

## Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas

### III. PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2003-2007)

#### Avance del informe de valoración

GOBIERNO VASCO  
VICECONSEJERÍA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

*Marzo 2007*



# **NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

## **III. PERÍODO DE PLANIFICACIÓN (2003-2007)**

### **AVANCE DEL INFORME DE VALORACIÓN**

**Viceconsejería de Política Lingüística**



**KULTURA SAILA**  
Hizkuntza Politikarenko Sailburuordetza  
**DEPARTAMENTO DE CULTURA**  
Viceconsejería de Política Lingüística

# Índice

## Página

0. INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1: RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS .....	7
1.1 PRESENTACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO .....	7
1.1.1 Respuestas recibidas.....	7
1.1.2 Porcentajes de acreditación de perfiles lingüísticos .....	9
1.2 PLANES DE USO DEL EUSKERA.....	11
1.3 NIVEL DE EUSKERA DE LOS RESPONSABLES POLÍTICOS.....	13
1.4 PAISAJE LINGÜÍSTICO .....	14
1.4.1 Rotulación .....	14
1.4.2 Instrumental.....	15
1.4.3 Documentación .....	16
1.5 APLICACIONES INFORMÁTICAS .....	17
1.6 CRITERIOS LINGÜÍSTICOS .....	18
1.7 PROYECCIÓN EXTERNA .....	19
1.8 RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS .....	21
1.8.1 Recepción telefónica.....	22
1.9 DEMANDA LINGÜÍSTICA EXTERNA .....	23
1.10 POLÍTICA DE TRADUCCIÓN.....	24
1.11 ADMINISTRACIONES SIN PLAN DE USO DEL EUSKERA.....	25
1.12 RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO .....	27
1.13 VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL A TENOR DE LOS DATOS RECABADOS A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO.....	30
CAPÍTULO 2: VALORACIÓN DEL NIVEL DEL USO DEL EUSKERA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA CAV .....	32
2.1 MATRIZ DAFO .....	33
CAPÍTULO 3: PAUTAS DE TRABAJO DE CARA AL FUTURO .....	35
ANEXOS.....	43
ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	43
ANEXO 2: LISTADO DE LAS ENTIDADES QUE HAN RESPONDIDO AL CUESTIONARIO.....	53

