

Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas

Evaluación Final del VI. Período de Planificación (2022)

CUESTIONARIO PARA LAS PERSONAS INTERLOCUTORAS DE LA ENTIDAD

Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Según este decreto, cada entidad debe aprobar, ejecutar y evaluar el plan de normalización del uso del euskera.

El presente año 2022 corresponde realizar la Evaluación Final del VI. Período de Planificación.

En cuanto a la metodología que se va a emplear para realizar la evaluación, tal y como se hizo en la Evaluación Final del V. Período de Planificación, se utilizarán dos fuentes de datos: por un lado, el personal técnico o responsable del plan de euskera en la entidad aportará información institucional; por otra parte, el propio personal de la entidad informará acerca de su práctica lingüística habitual en la comunicación oral y escrita. Esta metodología permitirá comparar los resultados con los de la Evaluación Final del V. Período de Planificación.

Este cuestionario está dirigido a las personas interlocutoras de la entidad, y en él se recoge información para calcular una serie de indicadores institucionales, necesarios para llevar a cabo la evaluación del periodo de planificación.



1. IMAGEN 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: Se deberán indicar los porcentajes de la situación lingüística de los elementos de la rotulación general. Es decir, los porcentajes de los que están solo en castellano (no hay versión en euskera), solo en euskera (no hay versión en castellano) o en bilingüe (en ambas lenguas en un único soporte, o separados en dos versiones, euskera y castellano)

1.1. Situación lingüística de la rotulación general de las edificaciones:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

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: Se deberán indicar los porcentajes de la situación lingüística de los elementos de la imagen corporativa de la entidad. Es decir, los porcentajes de lo que está solo en castellano (no hay versión en euskera), solo en euskera (no hay versión en castellano) o en bilingüe (en ambas lenguas en un único soporte, o separados en dos versiones, euskera y castellano)

1.2. Situación lingüística de los elementos de la imagen corporativa de la entidad:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



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 5 publicaciones**, elegidas siguiendo los siguientes criterios:

1. Publicaciones de mayor difusión: publicaciones dirigidas a toda la ciudadanía o a personas usuarias de los servicios más habituales.
2. Publicaciones que la entidad pública con mayor frecuencia.
3. Teniendo en cuenta el grado de difusión y la frecuencia de publicación, se enumerarán las 5 publicaciones más importantes. En las instituciones donde existe un servicio que se ocupa de la comunicación externa, esas 5 publicaciones se seleccionarán con ayuda del personal de ese servicio.
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 calculará qué porcentaje de las 5 publicaciones se publica solo en euskera, en bilingüe o solo en castellano. 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 (%):

En 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 analizará la situación lingüística de los anuncios, campañas promocionales y publicidad difundida por los medios de comunicación escritos y audiovisuales. No incluye las redes sociales.

Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico: Se deben identificar los 5 medios de comunicación utilizados más habitualmente por la entidad para publicar anuncios y publicidad; y los porcentajes reflejarán la lengua oficial en que los medios difundan la publicidad de la entidad. Estos medios de comunicación pueden ser de ámbito municipal, provincial o estatal. También en este caso se anotarán los cinco medios de comunicación analizados. A los cinco medios se les dará el mismo peso porcentual, independientemente de la frecuencia de publicación 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 (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

1.4. b. Cinco medios de comunicación analizados para calcular la situación lingüística en anuncios y campañas publicitarias:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

1.5. Noticias difundidas mediante medios de comunicación

Tipos de elementos: Lengua oficial en que se difunden las noticias relativas a la entidad en los medios de comunicación escritos y audiovisuales. No se incluyen aparecidas en las redes sociales.

Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico: Se identificarán 5 medios de comunicación que habitualmente publican noticias relativas a la entidad, y los porcentajes se calcularán según la lengua oficial que utilizan para difundir las noticias relativas a la entidad. Los medios pueden ser de ámbito local, provincial o estatal. Se anotarán los 5 medios de comunicación analizados, y a los 5 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 (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

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

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



1.6. Actos públicos

En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en que representantes de la entidad (**Representante: persona que representa a la institución en cualquier situación pública, tanto representantes políticos como técnicos**) ofrecen los actos públicos, comparencias, ruedas de prensa, jornadas... dirigidas a la ciudadanía (en el sentido amplio de la palabra: ciudadanía, clientela, asociaciones, representantes de otras entidades, etc.)

