

Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas

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

Mayo 2016



Euskararen erabileraren normalizazioa herri administrazioetan

V. PLANGINTZALDIKO (2013-2017) TARTEKO EBALUAZIO TXOSTENA

Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas

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

Euskararen erabileraren normalizazioa herri administrazioetan

# V. PLANGINTZALDIKO (2013-2017) TARTEKO EBALUAZIO TXOSTENA

2016ko maiatza



EUSKO JAURLARITZA

GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HEZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

EUSKO JAURLARITZA

HEZKUNTZA, HEZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA





Euskararen erabileraren normalizazioa herri administrazioetan

# V. PLANGINTZALDIKO (2013-2017) TARTEKO EBALUAZIO TXOSTENA

2016ko maiatza

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2016

Lan honen Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzaren *Bibliotekak* sarearen katalogoan aurki daiteke:

<http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

**Argitaraldia:** 1.a, 2016ko azaroa

**Ale-kopurua:** 800 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila

**Argitaratzailea:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián, I  
01010 Vitoria-Gasteiz

**Diseinua:** EkipoPO

**Inprimaketa:** Gráficas Irudi

**Lege-gordailua:** VI 768-2016



**Cristina Uriarte Toledo**  
Hezkuntza, Hizkuntza Politika  
eta Kulturako sailburua

## Euskal herri administrazioak ere aurrera doaz

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren bitartez arautu zen Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua; hain zuzen ere, Dekretu horren 6. artikuluan ezartzen da Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak plangintzaldi bakoitzaren tartean balorazio txosten bat igorri behar diola Eusko Jaurlaritzaren Gobernu Kontseiluari, herri administrazioetan hizkuntza normalizazioa zertan den ezagutzera emateko.

Gauzak horrela izanik eta V. Plangintzaldiaren tarteko urteari helduta, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak bere eginkizuna bete du, eta horren emaitza da liburu hau.

Bi atal nagusitan banatu da argitalpena: alde batetik, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioen datuak aurkezten dira; eta, bestetik, sozietate publikoena eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoena. Galdetegiak 535 entitatetara bidali ziren bere garaian, eta horietatik, 415ek erantzun zuten. Sailburua naizen aldetik, eskerrak eman nahi dizkiet bihotz-bihotzez Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin kolaboratu duten administrazio eta erakunde guztiei, haiek bidalitako datuei esker moldatu ahal izan delako hizkuntza normalizazioari buruzko txosten mardul hau.

Datuei erreparatuta, argi dago euskararen presentziak eta erabilerak gora egin duela Administrazioaren esparru gehien-gehienetan, azken ebaluazioa egin genuenetik. Gorakada hori apalagoa izan da kasu batzuetan, eta nabarmena beste batzuetan; baina, guztiarekin ere, datuek agerian jartzen dute administrazioetan martxan diren erabilera planen garrantzia eta eraginkortasuna. Han eta hemen zabaldua dauden plan horiek aukera bikaina ematen dute kasuan kasuko erakundearen ahuleziak eta indar-guneak identifikatzeko, eta baita ekintzak abian jartzeko ere, normalizazio-helburuak arian-arian bete daitezten.

Nolanahi ere, liburu hau irakurtzerakoan ez da komeni itsutzea bertan eskaintzen diren zenbaki eta ehunekoekin. Kopuru horiek guztiak herri administrazioek eta erakundeek eskuratutakoak dira, eta zehaztasun handiagoa edo txikiagoa izan dezakete. Zenbakiei beraiei baino, zenbaki horiek adierazten dituzten joerei begiratu behar zaie, horiek benetan marrazten dutelako euskararen normalizazioaren norabidea herri administrazioetan, eta normalizazio horren intentsitatea.

Datuak era batekoak edo bestekoak izan, garbi dagoena da Administrazioa inoiz baino prestatuago dagoela herritarrei euskarazko zerbitzua emateko eta euskaraz lan egiteko. Bide luzea gelditzen da, baina herri-administrazioak aurrera doaz, urrats sendoaz eta gelditu gabe. 2017. urtean, V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa egin beharra dagoela-eta, jarrai dezatela datuek goranzko joerarekin.

Askotarikoa da gure gizartearen egoera soziolinguistikoa, eta askotarikoa da euskararen presentzia eta erabilera EAEko herri-administrazioetan. Hori erakusten du, normala denez, V. Plangintzaldiaren tarteko ebaluazioak ere. Kontua da, abiapuntu ezberdinetatik ekindako lanean inor atzean ez gelditzea eta, denok, aurrerapausoak ematen jarraitzea euskararen erabilera gero eta sendoagoa eta zabalduagoa izan dadin hango eta hemengo udal, foru aldundi eta Jaurlaritzaren zerbitzuetan. Herri-tarren eta herritarrentzako zerbitzuetan. Ebaluazioaren argitan, neurri zuzentzaileak hartuz. Inork ez dezan euskararen txantxangorriaren hegaldia gal!



**Patxi Baztarrika Galparsoro**  
Hizkuntza Politikarako sailburuordea

## Lan hizkuntza dugu erronka, aurrerabidean jarraitzeko

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eta, zeresanik ez, EAEko erakunde publikoek izugarrizko ahalegina egin dute, argitalpen honetan jasotzen diren datuak biltzeko eta aurkezteko. Eskertzekoa da ahalegin hori, eta lerro hauek baliatu nahi ditut espresuki eskerrak emateko.

V. Plangintzaldiaren tarteko ebaluazioaren datu horiek eskuartean, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuan agindutakoa oro har betetzen ari gara, bai; baina honelako ebaluazio batek lege-betekizun bat neurri zabalean gauzatzeko baino askoz gehiagorako balio behar du. Ebaluazio batek, ondo eginda badago behintzat, gure erakundeen argazki zehatza eman behar digu; esan behar digu zein den euskararen egoera zerbitzu eta lan hizkuntza gisa. Lau hitzetan esateko: diagnostikoa eskaini behar digu. Gero, diagnostiko horren gainean, euskararen erabilera normalizatzeko plana eraiki beharra dago: gure egoera zein den alde zurretik jakinda, etorkizunerako helburuak jarri behar ditugu; adierazle batzuk aurreikusi, helburu horien betetze maila neurtzeko; eta ekintza batzuk antolatu, helburu horiek ezarritako epean betetzen direla ziurtatzeko.

1998tik hona, ia 20 urtean zehar, 5 plangintzaldi burutu dira. Hasieran, normala zenez, euskararen ezagutzan zentratu ziren planak nagusiki, hots, hizkuntza eskakizunak finkatu, erakundeei zegozkien derrigortasun datak ezarri, eta funtzionarioak eta herri-langile finkoak, batzuk euskalduntzera eta besteak jada bazuten euskara gaitasuna hobetzera bidean jarri ziren. Ahalegin horren ondorioa da funtzionarioen %60k dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta izatea eta beste % 8,7k bat behe-ragoko hizkuntza eskakizun bat. Ez da nolana hikoia izan lehenengo plangintzalditik, duela 20 urtetik, gaurdainoko jautzia arlo honetan: langileen % 23,2 ziren orduan, abiapuntuan, lana euskaraz egiteko gaitasuna zutenak. Gaur egun, zorionez, eta nahiz eta oraindik ere pausoak eman beharra dugun eta ematen jarraitzen dugun "euskara gaitasuna" deitzen dugun horretan, euskararen erabilera zentratuta daude planak nagusiki, zerbitzu hizkuntzan batez ere, baina baita lan hizkuntzan ere aspaldi honetan. Horren isla dira lan-hizkuntzaren adierazleek gora joatea (lan-bilerak, lan-agirien sortze hizkuntza, eta abar). Gainera, etorkizunerako erronka bereziak dauzkagu; horien artean bada bat garrantzitsuenetarikoa dena eta horrexegatik beren-beregi aipatu nahi dudana: jende gaztearen sarrera administraziora. Kontuan izan behar da 25-30 urtetik beherako gazte ia guztiak gai direla euskaraz maila batean edo bestean aritzeko. Hori horrela delarik, ahalegin berezia egin behar da funtzionario gazte horiek euskaraz lan egiten duen administrazio batean integratzeko, eta beren lana lehen momentutik bertatik euskaraz egiteari ekin eta hala egiteko babesa eta laguntza izan dezaten, lanerako euskarazko trebakuntza barne. Funtzionario berriak euskaraz lan egitearen garrantziaz ohartu behar dira hasiera-hasieratik, euskaraz lan eginez baizik ezin delako euskararen erabilera indartu, eta euskara lan hizkuntza gisa neurri handiagoan erabiliz hobeto bermatzen direlako herri-tarren hizkuntza eskubideak.

Datorren urtean, Bikain ziurtagiriaren Dekretu berria jarriko da abian; hainbat moldaketa eta berrikuntza egin dira dekretuan, ziurtagiria sektore pribatuari ez ezik, publikoari ere egokitzeko eta azken zortzi urte hauetan gertatu diren aldaketak zein ebaluatzaileek proposatutako hobekuntzak sartzeko. Horren guztiaren ondorioz, Bikainera inoiz baino administrazio gehiago aurkeztuko direla aurreikusten dugu, eta ebaluazioa, erakundeak bikaintasunera behar bezalako pausuak eman nahi baditu, Bikaineko kanpoko ebaluatzaileen esku geratuko da. Horrenbestez, ebaluazio hori zehatzagoa eta fidagarriagoa izango da. Gainera, erakundeak Bikain ebaluazioak berekin dakarren laguntza eskerga izango du: alde batetik, zer egiten den ondo adieraziko diote erakundeari; eta, bestetik, ahulenen dabilizan arloetan hobetzeko proposamenak egingo zaizkio. 2017 urtean, V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa egin behar dela eta, logikoa dirudi ebaluazio hori eta Bikainek egiten duena lerrotzea, bat egitea; horrek esan nahi du batean eta bestean ebaluatuko diren elementuak berdinak izango direla, eta, normala denez, Bikain berrira aurkezten diren erakundeak salbuetsita egongo direla Plangintzaldiaren hurrengo ebaluazioak egitetik, azken batean, erakundearen euskararen egotzari buruzko datuak Bikainetik eskuratuko dituelako HPSk.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzan beste urrats bat eman nahi dugu hurrengo Plangintzaldiari begira. Hemendik aurrera ebaluaziorako egitura estandar eta egonkorra izango dugunez –Bikainena–, erabilera planen egitura ere lerrotuta nahi dugu ebaluazioarekin, planen kudeaketari berari erraztasunak emate aldera. Beraz, hurrengo plangintzaldirako, plan eredu bat aurkeztuko dugu (diagnostikoa, plan estrategikoa eta urteko kudeaketa plana), EAEko sektore pribatu eta publikoko euskarara plan guztien egitura eta metodologia aurreneko aldiz bateratzen saiatzeko. Hori guztia lortu nahi dugu, aldeztatik jakinda erakundeak mundu ezberdinetan bizi direla eta errealitateak oso ezberdinak direla, planifikatzeko tresna bateratua erabiltzeko eta hemendik aurrera hizkuntza bera baliatzeko. Horrek isla izango luke, zalantzarik gabe, erabilera planen eraginkortasunean, eta, azken batean, euskararen erabileraren normalizazioan.

Ebaluaziotik abiatu, eta, hegan eta hegan, txantxangorria bezala, hizkuntza plangintzaren inguruan ari gara bueltaka. Ilusioz beterik ekiten diogu hegaldi berriari, lehendik —duela 30 urtetik, 1986koa baita herri-administrazioetan euskararen erabilera sustatzeko lehen dekretua— datorren euskararen hegaldia indartzeko, ilusioz eta itxaropentsu, jakin badakigulako herri-administrazioen babesak daukagula, eta denoi —udal, foru aldundi, sozietate publiko, askotariko herri erakundeetako administrazio zerbitzu eta Eusko Jaurlaritzari— indarririk ez zaigula falta euskararen hegoak indartsu astintzeko.

# Aurkibidea

I. Aurkezpena.....	13
<b>2. Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetako ebaluazioa .....</b>	<b>15</b>
2.1. Erabilera planei buruzko informazioa.....	17
2.2. Erabilera zerbitzu hizkuntzan .....	19
2.2.1. Euskararen idatzizko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan .....	19
2.2.2. Euskararen ahozko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan .....	23
2.2.3. Elebideko kexen kopurua.....	25
2.3. Erabilera lan hizkuntzan .....	25
2.3.1. Euskaraz sortzen den dokumentazioaren indizea .....	26
2.3.2. Lan bileretako ahozko erabilera .....	27
2.3.3. Lan bileretako idatzizko erabilera .....	28
2.3.4. Lan hizkuntzako erabilerari dagozkion beste adierazle batzuk .....	28
2.4. Erabilera herri administrazioen arteko harremanetan .....	34
2.4.1. Administrazioen arteko harremanetan ahozko erabilera .....	35
2.4.2. Administrazioen arteko harremanetan idatzizko erabilera.....	36
2.5. Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea.....	38
2.6. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak .....	39
2.7. Langile eta erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna .....	39
2.7.1. Hizkuntza eskakizunen betetze maila .....	39
2.7.2. Guztira egiaztatutako hizkuntza eskakizunak.....	40
2.7.3. Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna.....	45
2.8. Langile eta erakunde ordezkarien balorazioa eta parte hartzea, erabilera planarekiko .....	46
2.8.1. Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko .....	46
2.8.2. Langile eta erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan.....	47
2.9. Herri Administrazioiko mmaitza ualititiboak.....	48
2.9.1. Euskararen erabilera zerbitzu hizkuntzan .....	48
2.9.2. Euskararen erabilera lan hizkuntzan .....	49
2.9.3. Administrazioen arteko harremanak.....	50
2.9.4. Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea.....	51

<b>3. Sozietate publiko eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoetako ebaluazioa .....</b>	<b>53</b>
3.1. Erabilera planen informazioa.....	54
3.2. Erabilera zerbitzu hizkuntzan .....	54
3.2.1. Hizkuntza paisaia .....	54
3.2.2. Harrera.....	55
3.2.3. Bezeroak / herritarrak.....	56
3.3. Erabilera lan hizkuntzan.....	57
3.3.1. Barruko hizkuntza paisaia.....	57
3.3.2. Produktua / zerbitzua.....	58
3.3.3. Hizkuntza politika.....	58
3.3.4. Pertsonen kudeaketa .....	60
3.3.5. Baliabideak.....	60
<b>4. Eranskinak .....</b>	<b>63</b>
4.1. 1. eranskina: datuak lurraldeka.....	63
4.1.1. Erabilera planak.....	63
4.1.2. Erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan.....	63
4.1.3. Euskara sortze hizkuntza.....	65
4.1.4. Lan bileretako ahozko eta idatzizko erabilera .....	65
4.1.5. Administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera.....	66
4.1.6. Ordezkarien asistentzia eta parte hartzea.....	66
4.1.7. Hizkuntza irizpideak.....	67
4.1.8. Langile eta erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna .....	67
4.1.9. Langile eta erakunde ordezkarien erabilera planarekiko balorazioa eta parte hartzea.....	68
4.2. 2. eranskina: udaletako datuak derrigortasun indizearen arabera.....	68
4.2.1. Erabilera planak.....	68
4.2.2. Euskararen erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan.....	69
4.2.3. Euskaraz sortutako idatziak .....	70
4.2.4. Lan bileretako erabilera .....	70
4.2.5. Administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera .....	71
4.2.6. Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea .....	71
4.2.7. Hizkuntza irizpideak.....	72
4.2.8. Langile eta erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna.....	72
4.2.9. Langile eta erakunde ordezkariak erabilera planarekiko balorazioa eta parte hartzea.....	73

4.3.	3. eranskina: galdetegia.....	74
4.3.1.	Herri Administrazioa.....	74
4.3.2.	Sozietate publikoak, zuzenbide pribatuko erakunde publiko, EAEko sektore publikoko fundazio eta partzuergoak.....	85
4.4.	4. Eranskina: erakundeen zerrendak.....	96
4.4.1.	Herri administrazioak.....	96
4.4.2.	Galdetegia erantzun duten sozietate publikoak.....	106



# I. Aurkezpena

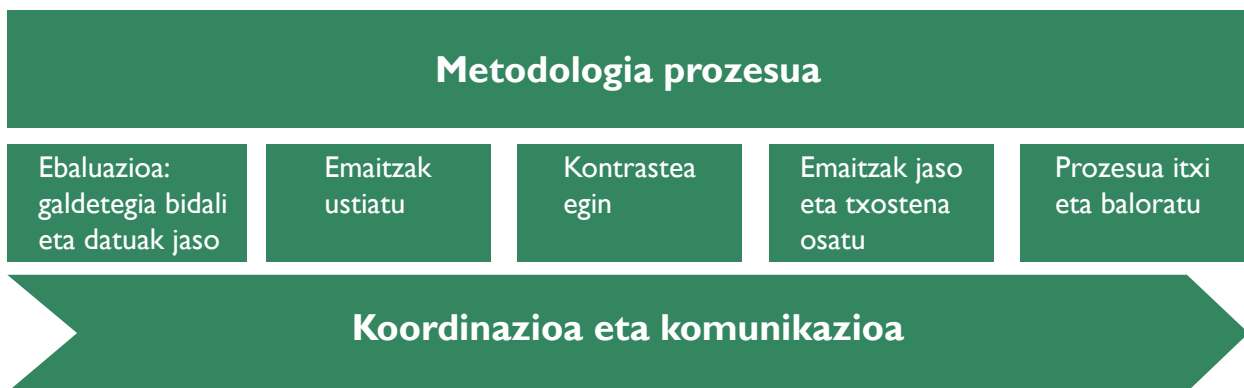
Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren bitartez Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautu zen. Dekretu horren arabera, Euskal Herriko administrazioetako hizkuntza normalizazio prozesua hezurmami zedin, entitate bakoitzak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatu behar zuen.

Dekretu horren 6. artikuluari jarraiki, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak, aurrerantzean HPS, plangintzaldi bakoitzaren tartean balorazio txostena igorriko dio Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluari herri administrazioetan hizkuntza normalizazioa zertan den ezagutzera emateko.

V. Plangintzaldiaren tarteko ebaluazio prozesua aurrera eramateko, iturri nagusi gisa, HPSk diseinatu eta erakunde guztien eskura jarri duen galdetegia erabili da, eta haren arabera jasotako datuak ekarri ditugu txosten honetara.

Galdetegiaren bidez informazio kuantitatiboa eta kualitatiboa jaso da, txosten honen amaieran ikus daitekeen moduan.

Txosten hau osatzeko jarraitu den metodologiaren eskema hurrengoa da:



Prozesuan jasotako informazioa sailkatzeko txosten hau honako ataletan antolatu da:

1. Aztergaien aurkezpena: azterketarako kontuan hartuko dugun unibertsoa eta jasotako erantzunei buruzko azalpen laburra.
2. Erakundeak eta erabilera planak: erakundeetako erabilera planei buruzko informazio orokorra.
3. Datuak, atalka: erabilera planei buruzko datu kuantitatiboak esparruka jaso eta aztertu dira: zerbitzu hizkuntza, lan hizkuntza, administrazioen arteko ahozko eta idatzizko harremanak... Datu horiek aurkezteko, ikuspegi orokorra emateaz gain, erakunde motak, lurraldeak<sup>1</sup> eta, udalen kasuan, derrigortasun indizearen datuak eman dira
4. Erabilera planei buruzko balorazio kualitatibo orokorra: herri administrazioetako erantzun kualitatiboen azterketa.

<sup>1</sup>Lurralde bakoitzean barneratu dira bertako udalak, mankomunitate eta partzuergoak, eta lurralde horretako foru aldundi eta batzar nagusia. Aldiz, EAE moduan sailkatu dira hiru lurraldeetan eragina duten gainerako erakundeak, hots, Eusko Jaurlaritzaren eta bere erakunde autonomoak, Eusko Legebiltzarra, Euskal Herriko Unibertsitatea, Herri Kontuen Euskal Epaitegia, Lan Harremanen Kontseilua, Datuak Babesteko Euskal Bulegoa, Uraren Euskal Agentzia eta Haurreskolak Partzuergoak.



## 2. Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetako ebaluazioa

V. Plangintzaldiaren tarteko ebaluaziorako kontuan hartu dira 86/1997 Dekretuko 2. eta 3. artikuluetan zehaztutako herri administrazioak. IV. Plangintzaldiko ebaluazioan egin zen bezala, sozietate publikoak eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoak aparte landu dira, duten izaera bereziagatik, eta horien emaitzak "Euskararen erabileraren normalizazioa sozietate publiko eta zuzenbide pribatuko erakunde pribatuetan" txostenaren 3. puntuan aurkeztu ditugu.

86/1997 Dekretuko 2. eta 3. artikuluetan adierazten den moduan, azterketa honetan EAEko herri administrazioak eta erakundeak ikertu eta jarraian azaldutako moduan sailkatu ditugu:

- Udalak
- Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak.
- Foru aldundiak eta batzar nagusiak.
- Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak.
- Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa.
- Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Herri Kontuen Euskal Epaitegia.
- Lan Harremanen Kontseilua.
- Datuak Babesteko Euskal Bulegoa.
- Uraren Euskal Agentzia.
- Haurreskolak Partzuergoa<sup>2</sup>
- Etxepare Euskal Institutua.
- Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia.

Hurrengo orrialdeko taulan ikus daitezke talde hauetako bakoitzak biltzen dituen erakundeen kopuru erreala eta jasotako erantzunen kopurua.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Bere izaera bereziagatik, gainerako mankomunitate, kuadrilla eta partzuergoetatik bereiztea erabaki da.

<sup>3</sup>Erantzun duten erakunde guztien zerrenda txosten honen eranskinetan kontsulta daiteke.

### Aztergaien aurkezpena: erakundeak eta kopuruak

Erakunde motak	Jasotako erantzunak	Erakunde kopuru erreala	Erantzunen %
1. Udalak	238	251	%94,8
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	37	52	%71,1
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	6	6	%100
4. Eusko Jaurlaritzaren eta bere erakunde autonomiadunak	15	15	%100
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	1	1	%100
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	1	1	%100
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	1	1	%100
8. Lan Harremanen Kontseilua	1	1	%100
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	1	1	%100
10. Uraren Euskal Agentzia	1	1	%100
11. Haurreskolak Partzuergoa	1	1	%100
12. Etxepare Euskal Institutua	1	1	%100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	1	1	%100
<b>Guztira</b>	<b>305</b>	<b>333</b>	<b>%91,6</b>

Guztira jasotako erantzunen kopurua esanguratsua izan da, %91,6.

### Aztergaien aurkezpena: erantzunak lurraldeka

Lurraldekako banaketa	Jasotako erantzunak	Erakunde kopuru erreala	Erantzunen %
Araba	64	67	%95,5
Bizkaia	123	131	%93,9
Gipuzkoa	93	110	%84,5
EAE	25	25	%100,0
<b>Guztira</b>	<b>305</b>	<b>333</b>	<b>%91,6</b>

Udalei dagokienez derrigortasun indizearen arabera emaitzak hauek dira:

### Aztergaien aurkezpena: udaletako emaitzak derrigortasun indizearen arabera

Udalak: derrigortasun araberako sailkapena	Jasotako erantzunak	Erakunde kopuru erreala	Erantzunen %
%0-%25	11	11	%100
%25-%45	66	67	%98,5
%45-%70	45	48	%93,8
%70-%100	116	125	%92,8
<b>Guztira</b>	238 (biztanleria osoaren %96,53 da)	251	%94,4

Orokorrean, aipatu behar da, erantzun duten erakunde mota guztiak kontuan hartuta (305 erakunde), datuetan eragin handia izan dutela udalek (238), eta, udalen artean, bereziki, % 70-100eko derrigortasun indizea dutenek (238 udaletik, 116). Derrigortasun indize tarte horretan (%70-%100) kokatzen dira euskaldun portzentaje handienak dituzten udalerrriak, eta aipagarriak dira udal hauetan euskara sustatzeko egindako ekimenak: arnaguneak, erabilera planak, ESEP, etab.

## 2.1. Erabilera planen buruzko informazioa

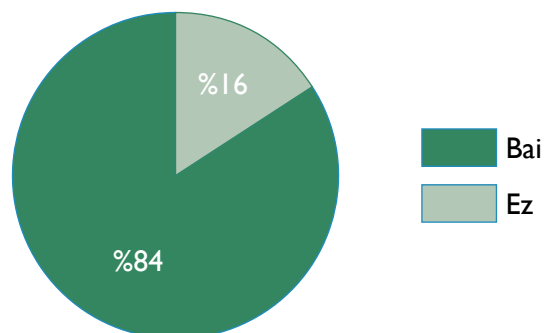
### Erakundeen erabilera planak

Erakundeak badu erabilera planik?	
Bai	256
Ez	49
<b>Guztira</b>	<b>305</b>

Galdetegia erantzun duten erakundeen %84k indarrean du euskararen erabilera normalizatzeko plana.

Aurreko Plangintzaldiko kopurua gainditu egin da orainoan, 2012arekiko 14 normalizazio plan gehiago baitaude.

### Erabilera planak erakunde motaren arabera



Erakundeak badu erabilera planik?		
Erakunde motak	Bai	Ez
1. Udalak	211	27
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	19	18
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	5	1
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	15	0
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	1	-
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	1	-
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	1	-
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	1
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	0	1
10. Uraren Euskal Agentzia	0	1
11. Haurreskolak Partzuergoa	1	-
12. Etxepare Euskal Institutua	1	-
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	1	-
<b>Guztira</b>	<b>256</b>	<b>49</b>

Erakundeak aztertuta, erantzun duten 211 udalek (%85) dute indarrean erabilera plana. Kuadrilla, mankomunitate eta partzuergoen kasuan, 19 erakundeak (%51).

Datu hauek aurreko Plangintzaldiko ebaluazioan jasotakoekin alderatuz, 6 udal gehiagotan dago erabilera plana indarrean.

Hiru Foru Aldundiek definituta dituzte beren erabilera planak, eta, Batzar Nagusiei dagokienez, Gipuzkoako eta Arabako Batzar Nagusiek ere bai.

Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunen kasuan, sail eta erakunde guztiek dute definituta erabilera plana, txosteneko 3.puntuari ikus daitekeen bezala.

Gainontzeko erakundeetan bi erabilera plan gehiago daude IV. Plangintzaldiaren ebaluaziotik hona: Etxepare Euskal Institutuarena eta Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentziarena. Azken hori lehenengo aldiz sartu da ebaluazioan.

## 2.2. Erabilera zerbitzu hizkuntzan

Herritarrei emandako zerbitzuan euskararen erabilera aztertuko dugu jarraian. Datuak honela sailkatuko ditugu:

- 2.2.1 Euskararen idatzizko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan
- 2.2.2 Euskararen ahozko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan
- 2.2.3 Elebideko kexen kopurua

### 2.2.1. Euskararen idatzizko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan

Hurrengo orrialdeko taulan ikus daitekeenez, idatzizko erabilera orokorra kalkulatzeko azpi arlo hauek neurtu dira: *hizkuntza paisaia, argitalpenak, publizitatea, herritarrekiko idatzizko harremanak* (tramitazio telematikoa, herritarrei bidalitako idatziak, herritarrek erakundera euskaraz bidalitako idatziei emandako erantzuna) eta *web orriak eta sare sozialak*.

Datu orokorrei erreparatuta (ikus ondorengo taula), *jendaurreko zerbitzuetan idatzizko euskararen erabilerari dagokionez*, gehien erabiltzen den hizkuntza eredu ele bietakoa da, idatzizko harremanen %50,3 ele bietan izaten dira eta. Idatzizko harremanen %40,6 euskara hutsez egiten dira; aldiz, gaztelania hutsezko idatzizko harremanak %9,2 dira.

Emaitzak erakunde motaren arabera aztertuz, azpimarratzekoa da jendaurreko zerbitzuetan udalek euskaraz erdia inguru egitea (%44,9). Ele bietan gehien egiten duten erakundeak Lan Harremanen Kontseilua (%96,3), Garapenerako Lankidetzarako Euskal Agentzia (%90,8), Uraren Euskal Agentzia (%90,8) eta Foru Aldundietan (%90,7) dira.

#### 2.2.1.1. Hizkuntza paisaia

Hizkuntza paisaiari dagokionez, eraikin barruko eta kanpoko errotuluetan euskararen presentzia maila handian ziurtatzen da, euskara hutsezkoak %50,5 eta elebidunak %46,5 baitira. Euskararen presentziarik gabeko errotuluak %3,1 baino ez dira; hala ere, bereziki zaindu beharreko atala da hau.

#### 2.2.1.2. Argitalpenak

Batez ere, ele bietan kaleratzen dira argitalpenak: hain zuzen ere, %57,3; Euskaraz egindakoak %35,4 dira; eta gaztelaniaz argitaratutakoa, guztiaren %7,3. Ikus daitekeenez, ele bietan argitaratzeko irizpidea betetzen da maila handi batean.

Udaletan argitaratzen denaren erdia ele bietan argitaratzen da, eta euskara hutsezko argitalpenek ere badute ehuneko garrantzitsua: hain zuzen ere, %41,2.

#### 2.2.1.3. Publizitatea

Ele bietan %56,3 egiten da; euskaraz, %35,8; eta gaztelania hutsez, %7,9. Nabaria da erakunde gehienek publizitatea ele bietan egiteko irizpidea.

Euskararen idatzizko erabilera, arreta eta jendaurreko zerbitzuetan (%)

Erakunde motak	Hizkuntza paisaia			Argitalpenak			Publizitatea			Herritarrekiko idatzizko harremanak			Orokorra		
	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak
1. Udalak	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. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	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. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	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. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	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. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	50	0	50	0	0	100	2,5	0	97,5	54	20	26	26,6	5	68,4
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	0	5	95	0	10	90	0	0	100	15	15	70	3,8	7,5	88,7
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0	0	100	-	-	-	0	0	100	24	26	50	8	8,7	83,3
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	0	100	0	10	90	0	0	100	0	5	95	0	3,7	96,3
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	40	60	0	0	0	100	0	0	100	1	49	50	10,3	27,3	62,4
10. Uraren Euskal Agentzia	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. Haurreskolak Partzuergoa	100	0	0	0	0	100	0	0	100	45	5	50	36,3	1,3	62,4
12. Etxepare Euskal Institutua	100	0	0	0	0	100	0	0	100	50	0	50	37,5	0	62,5
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	0	0	100	0	0	100	0	0	100	5	31,7	63,3	1,3	7,9	90,8
<b>Batez bestekoa</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>

## 2.2.1.4. Herritarrekin idatzizko harremanak

Herritarrekiko idatzizko harremanak azpi adierazle hauetaz osatuta dago:

- Tramitazio telematikoa
- Herritarrei bidalitako idatziak
- Herritarrek euskaraz bidalitako idatziei emandako erantzunak.

### Herritarrekin idatzizko harremanak

Erakunde motak	Tramitazio telematikoa (%)			Herritarrei ofizioz bidalitako idatziak (%)			Herritarrek euskaraz bidalitako idatziei emandako erantzuna (%)			Orokorra (%)			Herritarrek erakundera bidalitako idatziak (%)	
	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz
1. Udalak	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. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	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. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	9	15	76	1	3	96	24,7	3,7	71,6	11,6	7,2	81,2	30,5	69,5
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomoak	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. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	-	-	-	8	40	52	100	0	0	54	20	26	22	78
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	0	0	100	0	40	60	45	5	50	15	15	70	45	55
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0	0	100	48	52	0	-	-	-	24	26	50	2	98
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	0	100	0	10	90	-	-	-	0	5	95	15	85
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	-	-	-	0	0	100	2	98	0	1	49	50	2	98
10. Uraren Euskal Agentzia	0	0	100	0	40	60	35	5	60	11,7	15	73,3	10	90
11. Haurreskolak Partzuergoa	90	10	0	0	0	100	-	-	-	45	5	50	60	40
12. Etxepare Euskal Institutua	-	-	-	50	0	50	-	-	-	50	0	50	65	35
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	15	85	0	0	10	90	0	0	100	5	31,7	63,3	20	80
<b>Batez bestekoa</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>

Herritarrekiko idatzizko harremanen batez bestekoari erreparatuta, herri administrazioek herritarrekin euskara hutsezko eta ele bietan izandako harremanen ehunekoa antzerakoa da, bi kasuetan %40 ingurukoa.

Tramitazio telematikoari dagokionez, eskainitako edukiak aztertuz gero, ele bietan egoten dira tramitazio telematiko gehienak, %57,9, eta euskara hutsez %15,7. Aipagarria da Haureskolak Partzuergoa, euskara hutsezko tramitazio telematiko %90ekoa duelako.

Udalen kasuan, nabarmen hobetu da aurreko plangintzaldiarekiko ele bietara egindako tramitazio telematikoaren ehunekoa: 2012an %23,41 eta 2015ean %56,1.

Herritarrei bidali zaizkien idatzien erdiak inguru, %48,1, ele bietan bidali dira; beste erdia, euskara hutsez eta gaztelania hutsez bidalitakoaren artean banatzen da, %27,2 eta %24,7 hurrenez hurren.

Udaletan, gero eta idatzi gehiago bidaltzen zaizkie herritarrei euskara hutsean: 2012an %28,7 zen eta gaur egun %31,2.

Foru aldundiak eta batzar nagusietan ele bietarako joera dago: 2012ko %91.6tik %96ra igaro baita.

Herritarrek erakundeei euskaraz bidalitako idatziei ematen zaien erantzunari dagokionez, ikus daiteke euskarazko erantzuna dela nagusi: %78,7, hain zuzen ere; ele bietan %17,3 ematen da erantzuna; eta gaztelaniaz, %4.

Herritarrek erakundera bidalitako idatzien datuak ikusita, esan daiteke herritarrek herri administrazioari bidaltzen dioten idatzien heren bat euskaraz bidaltzen dietela.

## 2.2.1.5. Web orriak eta sare sozialak

### Web orriak eta sare sozialak

Erakunde motak	Web orriaren euskararen presentzia (%)	Sare sozialetan euskararen presentzia (%)
1. Udalak	75,6	72,1
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	71,1	68,6
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	55	56,7
4. Eusko Jaurlaritzaren eta bere erakunde autonomiadunak	92,7	72,8
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	50	50
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	95	50
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	50	--
8. Lan Harremanen Kontseilua	90	--
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	100	1
10. Uraren Euskal Agentzia	40	100
11. Haureskolak Partzuergoa	100	--
12. Etxepare Euskal Institutua	100	100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	50	--
<b>Batez bestekoa</b>	<b>75,2</b>	<b>71,1</b>

Azkenik, web orri eta sare sozialei erreparatuko diegu. Web orriaren euskararen edukiaren batez bestekoa %75,2koa da. Hainbat erakundek %100ean bermatzen dute euskararen presentzia web orriaren. Sare sozialen kasuan, euskararen erabileraren batez bestekoa %71,1ekoa da.

## 2.2.2. Euskararen ahozko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan

Euskararen ahozko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan aztertzeko erabili diren azpi-adierazleak honakoak izan dira: *euskararen erabilera telefonozko harreran, leihatilako harreran, jendaurreko ekitaldietan, leihatilako elkarrizketetan eta telefonozko elkarrizketetan.*

### Euskararen ahozko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan

Erakunde motak	Harremana harreran (%)*			Orokorra	Harremana elkarrizketetan (%)		Orokorra
	Telefonozko harreran euskara	Leihatilako harreran euskara	Jendaurreko ekitaldietan euskara		Leihatilako elkarrizketetan euskara	Telefonozko elkarrizketetan euskara	
1. Udalak	76,6	68,5	65,7	70,3	78,2	78	78,1
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	77,7	73,6	59,1	70,1	85	78,2	81,6
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	49,8	52	47	49,6	85	87,5	86,3
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	64,5	67,2	37,7	56,5	77,8	76,7	77,2
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	86	89	30	68,3	100	81	90,5
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	60	45	70	58,3	40	50	45
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	40	40		40	100	40	70
8. Lan Harremanen Kontseilua	65	40	3	36	100	100	100
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	100	100	5	68,3	100	100	100
10. Uraren Euskal Agentzia	70	30	0	33,3	70	70	70
11. Haurreskolak Partzuergoa	100	100	10	70	100	100	100
12. Etxepare Euskal Institutua	100**	100	100	100	100	100	100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	90	60	20	56,7	100	90	95
<b>Batez bestekoa</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>

\*Harrera euskaraz: telefonozko harrera, jendaurreko harrera, erantzugailua eta bestelako arreta grabazioak, eta jendaurreko ekitaldiak.

\*\*%100ak esan nahi du komunikatu behar den guztia euskaraz ere egiten dela.

Jendaurreko ahozko arretari erreparatuta, herri administrazioak herritarrari harrera euskaraz egiten dio %69an. Oro har, ikus daiteke telefonozko eta leihatilako harreran euskara gehiago erabiltzen dela jendaurreko ekitaldietan baino.

Harrera egin ondoren, herritarra euskaraz zuzentzen zaionean herri administrazioari, herri administrazioak batez beste %78,7an errespetatzen du herritarraren euskaraz artatua izateko eskubidea. Hemen ere ez dago alde handirik elkarrizketa telefonoz ala aurrez aurrekoa izan.

Emaitzak erakundeka aztertuz gero, azpimarratzekoa da herritarrekin izandako elkarrizketetan (telefonoz zein leihatilan) euskarak izan duen bilakaera. Ikus dezagun erakunde hauetan izandako eboluzioa:

#### Herritarrekin telefonozko elkarrizketak

	2012	2015
Udalak	%48,13	%78
Kuadrilak, Mankomunitate eta Partzuergoak	%47,8	%78,2
Foru aldundiak eta batzar nagusietan	%36,67	%87,5

#### Herritarrekin elkarrizketak leihatilan

	2012	2015
Udalak	%48,49	%78,2
Kuadrilak, Mankomunitate eta Partzuergoak	%46,35	%85
Foru aldundiak eta batzar nagusietan	%47,5	%85

## 2.2.3. Elebideko kexen kopurua

### Elebiden jasotako kexak

Erakunde motak	Urtea		
	2013	2014	2015
1. Udalak	70	102	55
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	8	8	6
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	29	18	17
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	43	41	41
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	0	1	0
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	9	5	0
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0	0	0
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	0	0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	0	0	0
10. Uraren Euskal Agentzia	0	1	0
11. Haurreskolak Partzuergoa	0	0	0
12. Etxepare Euskal Institutua	0	0	0
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	0	0	0
<b>Guztira</b>	<b>159</b>	<b>176</b>	<b>119</b>

2015ean jasotako kexei dagokienez, kexa kopuru gutxiago jaso da: 119 guztira. Emaitzak erakundeka aztertzen baditugu, herritarrek harreman gehien duten guneetan jaso dira kexa gehienak, hau da: udal (55), Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomoetan (34) eta foru erakundeetan (17).

## 2.3. Erabilera lan hizkuntzan

Arlo hauek aztertuko ditugu atal honetan:

- 2.3.1 Euskaraz sortzen den dokumentazioa.
- 2.3.2 Lan bileretako ahozko erabilera.
- 2.3.3 Lan bileretako idatzizko erabilera.
- 2.3.4 Lan hizkuntzako erabilerari dagozkion beste adierazle batzuk.

## 2.3.1. Euskaraz sortzen den dokumentazioaren indizea

### Euskara sortze hizkuntza\*

Erakunde motak	Euskaraz sortutako idatziak (%)
1. Udalak	42
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	39,2
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	11,3
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	17,9
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	58
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	25
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	2
8. Lan Harremanen Kontseilua	2
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	5
10. Uraren Euskal Agentzia	1
11. Haurreskolak Partzuergoa	70
12. Etxepare Euskal Institutua	90
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	15
<b>Batez bestekoa</b>	<b>40</b>

\*Sortze hizkuntza baloratzeko, neurtu da idatzitako zenbat komunikazio sortu den jatorriz euskaraz:

- Idazki laburrak: e-mailak, oharra, jakinarazpenak, egiaztagirak, inprimakiak...
- Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak...

Herri administrazioan *euskaraz sortzen den dokumentazioari dagokionez*, oro har esan dezakegu sortzen diren bost dokumentutatik bi euskaraz sortzen direla, %40 hain zuzen ere. Udalak, kuadrillak, mankomunitateak eta partzuergoak batez besteko horren inguruan kokatzen dira.

*Euskaraz sortutako indizea hobetu egin da aurreko plangintzaldiarekiko, %36,64tik %40ra igo baita. Udaletako datua nabarmen hobetu da (2012ko %37,62tik %42ra) eta kuadrilla, mankomunitate eta partzuergoetan zertxobait ere bai (2012ko %38,71tik %39,2ra).*

### Euskara sortze hizkuntza

Erakunde motak	2012	2015
Udalak	%37,62	%42
Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	%38,71	%39,2
<b>Guztira</b>	<b>%36,64</b>	<b>%40</b>

## 2.3.2. Lan bileretako ahozko erabilera

### Lan bileretako ahozko erabilera

Erakunde motak	Euskara (%)
1. Udalak	53,5
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	51
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	32,3
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	23,5
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	10
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	20
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	2
8. Lan Harremanen Kontseilua	0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	5
10. Uraren Euskal Agentzia	40
11. Haurreskolak Partzuergoa	90
12. Etxepare Euskal Institutua	100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	50
<b>Batez bestekoa</b>	<b>51,3</b>

Jasotako datuen arabera, erakunde multzo hauetan batezbeste *lan bileretan* %51,3 egiten dute euskaraz. *IV. Plangintzaldiko ebaluazioarekin alderatuta, gora egin du, 2012an bileren %49,9 egin baitziren euskaraz.*

### 2.3.3. Lan bileretako idatzizko erabilera

Lan bileretako idatzizko erabilera\*

Erakunde motak	Euskara	Gaztelania	Ele biak
1. Udalak	37,5	29,9	32,6
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	28,3	30,3	41,4
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	4,8	12,5	82,7
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	18,9	53,8	27,3
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	12	5	83
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	0	25	75
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0	0	100
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	90	10
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	0	100	0
10. Uraren Euskal Agentzia	1	99	0
11. Haurreskolak Partzuergoa	80	20	0
12. Etxepare Euskal Institutua	100	0	0
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	0	25	75
<b>Batez bestekoa</b>	<b>34,6</b>	<b>30,8</b>	<b>34,6</b>

\*Honakoak dira neurtu diren lan bileretako idatzizko elementuak : deialdiak, gai ordenak, aktak...

Lan bileretako idatzizko erabileraren inguruan jasotako datuen arabera, dokumentuen bi heren pasatxotan ziurtatzen da euskararen erabilera: euskara hutsez %34,6 eta ele bietan %34,6.

### 2.3.4. Lan hizkuntzako erabilerari dagozkion beste adierazle batzuk

- 2.3.4.1 Idatzizko erabilera
- 2.3.4.2 Ahozko erabilera
- 2.3.4.3 Laneko prestakuntza
- 2.3.4.4 Intraneta eta programa informatikoak
- 2.3.4.5 Barruko hizkuntza paisaia

### 2.3.4.1. Idatzizko erabilera

#### Idatzizko erabilera lan hizkuntzan\* (%)

Erakunde motak	Euskara	Gaztelania	Ele biak
1. Udalak	40,8	36	23,2
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	34,6	32,9	32,5
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	5,2	28,8	66
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomoak	15,9	47,7	36,4
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	27	14,5	58,5
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	6	37,5	56,5
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	15	35	50
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	85	15
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	15	85	0
10. Uraren Euskal Agentzia	20,5	69,5	10
11. Haurreskolak Partzuergoa	90	10	0
12. Etxepare Euskal Institutua	100	0	0
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	15	47,5	37,5
<b>Batez bestekoa</b>	<b>38,3</b>	<b>36,2</b>	<b>25,5</b>

\*Idatzizko barne harremanetan dokumentu hauek neurtzen dira:

- Lan bileretako idatziak (deialdiak, gai ordenak, aktak...).

- Barne erabilerarako idatzizko komunikazioak (idazki laburrak: e-mailak, oharrak, jakinarazpenak, egiaztagirak, inprimakiak eta idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak...).

Idatzizko barne harreman ofizialetan euskara eta gaztelania, orokorrean, parekatuak dauden arren, erakunde motaka aztertuz gero, hainbat ezberdintasun antzematen dira. Euskara hutsean harreman gehien duten erakundeak Etxepare Euskal Institutua (%100) eta Haurreskolak Partzuergoa (%90) dira. Elebitasunak presentzia handia du Eusko Legebiltzarrean eta Arartekoan (%58,5), eta baita Euskal Herriko Unibertsitatean ere (%56,5).

IV. Plangintzaldiko datuekin alderatuta, ele bietako datuak gora egin du: %23,47tik %25,5era; eta gaztelaniakoa zertxobait jaitsi da; %37,22tik %36,2ra.

#### Idatzizko erabilera lan hizkuntzan

	2012	2015
Ele biak	%23,47	%25,5
Gaztelania	%37,22	%36,2

## 2.3.4.2. Ahozko erabilera

### Ahozko erabilera lan hizkuntzan

Erakunde motak	Lan bilerak (%)	Telefonoz (%)	Aurrez aurre (%)	Orokorra (%)
1. Udalak	53,5	55,3	53,2	54
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	51	51,1	52	51,4
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	32,3	44	34	36,8
4. Eusko Jaurjaritza eta bere erakunde autonomoak	23,5	35,2	32,8	30,5
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	10,0	49,0	32,0	30,3
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	20	35	30	28,3
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	2	10	10	7,3
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	25	15	13,3
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	5	10	10	8,3
10. Uraren Euskal Agentzia	40	40	55	45
11. Haurreskolak Partzuergoa	90	100	100	96,7
12. Etxepare Euskal Institutua	100	100	100	100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	50	65	65	60
<b>Batez bestekoa</b>	<b>51,3</b>	<b>53,7</b>	<b>51,8</b>	<b>52,3</b>

*Lan hizkuntzan*, euskararen erabileraren erdia pasatxo euskaraz egiten da (%52,3). Atalka aztertuta, telefonoz egiten da euskaraz gehien (%53,7).

Emaitzak erakunde motaka aztertuz gero, ahozko harremana euskara hutsean dute Etxepare Euskal Institutuak (%100) eta Haurreskolak Partzuergoak (%96,7). Aipatzekoak dira, baita ere, bai udalek (%54) eta kuadrillek, mankomunitate eta partzuergoek (%51,4) dituzten emaitzak.

### 2.3.4.3. Laneko prestakuntza

#### Laneko prestakuntza

Erakunde motak	Euskara (%)	Gaztelania (%)	Ele biak (%)
1. Udalak	27,2	66,8	6
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	33,9	54,8	11,3
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	24,7	73,7	1,6
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	15,2	80,5	4,3
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	0	75	25
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	15	80	5
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0	100	0
8. Lan Harremanen Kontseilua	7	93	0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	-	-	-
10. Uraren Euskal Agentzia	1	99	0
11. Haurreskolak Partzuergoa	98	2	0
12. Etxepare Euskal Institutua	-	-	-
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	0	100	0
<b>Batez bestekoa</b>	<b>27</b>	<b>66,8</b>	<b>6,2</b>

Laneko prestakuntzan, euskarazko ikastaroez gain, langileek jaso duten prestakuntzan erabilitako hizkuntzari buruzko datuak jaso dira. Euskaraz emandako prestakuntzaren batez bestekoa %27koa da.

Emaitzak erakunde motaka aztertuz gero, oso nabarmena da Haurreskolak Partzuergoko datua, prestakuntzan euskararen erabilera %98koa da eta.

*IV. Plangintzaldiko ebaluazioarekin alderatuz, prestakuntzan euskararen erabilera datua nabarmen hobetu da, 2012an euskararen erabilera %20,52koa zen.*

Udaletan, foru aldundietan eta batzar nagusietan areagotu egin da euskararen presentzia prestakuntzan, aurreko plangintzaldiarekiko: 2012an, udaletan, %17,7 eta foru aldundi eta batzar nagusietan, %7,45.

#### 2.3.4.4. Aplikazio eta programa informatikoak

##### Aplikazio eta programa informatikoak

Erakunde motak	Euskaraz (%)
1. Udalak	44,7
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	32,8
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	52,8
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	70
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	75
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	80
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0
8. Lan Harremanen Kontseilua	0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	30
10. Uraren Euskal Agentzia	66
11. Haurreskolak Partzuergoa	0
12. Etxepare Euskal Institutua	90
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	25
<b>Batez bestekoa</b>	<b>44,1</b>

Herri administrazioan dauden aplikazio eta programa informatikoen ia erdiak, %44,1, euskaraz daude. Euskaraz aplikazio eta programa informatiko gehien dituzten herri erakundeak %70etik %90erako tartean daude; Etxepare institutua (%90), edo Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak (%70).

IV. Plangintzaldiarekiko datua nabarmen hobetu da, 2012an %34,86koa baitzen.

### 2.3.4.5. Barruko hizkuntza paisaia

Aztertuko dugun hurrengo adierazle multzoa Barruko Hizkuntza Paisaia izango da. Atal honetan iragarki taulak, tresneria eta paper gauzei buruzko datuak jaso dira.

#### Barruko hizkuntza paisaia

Erakunde motak	Euskara (%)	Gaztelania (%)	Ele biak (%)
1. Udalak	27,1	35,3	37,6
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	22	38,8	39,2
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	4,7	28,2	67,1
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	1	30	70
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	0	30	70
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	1,7	11,8	86,5
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	26,7	73,3	0
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	25	75
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	0	33,3	66,7
10. Uraren Euskal Agentzia	0	32,5	67,5
11. Haurreskolak Partzuergoa	66,7	16,7	16,6
12. Etxepare Euskal Institutua	100	0	0
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	0	33,3	66,7
<b>Batez bestekoa</b>	<b>24,8</b>	<b>35,4</b>	<b>39,8</b>

Adierazlearen datu orokorrak kontuan hartuta, herri erakundeetako barruko paisaian elebitasuna erabiltzen da gehien (%39,8); gero gaztelania (%35,4); eta, azkenik, euskara (%24,8).

Erakundeei erreparatuta, aipatzekoa da Etxepare Institutuko datua (%100 euskaraz). Ele bietan duten erakundeen artean, Euskal Herriko Unibertsitatea (%86,5), Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak eta Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa (%70) daude.

## 2.4. Erabilera herri administrazioen arteko harremanetan

Herri administrazioen arteko harremanetan arlo hauek aztertuko ditugu:

- 2.4.1 Ahozko erabilera
- 2.4.2 Idatzizko erabilera

### Euskararen erabilera herri administrazioen arteko harremanetan

Erakunde motak	Idatzizko erabilera(%)			Ahozko erabilera
	Euskara	Gaztelania	Ele biak	Euskara (%)
1. Udalak	53,6	21,2	25,2	50,1
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	47	20,8	32,2	46,3
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	5,8	10,7	83,5	38
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	26,1	30,3	43,6	32,5
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	68	4,5	27,5	40,5
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	15	6,7	78,3	30
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0	0	100	12,5
8. Lan Harremanen Kontseilua	1	59	40	5
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	5	95	0	5
10. Uraren Euskal Agentzia	2,5	50	47,5	35
11. Haurreskolak Partzuergoa	0	0	100	80
12. Etxepare Euskal Institutua	35	0	65	70
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	0	3,3	96,7	27,5
<b>Batez bestekoa</b>	<b>49,8</b>	<b>21,1</b>	<b>29,1</b>	<b>48,3</b>

Administrazioen arteko ahozko harremanei dagokienez eta batez besteko datuei erreparatuta, argi esan daiteke herri administrazioen arteko ahozko harremanen erdiak inguru euskaraz direla (%48,3). Taulari erreparatuta, nabarmenki ikus dezakegu herri administrazioen artean, multzo desberdinak egin daitezkeela administrazioen arteko ahozko harremanetan, euskararen erabilaren arabera: baina batzuek euskarazko harreman gutxi dute beste administrazioekin; ondoren beste talde batean multzokatu ditzakegu euskarazko harremanak herena eta bi herenen artean dituztenak; eta azkenik, nagusiki euskarazko harremanak dituzten gutxi batzuk.

Administrazioen arteko idatzizko harremanei begiratuta, batez bestekoaren arabera, idatzizko harremanen erdiak euskara hutsez egiten dira (%49,8); ele bietan %29,1; eta gaztelania hutsez, %21,1.

Administrazioen arteko idatzizko harremanak kontuan hartuta, herri erakundeak horrela multzokatu ditzakegu: nagusiki harremana ele bietan egiteko irizpidea dutenak; elebitasuna gaindituz, euskara hutsezko idatzizko harremanak izateko pausuak eman dituztenak neurri txikiagoan edo handiagoan; eta gaztelaniazko idatzizko harremanari oraindik ere nagusitasuna ematen diotenak.

## 2.4.1. Administrazioen arteko harremanetan ahozko erabilera

Administrazioen arteko ahozko harremanetan euskara zenbatekoa den jakiteko, telefonozko harremanak eta lan bileretako erabilera hartu dira kontuan.