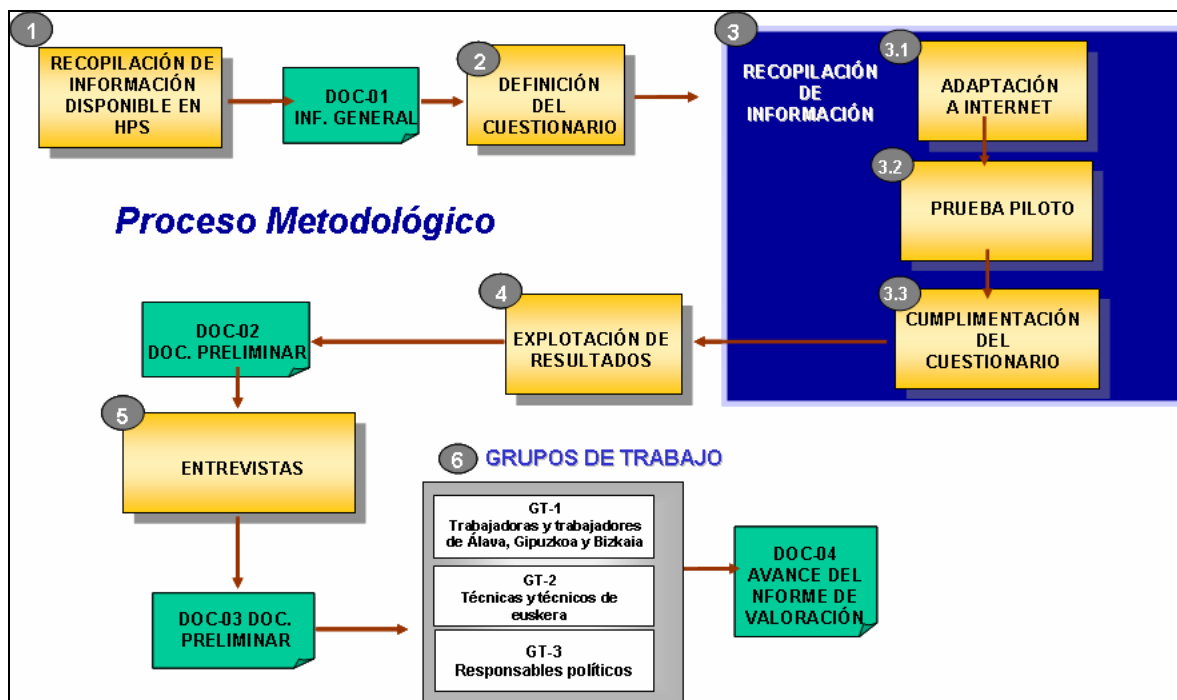
## 0. INTRODUCCIÓN

El Decreto 86/1997 regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas vascas, y, con vistas a la conformación de dicho proceso, establece que cada organismo debe aprobar y llevar a cabo su propio plan de normalización del uso del euskera.

El artículo 6 del Decreto establece que la Viceconsejería de Política Lingüística elevará un informe al Consejo del Gobierno Vasco al final de cada período de planificación, haciendo una evaluación de los mismos. Teniendo en cuenta que estamos llegando al final del III. Período de Planificación y que el IV. Plan comenzará el 1 de enero de 2008, el presente informe pretende ser un avance del informe definitivo de valoración del III. Período de Planificación.

Los datos cuantitativos se actualizarán al finalizar este período; es decir, el 31 de diciembre de 2007. Dado que el IV Período de planificación comenzará el 01-01-2008 y que es preciso proponer una serie de medidas para encauzar el mismo, el objetivo de este informe es sentar las bases para los próximos años.

Este es el esquema metodológico utilizado para la elaboración del presente informe:



El avance del informe se ha realizado desde dos perspectivas: analizando, en primer lugar, los resultados cuantitativos, y, en segundo lugar, realizando una valoración cualitativa. La valoración cualitativa, además de reflexionar sobre la situación actual, establece las pautas de trabajo de cara al futuro.

**Respecto al análisis cuantitativo**, han existido algunos obstáculos que han impedido conocer con total fiabilidad el grado de cumplimiento de los objetivos en cuanto al uso del euskera en las administraciones. Por un lado, no todas las organizaciones han puesto en marcha sus correspondientes planes de uso del euskera, y, por otro, tampoco todas las que lo han hecho han cuantificado sus objetivos de una manera homogénea con vistas a su valoración. Los criterios de establecimiento de los planes de uso del euskera no han sido siempre los mismos, ya que, mientras algunas entidades han elaborado planes para toda su organización, otras se han limitado a establecerlos en sus áreas prioritarias. Esta es la razón por la cual, en lugar de analizarse el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, se han identificado una serie de variables que permitan medir el nivel del uso del euskera en la Administración, todo ello, tras haberse solicitado información sobre dichas variables. En consecuencia, el presente informe valorará hasta qué punto están definidos los planes del uso del euskera en las administraciones públicas y cuál ha sido su nivel de implantación; es decir, cuál es el nivel del uso del euskera en la Administración. Desde este planteamiento, también se ha solicitado que cumplimenten el cuestionario a aquellas administraciones que, aun no habiendo puesto en marcha ningún plan de uso del euskera, puedan aportar sus datos y medir así el grado del uso del euskera en las mismas.

Para recabar dicha información se ha elaborado un cuestionario estructurado, que se recoge en el anexo al presente informe. Han sido los y las técnicos de euskera las personas encargadas de cumplimentar el cuestionario, y en aquellas administraciones que carecían de esa figura, lo ha rellenado la persona nombrada al efecto por la administración correspondiente; como puede verse, en todos los casos, se ha actuado con el beneplácito de los responsables políticos. Así pues, los datos se han obtenido con la aprobación de las entidades implicadas, habiéndose utilizado, en algunos casos, los propios informes de valoración del plan de uso del euskera de aquellas para recabar los datos necesarios.

