dirección de correo electrónico del interlocutor/a: *	
Actividad de la entidad:	
¿Cuenta su entidad con un plan del uso del euskera?	
¿Cuándo se puso en marcha?	
¿Quién es el responsable de los temas de euskera en su entidad? Nombre, apellidos y cargo	
¿Cuenta la entidad con un técnico/a de normalización lingüística?	
¿Cuáles son los órganos de gestión de la entidad? Comité directivo, consejo rector, ... *	
¿Dispone la entidad de sistemas de gestión? (ISO, Bikain...)	
Número de empleados/as: *	
Número de empleados/as euskaldunes	
¿Hay establecidos criterios lingüísticos para el uso del euskera?	

En una escala de 0 a 10, ¿cuántos de sus clientes son de la CAV? (0 ninguno, 10 todos)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cientes de la CAV											



## PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN CORPORATIVA

## ROTULACIÓN EXTERIOR FIJA

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Rotulación principal exterior:</b>	
<b>Directorio de zonas o edificios: almacén, visitas, carga y descarga, ...</b>	
<b>Orientativa (entrada, salida, ...):</b>	
<b>Rótulos de seguridad y salud; rotulación vinculada al plan mediambiental:</b>	

## ROTULACIÓN EXTERIOR VARIABLE

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Publicidad, ofertas, obras y similares:</b>	

## ROTULACIÓN FIJA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y DEPENDENCIAS

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Directorios: áreas de la empresa (pisos, estancias), orientativos (salidas, etc.), servicios (ascensor, tfno.), identificativos (cargos, etc.) y similares</b>	
<b>Rótulos de seguridad y salud</b>	
<b>Paneles y similares</b>	
<b>Certificados acreditativos en gestión, seguridad, medio ambiente y otros</b>	
<b>Otros: abierto/cerrado, tirar/empujar, mensaje de bienvenida y similares</b>	



## ROTULACIÓN VARIABLE DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y DEPENDENCIAS INTERNAS

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Horario de la empresa; horario de atención al público, espera de turnos, prohibiciones, etc.</b>	
<b>Tarifas de productos y servicios, ofertas y similares</b>	
<b>Otros avisos dirigidos al cliente</b>	

## ROTULACIÓN FIJA EN ELEMENTOS MÓVILES

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Rotulación en vehículos</b>	
<b>Rotulación en ropa de trabajo:</b>	
<b>Otros</b>	

## PAPELERÍA Y SELLOS

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Tarjetas de presentación:</b>	
<b>Encabezados, hoja de fax, carpetas, sobres y similares</b>	
<b>Sello de empresa, sellos de departamentos</b>	
<b>Papel de envoltura, bolsas, etc</b>	

## SITIO WEB Y REDES SOCIALES

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Página principal:</b>	
<b>Páginas sucesivas</b>	
<b>Servicios (boletines electronicos...):</b>	
<b>Redes sociales</b>	





## MARKETING Y PUBLICIDAD

<b>Anuncios</b>	
<b>Publicaciones en prensa, convocatorias de juntas</b>	
<b>Material promocional</b> (catálogos, folletos, invitaciones...) <b>y artículos de promoción</b> (agendas, calendarios, bolígrafos...)	
<b>Actos públicos, ruedas de prensa, congresos, jornadas y similares</b>	
<b>Ferias de muestras, exposiciones y similares</b>	
<b>Informe anual y publicaciones similares</b>	

## ELEMENTOS DE IMAGEN CORPORATIVA

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Elementos visuales: marca, logotipos...:</b>	
<b>Plantillas de documentos</b>	

## RECEPCIÓN

### LENGUA DE RECEPCIÓN

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5)Todos en euskera o en bilingüe/(6)No es aplicable
<b>Atención presencial o telefónica: saludo e información general</b>	
<b>Recepción automatizada, contestadores automáticos. Cajeros y distribuidores automáticos</b>	
<b>Megafonía</b>	
<b>Registro de entradas y salidas de personas/visitas</b>	

## VISITAS

	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1)Todos en castellano/(2)La mayoría en castellano/(3)La



PREGUNTAS	mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5) Todos en euskera o en bilingüe/(6) No es aplicable
<b>Identificativos de visitas y material escrito:</b>	
<b>Lengua de la presentación</b>	

## SEGURIDAD

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1) Todos en castellano/(2) La mayoría en castellano/(3) La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5) Todos en euskera o en bilingüe/(6) No es aplicable
<b>Protocolo y lengua de recepción:</b>	

## CLIENTES

## DOCUMENTACIÓN ESCRITA

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1) Todos en castellano/(2) La mayoría en castellano/(3) La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5) Todos en euskera o en bilingüe/(6) No es aplicable
<b>Documentos/impresos comerciales (facturas, tickets, presupuestos/ofertas, albaranes, depósitos,...)</b>	
<b>Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos, faxes</b>	
<b>Impresos oficiales: hojas de reclamaciones, etc:</b>	
<b>Documentos legales, contratos</b>	
<b>Entregables: informes, actas, etc.</b>	
<b>Documentos de gestión de la Calidad (encuestas de satisfacción, averías) y similares:</b>	

