

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

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 Baztarrika 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

1. Presentación	13
2. Evaluación de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca	15
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

3. Sociedades públicas y entidades públicas de derecho privado.....	55
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
4. Anexos	65
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,¹ 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.

¹En 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.²
- 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.³

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

³La 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
Total	305	333	91,6

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
Total	305	333	91,6

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

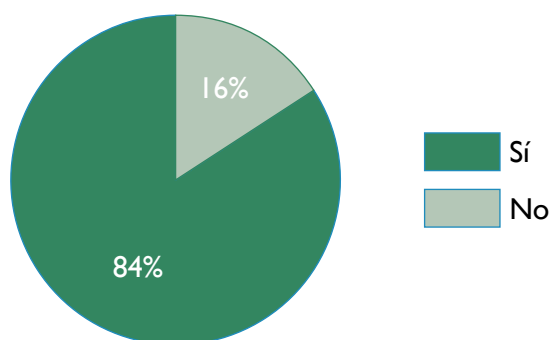
En general, cabe mencionar que, teniendo en cuenta todos los tipos de entidades que han respondido (305 entidades), los ayuntamientos han influido notablemente en los datos, y, sobre todo, aquellos que tienen índices de preceptividad entre 70%-100% (de 238 municipios, 116). En esa franja de índice (70%-100%)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

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	-
Total	256	49

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	Bilin-güe	Eus	Cas	Bilin-güe	Eus	Cas	Bilin-güe	Eus	Cas	Bilin-güe	Eus	Cas	Bilin-güe
1. Ayuntamientos	53,4	3,1	43,5	41,2	7,6	51,2	41,4	8,3	50,3	43,5	18,5	38	44,9	9,4	45,7
2. Cuadrillas, mancomunidades y consorcios	43,9	1,8	54,3	18,8	1,4	79,9	24,1	8,9	67	36,7	19,8	43,5	30,8	8	61,2
3. Diputaciones forales y juntas generales	0,6	3,3	96,1	2	3,4	94,6	5,8	3,4	90,8	11,6	7,2	81,2	5	4,3	90,7
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	2,8	0	97,2	9,2	18,1	72,7	10,2	3,4	86,4	26,7	16,5	56,8	12,2	9,5	78,3
5. Parlamento Vasco y Ararteko	50	0	50	0	0	100	2,5	0	97,5	54	20	26	26,6	5	68,4
6. Universidad del País Vasco	0	5	95	0	10	90	0	0	100	15	15	70	3,8	7,5	88,7
7. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0	0	100	-	-	-	0	0	100	24	26	50	8	8,7	83,3
8. 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
Media	50,5	3,1	46,5	35,4	7,3	57,3	35,8	7,9	56,3	40,5	18,4	41,1	40,5	9,2	50,3

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
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

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	--
Media	75,2	71,1

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

*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
Total	159	176	119

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
Media	40

*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%
Total	36,64%	40%

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
Media	51,3

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
Media	34,6	30,8	34,6

*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
Media	38,3	36,2	25,5

*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
Media	51,3	53,7	51,8	52,3

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
Media	27	66,8	6,2

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
Media	44,1

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
Media	24,8	35,4	39,8

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
Media	49,8	21,1	29,1	48,3

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
Media	50,1	46,5	48,3

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
Media	32,5	29,9	37,6	35,3	30,3	34,4	81,6	3,3	15,1	49,8	21,2	29	26,2	24,6	49,2

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	
Media	80,4

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%
Total	211	61%

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).
- Titulares⁴ u ocupantes⁵ 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.

⁴Se denomina "Titular" al trabajador o trabajadora que es dueño del puesto.

⁵Se 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
Total	37.544	2.714	20.640	59,2	3.033	8,7	9.442	27,1	1.715	4,9

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
Total	37.544	2.714	20.640	59,2	3.033	8,7	9.439	27,1	1.718	4,9

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
Total	23.439	1.526	6,5	17.591	80,2	1.273	5,8	1.331	6	1.718	7,8

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
Total	23.439	1.526	6,51	17.591	80,28	1.273	5,81	1.331	6,07	1.718	7,84

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
Total	14.105	1.188	8,4	3.049	23,6	1.760	13,6	8.108	62,7

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
Media	65,3	52,8

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

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
Media	80,4	43,5

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.