Teniendo en cuenta que el tamaño y las realidades de las distintas administraciones son bien diferentes, se ha solicitado a los ayuntamientos de más de cinco mil habitantes que faciliten sus datos área por área o departamento por departamento, una vez cumplimentado un cuestionario por

cada área o departamento. En ayuntamientos de menos habitantes, se ha pedido que se cumplimente un único cuestionario para todo el ayuntamiento. No obstante, ciertas administraciones, pese a que por sus dimensiones les correspondía rellenar los cuestionarios por áreas o departamentos, han facilitado datos globales, sin llegar a detallar los datos por áreas. El presente informe, atendiendo a dichas circunstancias, ofrece unas medias que reflejan la situación de cada administración.

Hay que tener en consideración que, en la mayoría de los casos, los resultados obtenidos no son fruto de un análisis exhaustivo, sino que se basan en la percepción de la persona que ha cumplimentado el cuestionario correspondiente. En algún caso, los datos se han recabado a partir de los informes de valoración anuales de la Administración correspondiente, pero no ha sido ésta la tónica general. Aún así, hay que recordar que el objetivo no es realizar una descripción detallada de cada realidad lingüística, sino dibujar un diagnóstico de la situación actual de los planes de uso del euskera en la Administración. En realidad, el objetivo último de este avance es identificar las carencias, los problemas y los aspectos positivos existentes, y no tanto detallar la situación actual, de forma que las conclusiones finales del estudio se conviertan en el aspecto de mayor utilidad.

**Para recabar la información cualitativa** se han realizado una serie de entrevistas con técnicos de euskera y con otros especialistas, constituyéndose, al mismo tiempo, diversos grupos de trabajo (equipos de trabajo territoriales del personal, mesa de trabajo de los técnicos de euskera y mesa de trabajo de los responsables políticos) con el fin de valorar los datos cuantitativos obtenidos a partir de las encuestas. Toda esta información recabada ha servido de base para llevar a cabo el presente avance del informe de valoración. El informe se ha estructurado en tres capítulos:

**CAPÍTULO 1:** Recoge los resultados de los cuestionarios.

**CAPÍTULO 2:** Incluye las conclusiones extraídas de las valoraciones cualitativas obtenidas en las entrevistas y en los grupos de trabajo, haciendo un diagnóstico del nivel actual del uso del euskera en las diferentes administraciones. Dichas conclusiones se han plasmado en una matriz DAFO.

**CAPÍTULO 3:** Finalmente, atendiendo al diagnóstico efectuado y las aportaciones realizadas por los distintos grupos de trabajo, se han propuesto unas pautas de trabajo de cara al futuro.

## **CAPÍTULO 1: RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS**

### **1.1 PRESENTACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

En este capítulo se realiza una descripción general de las administraciones que han respondido al cuestionario, mostrando, a su vez, los porcentajes de respuesta obtenidos.

Se han procesado los datos obtenidos agrupando las distintas administraciones en diez grupos.

1. Ayuntamientos y sus organismos autónomos
2. Mancomunidades, consorcios y organismos comarcales
3. Diputaciones Forales y las Juntas Generales
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos
5. Ararteko
6. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas
7. Consejo de Relaciones Laborales
8. Agencia Vasca de Protección de Datos
9. Parlamento Vasco
10. Universidad del País Vasco

#### **1.1.1 Respuestas recibidas**

Estos son los datos relativos a las **respuestas recibidas** de cada administración:

Código	Administración	Número de respuestas
1	Ayuntamientos y sus organismos autónomos	223
2	Mancomunidades, consorcios y organismos comarcales	29
3	Diputaciones Forales y las Juntas Generales	6
4	Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	11
5	Ararteko	1
6	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	1
7	Consejo de Relaciones Laborales	1
8	Agencia Vasca de Protección de Datos	1
9	Parlamento Vasco	1
10	Universidad del País Vasco	1
<b>Total</b>		<b>275</b>

Hay que reseñar que **el porcentaje de respuestas ha sido muy alto**, destacando el 90% de respuestas obtenidas en los ayuntamientos.

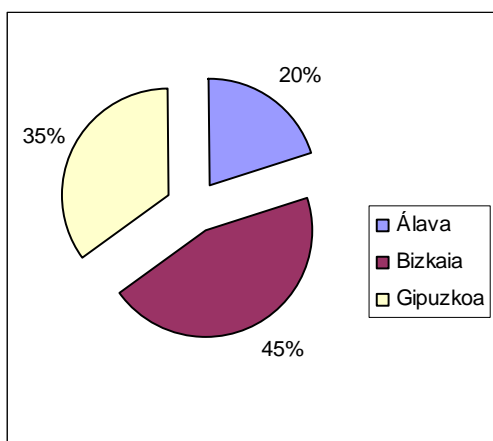
**Porcentaje de respuestas obtenidas en los ayuntamientos, por territorios**

	Número de ayuntamientos	Respuestas recibidas	Porcentaje de respuesta
Álava	51	38	74,51%
Bizkaia	111	98	88,29%
Gipuzkoa	88	87	98,86%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>223</b>	<b>89,20%</b>

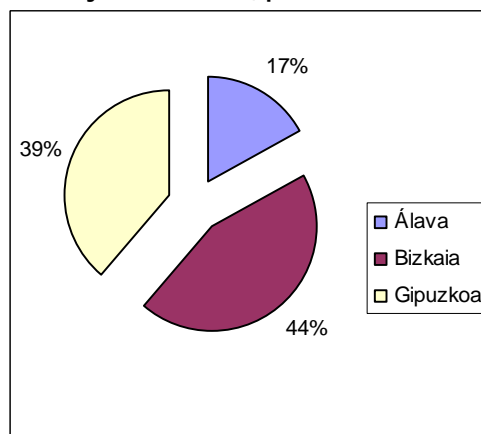
El grupo de los ayuntamientos es el más amplio y heterogéneo de todos.

Tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, una vez agrupados por territorios los datos recabados de cada organismo local, se aprecia que el reparto tiene un alto nivel de coincidencia con la representatividad real de cada territorio.

**Distribución de los ayuntamientos, por territorios**



**Porcentaje de respuestas obtenidas en los ayuntamientos, por territorios**



### 1.1.2 Porcentajes de acreditación de perfiles lingüísticos

Los índices de preceptividad lingüística obligan a las administraciones a lograr una serie de objetivos graduales, acordes con su situación sociolingüística. Así, las administraciones deben establecer sus perfiles lingüísticos y los plazos para lograrlos (es decir, las fechas de preceptividad), de acuerdo con este índice de preceptividad.

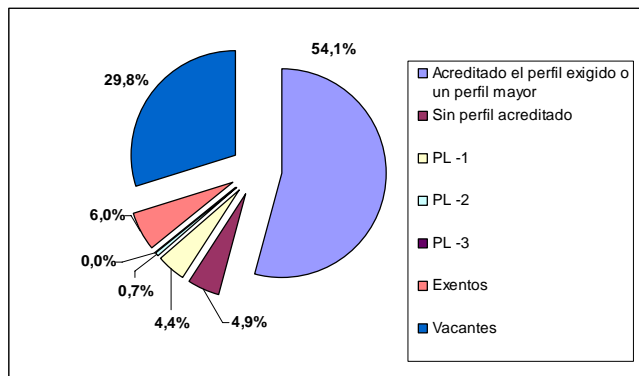
Los datos han sido facilitados por la Viceconsejería de Política Lingüística, que es quien se encarga de elaborar los informes relativos a las relaciones de puestos de trabajo aprobadas por las correspondientes administraciones públicas.

El nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos con fecha de preceptividad vencida es alto. En las administraciones que han respondido al cuestionario, en general, el 54% de las personas titulares de plazas en las que ha vencido la fecha de preceptividad tienen acreditado el perfil lingüístico exigido o un perfil mayor, y un 4,4% tiene acreditado un perfil inferior. Además, si tenemos en cuenta que casi el 30% de las plazas no están cubiertas por sus titulares, y el día en que se les de cobertura mediante un titular deberá tener acreditado el perfil correspondiente. Por consiguiente, cuando los puestos ocupados de manera provisional sean cubiertos por sus titulares el 84% tendría acreditado su perfil y un 4,4% tendría acreditado alguno inferior al correspondiente.

Teniendo en cuenta la gran movilidad del personal interino, dispondremos de los datos de acreditación actualizados a final del año. Mientras tanto, como muestra, facilitaremos la información relativa al personal que ocupa de manera provisional los puestos del Gobierno Vasco: el 80% de dicho personal tiene acreditado el perfil lingüístico perceptivo correspondiente a su puesto.

A la luz de estos datos, podemos afirmar que **el nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos con fecha de preceptividad vencida es alto**, y que únicamente un 5% del personal no tiene acreditado el perfil lingüístico requerido pese a que la fecha de preceptividad de sus plazas ya haya vencido.

**Distribución porcentual de las plazas, respecto a la acreditación de los perfiles lingüísticos con fecha de preceptividad vencida.**



Nota: el gráfico representa los datos de los titulares de las plazas

La siguiente tabla recoge los datos de acreditación lingüística en las distintas administraciones:

	Acreditado el perfil exigido o un perfil mayor	Sin perfil acreditado	PL -1	PL -2	PL -3	Exentos	Vacantes
Ayuntamientos	53,03%	8,17%	7,07%	1,13%	0,16%	6,64%	23,80%
Mancomunidades	37,43%	6,29%	3,43%	1,14%	0,00%	20,00%	31,71%
Diputaciones forales	53,91%	6,22%	5,66%	1,02%	0,00%	6,42%	26,76%
Gobierno Vasco	46,50%	5,39%	4,28%	0,79%	0,08%	8,55%	34,42%
Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	70,97%	3,23%	9,68%	0,00%	0,00%	6,45%	9,68%
Consejo de Relaciones Laborales	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%
Agencia Vasca de Protección de datos	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	71,43%
Parlamento Vasco	67,80%	10,17%	5,08%	1,69%	0,00%	0,00%	15,25%
Universidad del País Vasco	31,32%	1,13%	1,13%	0,00%	0,00%	1,70%	64,72%
<b>Media</b>	<b>54,15%</b>	<b>4,93%</b>	<b>4,40%</b>	<b>0,72%</b>	<b>0,03%</b>	<b>6,01%</b>	<b>29,76%</b>

Nota. El Ararteko se integra en el Parlamento Vasco.

PL-1: Porcentaje de trabajadores que acreditan un perfil lingüístico inmediatamente inferior al preceptivo

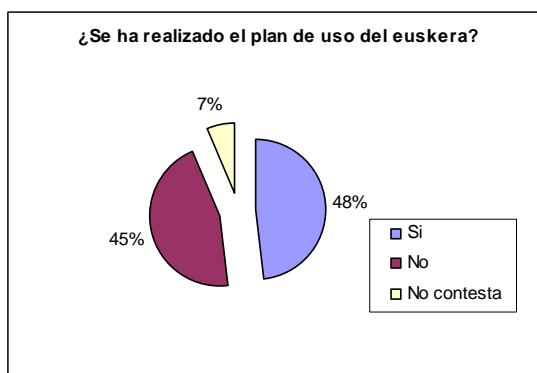
PL-2: Porcentaje de trabajadores que acreditan un perfil lingüístico inferior en dos niveles al preceptivo

PL-3: Porcentaje de trabajadores que acreditan un perfil lingüístico inferior en tres niveles al preceptivo

## 1.2 PLANES DE USO DEL EUSKERA

En este apartado se incluye la situación global de los planes de uso del euskera; es decir, si las administraciones analizadas han realizado un plan, y de ser así, si han hecho un seguimiento del mismo, etc.

Tal y como se muestra en el siguiente gráfico, aproximadamente la mitad de las administraciones han conformado su plan de euskera. Ha de tenerse en cuenta, además, a aquellos organismos que sin tener diseñado como tal un plan de uso del euskera, han dado pasos para la normalización del uso de esa lengua: tienen establecidos los perfiles lingüísticos de los puestos, euskaldunizan a su personal, pero no tienen un plan de uso del euskera estructurado que regula, entre otros, el uso intra-administrativo, extra-administrativo, criterios lingüísticos en la contratación, etc. De acuerdo con los datos, **cada vez es mayor el número de administraciones que han definido su plan de uso del euskera; puede afirmarse, por tanto, que en los últimos años se han producido grandes avances en las administraciones de la CAV.** No olvidamos que la gran mayoría ha definido sus planes en los últimos 5-10 años, y que, aunque queda trabajo por hacer, el progreso ha sido considerable.

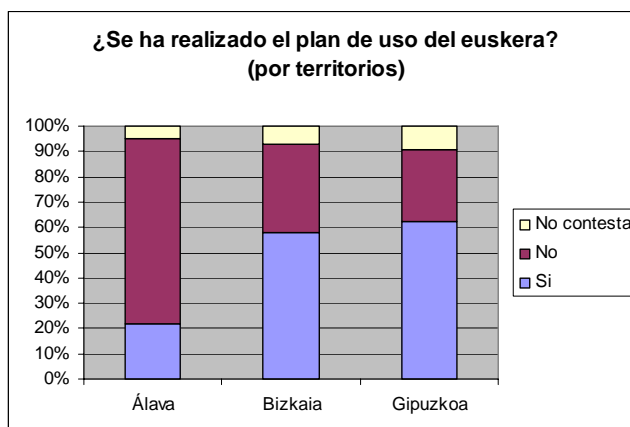


Las situaciones cambian considerablemente en función de la administración de que se trate. Aproximadamente la mitad de los ayuntamientos tiene definido y aprobado su plan de euskera. En el caso de las mancomunidades, el porcentaje baja al 30%. Las tres diputaciones forales tienen definidos sus planes de uso del euskera, y, en el caso de las Juntas Generales, únicamente las de Gipuzkoa tienen aprobado el suyo.

Respecto al Gobierno Vasco hay que destacar que tiene aprobado su plan de uso del euskera, y que en este momento se halla en la fase de definición y puesta en marcha de planes específicos por departamentos. Por tanto, hoy en

día, son estos doce los departamentos que trabajan en la elaboración de su plan de euskera: Presidencia; Vicepresidencia; Hacienda y Administración Pública; Justicia, Empleo y Seguridad Social; Interior; Industria, Comercio y Turismo; Vivienda y Asuntos Sociales; Sanidad; Cultura; Medio Ambiente y Ordenación del Territorio; Transportes y Obras Públicas; y Agricultura, Pesca y Alimentación. De lo que se desprende que, si se continúa con este ritmo, la mitad de los departamentos tendrá consensuado su propio plan de uso del euskera antes del verano.

En cuanto a los ayuntamientos, las diferencias por **territorios** son apreciables. Gipuzkoa es el territorio con más planes de uso del euskera definidos en sus ayuntamientos. A éste le sigue Bizkaia, y, a mucha distancia, se encuentra Álava, territorio en el que son mucho más numerosos los ayuntamientos sin plan que los que ya tienen uno definido.

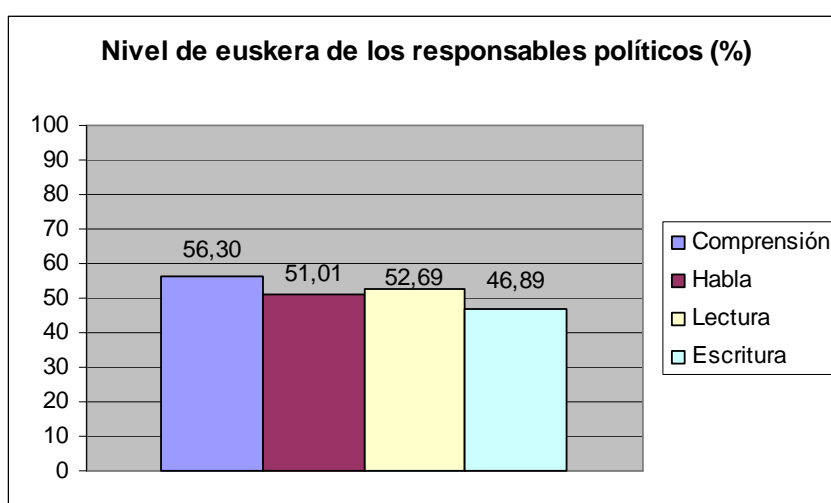


Para finalizar con los datos respecto a los planes de uso del euskera, se preguntó a las distintas administraciones si hicieron un **seguimiento** del mismo. Estos son los datos más destacables: en las diputaciones forales y en las Juntas Generales de Gipuzkoa se realiza un seguimiento del plan; pero con respecto a los ayuntamientos, sólo un 45% lo hace; y si hablamos de mancomunidades, el porcentaje se reduce al 10%. En consecuencia, pese a que se ha dado el paso más difícil, es decir, diseñar el plan, este esfuerzo no se ha rentabilizado adecuadamente en todos los casos.

### 1.3 NIVEL DE EUSKERA DE LOS RESPONSABLES POLÍTICOS

Para evaluar el nivel de euskera de los responsables políticos, se les ha preguntado cuál es su nivel de comprensión, habla, lectura y escritura.

El siguiente gráfico recoge el porcentaje de responsables políticos que ha declarado tener un buen nivel en estas cuatro habilidades lingüísticas.



Como se aprecia en el gráfico, los porcentajes son similares en todas las habilidades. Aproximadamente, la mitad de los responsables políticos sabe euskera. Los datos indican que la comprensión del euskera es la habilidad más desarrollada. En general, el aspecto menos desarrollado es el de la escritura.

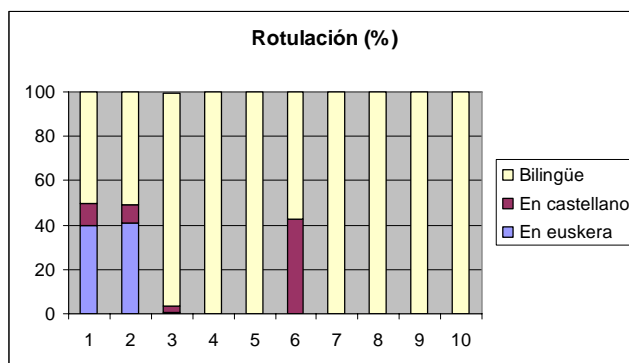
Al valorar los datos, no se debe olvidar que nos hemos limitado a reflejar las respuestas remitidas por cada administración.

## 1.4 PAISAJE LINGÜÍSTICO

Con respecto al paisaje lingüístico, se ha querido conocer qué lenguaje se utiliza en la rotulación, el instrumental (maquinaria de oficina) y la documentación, con el fin de aclarar qué lengua se utiliza en esos tres ámbitos: el euskera, el castellano o ambas lenguas.

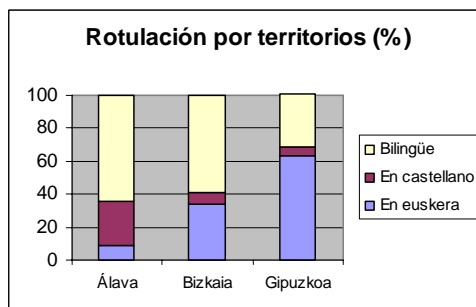
### 1.4.1 Rotulación

La mayoría de los rótulos son bilingües en casi todos los grupos, garantizándose, en consecuencia, la presencia del euskera. La rotulación aparece únicamente en euskera en algunos ayuntamientos y mancomunidades, y en más del 40% en castellano en el Tribunal Vasco de Cuentas Públicas. En el resto de administraciones prima el modelo bilingüe.



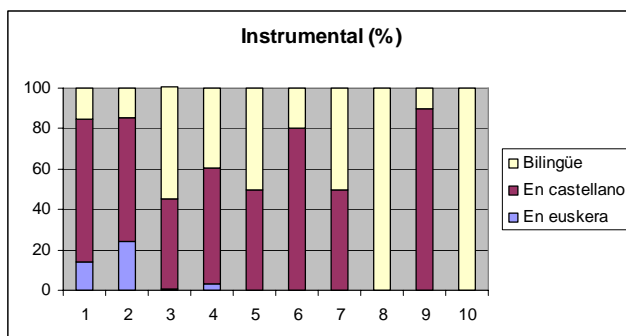
<b>1</b>	Ayuntamientos y sus organismos autónomos	<b>6</b>	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas
<b>2</b>	Mancomunidades, consorcios y organismos comarcales	<b>7</b>	Consejo de Relaciones Laborales
<b>3</b>	Diputaciones Forales y las Juntas Generales	<b>8</b>	Agencia Vasca de Protección de Datos
<b>4</b>	Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	<b>9</b>	Parlamento Vasco
<b>5</b>	Ararteko	<b>10</b>	Universidad del País Vasco

La rotulación se encuentra únicamente en euskera en los ayuntamientos más pequeños de Gipuzkoa y en aquellos otros en los que la situación sociolingüística es más favorable al uso de esta lengua.