## COMUNICACIÓN ORAL

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1) Todos en castellano/(2) La mayoría en castellano/(3) La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5) Todos en euskera o en bilingüe/(6) No es aplicable
<b>Usos habituales (presenciales o vía telefónica)</b>	
<b>Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.):</b>	



## PRODUCTO / SERVICIO

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1) Todos en castellano/(2) La mayoría en castellano/(3) La mitad en euskera o en bilingüe/(4) La mayoría en euskera o en bilingüe/(5) Todos en euskera o en bilingüe/(6) No es aplicable
Ficha técnica	
Embalaje, papel envoltorio	
Elemento verbal: pantallas, mensajes de voz, relación oral...	
Garantía	
Nombre de la marca	
Etiqueta	
Servicio post-venta	
Documentos (servicio)	
Entregables (servicio)	

## POLÍTICA LINGÜÍSTICA

## OBJETIVOS, PLANTEAMIENTO Y VISIÓN GENERAL

PREGUNTAS	<b>Seleccione sólo una de las siguientes opciones:</b> (1: en desacuerdo - 5: de acuerdo)
Se ha formulado una "política lingüística", una "visión del euskera", un "proyecto lingüístico a largo plazo en la entidad	
Este planteamiento se ha aprobado y difundido en los órganos principales de la organización	
Este planteamiento se ha difundido entre las personas y los demás grupos de interés significativos	
Esta política lingüística está integrada en los otros planes y perspectivas de la organización, y está incorporada en sus herramientas de gestión	



## PLANIFICACIÓN

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1: en desacuerdo - 5: de acuerdo)
La consecución de los objetivos a medio y corto plazo está planificada, y ese plan está incorporado en las herramientas de gestión de la organización	
Los objetivos se han hecho públicos y difundido a las personas de la plantilla y a los demás grupos de interés significativos	
Se recoge y analiza la información interna y las aportaciones de las personas mediante indicadores, evaluaciones, etc	
El seguimiento y evaluación del grado de avance en el desarrollo de los objetivos se realiza sistemáticamente, fijando indicadores y poniendo en marcha actividades de mejora	
Se han puesto en marcha objetivos de mejora, y se aprecia una evolución ascendente	

## GESTIÓN DE PERSONAL

LA POLÍTICA LINGÜÍSTICA SE TIENE EN CUENTA A LA HORA DE LLEVAR A CABO LAS ACCIONES REFERIDAS A LA GESTIÓN Y RELACIONES CON LAS PERSONAS DE LA PLANTILLA

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1: en desacuerdo - 5: de acuerdo)
A la hora de llevar a cabo la selección de las personas	
La organización tiene un registro de la competencia lingüística en euskera de las personas y ese registro se actualiza	
Para mejorar el euskera, cada persona tiene un plan de estudios con objetivos concretos y con la correspondiente evaluación	
El euskera está integrado en las herramientas para la gestión de la competencia de las personas (el euskera se identifica, se evalúa y se desarrolla como competencia)	

LOS DIRECTIVOS Y MANDOS INTERMEDIOS INTERIORIZAN LA POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y DAN EJEMPLO CON SUS ACTUACIONES

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1: en desacuerdo - 5: de acuerdo)
Fomentan y toman parte en comisiones de euskera, grupos de seguimiento, etc.:	
Comunican personalmente la política lingüística a las personas que integran la organización	
Reconocen a las personas y equipos que se han	



esforzado y también a las que han logrado avances significativos	
Incrementan su conocimiento personal y su nivel de utilización del euskera y estimulan a sus colaboradores a aprender y utilizar el euskera	

## RECURSOS

### ESTRUCTURAS

PREGUNTAS	Seleccione sólo una de las siguientes opciones: (1: en desacuerdo - 5: de acuerdo)
Para un desarrollo planificado de la actividad la organización ha designado a una persona responsable, a la que se le han asignado recursos (recursos materiales, tiempo, algún o alguna ayudante, etc.)	
Se ha constituido una comisión de euskera, grupo de seguimiento o grupo de trabajo para el desarrollo de la actividad planificada	

## INVERSIÓN

Se establecen presupuestos para los gastos derivados de la gestión lingüística (dedicación de las personas, formación, herramientas lingüísticas, traducción...):  
(1: en desacuerdo - 5: de acuerdo) \*

## FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### FORTALEZAS

¿Cuáles son las Fortalezas de su organización para lograr la Normalización del uso

### DEBILIDADES

¿Cuáles son las Debilidades de su organización para lograr la Normalización del uso del Euskera?

## OTROS

En caso de querer añadir algún otro comentario o sugerencia, escriba a continuación:  
Por favor, escriba su respuesta aquí: