



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

---

## Cuestionario de la entidad

## Presentación

Este cuestionario se ha diseñado para llevar a cabo la evaluación del V. periodo de planificación del plan de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas, y debe ser cumplimentado por representantes o responsables del plan, con datos relativos a la entidad que está llevando a cabo la autoevaluación.

Anteriormente, habrás recibido un informe detallando la metodología que se va a seguir en esta edición para realizar la evaluación, en que se va a recurrir a dos fuentes de información:

I. Personal de las instituciones y entidades: se va a proceder a encuestar a una muestra significativa del personal, con objeto de conocer el uso declarado del euskera, tanto oralmente como por escrito.

II. Personal responsable o encargado de los planes de euskera de cada entidad, que facilitará información general de la institución. Esta información es la que se debe plasmar en el presente cuestionario.

Esta metodología de autoevaluación ha sido diseñada por Siadeco Ikerketa Elkartea por encargo de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.



## 1. Paisaje lingüístico e imagen lingüística escrita de la entidad

### 1.1. Rotulación general de las edificaciones

**Tipos de elementos:** se deben tener en cuenta las señales, rótulos y soportes de información general colocados en los espacios de mayor tránsito de personas, tanto en el exterior como en el interior de las edificaciones; las más habituales serán, señales identificativas de lugares o servicios, señales orientativas, mensajes automáticos de voz en ascensores y paneles electrónicos de información a la ciudadanía. Debido a la dificultad que entraña obtener esa información, no se medirán elementos o soportes colocados provisionalmente o por un periodo limitado, ni textos escritos en máquinas de café, fotocopiadoras u otros aparatos.

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística:** Siguiendo los criterios lingüísticos de la entidad, y sin hacer una medición específica, se anotarán los porcentajes correspondientes al idioma utilizado en la rotulación general, esto es, los porcentajes de los rótulos que estén sólo en castellano, sólo en euskera o en bilingüe.

#### 1.1.1. Situación lingüística de la rotulación general de las edificaciones:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text"/>

### 1.2. Elementos de la imagen corporativa de la entidad

**Tipos de elementos:** sobres, encabezados, sellos, tarjetas de visita y otros soportes y elementos de papelería ligados a la imagen corporativa utilizados por la entidad.

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística:** también en este caso, los criterios lingüísticos fijados en relación a la imagen corporativa de la entidad marcarán en gran medida la situación lingüística de esos elementos y un elevado porcentaje de ellos se hallará en una situación lingüística similar.

#### 1.2.1. Situación lingüística de los elementos de la imagen corporativa de la entidad:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text"/>

### 1.3. Publicaciones de la propia institución editadas en papel

**Tipos de elementos:** se tendrán en cuenta las publicaciones editadas en papel por la propia entidad con el objetivo de llegar a toda la ciudadanía o al mayor público posible (revistas municipales, programas, agendas, hojas informativas, memorias, libros, etc.)

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística:** a pesar de tratarse de publicaciones oficiales de gran difusión, el tratamiento lingüístico de las publicaciones editadas en papel puede variar sensiblemente de un servicio a otro, o incluso de un documento a otro. Esto dificulta sensiblemente el procedimiento para calcular un dato que refleje la situación lingüística para la entidad en general. Por ello, se propone limitar las mediciones a las publicaciones de mayor impacto, siguiendo los siguientes criterios:

1. Publicaciones de mayor difusión: publicaciones que llegan a toda la ciudadanía o de servicios con un alto nivel de usuarios.
2. Publicaciones que la entidad pública con mayor frecuencia.
3. Teniendo en cuenta el grado de difusión y la frecuencia de edición, se enumerarán las 5 publicaciones de la entidad más importantes. En las instituciones donde existe un servicio que se ocupa de la comunicación externa, el personal encargado de dichos servicios ayudará a seleccionar las cinco publicaciones más importantes.
4. Una vez identificadas las cinco publicaciones más importantes, el indicador lingüístico se calculará a partir de la situación lingüística de las mismas, esto es, se indicará el porcentaje de estas publicaciones que se encuentran sólo en euskera, sólo en castellano o en bilingüe. A cada una de las publicaciones se le otorgará el mismo peso, independientemente de la frecuencia con que se publica o su número de páginas.
5. Se deberá especificar cuáles han sido las cinco publicaciones seleccionadas, como referencia para próximas evaluaciones.



1.3. a. Situación lingüística de las publicaciones de la propia institución editadas en papel:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

1.3. b. Cinco publicaciones analizadas para calcular el porcentaje:

1.
2.
3.
4.
5.