Cuál es el grado de presencia del euskera y del castellano en la comunicación oral y escrita que ofrece la entidad.

INSTRUCCIONES:

A la hora de medir la actividad en euskera, hay que tener en cuenta que se pregunta por la oferta lingüística realizada por la entidad (no por la lengua oficial utilizada por los destinatarios en dichos eventos, cursos, jornadas, etc.).

Criterio para estimar los porcentajes solicitados: Se debe estimar **cuántas de las unidades de información expuestas en la actividad se han expuesto en euskera y cuántas en castellano**; nos referimos a la cantidad de información expuesta, **no al tiempo hablado en uno u otra lengua oficial**.

A modo de ejemplo:

- Si toda la información expuesta en el acto se ha ofrecido en euskera y castellano, repitiendo la misma información, la respuesta sería la siguiente:
 - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
 - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Si de 10 unidades de información expuestas en el acto, 5 se han emitido en euskera y 5 en castellano, **sin repetir la misma información en dos lenguas oficiales**, por falta de tiempo, en ese caso diremos que se ha producido un uso “equilibrado” de las lenguas oficiales y la respuesta sería la siguiente:
 - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
 - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Si de las 10 unidades de información 2 se han expuesto en euskera y las 10 en castellano (**repitiendo en castellano las ya expuestas en euskera**) la respuesta sería la siguiente:
 - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20 %
 - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Pero si, por ejemplo, de 10 unidades de información, 2 se han expuesto en euskera y 8 en castellano (**sin repetir la información**):
 - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20 %
 - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 80 %
- En el caso de que se utilice un soporte escrito, si oralmente la presentación se realiza en euskera, aunque el texto escrito esté en castellano, o viceversa, el texto escrito en euskera y oralmente se exponga en castellano:
 - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
 - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %



1.6.a En tu entidad (Departamento, Organismo Autónomo, Ayuntamiento, Diputación Foral...) ¿con qué frecuencia ofrecen actos públicos las y los representantes de la entidad?

Diaria

Semanal

Quincenal

Mensual

Menos de una vez al mes

Nunca →PASAR A LA PREGUNTA 1.7

1.6.b. En los actos públicos, ¿en qué lengua oficial ofrecen la información las y los representantes de la entidad? Se debe calcular la información ofrecida / presentada por las y los representantes de la entidad en cada lengua oficial, no en qué lengua oficial se desarrolla el acto.

Porcentaje de información ofrecida en euskera (%)

Porcentaje de información ofrecida en castellano (%)

1.7. Páginas web y tramitaciones telemáticas

Tipos de soporte. Apartados fijos y dinámicos de la página web de la entidad y servicios telemáticos ofrecidos a través de internet a la ciudadanía.

Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico: Se debe calcular en qué lengua oficial se ofrecen, se pueden consultar o utilizar estos soportes digitales, no en qué lengua oficial los utiliza la ciudadanía.

1.7. Situación lingüística de las páginas web y tramitaciones telemáticas:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

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

Tipos de soporte. Redes sociales de la entidad y aplicaciones telemáticas de la propia entidad para comunicarse con la ciudadanía.

Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico: Se debe calcular qué lengua oficial emplea la entidad en estos soportes digitales, no en qué lengua oficial los emplea la ciudadanía.

1.8. Situación lingüística de las redes sociales y aplicaciones digitales:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



2. COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA: ACTIVIDADES Y CURSOS

2.1. ¿Ofrece tu entidad (Departamento, Organismo Autónomo, Ayuntamiento, Diputación Foral...) actividades dirigidas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos...)? ¿Aproximadamente, cuántas ofrece al año?

Más de 50 al año

Entre 20 y 50 al año

Entre 10 y 20 al año

Menos de 10 al año

No, nunca → PASAR A LA PREGUNTA 2.3.