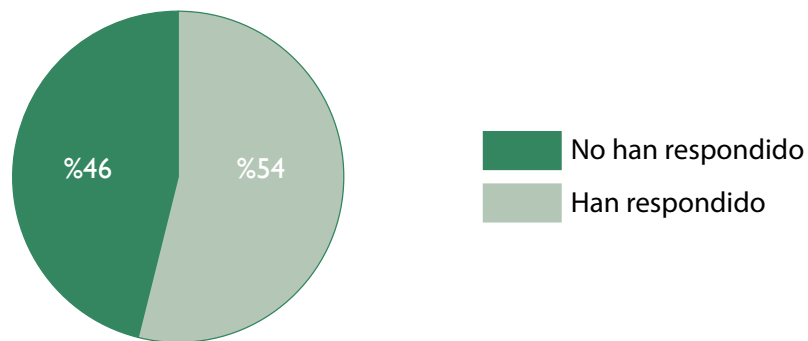
2.9.4.2. Debilidades

- 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.



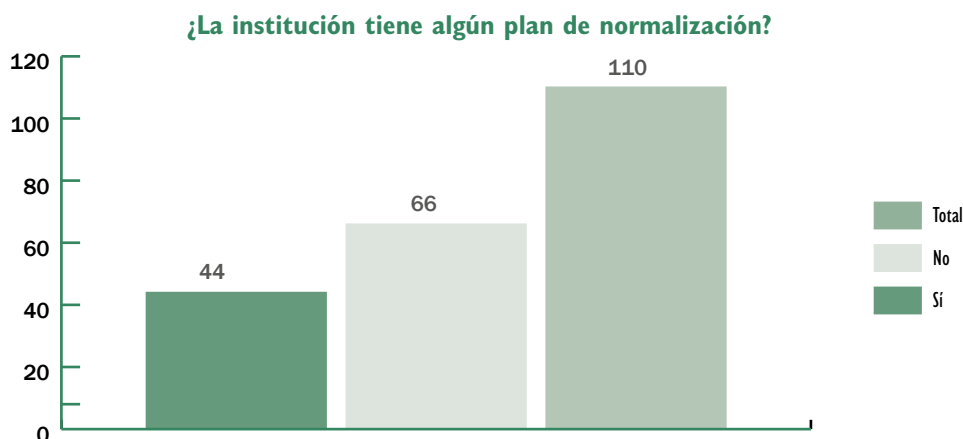
En el siguiente gráfico se observa el número detallado de las respuestas recibidas:

	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
Total	256	49

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
Media	40,6	9,2	50,2

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	49,8	21,1	29,1	48,3

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	50,1	46,5	48,3

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	80,4

4.1.7. Criterios lingüísticos

Criterios lingüísticos

Territorios	Están definidos
Araba-Álava	27
Bizkaia	89
Gipuzkoa	74
CAV	21
Total	211

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
Total	37.544	2.714	20.640	59,2	3.033	8,7	9.439	%27,1	1.718	4,9

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
Media	65,3	52,8

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
Total	211 (es el 88% de la población total)	27

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
Total	44,9	9,4	45,8

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
Media	15,7	26,4	57,9	27,2	24,7	48,1	78,8	4	17,2	43,5	18,5	38	34,3	65,7

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
Media	76,6	68,5	65,7	70,3	78,2	78	78,1

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
Media	42

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
Media	53,5

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
Media	37,5	29,9	32,6

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
Media	53,6	21,2	25,2	50,1

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
Media	51,2	49	50,1

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
Media	80,6

*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
Total	171

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
Total	17.503	1.556	8.945	56	1.417	8,8	5.071	31,8	514	3,2

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
Media	65,2	54

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
Media	10,9	32,6	13,7	1,5	0,1	41,2

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
Media	80,6	45,5

*Entre quienes tiene nivel de preceptividad I ninguna entidad 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
Amezketeta	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?
CAV		
Uema, Udalerri Euskaldunen Mankomunitatea	Sí	Sí
Araba-Álava		
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 Cantabrico	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
Bizkaia		
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 Transportes 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.