### Administrazioen arteko harremanetan ahozko erabilera

Erakunde motak	Telefonoz (%)	Lan bilerak (%)	Orokorra (%)
1. Udalak	51,2	49	50,1
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	49,6	43	46,3
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	39	37	38
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	40,3	24,7	32,5
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	71	10	40,5
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	35	25	30
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	15	10	12,5
8. Lan Harremanen Kontseilua	5	5	5
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	10	0	5
10. Uraren Euskal Agentzia	45	25	35
11. Haurreskolak Partzuergoa	80	80	80
12. Etxepare Euskal Institutua	70	70	70
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	30	25	27,5
<b>Batez bestekoa</b>	<b>50,1</b>	<b>46,5</b>	<b>48,3</b>

Jasotako datuen arabera, erakunde multzo hauetan batez beste *administrazioekin telefonoz* euskaraz %50,1 egiten da. Herri erakunde gehienak ehuneko horren inguruan kokatzen dira.

*Lan bileretan* ere, antzeko batez bestekoa jaso da, %46,5 euskaraz izaten baitira.

## 2.4.2. Administrazioen arteko harremanetan idatzizko erabilera

Jarraian atal hauek aztertuko ditugu:

- Beste administrazioei igorritako idatziak
- Lan bileretako idatzizko dokumentuak
- Euskarazko komunikazioei emandako erantzuna
- Administrazioa harremanetan jartzen denean

### Administrazioen arteko harremanetan idatzizko erabilera

Sailak eta erakunde autonomiadunak	Beste administrazioei igorritako idatziak (%)			Lan bileretako idatzizko dokumentuak (%)			Euskaraz jasotako komunikazioei emandako erantzuna (%)			Orokorra (%)			Beste administrazio bat denean harremanetan jartzen dena (%)		
	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak
1. Udalak	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
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	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
3. Foru Erakundeak eta Batzar Nagusiak	5	2,8	92,3	4,3	28,8	67	8	0,7	91,3	5,8	10,7	83,5	10	5	85
4. Eusko Jauriaritza eta bere erakunde autonomoak	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
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	36	9	55	-	-	-	100	0	0	68	4,5	27,5	58	26	16
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	0	10	90	0	10	90	45	0	55	15	6,7	78,3	5	0	95
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0	0	100	-	-	-	0	0	100	0	0	100	55	45	0
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	30	70	2	88	10	-	-	-	1	59	40	0	70	30
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	5	95	0	-	-	-	-	-	-	5	95	0	5	95	0
10. Uraren Euskal Agentzia	5	30	65	0	70	30	-	-	-	2,5	50	47,5	8	30	62
11. Haurreskolak Partzuergoa	0	0	100	0	0	100	-	-	-	0	0	100	95	5	0
12. Etxepare Euskal Institutua	40	0	60	30	0	70	-	-	-	35	0	65	0	0	100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal A.	0	10	90	0	0	100	0	0	100	0	3,3	96,7	10	20	70
<b>Batez bestekoa</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>

Jaso diren datuen arabera, beste administrazioei igorritako idatzietan, herena baino pixka bat gehiago ele bietan bidaltzen dira (%37,6); beste heren bat euskara hutsez (%32,5); eta gaztelania hutsez %29,9.

#### Beste administrazioei igorritako idatziak

	2012	2015
Euskaraz	%27,79	%32,5
Gaztelera	%32,26	%29,9
Ele bietan	%39,95	%37,6

IV. Plangintzaldiko datuekin alderatuta, igo egin da euskaraz igorritako idazkien portzentajea, eta jaitsi gaztelaniaz igorritakoena.

Administrazioen arteko lan bileretako idatzizko dokumentuei dagokionez, ia maila berean erabiltzen dira euskara hutsez (%35,3), ele bietan (%34,5) eta gaztelania hutsez (%30,2). Joera hori batez ere udaletan gertatzen da, eta kuadrilletan, mankomunitateetan eta partzuergoetan.

Batez bestekoari erreparatuta, eta herri administrazioan euskaraz jasotako idatziei ematen zaien erantzunari dagokionez, euskarazko erantzuna alde handiz nagusitzen da (%81,6).

Beste administrazioen eskaerari dagokionez, hau da, beste administrazioak harremanetan jartzeko erabiltzen duten hizkuntzari dagokionez, gehienetan ele bietako ereduak aukeratzen da (%49,2).

#### Administrazioen harreman hizkuntza

	2012	2015
Euskaraz	%13,15	%26,2

IV. Plangintzaldiko datuekiko euskararen erabilera nabarmen igo da, datua ia bikoiztuz.

## 2.5. Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea

Atal honetan erakundeko ordezkariak erabilera planetako batzordeetan izan duten asistentzia datuak aztertuko ditugu.

**Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea**

Erakunde motak	Asistentzia (%)
1. Udalak	80,6
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	75,7
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	90
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	77,8
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	80
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	95
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	12
8. Lan Harremanen Kontseilua	-
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	-
10. Uraren Euskal Agentzia	-
11. Haurreskolak Partzuergoa	100
12. Etxepare Euskal Institutua	100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	
<b>Batez bestekoa</b>	<b>80,4</b>

*Erakunde ordezkariak erabilera planetako batzordeetan izan duten batez besteko asistentzia %80,4koa da. Honetan gehien nabarmentzen direnak hauek dira: Haurreskolak Partzuergoa (%100), Etxepare Euskal Institutua (%100), Euskal Herriko Unibertsitatea (%95) eta foru aldundi eta batzar nagusiak (%90).*

## 2.6. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

Hizkuntza irizpideei dagokienez, honakoak neurtu dira: administrazioetan irizpideak zehaztuta dauden, irizpideen jarraipenik egiten den eta zein den hizkuntza irizpideen betetze maila.

**Hizkuntza irizpideak**

Erakunde motak	Hizkuntza irizpideak zehaztuta	Hizkuntza irizpideak zehaztuta (%)
1. Udalak	171	%68
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	14	%26
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	6	%100
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	15	%100
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	1	%100
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	1	%100
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	1	%100
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	%0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	0	%0
10. Uraren Euskal Agentzia	0	%0
11. Haurreskolak Partzuergoa	1	%100
12. Etxepare Euskal Institutua	1	%100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	0	%0
<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>%61</b>

Ikus daitekeenez, 211 erakundek adierazi dute *hizkuntza irizpideak* zehaztuta dituztela.

Nabarmentzekoa da hainbat erakundetan %100ean betetzen direla hizkuntza irizpideak: foru aldundiak eta batzar nagusiak; Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak; Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa; Euskal Herriko Unibertsitatea; Herri Kontuen Euskal Epaitegia; Haurreskolak Partzuergoa eta Etxepare Euskal Institutua.

## 2.7. Langile eta erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna

Atal honetan herri administrazioetako langileen hizkuntza eskakizunen betetze maila eta erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna aztertuko ditugu.

### 2.7.1. Hizkuntza eskakizunen betetze maila

Edukiak hobeto ulertzen laguntzeko, hainbat kontzepturen inguruko azalpena emango dugu labur-labur:

- *Hizkuntza eskakizuna (HE)*: hizkuntza eskakizunak lanpostua betetzeko eta bertan lan egiteko beharrezkoa den euskarazko hizkuntzari buruzko gaitasun maila zehazten du, Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legearen 97.2 artikulua adierazten duen bezala. Lau dira lanpostuei izendatu zaizkien hizkuntza eskakizunak: 1. HE, 2. HE, 3. HE eta 4. HE (86/1997 Dekretuaren 13.2 artikuluan arautzen da).
- *Derrigortasun data (DD)*: derrigortasun datak zehazten du lanpostu bati ezarritako hizkuntza eskakizuna noiztik aurrera bete behar den, hots, aginduzkoa izaten noiz hasten den.
- Derrigortasun data igarotakoan, lanpostu hori betetzeko ezinbestekoa izango da lanpostu horri dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatua izatea.
- *Derrigortasun indizea (DI)*: apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak 11. artikuluan xedatzen duenaren arabera, Plangintzaldi bakoitzean nahitaez bete beharreko indizeak zehaztuko du erakunde bakoitzean zenbat lanposturi esleituko zaion derrigortasun data. Indize hori finkatzeko, herri administrazio bakoitzari dagokion jarduera esparruko egoera soziolinguistikoa hartzen da kontuan (udalen kasuan udalerria izango da jarduera esparrua, foru aldundienean, berriz, lurralde historikoa...). Horretarako, «euskaldunak+(ia euskaldunak/2)» formula erabili behar da, eta Plangintzaldi bakoitza hasten denerako indarrean dagoen Errolda edo Biztanleria eta Etxebizitza Estatistikan jasotako azken datuak erabiliko dira.

Derrigortasun indizearen arabera, erakundeak lau multzotan sailkatu dira: %0-25, %25-45, %45-70 eta %70-100. Sailkapen hori 86/1997 Dekretuko 17. artikuluan arautzen da, eta multzo bakoitzean kokaturiko erakundeek lortu beharreko gutxieneko helburuak ezartzen ditu.

Dokumentu honetako gainerako ataletan ez bezala, hizkuntza eskakizunen betetze maila aztertze-ko garaian erabili diren datuak HPSk V. Plangintzaldiaren ebaluazioa dela-eta burutu duen lanpostu zerrenden eguneraketatik atera dira. Datu horiek derrigortasun data ezarria eta ezarri gabe duten lanpostuei dagozkie.

## 2.7.2. Guztira egiaztatutako hizkuntza eskakizunak

Datuak arlo hauen arabera aztertuko ditugu:

- Derrigortasun data ezarria izanik, lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatua duten langileak (titularrak<sup>4</sup> nahiz okupatzaileak<sup>5</sup>).
- Derrigortasun data ezarri gabe, egiaztapenen bat lortu duten langileak (titularrak nahiz okupatzaileak).
- Lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta izan ez arren, hizkuntza eskakizun baxuagoren bat egiaztatua duten langileak (titularrak nahiz okupatzaileak).
- Hizkuntza eskakizunik egiaztatu ez duten langileak (titularrak nahiz okupatzaileak).
- Adinagatik salbuesteko aukera duten titularren kopurua.

<sup>4</sup>Titular deitzen zaio lanpostuaren jabea den langileari.

<sup>5</sup>Okupatzaile deitzen zaio lanpostuaren jabea ez den langileari..

### Lanpostuaren hizkuntza eskakizunen betetze-maila orokorra

Erakunde mota	Lanpostuak guztira	Hutsik edo inf. gabe	Egiaztatutako hizkuntza eskakizunak							
			Lanpostuaren HE egiaztatuta		Baxuagoren bat egiaztatuta		Ezer egiaztatu gabe		Salbuesteko egoeran	
			kop	%	kop	%	kop	%	kop	%
1. Udalak	17503	1556	8945	56,0	1417	8,8	5074	31,8	511	3,2
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	893	57	483	57,7	62	7,4	247	29,5	44	5,2
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	8104	463	4623	60,5	618	8	1740	22,7	660	8,6
4. Eusko Jaurlaritzaren eta bere erakunde autonomiadunak	7676	596	3847	54,3	774	10,9	2083	29,4	376	5,3
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	146	6	93	66,4	13	9,2	16	11,4	18	12,8
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	1547	24	1053	69,1	117	7,6	250	16,4	103	6,7
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	81	8	31	42,4	16	21,9	24	32,8	2	2,7
8. Lan Harremanen Kontseilua	16	2	9	64,2	2	14,2	3	21,4	0	0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	16	2	7	50	5	35,7	2	14,2	0	0
10. Etxepare Euskal Institutua	8	0	8	100	0	-	0	0	0	0
11. Garapenerako Lankidetzaren euskal agentzia	16	0	9	56,2	6	37,5	1	6,2	0	0
12. Haurreskolak Partzuergoa	1538	0	1532	99,6	3	0,2	2	0,1	1	0
<b>Guztira</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>

Goiko taulan erakundearen egiaztapen maila orokorra ikus daiteke. Horretarako, lanpostu guztiak hartu dira kontuan, bai derrigortasun data dutenak, bai derrigortasun datarik ez dutenak.

Taulan ikus daitekeenez, lanpostu guztien %59,2an egiaztatuta dago lanpostuko hizkuntza eskakizuna. Hau da, lanpostu horietan diharduten langileek (20.640 langilek) egiaztatuta dute dagoeneko lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna (betetze maila hori kalkulatzeko, ez dira kontuan hartu hutsik dauden edo informaziorik ez duten lanpostuak, eta Uraren Euskal Agentziaren daturik ez da aintzat hartu, ebaluazioaren datu-bilketa egiteko garaian lanpostu zerrenda ez baitzegoen indarrean). Horrez gain, beste 3.033 lanpostutan diharduten langileek baxuagoren bat dute egiaztatuta.

Beraz, lanpostuko hizkuntza eskakizuna egiaztatu dutenak eta dagokiena baino baxuagoren bat dutenak kontuan hartzen baditugu, esan daiteke, guztira, % 67,97k dutela neurri batean edo bestean euskaraz lan egiteko gaitasuna.

Emaitzak erakunde motaren arabera aztertuz gero, %50etik goragoko emaitzak daude mota guztietan, eta Etxepare Institutuan eta Haurreskolak Partzuergoan lanpostuen %100ek dute egiaztatua dagokien hizkuntza eskakizuna.

### Hizkuntza eskakizunen arabera azterketa

HE	Lanpostuak guztira	Hutsik edo inf. gabe	Egiaztatutako hizkuntza eskakizunak							
			Lanpostuaren HE egiaztatuta		Baxuagoren bat egiaztatuta		Ezer egiaztatu gabe		Salbuetsita	
			kop	%	kop	%	kop	%	kop	%
1 HE	5591	467	2294	44,7	0	0,	2691	52,5	139	2,7
2 HE	16330	1165	9029	59,5	919	6	4525	29,8	692	4,5
3 HE	12663	849	7841	66,3	1432	12,1	1828	15,4	713	6,
4 HE	2960	233	1476	54,1	682	25	395	14,4	174	6,3
<b>Guztira</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>

Lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna %50 etik gora egiaztatua duten lanpostuaren titular edo okupatzaile gehienak 2., 3. eta 4. hizkuntza eskakizunekoak dira.

#### 2.7.2.1. Derrigorrezko data ezarria duten lanpostuak

Datuak arlo hauen arabera aztertuko ditugu:

- Derrigortasun data ezarria izanik, lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatua duten langile titularrak edo okupatzaileak.
- Lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna izan ez arren, hizkuntza eskakizun baxuagoren bat egiaztatua duten titularrak edo okupatzaileak.
- Hizkuntza eskakizunik egiaztatu ez duten langile titularrak edo okupatzaileak.
- Adinagatik salbuesteko aukera duten titularren kopurua zehazten da.

2015ean, guztira, 23.439 lanpostutan dago ezarrita derrigortasun data. IV. Plangintzaldikoarekin alderatuta, 3.682 lanpostu gehiagok dute derrigortasun data ezarrita, alegia, %18,6 gehiago.

Ondorengo taulan ikus daiteke derrigortasun data duten lanpostuen egiaztatze maila:

### Derrigorotasun data daukaten lanpostuetako betetze-maila

Erakunde motak	Lanpostuak guztira	Derrigorrezko data duten lanpostuak									
		Hutsik edo inf. gabe		Lanpostuaren HE egiaztatuta		Baxuagoren bat egiaztatuta		Ezer egiaztatu gabe		Salbuetsita	
	kop	kop	%	kop	%	kop	%	kop	%	kop	%
1. Udalak	10138	780	7,6	7416	79,2	684	7,3	744	7,9	514	5,4
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	487	34	6,9	350	77,2	24	5,3	35	7,7	44	9,7
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	5727	343	5,9	4144	76,9	321	5,9	259	4,8	660	12,2
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	4.346	346	7,9	3.173	79,3	206	5,1	245	6,1	376	9,4
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	105	1	0,9	75	72,1	6	5,7	5	4,8	18	17,3
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	1031	15	1,4	850	83,6	23	2,2	40	3,9	103	10,1
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	37	5	13,5	25	78,1	4	12,5	1	3,1	2	6,2
8. Lan Harremanen Kontseilua	8	1	12,5	7	100	0	0	0	0	0	0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	7	1	14,2	5	83,3	1	16,6	0	0	0	0
10. Etxepare Euskal Institutua	8	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0
11. Garapenerako Lankidetzaren euskal agentzia	7	0	0	6	85,7	1	14,2	0	0	0	0
12. Haurreskolak Partzuergoa	1538	0	0	1532	99,6	3	0,2	2	0,1	1	0
<b>Guztira</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>

Derrigorrezko data duten lanpostuen %80,2an egiaztatuta dago lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna eta beste %5,8tan baxuagoren bat dago egiaztatuta.

Erakundeka aztertzen badugu, gehienek %80 inguruko betetze maila dute. Lan Harremanen Kontseiluan, Etxepare Institutuan eta Haurreskola Partzuergoan lanpostuen %100ek dute egiaztatuta dagokien hizkuntza eskakizuna.

Hizkuntza eskakizunaren arabera aztertuta:

### Derrigortasun data daukaten lanpostuak Hizkuntza eskakizunen arabera azterketa

HE	Lanpostuak guztira	Derrigorrezko data duten lanpostuak									
		Hutsik edo inf. gabe		Lanpostuaren HE egiaztatuta		Baxuagoren bat egiaztatuta		Ezer egiaztatuta gabe		Salbuetsita	
		kop	%	kop	%	kop	%	kop	%	kop	%
1 HE	2153	135	6,27	1521	75,37	0	0,00	358	17,74	139	6,89
2 HE	10399	692	6,65	8011	82,53	337	3,47	667	6,87	692	7,13
3 HE	9437	590	6,25	7278	82,27	595	6,73	261	2,95	713	8,06
4 HE	1450	109	7,52	781	58,24	341	25,43	45	3,36	174	12,98
<b>Guztira</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>

### 2.7.2.2. Derrigortasun datarik ez duten lanpostuak

Ondoren, derrigortasun datarik ez duten lanpostuetako egiaztatze maila aztertuko dugu.

### Derrigortasun data ez daukaten lanpostuak Hizkuntza eskakizunen arabera azterketa

Erakunde motak	Lanpostuak guztira	Derrigortasun datarik ez duten lanpostuak							
		Hutsik edo inf. gabe		Lanpostuaren HE egiaztatuta		Baxuagoren bat egiaztatuta		Ezer egiaztatuta gabe	
		kop	%	kop	%	kop	%	kop	%
1. Udalak	7365	776	10,5	1529	23,2	733	11,1	4327	65,6
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	406	23	5,6	133	34,7	38	9,9	212	55,3
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	2377	120	5	479	21,2	297	13,1	1481	65,6
4. Eusko Jaurilaritza eta bere erakunde autonomiadunak	3330	250	7,5	674	21,8	568	18,4	1838	59,6
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	41	5	12,2	18	50	7	19,4	11	30,5
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	516	9	1,7	203	40	94	18,5	210	41,4
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	44	3	6,8	6	14,6	12	29,2	23	56,1
8. Lan Harremanen Kontseilua	8	1	12,5	2	28,5	2	28,5	3	42,8
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	9	1	11,1	2	25	4	50	2	25
10. Etxepare Euskal Institutua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	9	0	%0	3	33,3	5	55,5	1	11,1
12. Haurreskolak Partzuergoa	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>Guztira</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>

Derrigorrezko datarik ez duten lanpostuen %23,6an egiaztatuta dago lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna. Eta, horrez gain, beste %13,6an ere baxuagoren bat dago egiaztatuta.

### 2.7.3. Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna

#### Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna

Erakunde motak	Lan egiteko gai (%)	Euskara ere erabiltzen du lanean (%)
1. Udalak	65,2	54
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	69,1	52,5
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	63,5	39,4
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	69,9	44,3
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	46	35
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	80	45
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	15	0
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	20	2
10. Uraren Euskal Agentzia	50	20
11. Haurreskolak Partzuergoa	100	100
12. Etxepare Euskal Institutua	100	100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	50	5
<b>Batez bestekoa</b>	<b>65,3</b>	<b>52,8</b>

Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasunari erreparatuta, %65,3k euskaraz lan egiteko gaitasuna dute. IV. Plangintzaldiarekin alderatuta, ordezkarien lan egiteko gaitasuna nabarmen hobetu da, 2012an %56,4koa zen eta.

#### Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna

	2012	2015
Lan egiteko gai	%56,4	%65,3

Gaitasunetik haratago, euskaraz lan egiten duten ordezkarien ehunekoari erreparatuta, herri erakundeetan ordezkari guztien erdiek euskaraz lan egiten dute: %52,8k, hain zuzen ere.

## 2.8. Langile eta erakunde ordezkarien balorazioa eta parte hartzea, erabilera planarekiko

Atal hau bi zatitan aztertuko dugu:

- 2.8.1 Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko
- 2.8.2 Langile eta erakunde-ordezkarien asistentzia eta parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan

### 2.8.1. Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko

Erabilera planarekiko balorazioa (%)

Erakunde motak	Oso ona	Ona	Erdizkakoa	Txarra	Oso txarra	Ez daki / ez du ulertzen
1. Udalak	10,9	32,6	13,7	1,5	0,1	41,2
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	13,1	26,3	15	0,8	0	44,8
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	5	10	3,2	0,6	0	81,2
4. Eusko Jaurlaritzaren eta bere erakunde autonomiadunak	11,2	42,6	19,5	2,6	0,2	23,9
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	11	58	22	4	5	0
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	25	20	15	20	10	10
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	0	0	30	30	0	40
8. Lan Harremanen Kontseilua	0	0	0	0	0	100
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	15	16	15	17	17	20
10. Uraren Euskal Agentzia	0	0	0	0	0	100
11. Haurreskolak Partzuergoa	0	100	0	0	0	0
12. Etxepare Euskal Institutua	100	0	0	0	0	0
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	0	0	0	0	0	100
<b>Batez bestekoa</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>

Jasotako datuen arabera, planarekiko balorazio ona nagusitzen da. Batez bestekoari erreparatuta, balorazio oso ona edota ona eman dutenak %11,3 eta %31,4 dira, hurrenez hurren. Balorazio txarra edota oso txarra egiten dutenak ez dira %2ra ere iristen. Dena den, ez daki/ez du ulertzen %41,7k erantzuten dute; hau da, langile eta erakundeko ordezkari askok ez dute planarekiko baloraziorik egin.

## 2.8.2. Langile eta erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan

### Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea

Erakunde motak	Asistentzia (%)	Parte hartzea (%)
1. Udalak	80,6	45,5
2. Kuadrillak, mankomunitate eta partzuergoak	75,7	26,7
3. Foru aldundiak eta batzar nagusiak	90	28
4. Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak	77,8	78,5
5. Eusko Legebiltzarra eta Arartekoa	80	15
6. Euskal Herriko Unibertsitatea	95	50
7. Herri Kontuen Euskal Epaitegia	12	0
8. Lan Harremanen Kontseilua	-	0
9. Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	-	0
10. Uraren Euskal Agentzia	-	0
11. Haurreskolak Partzuergoa	100	75
12. Etxepare Euskal Institutua	100	100
13. Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia	-	0
<b>Batez bestekoa</b>	<b>80,4</b>	<b>43,5</b>

Erabilera planetako ekimenetan erakunde ordezkarien asistentziari dagokionez, lehen ikusi dugun bezala, asistentzia maila ona lortu dela esan daiteke, %80,4koa. Jasotako datuen arabera, salbuespenak salbuespen, erakunde gehienetan asistentzia maila %75etik gorakoa da.

Erabilera planeko ekimenetan langile eta ordezkarien parte hartze aktiboari erreparatuta, batez beste %43,5eko parte hartze datua jaso da. Udaletan eta beren erakunde autonomiadunetan jasotako datua batez bestekoaren antzerakoa da; beste erakunde gehienetan handiagoa da datuen dispersioa, parte hartze altuak eta txikiak, biak, jaso baitira.

## 2.9. Herri Administrazioiko emaitza kualitatiboak

### 2.9.1. Euskararen erabilera zerbitzu hizkuntzan

#### 2.9.1.1. Indarguneak

- 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 kontratazeko hizkuntza-betebeharren ordenantza onartua eta aplikatzen hasia dago.
- Zuzendaria liderra da, agintari politikoek lidergoa garatzen dute.

#### 2.9.1.2. Ahulguneak

- 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 sistematikorik. Ematen diren datuak ez dira asmatuak, sailez sail batutakoak dira, baina aurrerantzean datuak modu sistematikoan 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.
- Kontratatutako 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. Euskararen erabilera lan hizkuntzan

### 2.9.2.1. Indarguneak

- 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 hastea (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. Ahuleziak

- 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 soziolinguistikoen gaineko ezjakintasuna eta jarrera ezkorra.
- Euskararen erabilera eraginkortasunaren aurkako kontua delako ustea.

### 2.9.3. Administrazioen arteko harremanak

#### 2.9.3.1. Indarguneak

- 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 ahozko harremanak euskaraz gauzatzen dira, hartzaileak hala eskatuz gero.

### 2.9.3.2. Ahuleziak

- 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 gaztelera funtzionatzen jarraitzea.
- Neurri haundi batean sortze hizkuntza gaztelera da, eta oraindik ere asko jotzen da itzulpena.
- 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 gaztelera funtzionatzen dira.
- Langile guztiek ez dituzte irizpideak berenganatuta.
- Euskararen erabileraren kontrako jarrerak ere izan badira.