2.2. ¿En qué lengua oficial se ofrece la información en esas actividades desarrolladas por tu entidad? Se debe medir la oferta de uso del euskera, no la lengua oficial en que se desarrolla la actividad. **(VER LAS INSTRUCCIONES DEL APARTADO 1.6)**

Porcentaje de información ofrecida en euskera (%)

Porcentaje de información ofrecido en castellano (%)

2.3. ¿Ofrece tu entidad (Departamento, Organismo Autónomo, Ayuntamiento, Diputación Foral...) cursos destinados a la población, a la ciudadanía? ¿Aproximadamente, cuántos ofrece al año?

Más de 50 al año

Entre 20 y 50 al año

Entre 10 y 20 al año

Menos de 10 al año

No, nunca → PASAR A LA PREGUNTA 3.1

2.4. ¿Cuántos de los cursos organizados por tu entidad se ofrecen en euskera, y cuántos en castellano? Indícalo en porcentajes. Se debe medir la oferta de cursos en euskera, no la lengua oficial en que finalmente se llevan a cabo los cursos. **(VER LAS INSTRUCCIONES DEL APARTADO 1.6.)**

Porcentaje de cursos ofrecidos en euskera (%)

Porcentaje de cursos ofrecidos en castellano (%)



3. COMUNICACIONES INTERNAS ESCRITAS Y RECURSOS INFORMÁTICOS

En este apartado se medirá **el uso escrito de las lenguas oficiales por el personal de la administración para tareas internas de la organización.**

Por ejemplo, son relaciones internas, las relaciones entre departamentos de una entidad, las relaciones entre el departamento y sus delegaciones territoriales, o entre el departamento y los organismos públicos dependientes de él. En caso de que un tercero realice una tarea que debería realizar la administración, se considerará que las relaciones con él son también relaciones internas.

3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo

Tipos de soportes. Se debe tener en cuenta el paisaje lingüístico interior de los edificios y dirigido al personal: rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), murales y similares. Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente. Rotulación de máquinas de producción, botones y placas. Rotulación variable. Máquinas de café y comida, fotocopiadoras, etc. Instrucciones para nombrar carpetas o documentos que estén en soportes informáticos o en red.

Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística: Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe los elementos que conforman el paisaje lingüístico asociado al trabajo.

3.1. Situación lingüística del paisaje lingüístico asociado al trabajo:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

3.2. Herramientas de información y/o comunicación

Tipos de soportes. Se deben tener en cuenta los siguientes elementos: Zonas de documentos: tablón de avisos y anuncios. Buzón de sugerencias, intranet, hojas informativas. Notificaciones realizadas mediante correo electrónico (nuevo personal, bajas, etc). Circulares informativas.

Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística: Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe las herramientas de información y/o comunicación interna de la entidad.

3.2.. ¿Qué lengua oficial utiliza la entidad en esas herramientas de comunicación y/o información?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

3.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad. Se refiere a la documentación generada en los procedimientos administrativos internos de la entidad y que no sale fuera.

3.3.a. ¿La entidad recoge **sistemáticamente** la lengua oficial utilizada en la gestión de los procedimientos administrativos?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

3.3.b. Lengua oficial utilizada en los procedimientos administrativos internos de la entidad en los últimos 12 meses:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



3.4. Porcentaje de puestos en los que están instaladas versiones en euskera de programas informáticos.

3.4. ¿Cuántos son los puestos que utilizan recursos informáticos (PCs, ordenadores portátiles, tabletas, teléfonos móviles...)? ¿Y de ellos, cuántos tienen instalada la versión en euskera de los programas informáticos (generales y específicos)?

3.4.a. Número de puestos que utilizan recursos informáticos:

3.4.b. De ellos, porcentaje que tienen instalada la versión en euskera %:

4. GESTIÓN DE PERSONAS Y GESTIÓN DE CURSOS

4.1. Gestión de personas

Tipos de elementos: Se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Protocolo para nuevo personal:** folleto de bienvenida y explicaciones orales.
- **Informes-internos:** monografías de los puestos de trabajo, valoración de los puestos, manual para su provisión, planes de formación, jubilaciones, seguros y similares.
- **Documentos legales:** contratos, convenios laborales o relativos a condiciones laborales. Seguridad Social para el personal o documentos relativos a Hacienda.
- **Sistemas de Recursos Humanos:** Modelo de sistema para la validación de la actividad laboral, evaluaciones presenciales, informes de rendimiento, modelo de gestión de la capacidad, mapa de capacidades, etc.
- **Escritos estandarizados:** Nómina, control horario, certificados, listas telefónicas o similares.
- **Impresos a cumplimentar a título individual:** permisos y licencias, dietas, sugerencias y similares.
- **Comunicaciones de gran divulgación:** ofertas de puestos, notificaciones electrónicas, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reuniones, textos del comedor y similares.

Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística: Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe la documentación utilizada en la gestión de personal.

4.1. ¿Qué lengua oficial utiliza la entidad en la documentación relativa a la gestión de personal?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

4.2. Gestión de los cursos

Tipos de elementos: Se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- Convocatorias de cursos e inscripciones
- Encuestas de satisfacción
- Aplicaciones para la gestión de cursos
- Otros elementos para la gestión de cursos

Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística: Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe los elementos utilizados en la gestión de los cursos.

4.2. ¿Qué lengua oficial utiliza la entidad en la documentación relativa a la gestión de los cursos formativos?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



5. SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. ¿Las personas miembros del consejo directivo de la entidad realizan un seguimiento del plan de uso del euskera?

Marcar todas las respuestas que corresponda.

- Sí, asisten a las reuniones de seguimiento establecidas
- Sí, participan en la reflexión sobre la evolución de los indicadores
- Sí, participan en la reflexión sobre las mejoras y medidas correctoras necesarias.
- Sí, participan en el diseño de los planes de uso del euskera
- No, no realizan el seguimiento del plan → PASAR A LA PREGUNTA 5.3.

5.2. ¿Cuántas personas miembros del consejo directivo participan en el seguimiento del plan de uso del euskera?

- Menos del 25 %
- Entre el 25 % - 50 %
- Entre el 50 % -75 %
- Más del 75 %

5.3. ¿Hasta qué punto dirías que está integrada la gestión del euskera en la gestión de la institución? Es decir, ¿hasta qué punto el personal de la entidad sabe que hay que cuidar el buen uso de las lenguas oficiales en cualquier gestión que realicen?

Si no dispones de suficiente información para responder a esta pregunta, se propone que lo consultes con el o la jefe de servicio o con responsables que puedan saberlo.

- Nada
- Menos del 25 %
- Entre el 25 % y el 50 %
- Entre el 50 % y el 75 %
- Más del 75 %
- Ns/Nc

5.4. ¿Por qué?



5.5. ¿Cuántos de los documentos utilizados en los **procedimientos administrativos** de la entidad están estandarizados (en euskera)?

Ninguno

Menos del 25 %

Entre el 25 % y el 50 %

Entre el 50 % y el 75 %

Más del 75 %

Ns/Nc

5.6. ¿Cuántos de los documentos utilizados por la entidad en la **comunicación con la ciudadanía** están estandarizados (en euskera)?

Ninguno

Menos del 25 %

Entre el 25 % y el 50 %

Entre el 50 % y el 75 %

Más del 75 %

Ns/Nc

5.7. ¿Tu entidad tiene fijados los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI – Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideak—)?

Sí

No

5.8. Porcentaje de puestos que ha acreditado el perfil lingüístico que le corresponde o superior, en cada perfil lingüístico:

%

Porcentaje de puestos, sobre los puestos a los que corresponde el PL 1, que han acreditado ese perfil o superior:

Porcentaje de puestos, sobre los puestos a los que corresponde el PL 2, que han acreditado ese perfil o superior:

Porcentaje de puestos, sobre los puestos a los que corresponde el PL 3, que han acreditado ese perfil o superior:

Porcentaje de puestos, sobre los puestos a los que corresponde el PL 4, que han acreditado ese perfil o superior:

En total, porcentaje de puestos que ha acreditado el perfil que le corresponde o superior:

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

Total representantes políticos:

Saben hablar euskera:

Entienden euskera:



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

5.10.a. Logros:

5.10.b. Carencias:

5.10.c. Nuevos retos:

5.11. ¿Deseas añadir alguna otra nota o sugerencia?

Muchas gracias por tu participación