1.4. Publicidad y anuncios difundidos mediante medios de comunicación

**Tipos de elementos:** Se ha de analizar en qué idioma difunden los medios de comunicación escritos y audiovisuales los anuncios ligadas a la entidad y sus campañas promocionales y publicitarias.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico:** Se deben identificar los 5 medios de comunicación utilizados más habitualmente por la entidad para difundir anuncios y publicidad. Una vez identificados, los porcentajes se calcularán según el idioma que estos medios de comunicación utilicen para difundir la publicidad de la entidad. El alcance de los medios de comunicación considerados más habituales puede ser municipal, provincial o estatal. A continuación, también en este caso, se especificarán los cinco medios de comunicación analizados. A los cinco se les dará el mismo peso porcentual, independientemente de la frecuencia con que se publique o de su número de páginas.

1.4. a. Situación lingüística de los anuncios y de la publicidad difundida a través de los medios de comunicación:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

1.4. b. Cinco medios de comunicación analizados para calcular el porcentaje:

1.
2.
3.
4.
5.



#### 1.5. Noticias difundidas mediante medios de comunicación

**Tipos de elementos:** Idioma en que difunden las noticias relativas a la entidad en los medios de comunicación escritos y audiovisuales.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico:** Se deben identificar los 5 medios de comunicación que más habitualmente publican o difunden noticias relativas a la entidad. Una vez identificados, los porcentajes se calcularán según el idioma que estos medios de comunicación utilicen para difundir dichas noticias. El alcance de los medios de comunicación considerados más habituales puede ser municipal, provincial o estatal. A continuación, también en este caso, se especificarán los cinco medios de comunicación analizados y a los cinco se les dará el mismo peso porcentual.

##### 1.5. a. Situación lingüística de las noticias difundidas a través de los medios de comunicación:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

##### 1.5. b. Cinco medios de comunicación analizados para calcular el porcentaje:

1.
2.
3.
4.
5.

#### 1.6. Entorno digital: páginas web y tramitaciones telemáticas

**Tipos de elementos:** Secciones estáticas y dinámicas de la página web de la entidad y servicios telemáticos ofrecidos a la ciudadanía mediante internet.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico:** se debe anotar en qué idioma se pueden utilizar o consultar estos soportes digitales, sin tener en cuenta el uso en una lengua u otra por parte de la ciudadanía.

##### 1.6. Situación lingüística de las páginas web y tramitaciones telemáticas:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

#### 1.7. Entorno digital: Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación

**Tipos de elementos:** Redes sociales de la entidad y aplicaciones telemáticas utilizadas para comunicarse con la ciudadanía.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico:** se debe anotar en qué idioma se pueden utilizar estos soportes digitales, sin tener en cuenta el uso en una lengua u otra por parte de la ciudadanía

##### 1.7. Situación lingüística de las redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):



## 2. Relación con la ciudadanía e idioma de servicio utilizado por la entidad

### 2.1. Idioma utilizado por la ciudadanía en las instancias remitidas a la entidad en los últimos 12 meses.

**Procedimiento para el cálculo del porcentaje de la situación lingüística:** el cálculo del porcentaje utilizado en las instancias y escritos remitidos por la ciudadanía se realizará partiendo de la información recabada sistemáticamente en la propia entidad; por ejemplo, el idioma de las instancias a las que se ha dado entrada en el registro en los últimos 12 meses. Si las registradas en este periodo son menos de 50, se analizarán las 50 últimas.

#### 2.1.a. ¿La entidad cuenta con algún procedimiento que recoja sistemáticamente el idioma en que la ciudadanía presenta las instancias?

Si  
 No → [PASAR A LA PREGUNTA 2.2](#)

#### 2.1.b. Idioma utilizado por la ciudadanía en las instancias presentadas en la entidad en los últimos 12 meses:

Solo en castellano (%):   
Solo en euskera (%):   
Bilingüe (%):   
TOTAL (%):

### 2.2. Idioma utilizado para responder a las instancias presentadas por escrito en euskera por la ciudadanía en la entidad en los últimos 12 meses

#### 2.2.a. ¿La entidad dispone de información recogida sistemáticamente que permita calcular ese indicador?

Si  
 No → [PASAR A LA PREGUNTA 3.1](#)

#### 2.2.b. Idioma utilizado para responder a las instancias presentadas por escrito en euskera por la ciudadanía en la entidad en los últimos 12 meses:

Solo en castellano (%):   
Solo en euskera (%):   
Bilingüe (%):   
TOTAL (%):



### 3. Relaciones internas y lengua de trabajo de la entidad

#### 3.1. Idioma utilizado en los procedimientos administrativos internos de la entidad en los últimos 12 meses

3.1.a. ¿La entidad recaba sistemáticamente información acerca del idioma utilizado en la gestión de los procedimientos administrativos?

Si  
 No → [PASAR A LA PREGUNTA 3.2](#)

3.1.b. Idioma utilizado en los procedimientos administrativos internos de la entidad en los últimos 12 meses:

Solo en castellano (%):   
Solo en euskera (%):   
Bilingüe (%):   
TOTAL (%):

#### 3.2. Idioma utilizado en los últimos 12 meses en la gestión de los procedimientos administrativos relativos a las instancias presentadas en euskera por la ciudadanía

3.2.a. ¿La entidad dispone de información para calcular ese indicador?