### 2.9.4. Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea

#### 2.9.4.1. Indarguneak

- Euskararen aldeko jarrera duten ordezkariak eragin biderkatzailea dute langileengan; eurak dira askogatik "eredurik" onena eta eraginkorra. Ordezkariak normaltasunez jarduten dute euskaraz.
- Zinegotziak 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. Ahuleziak

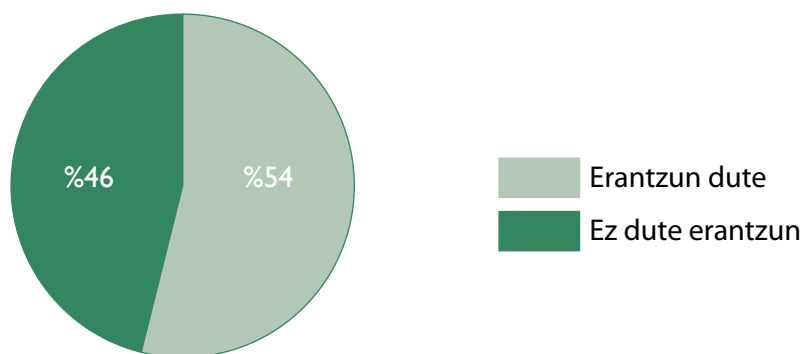
- Herri txikietan ordezkari politiko gehienak ez daude liberatuta, eta nahikoa lan izaten dute euskararen normalizazioz kanpoko kontuekin.
- EHko hedabideen aurreko edo ekitaldi publikoetako hizkuntzaren erabileran eredugarri izateko bidea urratu badugu ere, oraindik orain badaude gabeziak euskara hutsez 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. Sozietate publiko eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoetako ebaluazioa

Sozietate publiko eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoetan batetik, eta herri administrazio eta erakundeetan bestetik, prozesu eta metodologia berbera erabili da V. Plangintzaldiko tarteko ebaluazioa egiteko; bietan galdetegiak erabili dira baina, sozietate publikoetan, aurreko Plangintzaldian bezala, erakunde haietara egokitutako galdetegiak erabili da eta Erreferentzia Marko Estandarraren (EME) arabera galdetegiak izatea erabaki da. Izan ere, EME da BIKAINek, euskararen kalitate ziurtagiriak, oinarrian duen markoa eta Hizkuntza Politika Sailburuordetzak bultzatu nahi duena erakundeetan.

Galdetegi Euskal Autonomia Erkidegoko 202 sozietate publikori helarazi zaie. Horietatik guztietatik, 110 erantzun jaso dira: % 54,45.

Jasotako erantzunen kopuru zehatza ikus daiteke ondorengo grafikoan:



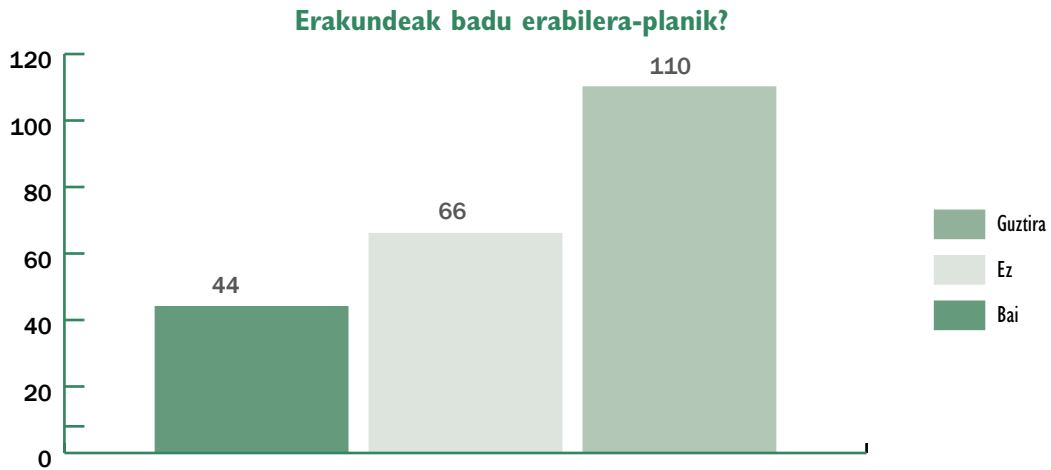
Jasotako erantzunak aurreko plangintzaldiarekiko:

	2012	2015
Jasotako erantzun kopurua	83	110

Aurreko Plangintzaldiaren aldean, 27 erantzun gehiago jaso dira (%35 gehiago), aurreko plangintzaldian 83 erantzun jaso ziren eta.

### 3.1. Erabilera planen informazioa

Galdetegiko lehen galdera euskara normalizatzeko planei buruzkoa izan da. Jakin nahi izan da, alegia, erakundeek ba ote duten euskara normalizatzeko nolabaiteko plangintzarik.



Aurreko grafikoan ikus daitekeenez, jasotako datuen arabera, 44 erakundek dute erabilera plana eta 66 erakundek oraindik ez dute. Hizkuntza Politika Sailburuordetza azken erakunde hauekin harremanetan dago beharrezko laguntza emateko erabilera plana izan dezaten.

#### Erabilera planak

	2012	2015
Badute erabilera plana	20	44

IV. Plangintzaldiko datuen aldean, erabilera planen kopurua bikoiztu egin da: 2012an 20 erabilera plan zeuden eta orain 44.

### 3.2. Erabilera zerbitzu hizkuntzan

Sozietate publikoetako zerbitzu hizkuntzan elementu hauek aztertu ditugu:

- Hizkuntza paisaia eta irudi korporatiboa
- Harrera
- Bezero/herritarrekin erabilera

#### 3.2.1. Hizkuntza paisaia

Esparru hau zazpi ataletan banatuta dago:

- Kanpo errotulazio finkoa
- Kanpo errotulazio aldakorra
- Harrera-lekuko errotulazio aldakorra
- Harrera-lekuko errotulazio finkoa

- Errotulazio finkoa osagai higikorretan
- Webgunea eta gizarte sareak
- Marketin eta publizitatea

Hizkuntza paisaiako emaitza orokorrak hauek dira:

#### Hizkuntza paisaia

Euskararen erabilera	Kanpo errotulazio finkoa (%)	Kanpo errotulazio aldakorra (%)	Harrera lekuko errotulazio finkoa (%)	Harrera lekuko errotulazio aldakorra (%)	Errotulazio finkoa osagai higikorretan (%)	Webgunea eta gizarte sareak (%)	Marketin eta publizitatea (%)
Nagusiki gaztelaniaz	5,2	7,2	7,4	5,4	1,8	8,1	11,9
Erdiak euskaraz	7,4	6,3	7	4,8	1,8	5,2	5,4
Nagusiki euskaraz	67,3	66,7	61,3	67	26,7	61,5	63,5
Ez da aplikagarri	20	19,8	24,3	22,8	69,7	25,2	19,2

Grafikoan ikus daitekeenez, erakundeek hizkuntza paisaia nagusiki euskaraz dute.

### 3.2.2. Harrera

Esparru hau hiru ataletan dago banatuta:

- Harrera hizkuntza (aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera, harrera automatizatu eta megafonia)
- Bisitariekin harremana (idatzizko materiala eta aurkezpena)
- Segurtasuna (protokoloa eta harrera hizkuntza)

Jarraian ikus daiteke erakundeetan neurtu den euskararen erabileraren argazkia:

#### Harrera hizkuntza

#### Harrera hizkuntza

Euskararen erabilera	Aurrez-aurreko / telefono bidezko harrera: agur hitzak eta argibideak (%)	Harrera automatizatu (%)	Megafonia bidezko mezuak (%)	Pertsona / bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa (%)
Nagusiki gaztelaniaz	15,3	6,3	2,7	16,2
Erdiak euskaraz	9,9	5,4	3,6	5,4
Nagusiki euskaraz	74,8	50,5	22,5	25,2
Ez da aplikagarri	0	37,8	71,2	53,2

Harrerari dagokionez, euskara gehien aurrez aurreko /telefono bidezko harreran egiten da (%74,8). Harrera automatizatuen erdia ere nagusiki euskaraz dago (%50,5).

### *Bisitariekin harremana*

#### Bisitariekin harremana

Euskararen erabilera	Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala (%)	Bisitariekin erabilitako aurkezpen hizkuntza (%)
Nagusiki gaztelaniaz	5,4	24,3
Erdiak euskaraz	4,5	9
Nagusiki euskaraz	38,7	46,8
Ez da aplikagarri	51,4	19,8

Bisitariekin, nagusiki euskaraz egiten da, bai idatzikoan zein aurkezpenean: %38,7 eta %46,8 .

### *Segurtasun protokoloa eta harrera*

#### Segurtasuna

Euskararen erabilera	Protokoloa eta harrera hizkuntza (%)
Nagusiki gaztelaniaz	28,8
Erdiak euskaraz	5,4
Nagusiki euskaraz	29,7
Ez da aplikagarri	36

Segurtasunean, aldiz, euskararen presentzia ziurtatzen duten eta ziurtatzen ez duten erakundeak parean daude.

### **3.2.3. Bezeroak / herritarrak**

Bezero/herritarren ataleko datuak bi ataletan daude banatuta:

- Idatzizko harremanak
- Ahozko harremanak

Erakundeek bezero/herritarrekin harremanetan euskararen erabilaren gainean duten portaera:

### Bezeroak / herritarrak

Euskararen erabilera	Idatzizko harremanak (%)	Ahozko harremanak (%) aurrez-aurre eta telefonoz
Nagusiki gaztelaniaz	37,4	62,2
Erdiak euskaraz	8	13,5
Nagusiki euskaraz	47,6	21,6
Ez da aplikagarri	7,1	2,7

Bezero/herritarren harremanetan idatzizkoan nagusiki euskaraz egiten da (%47,6), ahozkoan aldiz, gaztelaniaz edo euskaraz antzerako emaitzak daude: %37,8 gaztelaniaz eta %36,9 euskaraz.

### 3.3. Erabilera lan hizkuntzan

Sozietate publikoetako zerbitzu hizkuntzan elementu hauek aztertu dira:

- Barruko hizkuntza paisaia
- Produktua/zerbitzua
- Hizkuntza politika
- Pertsonen kudeaketa
- Baliabideak

#### 3.3.1. Barruko hizkuntza paisaia

##### Hizkuntza paisaia

Euskararen erabilera	Paper gauzak eta zigiluak (%)	Irudi korporatiboaren osagaiak
Nagusiki gaztelaniaz	8,1	9,9
Erdiak euskaraz	7,9	6,8
Nagusiki euskaraz	64,2	76,1
Ez da aplikagarri	19,8	7,2

Barruko hizkuntza paisaia nagusiki euskaraz dute: paper gauzak eta zigiluak %64,2 eta irudi korporatiboko osagaiak %76,1.

### 3.3.2. Produktua / zerbitzua

Atal hauek aztertu dira:

- Fitxa teknikoa.
- Bilgarria/enbalajea.
- Hizkuntza osagaiak (pantailak, ahots mezuak, ahozko harremanak).
- Bermea.
- Markaren izena.
- Etiketak.
- Salmenta osteko zerbitzua.
- Zerbitzuari dagozkion dokumentuak.

**Produktua / Zerbitzua (%)**

Euskararen erabilera	Fitxa teknikoa	Bilgarria / enbalajea	Hizkuntza osagaiak	Bermea	Markaren izena	Etiketak	Salmenta osteko zerbitzua	Zerbitzuari dagozkion dokumentuak
Nagusiki gaztelaniaz	21,6	4,5	12,6	6,3	1,8	4,5	9,9	21,6
Erdiak euskaraz	6,3	0,9	2,7	1,8	4,5	4,5	6,3	10,8
Nagusiki euskaraz	26,1	8,1	36	9,9	58,6	20,7	14,4	37,8
Ez da aplikagarri	45,9	86,5	48,6	82	35,1	70,3	69,4	29,7

Nagusiki euskaraz dauden elementuak dira: hizkuntza osagaiak (%36), markaren izena (%58,6), eta zerbitzuari dagozkion dokumentuak (%37,8).

### 3.3.3. Hizkuntza politika

Hizkuntza politikak ere bi atal ditu:

- **Helburuak, planteamendua eta ikuspegi orokorra:**
  - Hizkuntza politika, euskararen ikuspegia edota epe luzeko planteamendua duen hizkuntza egitasmo bat zehaztu da erakundearen.
  - Planteamendu hau erakundearen organo nagusietan onartu eta bultzatzen da.
  - Planteamendu hau langileei eta gainerako interes talde adierazgarrienei zabaldu zaie.
  - Planteamendu hau erakundearen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartuta dago eta berez dituen kudeaketa erremintetan txertatuta dago.

### Helburuak, planteamendua eta ikuspegi orokorra (%)

Euskararen erabilera	Hizkuntza politika, euskararen ikuspegia / epe luzeko planteamendua zehaztu da	Erakundeko organo nagusietan onartu eta bultzatzen da:	Langileei eta gainerako interes talde adierazgarrienei zabaldu zaie:	Erakundeak dituen plangintza / ikuspegiekin uztartuta dago eta kudeaketa erremintetan txertatuta
I- Ez ados	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- Guztiz ados	22,5	23,4	14,4	11,7

- **Planifikazioa:**

- Epe ertain nahiz laburrerako helburuak lortzeko ekimen planifikatua badago, eta erakundeak berez dituen kudeaketa erremintetan jasota dago.
- Helburu hauek argitara eman dira eta langileei eta gainerako interes talde adierazgarrienei zabaldu zaizkie.
- Barneko informazioa eta pertsonen ekarpenak jaso eta aztertzen dira, adierazle, ebaluazio eta abarren bidez.
- Sistematikoki egiten da aurrerapen mailaren azterketa objektiboa, jarraipena eta ebaluazioa.
- Hobekuntza ekintzak martxan jarri dira eta goranzko bilakaera ikusten da.

### Planifikazioa (%)

Euskararen erabilera	Epe ertain/ laburrerako helburuak kudeaketa erremintetan jasota	Helburu langileei eta gainerako interes talde zabaldu zaizkie:	Ekarpenak jaso eta aztertzen dira, adierazle, ebaluazio eta abarren bidez:	Sistematikoki egiten da jarraipena eta ebaluazioa:	Hobekuntza ekintzak martxan jarri dira eta goranzko bilakaera ikusten da:
I- Ez ados	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- Guztiz ados	9	13,5	8,1	4,5	9,9

*Ikus daitekeenez Helburuak, planteamendua eta ikuspegi orokorra atalean erdiak ados daude. Planifikazioa atalean ados ez daudenak nagusitzen dira eta beraz hobetzeko arloa da.*

### 3.3.4. Pertsonen kudeaketa

Pertsonen kudeaketaren esparrua ere bi atal edo baieztapen hauetan dago banatuta:

- “Hizkuntza politika kontuan hartzen da pertsonen kudeaketa eta haiekiko harremanak gauzatzeko garaian”
- Erakundeko arduradunek hizkuntza politika barneratzen dute eta bere jardunarekin horren eredu dira

**Pertsonen kudeaketa (%)**

Euskararen erabilera	Hizkuntza politika kontuan hartzen da pertsonen kudeaketa eta haiekiko harremanetan	Erakundeko arduradunek hizkuntza politika barneratzen dute eta bere jardunarekin horren eredu dira
1- Ez ados	37,6	34,9
2	13,	16
3	17,3	22,7
4	13,3	15,5
5- Guztiz ados	18	10,8

Grafikoan ikus daitekeenez, esparru honetan ere aurrekoan bezala, ados ez daudenen multzoa nagusitzen da.

Planifikazioa eta Pertsonen kudeaketari dagokionez indartu beharreko arloak dira erakundeetan.

### 3.3.5. Baliabideak

Baliabideen esparrua bi ataletan dago bereizita:

- Giza egiturak:
  - Ekimen planifikatua garatzeko erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzaileren bat...).
  - Euskara batzorde, segimendu-talde edo lan-talde bat eratu da.
- Inbertsioa
  - Hizkuntza kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonen dedikazioa, hizkuntza trebakuntza, hizkuntza lanabesak, itzulpena...) aurrekontuak taxutzen dira.

### Baliabideak

Euskararen erabilera	Giza egiturak (Pertsona , Taldea) (%)	Inbertsioa (Aurrekontua) (%)
1- Ez ados	53,6	36
2	9	14,4
3	12,2	21,6
4	9	11,7
5- Guztiz ados	16,2	16,2

Ikus daitekeenez, bi ataletan nagusitzen da ados ez daudenen multzoa. Halere, ehunekoetan aldea dago giza egituretan eta inbertsioetan; %53,6 eta %36. Bi datu horietatik interpretazio hau egin genezake: giza egituretan makalago dabilta erakundeak inbertsioetan baino; beraz, antolaketa aldetik (euskara batzorde, koordinatzaile...) okerrago dabilta erakundeak inbertsioetan baino (hizkuntza trebakuntza, itzulpenak...).



## 4. Eranskinak

### 4.1. I. eranskina: datuak lurraldeka

#### 4.1.1. Erabilera planak

Erakundeak badu erabilera planik?

Lurraldeak	Bai	Ez
Araba	60	3
Bizkaia	102	22
Gipuzkoa	72	22
EAE	22	3
<b>Guztira</b>	<b>256</b>	<b>49</b>

#### 4.1.2. Erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan

Euskararen idatzizko erabilera, arreta eta jendaurreko zerbitzuetan (%)

Lurraldeak	Emaitzak (%)		
	Euskara	Gaztelania	Ele biak
Araba	9,4	25,8	64,8
Bizkaia	35,9	8,8	55,3
Gipuzkoa	65	2,7	32,3
EAE	14,8	8,4	76,8
<b>Batez bestekoa</b>	<b>40,6</b>	<b>9,2</b>	<b>50,2</b>

**Lurraldeka aztertuta**, elebitasuna nagusitzen da Arabako, Bizkaiko eta EAE mailako erakundeetan. Gipuzkoan aldiz, euskara hutsezko erabilera nagusitzen da.

### Herritarrekin idatzizko harremanak

Lurraldeak	Tramitazio telematikoa (%)			Herritarrei bidalitako idatziak (%)			Herritarrek euskaraz bidalitako idatziei emandako erantzuna (%)			Orokorra (%)			Herritarrek erakundera bidalitako idatziak (%)	
	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz
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
EAE	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>Batez bestekoa</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>

### Euskararen ahozko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan

Lurraldeak	Harremana harreran (%)			Orokorra	Harremana elkarrizketetan (%)		Orokorra
	Telefonozko harreran euskara	Leihatilako harreran euskara	Jendaurreko ekitaldietan euskara		Leihatilako elkarrizketetan euskara	Telefonozko elkarrizketak euskaraz	
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
EAE	71,1	68,5	37,7	59,1	83,1	79,2	81,2
<b>Batez bestekoa</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>

Lurraldeka aztertuta, Gipuzkoako herri administrazioetan nabarmena da euskararen erabilera, bai harreran (%91,9) bai harreraren ondorengo elkarrizketan (%95,8).

### 4.1.3. Euskara sortze hizkuntza

Euskara sortze hizkuntza

Lurraldeak	Euskaraz sortutako idatziak
Araba	4,8
Bizkaia	34,9
Gipuzkoa	72,8
EAE	25,4
<b>Batez bestekoa</b>	<b>40</b>

### 4.1.4. Lan bileretako ahozko eta idatzizko erabilera

Lan bileretako ahozko erabilera

Lurraldeak	Lan bileretako ahozkoa
	Euskara (%)
Araba	6,2
Bizkaia	50
Gipuzkoa	87,1
EAE	30,8
<b>Batez bestekoa</b>	<b>51,3</b>

Lan bileretako idatzizko erabilera

Lurraldeak	Euskara	Gaztelania	Ele biak
Araba	1,8	74,4	23,8
Bizkaia	25,3	25,4	49,3
Gipuzkoa	71,6	5,9	22,5
EAE	23	46,8	30,2
<b>Batez bestekoa</b>	<b>34,6</b>	<b>30,8</b>	<b>34,6</b>

#### 4.1.5. Administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera

##### Administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera

Lurraldeak	Idatzizko erabilera (%)			Ahozko erabilera (%)
	Euskara	Gaztelania	Ele biak	
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
EAE	29,3	21,8	48,9	35,3
<b>Batez bestekoa</b>	<b>49,8</b>	<b>21,1</b>	<b>29,1</b>	<b>48,3</b>

Idatzizko harremanen kasuan, batez ere elebitasuna nagusitzen da Bizkaiko herri erakundeetan (%42,1); baita EAE mailako herri erakundeetan (%48,9); eta euskara hutsezko harremanak Gipuzkoako herri erakundeetan (%78,5).

##### Administrazioen arteko harremanetan ahozko erabilera

Lurraldeak	Telefonoz (%)	Lan bilerak (%)	Orokorra (%)
Araba	12,3	6,2	9,2
Bizkaia	48,8	43,8	46,3
Gipuzkoa	78,9	78	78,4
EAE	41,8	28,8	35,3
<b>Batez bestekoa</b>	<b>50,1</b>	<b>46,5</b>	<b>48,3</b>

#### 4.1.6. Ordezkarien asistentzia eta parte hartzea

##### Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea

Lurraldeak	Asistentzia (%)
Araba	81,1
Bizkaia	75,6
Gipuzkoa	86,4
EAE	78,8
<b>Batez bestekoa</b>	<b>80,4</b>

#### 4.1.7. Hizkuntza irizpideak

##### Hizkuntza irizpideak

Lurraldeak	Zehaztu dira
Araba	27
Bizkaia	89
Gipuzkoa	74
EAE	21
<b>Guztira</b>	<b>211</b>

#### 4.1.8. Langile eta erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna

##### Langileen hizkuntza gaitasuna

Lurraldeak	Lanpostuak guztira	Hutsik edo inf. gabe	Egiatzatutako hizkuntza eskakizunak							
			Lanpostuaren HE egiaztatuta		Baxuagoren bat egiaztatuta		Ezer egiaztatu gabe		Salbuetsita	
				%		%		%		%
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
EAE	11046	639	6590	63,3	936	8,9	2381	22,8	500	4,8
<b>Guztira</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>

Lurraldeari dagokionez, lanpostuko hizkuntza eskakizunak gehien egiaztatuta dituen lurraldea Gipuzkoa da, %73, eta ondoren EAEmailako erakundeak %63,32.

##### Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna

Lurraldeak	Lan egiteko gai (%)	Euskara ere erabiltzen du lanean (%)
Araba	23,1	13,5
Bizkaia	68,7	50,8
Gipuzkoa	90,1	83,9
EAE	64,4	42,9
<b>Batez bestekoa</b>	<b>65,3</b>	<b>52,8</b>

#### 4.1.9. Langile eta erakunde ordezkarien erabilera planarekiko balorazioa eta parte hartzea

##### Erabilera planarekiko balorazioa (%)

Lurraldeak	Oso ona	Ona	Erdizkakoa	Txarra	Oso txarra	Ez daki/ez du ulertzen
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
EAE	16,8	33,3	15	4,4	1,4	29,1
<b>Batez bestekoa</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>

##### Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea

Lurraldeak	Asistentzia	Parte hartzea
Araba	81,1	24,7
Bizkaia	75,6	34,6
Gipuzkoa	86,4	64,6
EAE	78,8	60,7
<b>Batez bestekoa</b>	<b>80,4</b>	<b>43,5</b>

#### 4.2. 2. eranskina: udaletako datuak derrigortasun indizearen arabera

##### 4.2.1. Erabilera planak

##### Erakundeak badu erabilera planik?

Udalak: derrigortasun indizeren arabeko sailkapena	Bai	Ez
%0-%25	10	1
%25-%45	62	4
%45-%70	44	1
%70-%100	95	21
<b>Guztira</b>	<b>211 (Biztanleria osoarekiko %88 da)</b>	<b>27</b>

## 4.2.2. Euskararen erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan

### Euskararen idatzizko erabilera, arreta eta jendaurreko zerbitzuetan (%)

Udalak: derrigortasun indizearen arabeko sailkapena	Emaitzak (%)		
	Euskara	Gaztelania	Ele biak
%0-%25	0	50,7	49,3
%25-%45	9,1	21,5	69,4
%45-%70	34,6	6,9	58,5
%70-%100	69,8	3	27,2
<b>Batez bestekoa</b>	<b>44,9</b>	<b>9,4</b>	<b>45,8</b>

### Herritarrekin idatzizko harremanak

Udalak: derrigortasun indizearen arabeko sailkapena	Tramitazio telematikoa (%)			Herritarrei bidalitako idatziak (%)			Herritarrek euskaraz bidalitako idatziei emandako erantzuna (%)			Orokorra(%)			Herritarrek erakundera bidalitako idatziak (%)	
	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz	Ele biak	Eus	Gaz
%0-%25	0	91,7	8,3	0	89,2	10,8	0	100	0	0	93,6	6,4	0,5	99,5
%25-%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
%45-%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
%70-%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>Batez bestekoa</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>78,8</b>	<b>4</b>	<b>17,2</b>	<b>43,5</b>	<b>18,5</b>	<b>38</b>	<b>34,3</b>	<b>65,7</b>

### Euskararen ahozko erabilera arreta eta jendaurreko zerbitzuetan

Udalak: derrigortasun indizearen arabeko sailkapena	Harremana harreran			Orokorra	Harremana elkarrizketetan		Orokorra
	Telefonozko harreran euskara	Leihatilako harreran euskara	Jendaurreko ekitaldietan euskara		Leihatilako elkarrizketetan euskara	Telefonozko elkarrizketak euskaraz	
%0-%25	6,4	6,8	10	7,7	11,4	14,5	13
%25-%45	44,4	25,6	24,1	31,3	51,8	51,9	51,9
%45-%70	85,5	78,3	59,8	74,6	83	80,9	81,9
%70-%100	98,4	95,3	90,6	94,8	97,8	97,8	97,8
<b>Batez bestekoa</b>	<b>76,6</b>	<b>68,5</b>	<b>65,7</b>	<b>70,3</b>	<b>78,2</b>	<b>78</b>	<b>78,1</b>

Udalen kasuan, euskaldun kopuruaren arabeko joera ikus daiteke, zenbat eta euskaldun kopuru handiagoa udalerrian orduan eta euskararen erabilera handiagoa bai harreran bai herritarrek euskaraz hasitako elkarrizketetan.

### 4.2.3. Euskaraz sortutako idatziak

#### Euskara sortze hizkuntza

Udalak: derrigortasun indizearen arabera sailkapena	Euskaraz sortutako idatziak
%0-%25	0,5
%25-%45	4,9
%45-%70	30,8
%70-%100	71,8
<b>Batez bestekoa</b>	<b>42</b>

*Datuen arabera*, udala zenbat eta euskaldunago izan gehiago sortzen da euskaraz. Nabarmenezkoa da %70-%100eko tarteko udalen emaitza: euskaraz sortzen da idatzien %71,8.

### 4.2.4. Lan bileretako erabilera

#### Lan bileretako ahozko erabilera

UDALAK: Derrigortasun indizearen arabera sailkapena	Euskara
%0-%25	0,9
%25-%45	6
%45-%70	47,3
%70-%100	88,1
<b>Batez bestekoa</b>	<b>53,5</b>

#### Lan bileretako euskararen idatzizko erabilera

UDALAK: Derrigortasun indizearen arabera sailkapena	Euskara	Gaztelania	Ele biak
%0-%25	0	100	0
%25-%45	1	69	30
%45-%70	19,7	20,6	59,7
%70-%100	69	4,5	26,5
<b>Batez bestekoa</b>	<b>37,5</b>	<b>29,9</b>	<b>32,6</b>

#### 4.2.5. Administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera

##### Administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera

Udalak: derrigortasun indizearen araberako sailkapena	Idatzizko erabilera (%)			Ahozko erabilera (%)
	Euskara	Gaztelania	Ele biak	
%0-%25	0	94,8	5,2	5,8
%25-%45	28,4	50,2	21,4	10,2
%45-%70	37,7	14,6	47,7	46,6
%70-%100	73,4	5,6	21	77,8
<b>Batez bestekoa</b>	<b>53,6</b>	<b>21,2</b>	<b>25,2</b>	<b>50,1</b>

##### Administrazioen arteko harremanetan ahozko erabilera

Udalak: derrigortasun araberako sailkapena	Telefonoz (%)	Lan bilerak (%)	Orokorra (%)
%0-%25	7,5	4,1	5,8
%25-%45	13,1	7,4	10,2
%45-%70	49,6	43,7	46,6
%70-%100	78	77,7	77,8
<b>Batez bestekoa</b>	<b>51,2</b>	<b>49</b>	<b>50,1</b>

#### 4.2.6. Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea

##### Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartze

Udalak: derrigortasun indizearen araberako sailkapena	Asistentzia (%)
%0-%25*	
%25-%45	66,8
%45-%70	68,3
%70-%100	89,1
<b>Batez bestekoa</b>	<b>80,6</b>

\*Derrigortasun maila I dutenetatik erakunde batek ere ez du EP kudeatzeko organorik.

#### 4.2.7. Hizkuntza irizpideak

##### Hizkuntza irizpideak

Udalak: derrigortasun indizearen arabera sailkapena	Zehaztu dira
%0-%25	0
%25-%45	44
%45-%70	40
%70-%100	87
<b>Guztira</b>	<b>171</b>

#### 4.2.8. Langile eta erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna

Derrigortasun indizearen arabera sailkapena	Lanpostuak guztira	Hutsik edo inf. gabe	Egiaztatutako hizkuntza eskakizunak							
			Lanpostuaren HE egiaztatuta		Baxuagoren bat egiaztatuta		Ezer egiaztatu gabe		Salbuetsita	
				%		%		%		%
%0-%25	34	1	4	12,1	3	9	25	75,7	1	3
%25-%45	9609	856	3744	42,7	838	9,5	3973	45,3	198	2,2
%45-%70	5267	513	3260	68,5	413	8,6	842	17,7	239	5
%70-%100	2593	186	1937	80,7	163	6,7	231	9,6	76	3,1
<b>Guztira</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>

*Derrigortasun indizearen arabera* egindako lau multzo horietako datuak aztertuta, ikus daiteke hizkuntza eskakizunen egiaztatze mailak tokiko egoera soziolinguistikoaren arabera bilakaera logikoa islatzen duela.

##### Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna

Udalak: derrigortasun indizearen arabera sailkapena	Lan egiteko gai (%)	Euskara ere erabiltzen du lanean (%)
%0-%25	9,5	3
%25-%45	27,1	12,8
%45-%70	67,4	46,5
%70-%100	91,7	85,8
<b>Batez bestekoa</b>	<b>65,2</b>	<b>54</b>

#### 4.2.9. Langile eta erakunde ordezkariak erabilera planarekiko balorazioa eta parte hartzea

##### Erabilera planarekiko balorazioa (%)

Udalak: derrigortasun indizearen araberako sailkapena	Oso ona	Ona	Erdizkakoa	Txarra	Oso txarra	Ez daki/ez du ulertzen
%0-%25	9,1	10	20	0	0	60,9
%25-%45	3,2	35,9	15,8	3,2	0,3	41,6
%45-%70	9,8	41,8	21	2,6	0,1	24,7
%70-%100	16	29,3	8,9	0,3	0	45,5
<b>Batez bestekoa</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>

##### Erakunde ordezkarien asistentzia eta parte hartzea

Udalak: derrigortasun indizearen araberako sailkapena	Asistentzia	Parte hartzea
%0-%25	*	9
%25-%45	66,8	23,4
%45-%70	68,3	42,3
%70-%100	89,1	63,3
<b>Batez bestekoa</b>	<b>80,6</b>	<b>45,5</b>

\*Derrigortasun indizea %0-%25 dutenetatik erakunde batek ere ez du EP kudeatzeko organorik

### 4.3. 3. Eranskina: galdetegiak

#### 4.3.1. Herri Administrazioa

## EUSKARAREN ERABILERAREN NORMALIZAZIOA HERRI ADMINISTRAZIOETAN

### V. PLANGINTZALDIKO TARTEKO EBALUAZIORAKO GALDETEGIA

Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan agindutakoarekin bat, datu pertsonalak fitxategi automatizatu batean erregistratuko direla jakinarazten dizu Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak, datuok trata daitezen. Nahi baduzu, datuak eskuratzeko, zuzentzeko, deuseztatzeko eta aurka egiteko eskubideak erabil ditzakezu, legean ezartzen denez, eta horretarako idazkia bidali beharko duzu Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Araubide Juridikoaren eta Zerbitzuen Zuzendaritzara, bera baita zure datuak tratatzeko arduraduna, Donostia kalea 1, 01010 Vitoria-Gasteiz.

## Euskararen erabilera zerbitzu hizkuntzan

### Idatzizko zerbitzu hizkuntza

Paisaia linguistikoa

Galderak	Euskera %	Gaztelania %	Ele biak %
Erakundearen eraikin barruan, badago jendurreko eta arreta-guneko errotulurik?			
Erakundearen eraikinaren kanpoan, badago errotulurik?			
Erakundeak badu herri izendegiaren gaineko eskumenik?			

Argitalpenak

Galderak	Euskera %	Gaztelania %	Ele biak %
Argitalpenak			

Web orriak eta sare sozialak

Galderak	Euskera %	Gaztelania %	Ele biak %
Web orria			
Erakundearen badago web orriaren euskarazko bertsioetara egindako bisiten gaineko daturik?			
Sare sozialak			
Prentsa oharrak			
Iragarkiak			
Publizitate kanpainak eta babesletzak			
Publi-erreportajeak			

Tramitazio telematikoa

Galderak	Euskera %	Gaztelania %	Ele biak %
Tramitazio telematikoa			

## Herritarrei bidalitako idatziak

12. Herritarrei bidalitako idatziak. Adierazi hizkuntza erabilera:

<input type="text"/>	Euskara %
<input type="text"/>	Gaztelania %
<input type="text"/>	Ele biak %

## Herritarrek erakundera bidalitako idatziak eta emandako erantzunak

13. Herritarrek erakundera bidalitako idatziak. Adierazi hizkuntza erabilera:

<input type="text"/>	Euskara %
<input type="text"/>	Gaztelania %

13.1. Herritarrek erakundera bidalitako euskarazko idatziei zein hizkuntzatan erantzun zaie?

<input type="text"/>	Euskara %
<input type="text"/>	Gaztelania %
<input type="text"/>	Ele biak %

## Ahozko zerbitzu hizkuntza

14. *Telefono bidezko harrera* (herritarrek hitza hartu arte edo hizkuntza hautua esplizitatu arte). Adierazi euskararen erabilera:

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

15. *Telefonoz euskarazko harremana eskatu dutenen artean, zein portzentajetan burutu da herritarrekiko elkarrizketa euskaraz?* (herritarrek hitza hartu arte edo hizkuntza hautua esplizitatu ondoren).

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

16. *Aurrez aurreko harrera. Herritarrek artatzean, zein portzentajetan erabili da euskara?* (herritarrek hitza hartu arte edo hizkuntza hautua esplizitatu arte).

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

17. *Aurrez aurreko harreran, herritarrek euskararen hautua egin ondoren, zenbati erantzun zaio euskaraz?*

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

18. Erakundean badago erantzungailurik eta harrera egiteko bestelako grabaziorik?

Bai, badago

Ez, ez dago

18.1. Adierazi euskararen erabilera:

Euskara %

Gaztelania %

Ele biak %

19. Erakundean badago jendaurreko ekitaldirik? Adierazi euskararen erabilera

Euskara %

---

## Euskararen erabilera lan hizkuntzan

---

### Idatzizko lan hizkuntza

20. Euskara sortze hizkuntza. Idatzi guztiekiko, euskaraz sortu direnak:

Euskara %

21. Lan bileretako idatzizko hizkuntza erabilera adierazi (erakundeak sortutako deialdiak, gai ordenak eta aktak):

Euskara %

Gaztelania %

Ele biak %

22. Erakundearen barne harremanetarako idatziak. Adierazi hizkuntza erabilera:

Euskara %

Gaztelania %

Ele biak %

23. Badago iragarki taularik eraikin barruan? Adierazi hizkuntza erabilera

Euskara %

Gaztelania %

Ele biak %

24. *Erakundeetan badago hizkuntzarik darabilen tresnarik? Adierazi hizkuntza erabilera.*

<input type="checkbox"/>	Euskara %
<input type="checkbox"/>	Gaztelania %
<input type="checkbox"/>	Ele biak %

25. *Erakundeetan badago paper gauzarik? Adierazi hizkuntza erabilera*

<input type="checkbox"/>	Euskara %
<input type="checkbox"/>	Gaztelania %
<input type="checkbox"/>	Ele biak %

26. *Erakundeetan badago Intranetik? Intraneteko edukia. Adierazi euskararen erabilera*

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

26.2. *Erakundeetan badago Intraneteko euskarazko bertsiora egindako sarrera daturik?*

<input type="checkbox"/>	Bai, badago
<input type="checkbox"/>	Ez, ez dago

26.2.1. Adierazi euskarazko bertsiora egindako sarrerak:

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

27. *Aplikazio eta programa informatikoak euskaraz:*

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

28. *Lanpostu guztietatik zenbatetan daude instalatuta euskarazko bertsioak?*

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

### **Prestakuntza orokorra**

29. *Prestakuntza orokorrik jasotako prestakuntza saioetako hizkuntza. Adierazi hizkuntza erabilera:*

<input type="checkbox"/>	Euskara %
<input type="checkbox"/>	Gaztelania %
<input type="checkbox"/>	Ele biak %

## Ahozko lan hizkuntzaren erabilera

30. Adierazi erakundearen barruko lan bileretako ahozko euskararen erabilera:

Euskara %

31. Erakundearen barruko telefonozko harremanak. Adierazi euskararen erabilera:

Euskara %

32. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak. Adierazi euskararen erabilera:

Euskara %

---

## Euskararen erabilera administrazioen arteko harremanetan

---

### Idatzizko erabilera

33. Erakundeak badago administrazioen arteko lan bileretako idatzizko dokumentaziorik? (erakundeak sortutako deialdiak, gai ordenak eta aktak)

Bai, badago  
 Ez, ez dago

33.1. Erakundeak sortutako lan bileretako idatziak. Adierazi hizkuntza erabilera:

Euskara %  
 Gaztelania %  
 Ele biak %

34. Erakundeak beste herri administrazioei bidalitako idatziak. Adierazi hizkuntza erabilera:

Euskara %  
 Gaztelania %  
 Ele biak %

35. Beste herri administrazio bat denean harremanetan jartzen dena, zein hizkuntza erabiltzen du?

Euskara %  
 Gaztelania %  
 Ele biak %

35.1. Beste herri administrazio batetik euskaraz jasotako komunikazioei emandako erantzunak. Erakundearen badago horren gaineko daturik?

<input type="checkbox"/>	Bai, badago
<input type="checkbox"/>	Ez, ez dago

35.2.1. Adierazi euskaraz jasotako komunikazioei emandako erantzuna:

<input type="checkbox"/>	Euskara %
<input type="checkbox"/>	Gaztelania %
<input type="checkbox"/>	Ele biak %

## Ahozko erabilera

36. Beste administrazioekin lan bilerarik?

<input type="checkbox"/>	Bai, badago
<input type="checkbox"/>	Ez, ez dago

36.1. Adierazi lan bileretako ahozko euskararen erabilera:

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

37. Telefono bidezko harremanak beste administrazioekin. Adierazi euskararen erabilera:

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

---

## Zehar lerroak

---

38. Erakundearen ba al dago Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpiderik?

<input type="checkbox"/>	Bai, badago
<input type="checkbox"/>	Ez, ez dago

38.1. Erakundeak egiten al du Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideen jarraipenik?

<input type="checkbox"/>	Bai
<input type="checkbox"/>	Ez

38.2. Adierazi Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideen betetze maila:

<input type="checkbox"/>	Betetze maila %
--------------------------	-----------------

39. Adierazi erakunde-ordezkarien hizkuntza gaitasuna:

<input type="text"/>	Euskaraz lan egiteko gai dira %
<input type="text"/>	Euskaraz lan egiten dute %

40. Adierazi langileen eta erakunde-ordezkarien erabilera planarekiko balorazioa:

<input type="text"/>	% oso ona
<input type="text"/>	% ona
<input type="text"/>	% erdizkako
<input type="text"/>	% txarra
<input type="text"/>	% oso txarra
<input type="text"/>	% ez daki / ez du erantzun

41. Adierazi langileen eta erakunde-ordezkarien parte-hartzea erabilera planeko ekimenetan:

<input type="text"/>	Langileak %
<input type="text"/>	Erakundearen ordezkariak %

42. Erakunde-ordezkarien asistentzia erabilera planetako batzorde eta bestelako organoetan. Badago erabilera planerako batzorde edo organorik?

<input type="text"/>	<b>Bai, badago</b>
<input type="text"/>	<b>Ez, ez dago</b>

42.1. Adierazi erakunde-ordezkarien asistentzia erabilera planetako batzorde eta bestelako organoetan:

<input type="text"/>	Ordezkarien asistentzia %
----------------------	---------------------------

---

## Indarguneak eta ahuleziak

---

Euskararen erabilera zerbitzu hizkuntzan

Indarguneak

Ahuleziak

Euskararen erabilera lan hizkuntzan

Indarguneak

Ahuleziak

Euskara herri administrazioen arteko harremanetan

Indarguneak

Ahuleziak

## Erakunde-ordezkarien lidergoa

### Indarguneak

--

### Ahuleziak

--

## Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

### Indarguneak

--

### Ahuleziak

--

## Langileen eta erakunde-ordezkarien hizkuntza gaitasuna

### Indarguneak

--

### Ahuleziak

--

Langileen eta erakunde-ordezkarien euskararekiko atxikimendua

Indarguneak

--

Ahuleziak

--

#### 4.3.2. Sozietate publikoak, zuzenbide pribatuko erakunde publiko, EAEko sektore publikoko fundazio eta partzuergoak

### **EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO V. PLANGINTZALDIAREN BITARTEKO EBALUAKETA (2013-2017)**

#### **Sozietate publiko, zuzenbide pribatuko erakunde publiko, EAEko sektore publikoko fundazio eta partzuergoentzako galdetegia**

Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan agindutakoarekin bat, datu pertsonalak fitxategi automatizatu batean erregistratuko direla jakinarazten dizu Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak, datuok trata daitezzen. Nahi baduzu, datuak eskuratzeko, zuzentzeko, deuseztatzeko eta aurka egiteko eskubideak erabil ditzakezu, legean ezartzen denez, eta horretarako idazkia bidali beharko duzu Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Araubide Juridikoaren eta Zerbitzuen Zuzendaritzara, bera baita zure datuak tratatzeko arduraduna, Donostia kalea 1, 01010 Vitoria-Gasteiz.

## Erakundeko datu orokorrak

Galderak	
Erakundearen izena:	
Egitura juridikoa	
Zein administrazio publikoren menpekoa da erakundea?	
Eusko Jaurlaritzaren zein sailaren menpe dago?	
Zein Foru aldundiaren menpekoa da erakundea?	
Zein udalen menpe dago?	
Helbidea, herria eta posta kodea:	
Lurralde historikoa:	
Egoitza bakarra du?	
Non daude gainerako egoitzak?	
Solaskidearen izen-abizenak eta kargua:	
Solaskidearen helbide elektronikoa:	
Zure erakundeko jarduera:	
Zure erakundeak baaldueskara planik?	
Noiz jarri zen martxan?	
Zure erakundearen nork du euskaragaien ardura? Izen-abizenak eta kargua	
Erakundeak ba al du hizkuntza normalizaziorako teknika iririk?	
Zeintzuk dira enpresaren kudeaketa organoak? Zuzendaritza, Kontseilu errektorea...	
Erakundeak kudeaketa sistemarik badu? (ISO, Bikain, ...):	
Langile kopurua:	
Euskal hiztun kopurua:	
Euskara erabiltzeko irizpiderik finkatuta al dago?	

### Zerotik hamarrerako eskalan, bezero edota erabiltzaileetatik zenbat dira EAEkoak?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
EAEko bezeroak											

## Hizkuntza paisaia eta irudi korporatiboa

### Kanpo errotulazio finkoa

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Kanpo errotolu nagusia	
Eraikin edo guneen direktorioari dagokion errotulazioa (biltegia, bisitariak, zamatanak...)	
Norabidezko errotoluak (irteera, sarrera, ...)	
Segurtasun errotoluak eta ingurumen planaren ingurukoak	

### Kanpo errotulazio aldakorra

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Publizitatea, eskaintzak, obrak eta abarri buruzko errotulazio aldakorra	

### Harrera lekuko eta barne-bulego / sailetako errotulazio finkoa

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Direktorioak: enpresa-atalak (solairuak, gelak...), norabidezkoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefona...), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak:	
Segurtasun / osasun mezuak	
Panelak eta antzekoak	
Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun etab. etako aitortza agiriak	
Bestelako errotulazio finkoa (irekita/itxita, bultza/tira, ongietorrikoak, etab.)	

## Errotulazio aldakorra

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Enpresaren ordutegia, bezeroentzako arreta ordutegia, txanden itxarotea, debekuak etab	
Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak	
Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk	
Segurtasun errotuluak eta ingurumen planaren inguruak	

## Errotulazio finkoa osagai higikorretan

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Autoen errotulazioa	
Lan arroparen errotulazioa:	
Beste batzuk	

## Paper-gauzak eta zigiluak

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Aurkezpen txartelak:	
Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak eta antzekoak:	
Enpresako zigilua eta ataletako zigiluak	
Biltzeko paperak, poltsak etab.:	

## Webgunea eta gizarte sareak

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Atari nagusia:	
Hurrenez-hurreneko pantailak	
Zerbitzuak(berripaperelektronikoa)	
Sare sozialak	

## Marketin eta publizitatea

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Iragarkiak	
Prentsa-argitalpenak (lan-eskaintzak, bilera deiak, ...)	
Sustapen materiala (katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak...) eta sustapen artikulua (agendak, egutegiak, boligrafoak...)	
Jendurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak eta antzekoak:	
Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak	
Urteko txostena eta antzekoak	

## Irudi korporatiboaren osagaiak

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Ikusizko elementuak (marka, logotipoak,...)	
Dokumentuen txantiloak	

## Harrera

### Harrera hizkuntza

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Aurrez-aurreko edo telefono bidezko harrera: agur hitzak eta argibideak:	
Harrera automatizatua (erantzungailuak, kutzazainak eta banatzaile automatikoak):	
Megafonia	
Pertsona / bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa	

### Bisitak

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala:	
Bisitariekin erabilitako aurkezpen hizkuntza	

### Segurtasuna

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Protokoloa eta harrera hizkuntza	

## Bezeroak

### Idatzizko dokumentazioa

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Merkataritzako inprimaki eta dokumentuak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)	
Komunikazioak (gutunak, mezu elektronikoak, faxak,...)	
Inprimaki ofizialak (erreklamazio orriak etab.):	
Lege dokumentuak (kontratuak):	
Emangarriak (txostenak, aktak, etab.):	
Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak) eta antzekoak	

### Ahozko komunikazioa

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Ohiko hizkera arrunta (aurrez aurre nahiz telefonoz):	
Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak etab.)	

## Produktua / zerbitzua

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1) Elementu guztiak gaztelania hutsez (2) Elementu gehienak gaztelania hutsez (3) Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez (4) Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez (5) Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez (6) Ez da aplikagarri
Fitxa teknikoa	
Bilgarria / enbalajea	
Hizkuntza osagaiak (pantailak, ahots mezuak, ahozko harremanak)	
Bermea	
Markaren izena	
Etiketeta	
Salmenta osteko zerbitzua	
Documentuak (zerbitzua)	
Entregagarriak (zerbitzua)	

## Hizkuntza politika

### Helburuak, planteamendua eta ikuspegi orokorra

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
Hizkuntza politika, euskararen ikuspegia edota epe luzeko planteamendua duen hizkuntza egitasmo bat zehaztu da erakundean	(1: ez ados - 5: guztiz ados)
Planteamendu hau erakundeko organo nagusietan onartu eta bultzatzen da:	
Planteamendu hau langileei eta gainerako interes talde adierazgarrienei zabaldu zaie	
Planteamendu hau erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartuta dago eta berez dituen kudeaketa erremintetan txertatuta dago	

## Planifikazioa

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1: ez ados - 5: guztiz ados)
Epe ertain nahiz laburrerako helburuak lortzeko ekimen planifikatua badago, eta erakundeak berez dituen kudeaketa erremintetan jasota dago	
Helburu hauek argitara eman dira eta langileei eta gainerako interes talde adierazgarrienei zabaldu zaizkie	
Barneko informazioa eta pertsonen ekarpenak jaso eta aztertzen dira, adierazle, ebaluazio eta abarren bidez	
Sistematikoki egiten da aurrerapen mailaren azterketa objektiboa, jarraipena eta ebaluazioa	
Hobekuntza ekintzak martxan jarri dira eta goranzko bilakaera ikusten da	

## Pertsonen kudeaketa

Hizkuntza politika kontuan hartzen da pertsonen kudeaketa eta haiekiko harremanak gauzatzeko garaian

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1: ez ados - 5: guztiz ados)
Pertsonen hautaketa egiteko garaian hizkuntza kontuan hartzen da	
Pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du erakundeak eta eguneratu egiten da	
Langileen euskarazko gaitasuna garatzeko, bakoitzak ikasketa plana du, helburu jakinen arabera eta dagokion ebaluazioarekin	
Euskara, langileen gaitasuna kudeatzeko berezko erremintetan integratua dago (euskara gaitasun bezala identifikatuta dago, ebaluatu eta garatzen da)	

## Erakundeko arduradunek hizkuntza politika barneratzen dute eta bere jardunarekin horren eredu dira

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1: ez ados - 5: guztiz ados)
Euskara batzorde, segimendu talde, etab. sustatzen dituzte eta beraietan parte hartzen dute	
Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntza-politika erakundea osatzen duten pertsoneri	
Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, baita aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak ere	
Euren euskararen jakite-maila pertsonala eta erabilera-maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskaraz ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte	

## Baliabideak

### Giza egiturak

Galderak	Mesedez aukera hauetako bat hautatu:
	(1: ez ados - 5: guztiz ados)
Ekimen planifikatua garatzeko erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzailearen bat...)	
Euskara batzorde, segimendu-talde edo lan-talde bat eratu da	

### Inbertsioa

Hizkuntza kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonek dedikazioa, hizkuntza trebakuntza, hizkuntza lanabesak, itzulpena...) aurrekontuak taxutzen dira: (1: ez ados - 5: guztiz ados).

---

## Indarguneak eta ahuleziak

---

### Indarguneak

Zeintzuk dira zure erakundeak dituen Indarguneak Euskararen Normalizazioa lortzeko?

### Ahuleziak

Zeintzuk dira zure erakundeak dituen Ahuleziak Euskararen Normalizazioa lortzeko?

## 4.4. 4. Eranskina: erakundeen zerrendak

### 4.4.1. Herri administrazioak

#### Udalak

Araba		
Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Alegría-Dulantzi	Bai	Bai
Amurrio	Bai	Bai
Añana	Bai	Bai
Aramaio	Bai	Bai
Armiñon	Bai	Bai
Arraia-Maeztu	Bai	Bai
Arratzua-Ubarrundia	Bai	Bai
Artziniega	Bai	Bai
Asparrena	Bai	Bai
Ayala/Aiara	Bai	Bai
Baños de Ebro / Mañueta	Bai	Ez
Barrundia	Bai	Bai
Berantevilla	Bai	Bai
Bernedo	Bai	Bai
Campezo / Kanpezu	Bai	Bai
Elburgo / Burgelu	Bai	Bai
Elciego	Bai	Bai
Elvillar / Bilar	Bai	Bai
Erriberagoitia/Ribera Alta	Bai	Bai
Harana / Valle De Arana	Bai	Bai
Iruña Oka / Iruña de Oca	Bai	Bai
Iruraiz-Gauna	Bai	Bai
Kripan	Bai	Bai
Kuartango	Bai	Bai
Labastida/Bastida	Bai	Bai
Lagran	Bai	Bai
Laguardia	Ez	*
Lanciego / Lantziego	Bai	Bai
Lantaron	Bai	Bai
Lapuebla de Labarca	Bai	Bai
Laudio / Llodio	Bai	Bai

\*Grisez ilundutako gelaxkak, erantzunik ez dugula adierazten dute, eta galdetegiari erantzun ez dioten erakundeen kasuan agertzen dira erabilera planari buruz galdegiten den zutabearen.

(.../...)

(.../...)

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Legutio	Bai	Bai
Leza	Bai	Bai
Moreda de Alava / Moreda Araba	Bai	Bai
Navaridas	Bai	Bai
Okondo	Bai	Bai
Oyón-Oion	Bai	Bai
Peñacerrada-Urizaharra	Bai	Bai
Ribera Baja / Erribera Beitia	Bai	Bai
Salvatierra / Agurain	Bai	Bai
Samaniego	Bai	Bai
San Millan / Donemiliaga	Bai	Bai
Urkabustaiz	Bai	Bai
Valdegovia / Gaubea	Bai	Bai
Villabuena de Alava / Eskuernaga	Bai	Bai
Vitoria-Gasteiz	Bai	Bai
Yecora/Iekora	Bai	Bai
Zalduondo	Bai	Bai
Zambrana	Bai	Bai
Zigoitia	Bai	Bai
Zuia	Bai	Bai

Bizkaia		
Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Abadiño	Bai	Bai
Abanto y Ciervana-Abanto Zierbena	Bai	Bai
Ajangiz	Bai	Bai
Alonsotegi	Bai	Ez
Amorebieta-Etxano	Bai	Ez
Amoroto	Bai	Bai
Arakaldo	Bai	Bai
Arantzazu	Ez	
Areatza	Ez	
Arrankudiaga	Bai	Bai
Arratzu	Bai	Bai
Arrieta	Bai	Bai
Arrigorriaga	Bai	Bai
Artea	Bai	Bai

(.../...)

(.../...)