Si  
 No → [PASAR A LA PREGUNTA 3.3](#)

3.2.b. Idioma utilizado en los últimos 12 meses en la gestión de los procedimientos administrativos relativos a las instancias presentadas en euskera por la ciudadanía:

Solo en castellano (%):   
Solo en euskera (%):   
Bilingüe (%):   
TOTAL (%):

#### 3.3. Porcentaje de puestos en que se han instalado las versiones en euskera de los programas informáticos generales

3.3.a. Número de puestos de trabajo que utilizan recursos informáticos:

3.3.b. % puestos en que se han instalado las versiones en euskera:

### 4. Relaciones externas

Se distinguen dos ámbitos de relación: las relaciones con otras entidades de la administración pública y las relaciones con empresas privadas (proveedoras de servicios y suministros, entidades financieras, etc.). Se pregunta por el idioma utilizado en esas relaciones, según los criterios lingüísticos aplicados por la entidad en las mismas.

#### 4.1. Relaciones escritas entre la entidad y otras entidades de la administración pública de la CAV

4.1.a. ¿La entidad aplica algún criterio lingüístico para decidir qué idioma utilizar en los escritos y documentos que debe enviar a otras entidades de la administración pública de la CAV?

Si  
 No → [PASAR A LA PREGUNTA 4.1.c](#)



**4.1.b. ¿En qué idioma se envían los documentos a otras entidades de la administración pública de la CAV?**

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

**4.1.c. ¿En tu entidad se recoge sistemáticamente en qué idioma se han recibido los escritos y documentos enviados por otras entidades de la administración pública de la CAV en los últimos 12 meses?**

Si

No → PASAR A LA PREGUNTA 4.2.

**4.1.d. ¿En qué idioma se han recibido los escritos y documentos enviados por otras entidades de la administración pública de la CAV en los últimos 12 meses?**

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

**4.2. Relaciones escritas con empresas o entidades privadas que suministran a la entidad o trabajan para ella**

**4.2.a. ¿La entidad aplica algún criterio lingüístico para decidir qué idioma utilizar en los escritos y documentos que debe enviar a empresas proveedoras o suministradoras?**

Si

No → PASAR A LA PREGUNTA 4.2.c.

**4.2.b. ¿Qué idioma utiliza la entidad en las comunicaciones escritas enviadas a empresas?**

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

**4.2.c. ¿En tu entidad se recoge sistemáticamente en qué idioma se han recibido los escritos y documentos enviados por las empresas suministradoras a la entidad en los últimos 12 meses?**

Si

No → PASAR A LA PREGUNTA 5.1.

**4.2.d. ¿En qué idioma se han recibido los escritos y documentos enviados por las empresas suministradoras en los últimos 12 meses?**

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):



## 5. Gestión lingüística

5.1 Índice de obligado cumplimiento que corresponde a la entidad (%):

5.2. Número de puestos de trabajo según Perfil Lingüístico:

Nº puestos de Perfil Lingüístico 1.

Nº puestos de Perfil Lingüístico 2.

Nº puestos de Perfil Lingüístico 3.

Nº puestos de Perfil Lingüístico 4.

5.3. Porcentaje de puestos que ha acreditado el perfil lingüístico que le corresponde o superior, según perfil lingüístico:

% que ha acreditado, sobre los puestos a los que corresponde el PL1:

% que ha acreditado, sobre los puestos a los que corresponde el PL2:

% que ha acreditado, sobre los puestos a los que corresponde el PL3:

% que ha acreditado, sobre los puestos a los que corresponde el PL4:

Total, % puestos que han acreditado el perfil que les corresponde o superior

5.4. Porcentaje de puestos de trabajo con la fecha de preceptividad ya vencida y que no ha acreditado el Perfil Lingüístico (sobre el total)(%):

5.5. Conocimiento de euskera de las y los representantes políticos de la entidad:

Total representantes políticos (Número):

Saben hablar euskera (Número):

Entienden euskera (Número):

5.6. ¿La entidad tiene fijados Criterios de Uso de los idiomas Oficiales?

Si

No → PASAR A LA PREGUNTA 5.8.

5.7. ¿En tu opinión, en qué medida se cumplen esos criterios lingüísticos?

Totalmente

Mucho, en gran medida

A medias

Poco, en una pequeña medida

Nada en absoluto



5.8. ¿En tu opinión, cuáles han sido los logros más importantes en la normalización del uso del euskera alcanzados por tu entidad en el V. periodo de planificación? ¿Y las carencias? ¿Cuáles son en tu opinión, los retos más importantes para el próximo periodo de planificación?

5.8.a. Logros:

5.8.b. Carencias:

5.8.c. Nuevos retos:

5.9. Otras notas o sugerencias