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Artzentales	Bai	Bai
Atxondo	Bai	Bai
Aulesti	Bai	Bai
Bakio	Bai	Bai
Balmaseda	Bai	Bai
Barakaldo	Bai	Bai
Barrika	Bai	Bai
Basauri	Bai	Bai
Bedia	Bai	Bai
Berango	Bai	Bai
Bermeo	Bai	Bai
Berriatua	Bai	Bai
Berriz	Bai	Bai
Bilbao	Bai	Bai
Busturia	Bai	Bai
Derio	Bai	Bai
Dima	Bai	Bai
Durango	Bai	Bai
Ea	Bai	Bai
Elantxobe	Bai	Ez
Elorrio	Bai	Bai
Erandio	Bai	Bai
Ereño	Bai	Ez
Ermua	Bai	Bai
Errigoiti	Bai	Ez
Etxebarri	Bai	Bai
Etxebarria	Bai	Bai
Forua	Bai	Bai
Fruiz	Bai	Bai
Galdakao	Bai	Bai
Galdakao	Bai	Bai
Galdames	Bai	Ez
Gamiz-Fika	Bai	Bai
Gatika	Bai	Bai

(.../...)

(.../...)

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Gauegiz Arteaga	Bai	Bai
Garai	Ez	
Gernika-Lumo	Bai	Bai
Getxo	Bai	Bai
Gizaburuaga	Bai	Bai
Gordexola	Bai	Bai
Gorliz	Bai	Bai
Güeñes	Bai	Bai
Ibarrangelu	Bai	Ez
Igorre	Bai	Bai
Ispaster	Bai	Bai
Iurreta	Bai	Bai
Izurtza	Bai	Bai
Karrantza Harana / Valle de Carranza	Bai	Bai
Kortezubi	Bai	Bai
Lanestosa	Bai	Ez
Larrabetzu	Bai	Bai
Laukiz	Bai	Bai
Leioa	Bai	Bai
Lekeitio	Bai	Bai
Lemoa	Bai	Bai
Lemoiz	Bai	Bai
Lezama	Bai	Bai
Loiu	Bai	Bai
Mallabia	Bai	Bai
Mañaria	Bai	Bai
Markina-Xemein	Bai	Bai
Maruri Jatabe	Bai	Bai
Meñaka	Bai	Ez
Mendata	Bai	Ez
Mendexa	Bai	Bai
Morga	Bai	Ez
Mundaka	Bai	Bai
Mungia	Bai	Bai
Munitibar -Arbatzegi Gerrikaitz-	Bai	Bai

(.../...)

(.../...)

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Murueta	Ez	
Muskiz	Bai	Bai
Muxika	Bai	Bai
Nabarniz	Bai	Ez
Ondarroa	Bai	Bai
Orozko	Bai	Bai
Ortuella	Bai	Bai
Otxandio	Bai	Bai
Plentzia	Bai	Bai
Portugalete	Bai	Bai
Santurtzi	Bai	Bai
Sestao	Bai	Bai
Sondika	Bai	Bai
Sopelana	Bai	Bai
Sopuerta	Bai	Bai
Sukarrieta	Bai	Bai
Trucios-Turtzioz	Bai	Ez
Ubide	Bai	Bai
Ugao-Miraballes	Bai	Bai
Urduliz	Bai	Bai
Urduña/Orduña	Bai	Bai
Valle De Trapaga-Trapagaran	Bai	Bai
Zaldibar	Bai	Bai
Zalla	Bai	Bai
Zamudio	Bai	Bai
Zeanuri	Bai	Bai
Zeberio	Bai	Bai
Zierbena	Bai	Bai
Ziortza-Bolibar	Bai	Ez

Gipuzkoa		
Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Abaltzisketa	Bai	Bai
Aduna	Bai	Bai
Aia	Bai	Ez

(.../...)

(.../...)

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Aizarnazabal	Bai	Bai
Albiztur	Bai	Ez
Alegia	Bai	Bai
Alkiza	Bai	Ez
Altzaga	Bai	Bai
Altzo	Bai	Bai
Amezketeta	Bai	Bai
Andoain	Bai	Bai
Anoeta	Bai	Bai
Antzuola	Bai	Bai
Arama	Bai	Bai
Aretxabaleta	Bai	Bai
Arrasate/Mondragon	Bai	Bai
Asteasu	Bai	Bai
Astigarraga	Bai	Bai
Ataun	Ez	
Azkoitia	Bai	Bai
Azpeitia	Bai	Bai
Baliarrain	Bai	Bai
Beasain	Bai	Bai
Beizama	Bai	Bai
Belauntza	Ez	
Berastegi	Bai	Ez
Bergara	Bai	Bai
Berrobi	Ez	
Bidania-Goiatz	Ez	
Deba	Bai	Bai
Donostia / San Sebastian	Bai	Bai
Eibar	Bai	Bai
Elduain	Bai	Bai
Elgeta	Bai	Bai
Elgoibar	Bai	Bai
Errenteria	Bai	Bai
Errezil	Bai	Ez

(.../...)

(.../...)

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Eskoriatza	Bai	Bai
Ezkio-Itsaso	Bai	Bai
Gabiria	Bai	Ez
Gaintza	Bai	Bai
Gaztelu	Bai	Bai
Getaria	Bai	Bai
Hernani	Bai	Bai
Hernialde	Bai	Ez
Hondarribia	Bai	Bai
Ibarra	Ez	
Idiazabal	Bai	Bai
Ikaztegieta	Bai	Bai
Irun	Ez	
Irura	Bai	Bai
Itsasondo	Bai	Bai
Larraul	Bai	Ez
Lasarte-Oria	Bai	Bai
Lazkao	Bai	Bai
Leaburu	Bai	Bai
Legazpi	Bai	Bai
Legorreta	Bai	Bai
Leintz-Gatzaga	Bai	Ez
Lezo	Bai	Bai
Lizartza	Bai	Bai
Mendaro	Ez	
Mutiloa	Bai	Ez
Mutriku	Bai	Bai
Oiartzun	Bai	Bai
Olaberría	Ez	
Oñati	Bai	Bai
Ordizia	Bai	Bai
Orendain	Bai	Bai
Orexa	Bai	Bai
Orio	Bai	Bai

(.../...)

(.../...)

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Ormaiztegi	Bai	Bai
Pasaia	Bai	Bai
Segura	Bai	Bai
Soraluze / Placencia De Las Armas	Bai	Bai
Tolosa	Bai	Bai
Urnieta	Bai	Bai
Urretxu	Bai	Bai
Usurbil	Bai	Bai
Villabona	Bai	Bai
Zaldibia	Bai	Bai
Zarautz	Bai	Bai
Zegama	Bai	Bai
Zerain	Bai	Ez
Zestoa	Bai	Bai
Zizurkil	Bai	Bai
Zumaia	Bai	Bai
Zumarraga	Bai	Bai

## Foru Erakundeak

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Araba		
Arabako Batzar Nagusiak	Bai	Bai
Bizkaia		
Bizkaiko Batzar Nagusiak	Bai	Ez
Bizkaiko Foru Aldundia	Bai	Bai
Gipuzkoa		
Gipuzkoako Batzar Nagusiak	Bai	Bai
Gipuzkoako Foru Aldundia	Bai	Bai

## Mankomunitate, kuadrillak eta partzuergoak

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
<b>EAE</b>		
Uema, Udalerri Euskaldunen Mankomunitatea	Bai	Bai
<b>Araba</b>		
Aiarako Kuadrilla	Bai	Bai
Aiarako S.p.e.i.s. Partzuergoa	Ez	
Añanako Kuadrilla	Bai	Bai
Aguraingo Eskualdea	Ez	
Arabako Errioxako Urkidetza	Bai	Bai
Arabako Lautadako Kuadrilla	Bai	Bai
Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla	Bai	Bai
Kanpezuko-Arabako Mendialdeko Kuadrilla	Bai	Bai
Kantauriko Urkidetza Ur Partzuergoa	Bai	Ez
Zigoitiko Ur Partzuergoa	Bai	Bai
Zuiako Kuadrilla	Bai	Bai
Langraiz-Okako Administrazio Batzarra	Bai	Bai
Legutioko Administrazio Batzarra	Bai	Ez
<b>Bizkaia</b>		
Arratiako Udalen Mankomunitatea	Bai	Ez
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	Bai	Bai
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	Bai	Bai
Busturialdeko Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitatea	Bai	Ez
Busturialdeko Ur Partzuergoa	Bai	Ez
Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa	Bai	Bai
Enkarterriko Udal Euskaltegia Mankomunitatea	Bai	Bai
Enkarterriko Udal Mankomunitatea	Bai	Bai
Bermeoko Errauslabearen Mankomunitatea	Ez	
Gizarte Zerbitzuen Mungialde Mankomunitatea	Bai	Bai
Lea Artibaiko Amankomunazgoa	Bai	Ez
Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoa	Bai	Bai
Mungialde Gizarte Zerbitzuetako Partzuergoa	Ez	
Nerbioi Itsas.ezkerraldeko Mankomunitatea	Ez	
Txorierriko Zerbitzuen Mankomunitatea	Bai	Bai
Uli Mankomunitatea	Ez	
UrIBE Butroe Zerbitzu Mankomunitatea	Bai	Ez
UrIBE Kostako Zerbitzu Mankomunitatea	Bai	Bai

(.../...)

(.../...)

Gipuzkoa		
Aiztondo Zerbitzuen Mankomunitatea	Ez	
Bideberri Mankomunitatea	Bai	Ez
Debabe Udal Euskaltegien Man.	Bai	Ez
Debabarrena Eskualdeko Mankomunitatea	Ez	
Debagoieneko Mankomunitatea	Ez	
Enirio Aralarko Mankomunitatea	Ez	
Gipuzkoako Ur Partzuergoa	Ez	
Gipuzkoako Garraioaren Agintaritza Partzuergoa	Bai	Ez
Gipuzkoako Hondakinen Kontsortzioa	Bai	Ez
Herri Irakaskuntza Mankomunitatea	Ez	
Loatzo Udalerrien Mankomunitatea	Ez	
Leintz Udal Euskaltegia Mankomunitatea	Bai	Ez
Saiaz Gizarte Zerbitzu Mankomunitatea	Ez	
San Marko Mankomunitatea	Bai	Ez
Sasieta Mankomunitatea	Bai	Ez
Tolosaldeko Mankomunitatea	Bai	Ez
Urola Garaia Udal Elkartea	Bai	Ez
Urola Erdiko Zerbitzu Mankomunitatea	Ez	
Urola Kostako Udal Elkartea	Bai	Bai

## Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Lehendakaritza	Bai	Bai
Herri Administrazio Eta Justizia Saila	Bai	Bai
Ekonomiaren Garapen Eta Lehiakortasun Saila	Bai	Bai
Enplegu Eta Gizarte Politikak Saila	Bai	Bai
Ogasun Eta Finantza Saila	Bai	Bai
Hezkuntza, Hizkuntza Politika Eta Kultura Saila	Bai	Bai
Segurtasun Saila	Bai	Bai
Osasun Saila	Bai	Bai
Ingurumena Eta Lurralde Politika Saila	Bai	Bai
Polizia Eta Larrialdietako Euskal Akademia	Bai	Bai
Emakunde	Bai	Bai
Eustat	Bai	Bai
Ivap	Bai	Bai
Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua	Bai	Bai
Osalan	Bai	Bai

#### 4.4.2. Galdetegia erantzun duten sozietate publikoak

ABANTO ZIERBENAKO INDUSTRIALDEA, S.A.

ALOKABIDE S.A.

AMURRIO BIDEAN S.A.U.

AMVISA - AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, S.A. / VITORIA-GASTEIZKO UDAL URAK, A.B.

APARKABISA BIZKAIKO GARRAIO GUNEA, A.B.-CENTRO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA, S.A.

ARABAKO ERABERRIKUNTZA-INDUSTRIALDEA A.B. – CENTRO DE EMPRESAS E INNOVACIÓN DE ÁLAVA S.A.

ARRATIAKO INDUSTRIALDEA, S.A.

ARTXANDAKO FUNIKULARRA - FUNICULAR DE ARTXANDA, S.A.

AZKOITIA LANTZEN, S.A.

AZPEITIA BERRITZEN S.A.

AZPIEGITURAK S.A.U.

BASALAN

BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA. AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.

BEAZ S.A.U.

BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI, S.L.

BERUALA, SA

BETERRI-KOSTAKO INDUSTRIALDEA, S.A.

BIDASOA OARSOKO INDUSTRIALDEA S.A.

BIDASOAKO GARAPEN AGENTZIA, S.A.

BIDEBI BASAURI SL

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, S.L.

BILBAO EKINTZA, EPEL

BILBAO RÍA 2000, S.A.

BIZKAIA SORTALDEKO INDUSTRIALDEA, S.A.

BIZKAIKOA FEEP

BUSTURIALDEKO INDUSTRIALDEA, S.A.

C.A.C.TEATRO ARRIAGA, S.A.

CEDEMI S.A.

CEI DE MONDRAGON

CENTRO AZKUNA DE OCIO Y CULTURA, S.A.

CENTRO KURSAAL - KURSAAL ELKARGUNEA S,A.

CTV. CENTRO DE TRANSPORTE DE VITORIA, S.A.  
DBUS - DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA  
DEBA BAILARAKO INDUSTRIALDEA,S.A.  
DEBEGESA  
DEPORTIVA MUNICIPAL DE PORTUGALETE,S.A  
DONOSTIA KULTURA  
DONOSTIA SUSTAPENA  
DONOSTIAKO HILETA ZERBITZUAK, S.A.  
EJIE – EUSKO JAURLARITZAREN INFORMATIKA ELKARTEA  
ELAREN BIZKAIKO MERKATARITZAKO ORDEZKARITZA  
ELIKA, NEKAZARITZAKO ELIKAGAIEN SEGURTASUNERAKO EUSKAL FUNDAZIOA  
ENERGIAREN EUSKAL ERAKUNDEA - ENTE VASCO DE LA ENERGIA  
ENPRESA GARAPENA AHALBIDETZEKO ELKARTEA, DEMA ENPRESA-GARAPENA  
ENTIDAD PUBLICA EMPRESARIAL DE VIVIENDA DONOSTIAKO ETXEGINTZA  
ERRETEGIBEL S.A.  
EUSKADIKO KIROL PORTUA, E.A.  
EUSKAL IRRATI TELEBISTA HERRI-ERAKUNDEA  
EUSKAL TRENBIDE SAREA  
EUSKALDUNA JAUREGIA - PALACIO EUSKALDUNA, S.A  
EUSKO TRENBIDEAK - FERROCARRILES VASCOS, S.A.  
FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE DE DONOSTIA SAN SEBASTIAN  
FICOBA FUNDAZIOA  
FUNDACION EUSKADI KIROLA FUNDAZIOA  
FUNDACIÓN HAZI FUNDAZIOA  
FUNDACION JOVEN ORQUESTA DE EUSKAL HERRIA  
FUNDACION JUAN CRISOSTOMO DE ARRIAGA-ORQUESTA SINFONICA DE BILBAO  
FUNDACIÓN MUSEO DE BELLAS ARTES DE BILBAO-BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA  
FUNDAZIOA  
FUNDACIÓN VASCA DE INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN SANITARIAS  
GARBITANIA ZERO ZABOR S.L.  
GOIERRI BEHEKO INDUSTRIALDEA, S.A.  
GOIERRIKO EKIMENA S.A.  
IHOBE, S.A.  
INSTITUTO TUTELAR DE BIZKAIA  
IRAURGI LANTZEN, S.A.  
IRUNGO ETXEBIZITZARAKO ELKARTE PUBLIKOA N.S.A.

ITELAZPI SA  
ITTEN, HERRIEKIN LAN EGITEN SA  
IZFE, S.A. INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA  
JAKION SL  
JUNTA ADMINISTRATIVA DE LA PLAZA DE TOROS DE BILBAO  
KULTURNIETA S.A.  
LANBARREN PARKE LOGISTIKOA S.A.  
LANTIK, S.A.  
MAJORI KIROLDEGIAS.L.  
MEATZALDEKO BEHARGINTZA, S.L.  
MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE BILBAO, S.A. (MERCABILBAO)  
MERKAOÑA, S.L.  
MUNGIALDEKO BEHARGINTZA SL UNIPERSONAL  
MUSIKENE  
NATURGOLF  
NEIKER,S.A  
OARSOALDEA GARAPEN AGENTZIA (OARSOALDEA SA)  
OÑARGI, S.L.  
OÑATIKO UR JAUZIAK, S.A.  
ORQUESTA DE EUSKADI, S.A.  
PARQUE CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DE GIPUZKOA - GIPUZKOAKO ZIENTZIA ETA  
TEKNOLOGIA PARKEA, S.A.  
PARQUE TECNOLÓGICO DE ALAVA-ARABAKO TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A.  
PARQUE TECNOLÓGICO-TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A.  
SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A.  
SEED CAPITAL DE BIZKAIA  
SESTAO BAI, S.A.  
SESTAO BERRI 2010, S.A.  
SOCIEDAD DE GESTIÓN URBANÍSTICA ERETZA, S.A.  
SPRI, ERALDAKETA LEHIAKORRERAKO SOZIJETATEA  
SURBISA  
SURPOSA  
TALLER USOA LANTEGIA, S.A.U.  
TALLERES GALLARRETA LANTEGIAK, S.L.  
TEATRO BARAKALDO ANTZOKIA S.A.  
TOLARGI SL

TOLOSA LANTZEN SA  
TRANSPORTES URBANOS DE VITORIA-GASTEIZ, S.A.  
UDALTALDE 21 NERBIOI-IBAIZABAL, S.L.  
UNIBASQ - EUSKAL UNIBERTSITATE SISTEMAREN KALITATE AGENTZIA  
URDULIZ URBANISMO SOZIJETATEA, S.A.U.  
UROLAKO INDUSTRIALDEA S.A.  
VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A. (VISESA)  
ZARAUTZ-LUR S.A. LURZORU ETA ETXEBIZITZARAKO UDAL ERAKUNDEA  
ZUBILLAGA HILTEGIA, S.L.  
ZUGAZTEL, S. A.







Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas

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

Mayo 2016

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2016

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red *Bibliotekak* del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

**Edición:** 1ª, noviembre 2016  
**Tirada:** 800 ejemplares  
**©** Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura  
**Edita:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián, I  
01010 Vitoria-Gasteiz  
**Diseño:** EkipoPO  
**Inprime:** Gráficas Irudi  
**Depósito Legal:** VI 678-2016



**Cristina Uriarte Toledo**  
Consejera de Educación, Política  
Lingüística y Cultura

## Las administraciones públicas vascas también avanzan

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; concretamente, en el artículo 6 de dicho Decreto se establece que la Viceconsejería de Política Lingüística elevará informe de evaluación intermedia al Consejo del Gobierno Vasco, para dar a conocer la situación de la normalización lingüística en las administraciones públicas

Así pues, llegado el año intermedio del V Periodo de planificación, la Viceconsejería de Política Lingüística ha cumplido su cometido, y este libro es el resultado de ello.

La publicación se divide en dos apartados generales: por un lado, se presentan los datos de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca; y, por otro, los de las sociedades públicas y entidades públicas de derecho privado. Los cuestionarios fueron remitidos en su día a 535 entidades, y de ellas han respondido 415. En tanto en cuanto soy consejera, quiero agradecer sinceramente a todas las administraciones y entidades que han colaborado con la Viceconsejería de Política Lingüística, puesto que gracias a los datos enviados por ellas ha sido posible la elaboración de este denso informe sobre la normalización lingüística.

Atendiendo a los datos, desde que se hizo la última evaluación, está claro que la presencia y uso del euskera ha aumentado en la mayoría de ámbitos de la Administración. Dicho aumento ha sido más débil en algunos casos, y más pronunciado en otros; pero, con todo ello, los datos ponen de manifiesto la importancia y eficacia de los planes de uso puestos en marcha en las administraciones. Todos esos planes que se han desplegado aquí y allá ofrecen una buena oportunidad para identificar caso por caso las debilidades y fortalezas de las entidades, y también para poner en marcha acciones, para que los objetivos normalizadores se vayan cumpliendo progresivamente.

En todo caso, al leer este libro no conviene cegarse con los números y porcentajes que en él se refieren. Todas esas cantidades son las obtenidas por las administraciones e instituciones públicas, y pueden ser más o menos concretas. Más que en los propios números, hay que fijarse en las tendencias que reflejan, porque ahí se refleja la orientación de la normalización del euskera en las administraciones públicas, y la intensidad de dicha normalización.

Sean los datos de un tipo u otro, lo que está claro es que la Administración está más preparada que nunca para prestar servicio en euskera a la ciudadanía y trabajar en euskera. Queda un largo camino, pero las administraciones públicas siguen avanzando, con paso firme y sin pararse. Dado

que en el año 2017 deberá hacerse la evaluación final del V Período de Planificación, sigan los datos en la tendencia ascendente.

La situación lingüística de nuestra sociedad es muy diversa, y la presencia del euskera en las administraciones de la CAV es asimismo plural. Así se manifiesta, como es normal, en la evaluación intermedia del V Período de Planificación. La cuestión es que nadie quede rezagado en el trabajo iniciado desde distintos puntos de partida, y que todos los componentes sigan dando pasos hacia adelante para que el uso del euskera sea cada vez más intenso y extendido aquí y allá en los servicios de ayuntamientos, diputaciones y Gobierno Vasco. En los servicios de la ciudadanía y para la ciudadanía. Tomando medidas correctoras a la luz de la evaluación. ¡Para que nadie se pierda el vuelo del txantxangorri del euskera!



**Patxi Baztarrrika Galparsoro**  
Viceconsejero de Política Lingüística

## El reto para seguir progresando es la lengua de trabajo

La Viceconsejería de Política Lingüística y, cómo no, las entidades públicas de la CAV han realizado un tremendo esfuerzo para recabar y presentar los datos que se recogen en esta publicación. El esfuerzo es de agradecer, y quiero aprovechar estas líneas para dar las gracias expresamente.

Con los datos de la evaluación intermedia del V Período de Planificación en las manos, estamos cumpliendo en general lo estipulado en el Decreto 86/1997, sí; pero una evaluación de este tipo debe valer para mucho más que para cumplir en gran medida un requisito legal. Una evaluación, al menos si está bien realizada, nos debe aportar una fotografía clara de nuestras instituciones; nos tiene que decir cuál es la situación del euskera como lengua de servicio y lengua de trabajo. Por decirlo en pocas palabras: nos debe ofrecer el diagnóstico. Luego, sobre dicho diagnóstico, habrá que construir el plan de normalización de uso del euskera: sabida previamente cuál es nuestra situación, debemos marcar los objetivos para el futuro; prever unos indicadores, para medir el nivel de cumplimiento de dichos objetivos; y organizar unas acciones, para asegurar que los plazos fijados para dichos objetivos se cumplen.

Desde 1998, casi durante 20 años, se han realizado 5 períodos de planificación. Al principio, como es normal, los planes se centraron principalmente en el conocimiento de euskera, es decir, se fijaron los perfiles lingüísticos, se concretaron las fechas de preceptividad de las instituciones, y el funcionariado y personal público fijo se dirigió bien al aprendizaje de la lengua bien a mejorar la capacidad de euskera. El resultado de ese esfuerzo es que el 60% del funcionariado tiene acreditado el perfil que le corresponde y otro 8,7 un nivel inferior. El salto dado desde el primer período de planificación, hace 20 años, hasta la actualidad es notorio: al principio, el 23,2% del personal estaba cualificado para trabajar en euskera. Hoy en día, felizmente, y aunque todavía nos quedan pasos por dar y seguimos caminando hacia eso que llamamos “capacitación en euskera”, los planes se centran principalmente en el uso del euskera, sobre todo como lengua de servicio, pero también como lengua de trabajo en los últimos tiempos. Reflejo de ello son los ascensos de los indicadores de la lengua de trabajo (reuniones de trabajo, lengua de creación de documentos laborales, etc.). Además, tenemos unos retos específicos cara al futuro; entre ellos hay uno que es el más importante, y que por eso quiero mencionar expresamente: la entrada de gente joven a la administración. Hay que tener en cuenta que la mayoría de jóvenes entre 25-30 años son capaces de actuar en euskera en un nivel u otro. Siendo eso así, hay que hacer un esfuerzo especial para que esos funcionarios y funcionarios jóvenes se integren en una administración que trabaja en euskera, que empiecen a trabajar en euskera desde el primer momento y que tengan apoyo y colaboración, incluida la preparación para trabajar en euskera. El nuevo funcionariado se tiene que percatar de la importancia de trabajar en euskera desde el principio, porque sólo trabajando en euskera se puede fortalecer

el uso de la lengua, y porque usando en mayor medida el euskera como lengua de trabajo se garantizan mejor los derechos de la ciudadanía.

El año que viene se pondrá en marcha el nuevo Decreto del certificado Bikain; en el decreto se han realizado distintas adaptaciones y novedades, para que el certificado, además de al sector privado, se extienda también al sector público, e introducir así los cambios que se han producido en los últimos ocho años y las mejoras propuestas por los evaluadores. Como consecuencia de todo ello, prevemos que se presentarán a Bikain más administraciones públicas que nunca, y la evaluación, si la entidad quiere dar los pasos adecuados hacia la excelencia, quedará en manos de evaluadores ajenos de Bikain. Por tanto, dicha evaluación será más concreta y fiable. Es más, la entidad tendrá la gran ayuda que la propia evaluación Bikain aporta: por un lado, a la institución le dirán qué es lo que está haciendo bien; y, por otro, le formulará propuestas de mejora en las áreas en las que se encuentra más débil. Puesto que en el año 2017 corresponde realizar la evaluación del V Período de Planificación, parece lógico alinear dicha evaluación con la realizada por Bikain; eso quiere decir que los elementos a evaluar en una y en otra serán los mismos, y, como es normal, que las entidades que se presenten al nuevo Bikain estará exentas de hacer la siguiente evaluación del Período de Planificación, porque, en última instancia, la VPL obtendrá los datos sobre la situación del euskera de la entidad directamente de Bikain.

En la Viceconsejería de Política Lingüística queremos dar otro paso cara al próximo Período de Planificación. A partir de ahora, puesto que contaremos con una estructura estándar y estable de evaluación –la de Bikain–, queremos que la estructura de los planes de euskera también esté alineada con la evaluación, para dar facilidades a la gestión misma del plan. Por tanto, en el próximo período de planificación presentaremos un modelo de plan (diagnóstico, plan estratégico y plan de gestión anual), para por primera vez intentar aunar la estructura y metodología de todos los planes de euskera del sector público y privado de la CAV. Queremos conseguir todo eso, sabiendo de antemano que las entidades viven en mundos diferentes y que las realidades son bien diferentes, para emplear una herramienta conjunta y a partir de ahora utilizar el mismo idioma. Ello incidirá, sin duda alguna, en la eficiencia de los planes de uso y, finalmente, en la normalización del uso del euskera.

Partiendo de la evaluación, agitando las alas, como el txantxangorri, vamos sobrevolando sobre la planificación lingüística. Iniciamos con mucha ilusión el nuevo vuelo, para fortalecer el esfuerzo realizado anteriormente –desde hace 30 años, puesto que el primer decreto para el impulso del uso del euskera en las administraciones públicas data de 1986–, con ilusión y esperanza, porque sabemos que contamos con el apoyo de las administraciones públicas, y porque sabemos que a nadie –ayuntamientos, diputaciones, sociedades públicas, servicios administrativos de distintas instituciones y Gobierno Vasco– nos falta fuerza para agitar con fuerza las alas del euskera.

# Índice

<b>1. Presentación</b> .....	<b>13</b>
<b>2. Evaluación de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca</b> .....	<b>15</b>
2.1. Información sobre los planes de uso .....	17
2.2. Uso del euskera como lengua de servicio.....	21
2.2.1. Utilización del euskera escrito en los servicios de atención al público .....	21
2.2.2. Utilización del euskera en los servicios orales de atención al público .....	25
2.2.3. Número de quejas recibidas en Elebide .....	27
2.3. Uso como lengua de trabajo.....	27
2.3.1. Índice de creación de documentación en euskera .....	28
2.3.2. Uso oral en las reuniones de trabajo .....	29
2.3.3. Uso escrito en las reuniones de trabajo .....	30
2.4. Otros indicadores sobre el uso del lengua de trabajo .....	30
2.4. Uso en las relaciones entre administraciones públicas .....	36
2.4.1. Uso oral en las relaciones entre las administraciones .....	37
2.4.2. Uso escrito en las relaciones entre las administraciones.....	38
2.5. Asistencia y participación de la representación institucional.....	40
2.6. Criterios para el uso de las lenguas oficiales.....	41
2.7. Capacidad lingüística de los trabajadores y representantes institucionales .....	41
2.7.1. Nivel de cumplimiento de perfiles lingüísticos.....	41
2.7.2. Total de perfiles lingüísticos acreditados.....	42
2.7.3. Capacidad lingüística de los representantes institucionales.....	47
2.8. Personal y representantes institucionales.Valoración sobre el Plan y la participación .....	48
2.8.1. Valoración del personal y de los representantes institucionales sobre el Plan de Uso.....	48
2.8.2. Asistencia y participación activa del personal y de las y los representantes institucionales en las actividades del plan de uso .....	49
2.9. Administraciones vascas: resultados cualitativos .....	50
2.9.1. Uso del euskera como lengua de servicio .....	50
2.9.2. Uso del euskera como lengua de trabajo.....	51
2.9.3. Relaciones entre administraciones.....	52
2.9.4. Asistencia y participación de la representación institucional.....	53

<b>3. Sociedades públicas y entidades públicas de derecho privado.....</b>	<b>55</b>
3.1. Información sobre los planes de normalización .....	56
3.2. Uso como lengua de servicio.....	56
3.2.1. Paisaje lingüístico .....	56
3.2.2. Acogida .....	57
3.2.3. Clientes/ciudadanía.....	58
3.3. Uso como lengua de trabajo.....	59
3.3.1. Paisaje lingüístico interno.....	59
3.3.2. Producto/Servicio .....	60
3.3.3. Política lingüística .....	60
3.3.4. Gestión de personas.....	62
3.3.5. Recursos.....	62
<b>4. Anexos .....</b>	<b>65</b>
4.1. Anexo 1: datos por territorios .....	65
4.1.1. Planes de uso.....	65
4.1.2. Uso en los servicios orales de atención al público.....	65
4.1.3. El euskera como lengua de producción.....	67
4.1.4. Uso oral y escrito en las reuniones de trabajo .....	67
4.1.5. Uso del euskera en las relaciones entre administraciones .....	68
4.1.6. Asistencia y participación de la representación institucional.....	68
4.1.7. Criterios lingüísticos.....	69
4.1.8. Capacidad lingüística del personal y representantes institucionales .....	69
4.1.9. Personal y representantes institucionales. Valoración sobre el plan y participación.....	70
4.2. Anexo 2: datos de ayuntamientos por índice de preceptividad .....	70
4.2.1. Planes de uso.....	70
4.2.2. Utilización del euskera en los servicios de atención al público .....	71
4.2.3. Utilización del euskera como lengua de producción .....	72
4.2.4. Uso en las reuniones de trabajo .....	72
4.2.5. Uso del euskera en las relaciones entre administraciones.....	73
4.2.6. Asistencia y participación de la representación institucional .....	73
4.2.7. Criterios lingüísticos.....	74
4.2.8. Capacidad lingüística del personal y representantes institucionales .....	74
4.2.9. Personal y representantes institucionales. Valoración sobre el plan y participación.....	75

4.3. Anexo 3: cuestionario.....	76
4.3.1. Administración Pública.....	76
4.3.2. Sociedades públicas, entidades públicas de derecho privado, y fundaciones y consorcios del sector público de la cav.....	87
4.4. Anexo 4: lista de organizaciones.....	98
4.4.1. Administraciones públicas.....	98
4.4.2. Sociedades públicas que han respondido al cuestionario.....	108



# I. 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 punto 3 del 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	238	251	94,4
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	37	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>

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

### Presentación de los sujetos de estudio: respuestas por territorios

Tipos de organismos	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>

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

### Presentación de los sujetos de estudio: resultados de los ayuntamientos, distribuidos por índice de preceptividad

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>	238 (el 96,53% de la población total)	251	94,4

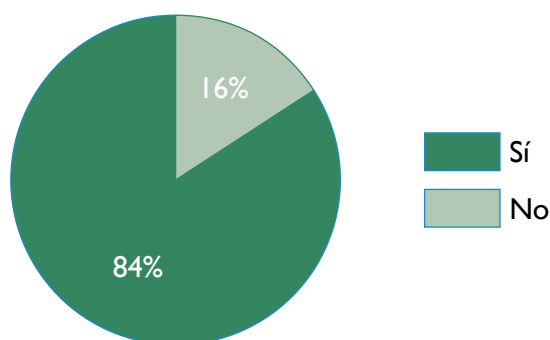
En general, cabe mencionar que, teniendo en cuenta todos los tipos de entidades que han respondido (305 entidades), los ayuntamientos han influido notablemente en los datos, y, sobre todo, aquellos que tienen índices de preceptividad entre 70%-100% (de 238 municipios, 116). En esa franja de índice (70%-100%) 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

### Planes de normalización de las instituciones

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

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.

### Los planes de normalización en función del tipo de institución

¿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	0
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>

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.

### 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	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe
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. Consejo 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. Consorcio 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>

## 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*.

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	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	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>

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>

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	(% 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**	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>

\*4Recepción en euskera: atención telefónica, atención al público, contestador y demás grabaciones de atención, y actos públicos.

\*\*El 100% significa que todo lo que se comunica se realiza también en euskera.

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. 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.

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%	78,0%
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>

Respecto a las quejas recibidas en 2015, se han recogido menos quejas, 119 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 (41), 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\*

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>

\*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...

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%).

### El euskera como lengua de creación

Tipos de organismos	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	Euskara (%)
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>

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\*

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>

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

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 (34,6%).

### 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\* (%)

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>

\*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).

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%).

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			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>	<b>51,3</b>	<b>53,7</b>	<b>51,8</b>	<b>52,3</b>

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>

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 los ayuntamientos ha subido un 17,7%, y en las diputaciones forales y las 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>

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>

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	Euskera (%)
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>

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>

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
1. Ayuntamientos	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
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	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
3. Diputaciones forales y juntas generales	5	2,8	92,3	4,3	28,8	67	8	0,7	91,3	5,8	10,7	83,5	10	5	85
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	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
5. Parlamento Vasco y Ararteko	36	9	55	-	-	-	100	0	0	68	4,5	27,5	58	26	16
6. Universidad del País Vasco	0	10	90	0	10	90	45	0	55	15	6,7	78,3	5	0	95
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	0	100	-	-	-	0	0	100	0	0	100	55	45	0
8. Consejo de Relaciones Laborales	0	30	70	2	88	10	-	-	-	1	59	40	0	70	30
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	5	95	0	-	-	-	-	-	-	5	95	0	5	95	0
10. Agencia Vasca del Agua	5	30	65	0	70	30	-	-	-	2,5	50	47,5	8	30	62
11. Consorcio Haurreskolak	0	0	100	0	0	100	-	-	-	0	0	100	95	5	0
12. Instituto Vasco Etxepare	40	0	60	30	0	70	-	-	-	35	0	65	0	0	100
13. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	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>

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>

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.

**Criterios para el uso de las lenguas oficiales**

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>

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).
- *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>4</sup> u ocupantes<sup>5</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.

<sup>4</sup>Se denomina "Titular" al trabajador o trabajadora que es dueño del puesto.

<sup>5</sup>Se denomina "Ocupante" al trabajador o trabajadora que no es titular del puesto que cubre.

### Total de perfiles lingüísticos acreditados

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

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.

Como se puede apreciar en la tabla 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.

### Acreditación en función de perfiles lingüísticos

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>

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

### Nivel de cumplimiento en los puestos con fecha de preceptividad asignada

Tipos de organismos	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	%
1. Ayuntamientos	10138	780	7,6	7416	79,2	684	7,3	744	7,9	514	5,4
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	487	34	6,9	350	77,2	24	5,3	35	7,7	44	9,7
3. Diputaciones forales y juntas generales	5727	343	5,9	4144	76,9	321	5,9	259	4,8	660	12,2
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	4.346	346	7,9	3.173	79,3	206	5,1	245	6,1	376	9,4
5. Parlamento Vasco y Ararteko	105	1	0,9	75	72,1	6	5,7	5	4,8	18	17,3
6. Universidad del País Vasco	1031	15	1,4	850	83,6	23	2,2	40	3,9	103	10,1
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	37	5	13,5	25	78,1	4	12,5	1	3,1	2	6,2
8. Consejo de Relaciones Laborales	8	1	12,5	7	100	0	0	0	0	0	0
9. Agencia Vasca de Protección de Datos	7	1	14,2	5	83,3	1	16,6	0	0	0	0
10. Instituto Vasco Etxepare	8	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0
11. Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	7	0	0	6	85,7	1	14,2	0	0	0	0
12. Consorcio Haurreskolak	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>

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:

### Estudio de los puestos con fecha de perceptividad en función de los perfiles lingüísticos asignados

PL	Puestos totales	Puestos con fecha de perceptividad 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>

### 2.7.2.2. Puestos sin fecha de perceptividad asignada

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

### Estudio de los puestos sin fecha de perceptividad en función de los perfiles lingüísticos asignados

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

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>

Si nos fijamos en la capacitación 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 capacitación de trabajar en euskera de las y los representantes ha mejorado notablemente, puesto que en 2012 era del 56,4%.

#### Capacitación 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 la 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 (%)

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>

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 los representantes institucionales

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>

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 las trabajadoras, trabajadores 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

- Todo el personal (o casi todo) es capaz de ofrecer servicio oral en euskera a la ciudadanía. El número de ciudadanos/as que en su comunicación escrita con el ayuntamiento elige la opción lingüística a favor del euskera está aumentando.
- Capacidad lingüística del personal cara al público y disponibilidad para usar el euskera.
- El personal municipal cada vez tiene más interiorizado que la primera palabra la debe dirigir en euskera y que la ciudadanía tiene derecho a elegir el idioma.
- En la publicidad, anuncios y campañas municipales se garantiza el uso de las dos lenguas; y cuando no es así, se emplea el euskera.
- Está aprobada y comenzada a aplicar la ordenanza de requisitos lingüísticos para la contratación de empresas que ofrecen servicios.
- La dirección es líder; los mandatarios políticos desarrollan el liderazgo.

#### 2.9.1.2. Debilidades

- Tendencia al castellano en temas administrativos. Dificultad para cambiar la costumbre, en detrimento del euskera.
- Motivación no tan grande para modificar el comportamiento.
- Algunos recursos informáticos no ofrecen posibilidad de realizar los escritos sólo en euskera.
- Algunos escritos resultan ininteligibles para parte de la ciudadanía: la administración debería aligerar y facilitar los textos.
- La calidad lingüística no es la más apropiada en algunos escritos.
- Falta un sistema/aplicación para responder en euskera a las peticiones hechas en euskera. Eso nos daría la posibilidad de hacer el seguimiento.
- No existe un censo de euskaldunes.
- Tendencia de parte del personal a pasarse al castellano si la ciudadanía no insiste demasiado.

- El personal y los concejales no saben comunicarse en euskera, y eso incide notablemente en la normalización.
- Falta de costumbre en la juventud.
- Durante la redacción de este informe intermedio nos hemos percatado de que en el Ayuntamiento no existe un medidor sistemático para dibujar la situación lingüística. Los datos que se dan no son inventados, se han recogido sección por sección, pero en adelante deberemos contar con un instrumento para recoger los datos de manera sistemática y duradera, que vaya más allá de la actitud e interés de los informadores de cada área.
- Aunque el personal tenga acreditado el PL, no se ven capacitados para hablar en euskera con la gente de la calle.
- Insuficiente capacitación de las empresas contratadas (es una debilidad generalizada entre las empresas y asesorías de formación).
- Todos los puestos cara al público deberían tener una fecha de preceptividad. Dicha decisión debería ser de arriba abajo, no de cada área.

## **2.9.2. Uso del euskera como lengua de trabajo**

### **2.9.2.1. Fortalezas**

- El personal está capacitado para trabajar en euskera.
- En las reuniones de comisiones se habla cada vez más en euskera, gracias al servicio de interpretación.
- En el resto de reuniones y escritos también se utiliza cada vez más el euskera.
- En el protocolo de acogida a nuevas incorporaciones la información sobre el Plan de Euskera Municipal ha posibilitado que en algunos departamentos los puestos claves y los transversales empiecen desde el principio a trabajar en euskera (Igualdad, Prevención, Secretaría). Dichas personas hoy en día son referentes, y el resto del personal las identifica como euskaldunes.
- Recorrido de años. La costumbre / dinámica de trabajar en euskera está consolidado en gran medida. El personal, salvo excepciones, tiene asumido que el euskera sea lengua de trabajo interna.
- La mayoría del personal tiene gran sensibilidad y actitud favorable respecto al tema.
- El número de trabajadores/as euskaldunes es cada vez mayor.
- Posibilidad de crear espacios y dinámicas exclusivamente en euskera entre los municipios que componen la Mancomunidad.

- Se han designado espacios euskaldunes, y ellos deben garantizar de manera autónoma la lengua de servicio; además, el euskera será lengua de trabajo en las siguientes áreas: reuniones internas y mandatos internos.

### **2.9.2.2. Debilidades**

- Las traducciones generan demasiada acumulación de trabajo.
- Falta un buen banco de modelos de expedientes en euskera, bien clasificado... Ello provoca la necesidad de adecuación de castellano a euskera.
- Presión para que los documentos que hasta ahora se hacían solo en euskera sean bilingües: desde la Delegación del Gobierno, Ley de Transparencia...
- Algunos representantes políticos también piden que todo esté escrito en castellano, y eso también dificulta que el euskera se fortalezca como lengua de trabajo.
- Tendencia o costumbre de acudir al castellano algunas veces. Dificultades para cambiar las costumbres de castellano.
- Dificultades con el idioma técnico. Pueden tener problemas para trabajar en euskera.
- Faltan medios para trabajar en euskera (textos legales...). Falta de apoyo legal para poder regular el idioma de trabajo en euskera.
- Gran carga de trabajo y poco tiempo para el esfuerzo que requiere aumentar el uso y la presencia del euskera.
- Desconocimiento y postura negativa sobre los mecanismos sociolingüísticos a favor del uso en la mayoría de puestos estratégicos.
- Creencia de que el uso del euskera es contrario a la eficiencia.

### **2.9.3. Relaciones entre administraciones**

#### **2.9.3.1. Fortalezas**

- Se han dado pasos en el camino para que las relaciones entre el Ayuntamiento y otras administraciones públicas sean sólo en euskera.
- En cualquier administración cada vez hay más personas euskaldunes trabajando.
- La comunicación oficial con otras administraciones también se hace en bilingüe.

- Decisión de algunas administraciones para actuar en euskera por defecto.
- Lotes de documentos creados
- Las relaciones orales con otras administraciones se realizan en euskera, si el receptor así lo solicita.

### **2.9.3.2. Debilidades**

- El camino para que la relación entre el Ayuntamiento y otras administraciones públicas sea sólo en euskera choca con los hábitos de muchos años de las administraciones para actuar en bilingüe.
- Las instituciones públicas que siguen contratando personal no euskaldun o empresas que funcionan en castellano no ayuda a las relaciones en euskera entre administraciones.
- Aunque con algunas administraciones se haya acordado (o se haya solicitado) que las relaciones serán sólo en euskera, otras administraciones no cumplen el compromiso adquirido.
- Cuando la relación es bilingüe, y hoy por hoy esa es la realidad, el euskera se convierte en lengua de segundo nivel.
- Falta de apoyo para tener relaciones en euskera con algunas administraciones.
- La administración de justicia sigue funcionando principalmente en castellano.
- En gran medida, la lengua de creación es el castellano, y todavía se tiende mucho a la traducción.
- No puede darse atención en euskera en el resto de servicios porque no hay personal. La inercia hacia el castellano es demasiado grande todavía. Por tanto, si no es obligatorio, se acude al castellano indefectiblemente.
- A veces los temas son muy técnicos y si los documentos son muy largos se hacen en castellano.
- Todos los trabajadores/as no tienen asumidos los criterios lingüísticos.
- También existen actitudes contrarias al uso del euskera.

## **2.9.4. Asistencia y participación de la representación institucional**

### **2.9.4.1. Fortalezas**

- Los representantes que tienen una actitud favorable al euskera tienen un efecto multiplicador en el personal; esas personas son por mucho el mejor y más eficaz “modelo”. Los representantes actúan con normalidad en euskera.

- Los concejales hablan en euskera con el personal. Consideran el impulso del uso del euskera como un tema a tener en cuenta.
- Comenzar a dar pasos hacia la transversalidad. El euskera está ganando transversalidad.
- En los sistemas de gestión (procesos, procedimientos...) se ha empezado a aplicar criterios lingüísticos, es decir, en los procesos se refleja paso a paso la presencia y tratamiento que debe tener la lengua.
- Cuando optan por el euskera o lo exigen, en general el personal acata la opción.

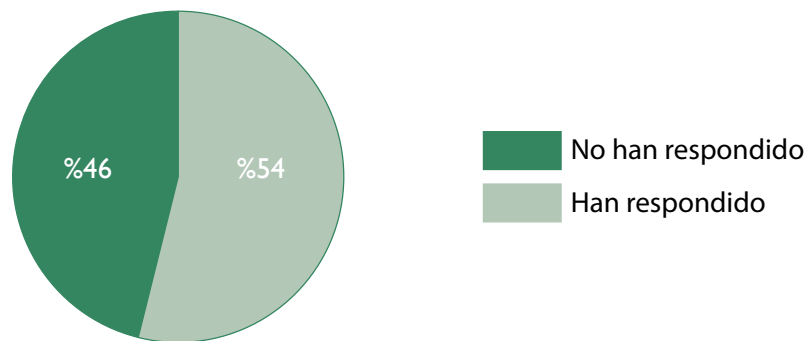
#### **2.9.4.2. Debilidades**

- En los municipios pequeños la mayoría de representantes políticos no están liberados, y bastante trabajo suelen tener ya con temas ajenos a la normalización del euskera.
- Si bien se ha iniciado el camino para ser modélicos ante los medios de comunicación vascos o en el uso lingüístico en actos públicos, todavía existen carencias para funcionar sólo en euskera.
- Dificultades para elegir candidatos euskaldunes.
- La mayoría no lo considera una línea estratégica de la institución. Diríamos que existe falta de liderazgo por parte de los representantes. Echamos en falta dicho liderazgo. Necesitamos representantes líderes, con el objetivo claro, que gobiernen en la misma dirección a favor del euskera.
- Hay muchas dificultades para que el conocimiento de euskera de los representantes se convierta en liderazgo: inercias, resistencias de la administración, recursos limitados...
- Para muchas personas el euskera es un adorno y, en general, no se le otorga la debida importancia al configurar las candidaturas.
- Desconocimiento o no uso del euskera por parte de los líderes municipales (alcalde, directores o concejales).
- El euskera no se trata con transversalidad.
- Falta de concienciación y conocimiento escaso sobre la normalización.
- Algunos responsables se desenvuelven más cómodamente en castellano y ello impulsa muchas veces tendencia al castellano.

### 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.



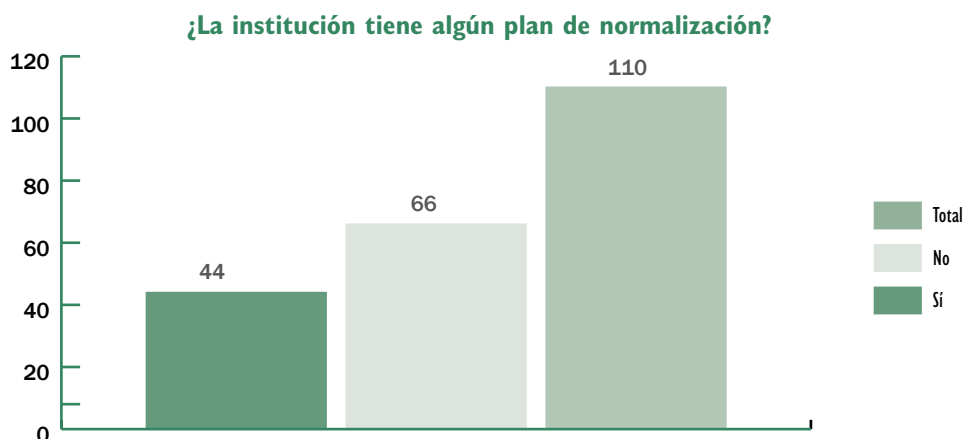
En el siguiente gráfico se observa el número detallado de las respuestas recibidas:

	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.



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
Badute erabilera plana	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

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:

#### 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

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

#### 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

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

#### 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

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:

### Cientes / 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

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

Uso del euskera	Paisaje lingüístico	
	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

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

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

- **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

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	13,8	16
3	17,3	22,7
4	13,3	15,5
5- Totalmente de acuerdo	18	10,8

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

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. Anexos

### 4.1. Anexo I: datos por territorios

#### 4.1.1. Planes de uso

##### ¿La institución tiene algún plan de uso?

Territorios	Sí	No
Araba-Álava	60	3
Bizkaia	102	22
Gipuzkoa	72	21
CAV	22	3
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>49</b>

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

##### Utilización del euskera en los servicios escritos de atención al público (%)

Lurraldeak	Resultados (%)		
	Euskera	Castellano	Bilingüe
Araba-Álava	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>

*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-Álava	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
Media	15,7	26,4	57,9	27,2	24,7	48,1	78,7	4	17,3	40,5	18,4	41,1	34,3	65,7

### 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-Álava	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
Media	75,9	68,8	62,3	69	79,3	78	78,7

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-Álava	4,8
Bizkaia	34,9
Gipuzkoa	72,8
CAV	25,4
Media	40

### 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-Álava	6,2
Bizkaia	50
Gipuzkoa	87,1
CAV	30,8
Media	51,3

#### Uso escrito en las reuniones de trabajo

Territorios	Euskera	Castellano	Bilingüe
Araba-Álava	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
Media	34,6	30,8	34,6

#### 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-Álava	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
Media	<b>49,8</b>	<b>21,1</b>	<b>29,1</b>	<b>48,3</b>

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-Álava	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
Media	<b>50,1</b>	<b>46,5</b>	<b>48,3</b>

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

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

Territorios	Asistencia (%)
Araba-Álava	81,1
Bizkaia	75,6
Gipuzkoa	86,4
CAV	78,8
Media	<b>80,4</b>

#### 4.1.7. Criterios lingüísticos

##### Criterios lingüísticos

Territorios	Están definidos
Araba-Álava	27
Bizkaia	89
Gipuzkoa	74
CAV	21
<b>Total</b>	<b>211</b>

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

##### Capacidad lingüística del personal

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-Álava	5220	225	1908	38,2	421	8,4	2574	51,5	92	1,8
Bizkaia	8033	619	5415	73	505	6,8	947	12,7	547	7,3
Gipuzkoa	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>

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-Álava	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>

#### 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-Álava	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
Media	11,3	31,4	13,8	1,6	0,2	41,7

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

Territorios	Asistencia	Participación
Araba-Álava	81,1	24,7
Bizkaia	75,6	34,6
Gipuzkoa	86,4	64,6
CAV	78,8	60,7
Media	80,4	43,5

## 4.2. Anexo 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	Bai	Ez
0%-25%	10	1
25%-45%	62	4
45%-70%	44	1
70%-100%	95	21
<b>Total</b>	<b>211 (es el 88% de la población total)</b>	<b>27</b>

## 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
25%-45%	9,1	21,5	69,4
45%-70%	34,6	6,9	58,5
70%-100%	69,8	3	27,2
<b>Total</b>	<b>44,9</b>	<b>9,4</b>	<b>45,8</b>

### 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	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	Eus	Cas	Bilingüe	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
25%-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
45%-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
70%-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>	<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>78,8</b>	<b>4</b>	<b>17,2</b>	<b>43,5</b>	<b>18,5</b>	<b>38</b>	<b>34,3</b>	<b>65,7</b>

### 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
25%-45%	44,4	25,6	24,1	31,3	51,8	51,9	51,9
45%-70%	85,5	78,3	59,8	74,6	83	80,9	81,9
70%-100%	98,4	95,3	90,6	94,8	97,8	97,8	97,8
<b>Media</b>	<b>76,6</b>	<b>68,5</b>	<b>65,7</b>	<b>70,3</b>	<b>78,2</b>	<b>78</b>	<b>78,1</b>

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
25%-45%	4,9
45%-70%	30,8
70%-100%	71,8
<b>Media</b>	<b>42</b>

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 del euskera en las reuniones de trabajo

Ayuntamientos: distribución por índice de preceptividad	Euskera
0%-25%	0,9
25%-45%	6
45%-70%	47,3
70%-100%	88,1
<b>Media</b>	<b>53,5</b>

#### Utilización escrita del euskera en las reuniones de trabajo

Ayuntamientos: distribución por índice de preceptividad	Euskera	Castellano	Bilingüe
0%-25%	0	100	0
25%-45%	1	69	30
45%-70%	19,7	20,6	59,7
70%-100%	69	4,5	26,5
<b>Media</b>	<b>37,5</b>	<b>29,9</b>	<b>32,6</b>

## 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
25%-45%	28,4	50,2	21,4	10,2
45%-70%	37,7	14,6	47,7	46,6
70%-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>

### 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
25%-45%	13,1	7,4	10,2
45%-70%	49,6	43,7	46,6
70%-100%	78	77,7	77,8
<b>Media</b>	<b>51,2</b>	<b>49</b>	<b>50,1</b>

## 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%	
25%-45%	66,8
45%-70%	68,3
70%-100%	89,1
<b>Media</b>	<b>80,6</b>

\*Entre quienes tienen nivel de preceptividad | 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
25%-45%	44
45%-70%	40
70%-100%	87
<b>Total</b>	<b>171</b>

#### 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%-25%	34	1	4	12,1	3	9	25	75,7	1	3
25%-45%	9609	856	3744	42,7	838	9,5	3973	45,3	198	2,2
45%-70%	5267	513	3260	68,5	413	8,6	842	17,7	239	5
70%-100%	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>

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
25%-45%	27,1	12,8
45%-70%	67,4	46,5
70%-100%	91,7	85,8
<b>Media</b>	<b>65,2</b>	<b>54</b>

#### 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 contesta
0%-25%	9,1	10	20	0	0	60,9
25%-45%	3,2	35,9	15,8	3,2	0,3	41,6
45%-70%	9,8	41,8	21	2,6	0,1	24,7
70%-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>

##### Asistencia y participación de la representación institucional\*

Ayuntamientos: distribución por índice de preceptividad	Asistencia	Participación
0%-25%	*	9
25%-45%	66,8	23,4
45%-70%	68,3	42,3
70%-100%	89,1	63,3
<b>Media</b>	<b>80,6</b>	<b>45,5</b>

\*Entre quienes tiene nivel de preceptividad | ninguna entidad tiene tiene algún órgano para gestionar el Plan de Uso.

### 4.3. Anexo 3: cuestionarios

#### 4.3.1. Administración Pública

## 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 %	Bilingüe %
¿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 %	Bilingüe %
Publicaciones			

#### Páginas web y redes sociales

Preguntas	Euskera %	Castellano %	Bilingüe %
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 %	Bilingüe %
Tramitaciones telemáticas			

## Comunicación escrita con el ciudadano

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

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

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

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

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

<input type="text"/>	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?

<input type="text"/>	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?

<input type="text"/>	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?

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

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

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

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

<input type="text"/>	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:

<input type="text"/>	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):

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

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

<input type="text"/>	Euskera %
<input type="text"/>	Castellano %
<input type="text"/>	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:*

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

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

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

26.2. 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:*

Euskera %

31. *Relaciones telefónicas dentro de su institución.*

Euskera %

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

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)?*

Sí  
 No

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

Euskara %  
 Gaztelania %  
 Ele biak %

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

Euskera %  
 Castellano %  
 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

35.2.1. 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"/>	Euskara %
--------------------------	-----------

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

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

---

### 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:*

<input type="checkbox"/>	Trabajadores %
<input type="checkbox"/>	Representantes institucionales %

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

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

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

<input type="checkbox"/>	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

--

#### 4.3.2. 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	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
Rotulación principal exterior	
Directorio de zonas o edificios: almacén, visitas, carga y descarga, ...	
Orientativa (entrada, salida...)	
Rótulos de seguridad y salud; rotulación vinculada al plan mediambiental:	

### Rotulación exterior variable

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
Publicidad, ofertas, obras y similares	

### Rotulación fija del área de recepción y dependencias

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
Directorios: áreas de la empresa (pisos, estancias), orientativos (salidas, etc.), servicios (ascensor, tño.), identificativos (cargos, etc.) y similares	
Rótulos de seguridad y salud	
Paneles y similares	
Certificados acreditativos en gestión, seguridad, medio ambiente y otros	
Otros: abierto/cerrado, tirar/empujar, mensaje de bienvenida y similares	

## Rotulación variable del área de recepción y dependencias internas

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
Horario de la empresa; horario de atención al público, espera de turnos, prohibiciones, etc.	
Tarifas de productos y servicios, ofertas y similares	
Otros avisos dirigidos al cliente	

## Rotulación fija en elementos móviles

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
Rotulación en vehículos	
Rotulación en ropa de trabajo:	
Otros	

## Papelería y sellos

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
Tarjetas de presentación:	
Encabezados, hoja de fax, carpetas, sobres y similares	
Sello de empresa, sellos de departamentos	
Papel de envoltura, bolsas, etc	

## Sitio web y redes sociales

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
Página principal:	
Páginas sucesivas	
Servicios (boletines electronicos...):	
Redes sociales	

## Marketing y publicidad

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

## 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
Elementos visuales: marca, logotipos...:	
Plantillas de documentos	

## 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
Atención presencial o telefónica: saludo e información general	
Recepción automatizada, contestadores automáticos. Cajeros y distribuidores automáticos	
Megafonía	
Registro de entradas y salidas de personas/visitas	

### Visitas

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
Identificativos de visitas y material escrito:	
Lengua de la presentación	

### 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
Protocolo y lengua de recepción:	

## Cientes

### 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
Documentos/impresos comerciales (facturas, tickets, presupuestos/ofertas, albaranes, depósitos...)	
Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos, faxes	
Impresos oficiales: hojas de reclamaciones, etc:	
Documentos legales, contratos	
Entregables: informes, actas, etc.	
Documentos de gestión de la Calidad (encuestas de satisfacción, averías) y similares	

### 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
Usos habituales (presenciales o vía telefónica)	
Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)	

## Producto / servicio

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
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	Seleccione sólo una de las siguientes opciones:
	(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 del euskera?

### 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:

## 4.4. Anexo 4: lista de organizaciones

### 4.4.1. Administraciones públicas

#### Ayuntamientos

Araba-Álava		
Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Alegría-Dulantzi	Sí	Sí
Amurrio	Sí	Sí
Añana	Sí	Sí
Aramaio	Sí	Sí
Armiñon	Sí	Sí
Arraia-Maeztu	Sí	Sí
Arratzua-Ubarrundia	Sí	Sí
Artziniega	Sí	Sí
Asparrena	Sí	Sí
Ayala/Aiara	Sí	Sí
Baños de Ebro / Mañueta	Sí	No
Barrundia	Sí	Sí
Berantevilla	Sí	Sí
Bernedo	Sí	Sí
Campezo / Kanpezu	Sí	Sí
Elburgo / Burgelu	Sí	Sí
Elciego	Sí	Sí
Elvillar / Bilar	Sí	Sí
Erriberagoitia/Ribera Alta	Sí	Sí
Harana / Valle De Arana	Sí	Sí
Iruña Oka / Iruña de Oca	Sí	Sí
Iruraiz-Gauna	Sí	Sí
Kripan	Sí	Sí
Kuartango	Sí	Sí
Labastida/Bastida	Sí	Sí
Lagran	Sí	Sí
Laguardia	No	*
Lanciego / Lantziego	Sí	Sí
Lantaron	Sí	Sí
Lapuebla de Labarca	Sí	Sí
Laudio / Llodio	Sí	Sí

\*Las celdas coloreadas en gris significan que no han respondido al cuestionario enviado y por lo tanto en la pregunta sobre el plan de uso no hemos obtenido ninguna respuesta.

(.../...)

(.../...)

Izena	Galdetegia erantzun dute?	Badute erabilera planik?
Legutio	Sí	Sí
Leza	Sí	Sí
Moreda de Alava / Moreda Araba	Sí	Sí
Navaridas	Sí	Sí
Okondo	Sí	Sí
Oyón-Oion	Sí	Sí
Peñacerrada-Urizaharra	Sí	Sí
Ribera Baja / Erribera Beitia	Sí	Sí
Salvatierra / Agurain	Sí	Sí
Samaniego	Sí	Sí
San Millan / Donemiliaga	Sí	Sí
Urkabustaiz	Sí	Sí
Valdegovia / Gaubea	Sí	Sí
Villabuena de Alava / Eskuernaga	Sí	Sí
Vitoria-Gasteiz	Sí	Sí
Yecora/Iekora	Sí	Sí
Zalduondo	Sí	Sí
Zambrana	Sí	Sí
Zigoitia	Sí	Sí
Zuia	Sí	Sí

Bizkaia		
Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Abadiño	Sí	Sí
Abanto y Ciervana-Abanto Zierbena	Sí	Sí
Ajangiz	Sí	Sí
Alonsotegi	Sí	No
Amorebieta-Etxano	Sí	No
Amoroto	Sí	Sí
Arakaldo	Sí	Sí
Arantzazu	No	
Areatza	No	
Arrankudiaga	Sí	Sí
Arratzu	Sí	Sí
Arrieta	Sí	Sí
Arrigorriaga	Sí	Sí
Artea	Sí	Sí

(.../...)

(.../...)

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Artzentales	Sí	Sí
Atxondo	Sí	Sí
Aulesti	Sí	Sí
Bakio	Sí	Sí
Balmaseda	Sí	Sí
Barakaldo	Sí	Sí
Barrika	Sí	Sí
Basauri	Sí	Sí
Bedia	Sí	Sí
Berango	Sí	Sí
Bermeo	Sí	Sí
Berriatua	Sí	Sí
Berriz	Sí	Sí
Bilbao	Sí	Sí
Busturia	Sí	Sí
Derio	Sí	Sí
Dima	Sí	Sí
Durango	Sí	Sí
Ea	Sí	Sí
Elantxobe	Sí	No
Elorrio	Sí	Sí
Erandio	Sí	Sí
Ereño	Sí	No
Ermua	Sí	Sí
Errigoiti	Sí	No
Etxebarri	Sí	Sí
Etxebarria	Sí	Sí
Forua	Sí	Sí
Fruiz	Sí	Sí
Galdakao	Sí	Sí
Galdames	Sí	No
Gamiz-Fika	Sí	Sí
Gatika	Sí	Sí

(.../...)

(.../...)

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Gautegiz Arteaga	Sí	Sí
Garai	No	
Gernika-Lumo	Sí	Sí
Getxo	Sí	Sí
Gizaburuaga	Sí	Sí
Gordexola	Sí	Sí
Gorliz	Sí	Sí
Güeñes	Sí	Sí
Ibarrangelu	Sí	No
Igorre	Sí	Sí
Ispaster	Sí	Sí
Iurreta	Sí	Sí
Izurtza	Sí	Sí
Karrantza Harana / Valle de Carranza	Sí	Sí
Kortezubi	Sí	Sí
Lanestosa	Sí	No
Larrabetzu	Sí	Sí
Laukiz	Sí	Sí
Leioa	Sí	Sí
Lekeitio	Sí	Sí
Lemoa	Sí	Sí
Lemoiz	Sí	Sí
Lezama	Sí	Sí
Loiu	Sí	Sí
Mallabia	Sí	Sí
Mañaria	Sí	Sí
Markina-Xemein	Sí	Sí
Maruri Jatabe	Sí	Sí
Meñaka	Sí	No
Mendata	Sí	No
Mendexa	Sí	Sí
Morga	Sí	No
Mundaka	Sí	Sí
Mungia	Sí	Sí
Munitibar -Arbatzegi Gerrikaitz-	Sí	Sí

(.../...)

(.../...)

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Murueta	No	
Muskiz	Sí	Sí
Muxika	Sí	Sí
Nabarniz	Sí	No
Ondarroa	Sí	Sí
Orozko	Sí	Sí
Ortuella	Sí	Sí
Otxandio	Sí	Sí
Plentzia	Sí	Sí
Portugalete	Sí	Sí
Santurtzi	Sí	Sí
Sestao	Sí	Sí
Sondika	Sí	Sí
Sopelana	Sí	Sí
Sopuerta	Sí	Sí
Sukarrieta	Sí	Sí
Trucios-Turtzioz	Sí	No
Ubide	Sí	Sí
Ugao-Miraballes	Sí	Sí
Urduliz	Sí	Sí
Urduña/Orduña	Sí	Sí
Valle De Trapaga-Trapagaran	Sí	Sí
Zaldibar	Sí	Sí
Zalla	Sí	Sí
Zamudio	Sí	Sí
Zeanuri	Sí	Sí
Zeberio	Sí	Sí
Zierbena	Sí	Sí
Ziortza-Bolibar	Sí	No

Gipuzkoa		
Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Abaltzisketa	Sí	Sí
Aduna	Sí	Sí
Aia	Sí	No

(.../...)

(.../...)

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Aizarnazabal	Sí	Sí
Albiztur	Sí	No
Alegia	Sí	Sí
Alkiza	Sí	No
Alzaga	Sí	Sí
Altzo	Sí	Sí
Amezqueta	Sí	Sí
Andoain	Sí	Sí
Anoeta	Sí	Sí
Antzuola	Sí	Sí
Arama	Sí	Sí
Aretxabaleta	Sí	Sí
Arrasate/Mondragon	Sí	Sí
Asteasu	Sí	Sí
Astigarraga	Sí	Sí
Ataun	No	
Azkoitia	Sí	Sí
Azpeitia	Sí	Sí
Baliarrain	Sí	Sí
Beasain	Sí	Sí
Beizama	Sí	Sí
Belauntza	No	
Berastegi	Sí	No
Bergara	Sí	Sí
Berrobi	No	
Bidania-Goiatz	No	
Deba	Sí	Sí
Donostia / San Sebastian	Sí	Sí
Eibar	Sí	Sí
Elduain	Sí	Sí
Elgeta	Sí	Sí
Elgoibar	Sí	Sí
Errenteria	Sí	Sí
Errezil	Sí	No

(.../...)

(.../...)

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Eskoriatza	Sí	Sí
Ezkio-Itsaso	Sí	Sí
Gabiria	Sí	No
Gaintza	Sí	Sí
Gaztelu	Sí	Sí
Getaria	Sí	Sí
Hernani	Sí	Sí
Hernalde	Sí	No
Hondarribia	Sí	Sí
Ibarra	No	
Idiazabal	Sí	Sí
Ikaztegieta	Sí	Sí
Irun	No	
Irura	Sí	Sí
Itsasondo	Sí	Sí
Larraul	Sí	No
Lasarte-Oria	Sí	Sí
Lazkao	Sí	Sí
Leaburu	Sí	Sí
Legazpi	Sí	Sí
Legorreta	Sí	Sí
Leintz-Gatzaga	Sí	No
Lezo	Sí	Sí
Lizartza	Sí	Sí
Mendaro	No	
Mutiloa	Sí	No
Mutriku	Sí	Sí
Oiartzun	Sí	Sí
Olaberria	No	
Oñati	Sí	Sí
Ordizia	Sí	Sí
Orendain	Sí	Sí
Orexa	Sí	Sí
Orio	Sí	Sí

(.../...)

(.../...)

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Ormaiztegi	Sí	Sí
Pasaia	Sí	Sí
Segura	Sí	Sí
Soraluze / Placencia De Las Armas	Sí	Sí
Tolosa	Sí	Sí
Urnieta	Sí	Sí
Urretxu	Sí	Sí
Usurbil	Sí	Sí
Villabona	Sí	Sí
Zaldibia	Sí	Sí
Zarautz	Sí	Sí
Zegama	Sí	Sí
Zerain	Sí	No
Zestoa	Sí	Sí
Zizurkil	Sí	Sí
Zumaia	Sí	Sí
Zumarraga	Sí	Sí

## Organizaciones forales

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Araba-Álava		
Juntas Generales de Alava	Sí	Sí
Bizkaia		
Juntas Generales de Bizkaia	Sí	No
Diputación Foral de Bizkaia	Sí	Sí
Gipuzkoa		
Juntas Generales de Gipuzkoa	Sí	Sí
Diputación Foral de Gipuzkoa	Sí	Sí

## Mancomunidades, cuadrillas y consorcios

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
<b>CAV</b>		
Uema, Udalerri Euskaldunen Mankomunitatea	Sí	Sí
<b>Araba-Álava</b>		
Cuadrilla de Aiara	Sí	Sí
Consortio S.P.E.I.S.Aiara	No	
Cuadrilla de Añana	Sí	Sí
Valle de Agurain	No	
Consortio de Aguas de Rioja Alavesa	Sí	Sí
Cuadrilla de Salvatierra	Sí	Sí
Cuadrilla de Laguardia	Sí	Sí
Cuadrilla de Campezo	Sí	Sí
Consortio de Aguas Cantabro	Sí	No
Consortio de Aguas de Zigoitia	Sí	Sí
Cuadrilla de Zulla	Sí	Sí
Langraiz-Okako Administrazio Batzarra	Sí	Sí
Legutioko Administrazio Batzarra	Sí	No
<b>Bizkaia</b>		
Mancomunidad del Valle De Arratia	Sí	No
Consortio de Aguas de Bilbao Bizkaia	Sí	Sí
Consortio de Transportes de Bizkaia	Sí	Sí
Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturia	Sí	No
Consortio de Aguas de Busturia	Sí	No
Mancomunidad de la Merindad de Durango	Sí	Sí
Enkarterriko Udal Euskaltegia Mankomunitatea	Sí	Sí
Mancomunidad de Encartaciones	Sí	Sí
Mancomunidad de la Incineradora de Bermeo	No	
Mancomunidad Mungialde de Servicios Sociales	Sí	Sí
Mancomunidad de Lea Artibai	Sí	No
Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoa	Sí	Sí
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	No	
Mancomunidad del Nervion Margen Izquierda	No	
Mancomunidad de Servicios Txorierri	Sí	Sí
Mancomunidad de Uli	No	
Mancomunidad de Servicios Uribe Butron	Sí	No
Mancomunidad de Servicios Uribe Costa	Sí	Sí

Gipuzkoa		
Mancomunidad de Servicios Aiztondo	No	
Mancomunidad Bideberri	Sí	No
Mancomunidad Debabe Udal Euskaltea	Sí	No
Mancomunidad Debabarrena	No	
Mancomunidad Debagoieneko	No	
Mancomunidad Enirio Aralar	No	
Consortio de Aguas de Gipuzkoa	No	
Consortio de Transsportes de Gipuzkoa	Sí	No
Consortio de Residuos de Gipuzkoa	Sí	No
Mancomunidad Herri Irakaskuntza	No	
Mancomunidad Loatzo	No	
Mancomunidad Leintz Udal Euskaltea	Sí	No
Mancomunidad Saiaz Servicios Sociales	No	
Mancomunidad de San Marcos	Sí	No
Mancomunidad de Sasieta	Sí	No
Mancomunidad de Tolosaldea	Sí	No
Urola Garaia Udal Elkartea	Sí	No
Mancomunidad de Servicios Urola Erdia	No	
Urola Kostako Udal Elkartea	Sí	Sí

## Eusko Jaurlaritzia y sus organismos autónomos

Nombre	¿Han respondido el cuestionario?	¿Tienen plan de uso?
Lehendakaritza	Sí	Sí
Herri Administrazio Eta Justizia Saila	Sí	Sí
Ekonomiaren Garapen Eta Lehiakortasun Saila	Sí	Sí
Enplegu Eta Gizarte Politikak Saila	Sí	Sí
Ogasun Eta Finantza Saila	Sí	Sí
Hezkuntza, Hizkuntza Politika Eta Kultura Saila	Sí	Sí
Segurtasun Saila	Sí	Sí
Osasun Saila	Sí	Sí
Ingurumena Eta Lurralde Politika Saila	Sí	Sí
Polizia Eta Larrialdietako Euskal Akademia	Sí	Sí
Emakunde	Sí	Sí
Eustat	Sí	Sí
Ivap	Sí	Sí
Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua	Sí	Sí
Osalan	Sí	Sí

#### 4.4.2. Sociedades públicas que han respondido al cuestionario

ABANTO ZIERBENAKO INDUSTRIALDEA, S.A.

ALOKABIDE S.A.

AMURRIO BIDEAN S.A.U.

AMVISA - AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, S.A. / VITORIA-GASTEIZKO UDAL URAK, A.B.

APARKABISA BIZKAIKO GARRAIO GUNEA, A.B.-CENTRO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA, S.A.

ARABAKO ERABERRIKUNTZA-INDUSTRIALDEA A.B. – CENTRO DE EMPRESAS E INNOVACIÓN DE ÁLAVA S.A.

ARRATIAKO INDUSTRIALDEA, S.A.

ARTXANDAKO FUNIKULARRA - FUNICULAR DE ARTXANDA, S.A.

AZKOITIA LANTZEN, S.A.

AZPEITIA BERRITZEN S.A.

AZPIEGITURAK S.A.U.

BASALAN

BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA. AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.

BEAZ S.A.U.

BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI, S.L.

BERUALA, SA

BETERRI-KOSTAKO INDUSTRIALDEA, S.A.

BIDASOA OARSOKO INDUSTRIALDEA S.A.

BIDASOAKO GARAPEN AGENTZIA, S.A.

BIDEBI BASAURI SL

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, S.L.

BILBAO EKINTZA, EPEL

BILBAO RÍA 2000, S.A.

BIZKAIA SORTALDEKO INDUSTRIALDEA, S.A.

BIZKAIKOA FEEP

BUSTURIALDEKO INDUSTRIALDEA, S.A.

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.

CEDEMI S.A.

CEI DE MONDRAGON

CENTRO AZKUNA DE OCIO Y CULTURA, S.A.

CENTRO KURSAAL - KURSAAL ELKARGUNEA S,A.

CTV. CENTRO DE TRANSPORTE DE VITORIA, S.A.  
DBUS - DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA  
DEBA BAILARAKO INDUSTRIALDEA,S.A.  
DEBEGESA  
DEPORTIVA MUNICIPAL DE PORTUGALETE,S.A  
DONOSTIA KULTURA  
DONOSTIA SUSTAPENA  
DONOSTIAKO HILETA ZERBITZUAK, S.A.  
EJIE – EUSKO JAURLARITZAREN INFORMATIKA ELKARTEA  
ELAREN BIZKAIKO MERKATARITZAKO ORDEZKARITZA  
ELIKA, NEKAZARITZAKO ELIKAGAIEN SEGURTASUNERAKO EUSKAL FUNDAZIOA  
ENERGIAREN EUSKAL ERAKUNDEA - ENTE VASCO DE LA ENERGIA  
ENPRESA GARAPENA AHALBIDETZEKO ELKARTEA, DEMA ENPRESA-GARAPENA  
ENTIDAD PUBLICA EMPRESARIAL DE VIVIENDA DONOSTIAKO ETXEGINTZA  
ERRETEGIBEL S.A.  
EUSKADIKO KIROL PORTUA, E.A.  
EUSKAL IRRATI TELEBISTA HERRI-ERAKUNDEA  
EUSKAL TRENBIDE SAREA  
EUSKALDUNA JAUREGIA - PALACIO EUSKALDUNA, S.A  
EUSKO TRENBIDEAK - FERROCARRILES VASCOS, S.A.  
FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE DE DONOSTIA SAN SEBASTIAN  
FICOBA FUNDAZIOA  
FUNDACION EUSKADI KIROLA FUNDAZIOA  
FUNDACIÓN HAZI FUNDAZIOA  
FUNDACION JOVEN ORQUESTA DE EUSKAL HERRIA  
FUNDACION JUAN CRISOSTOMO DE ARRIAGA-ORQUESTA SINFONICA DE BILBAO  
FUNDACIÓN MUSEO DE BELLAS ARTES DE BILBAO-BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA  
FUNDAZIOA  
FUNDACIÓN VASCA DE INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN SANITARIAS  
GARBITANIA ZERO ZABOR S.L.  
GOIERRI BEHEKO INDUSTRIALDEA, S.A.  
GOIERRIKO EKIMENA S.A.  
IHOBE, S.A.  
INSTITUTO TUTELAR DE BIZKAIA  
IRAURGI LANTZEN, S.A.  
IRUNGO ETXEBIZITZARAKO ELKARTE PUBLIKOA N.S.A.

ITELAZPI SA  
ITTEN, HERRIEKIN LAN EGITEN SA  
IZFE, S.A. INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA  
JAKION SL  
JUNTA ADMINISTRATIVA DE LA PLAZA DE TOROS DE BILBAO  
KULTURNIETA S.A.  
LANBARREN PARKE LOGISTIKOA S.A.  
LANTIK, S.A.  
MAJORI KIROLDEGIAS.L.  
MEATZALDEKO BEHARGINTZA, S.L.  
MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE BILBAO, S.A. (MERCABILBAO)  
MERKAOÑA, S.L.  
MUNGIALDEKO BEHARGINTZA SL UNIPERSONAL  
MUSIKENE  
NATURGOLF  
NEIKER,S.A  
OARSOALDEA GARAPEN AGENTZIA (OARSOALDEA SA)  
OÑARGI, S.L.  
OÑATIKO UR JAUZIAK, S.A.  
ORQUESTA DE EUSKADI, S.A.  
PARQUE CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DE GIPUZKOA - GIPUZKOAKO ZIENTZIA ETA  
TEKNOLOGIA PARKEA, S.A.  
PARQUE TECNOLÓGICO DE ALAVA-ARABAKO TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A.  
PARQUE TECNOLÓGICO-TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A.  
SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A.  
SEED CAPITAL DE BIZKAIA  
SESTAO BAI, S.A.  
SESTAO BERRI 2010, S.A.  
SOCIEDAD DE GESTIÓN URBANÍSTICA ERETZA, S.A.  
SPRI, ERALDAKETA LEHIAKORRERAKO SOZIJETATEA  
SURBISA  
SURPOSA  
TALLER USOA LANTEGIA, S.A.U.  
TALLERES GALLARRETA LANTEGIAK, S.L.  
TEATRO BARAKALDO ANTZOKIA S.A.  
TOLARGI SL

TOLOSA LANTZEN SA  
TRANSPORTES URBANOS DE VITORIA-GASTEIZ, S.A.  
UDALTALDE 21 NERBIOI-IBAIZABAL, S.L.  
UNIBASQ - EUSKAL UNIBERTSITATE SISTEMAREN KALITATE AGENTZIA  
URDULIZ URBANISMO SOZIJETATEA, S.A.U.  
UROLAKO INDUSTRIALDEA S.A.  
VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A. (VISESA)  
ZARAUTZ-LUR S.A. LURZORU ETA ETXEBIZITZARAKO UDAL ERAKUNDEA  
ZUBILLAGA HILTEGIA, S.L.  
ZUGAZTEL, S. A.