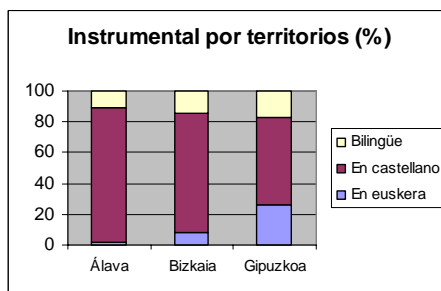
### 1.4.2 Instrumental

Al hablar del instrumental nos estamos refiriendo a utensilios del entorno laboral como: máquinas del café, fotocopiadoras, etc. El predominio del castellano en este ámbito es mayor que en el anterior, y son pocos los elementos en los cuales se puede apreciar la presencia de las dos lenguas.



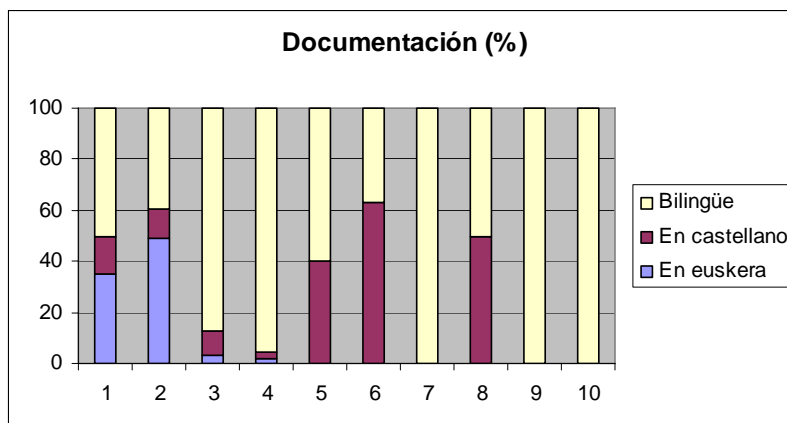
<b>1</b>	Ayuntamientos y sus organismos autónomos	<b>6</b>	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas
<b>2</b>	Mancomunidades, consorcios y organismos comarcales	<b>7</b>	Consejo de Relaciones Laborales
<b>3</b>	Diputaciones Forales y las Juntas Generales	<b>8</b>	Agencia Vasca de Protección de Datos
<b>4</b>	Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	<b>9</b>	Parlamento Vasco
<b>5</b>	Ararteko	<b>10</b>	Universidad del País Vasco

Son también, en este caso, algunos ayuntamientos, sobre todo en Gipuzkoa, los que tienen algún elemento instrumental únicamente en euskera, principalmente en ayuntamientos de menos de 10.000 habitantes y en aquellos en los que la situación sociolingüística del euskera es más favorable. No obstante, la mayoría de los utensilios del entorno laboral tienen los textos redactados en castellano.



### 1.4.3 Documentación

El último aspecto analizado en cuanto al paisaje lingüístico ha sido la documentación.



1	Ayuntamientos y sus organismos autónomos	6	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas
2	Mancomunidades, consorcios y organismos comarcales	7	Consejo de Relaciones Laborales
3	Diputaciones Forales y las Juntas Generales	8	Agencia Vasca de Protección de Datos
4	Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	9	Parlamento Vasco
5	Ararteko	10	Universidad del País Vasco

Es este ámbito la presencia del euskera también está garantizada, puesto que la mayoría de la documentación es bilingüe. En los ayuntamientos y mancomunidades puede encontrarse un buen número de documentos monolingües, aunque son los modelos bilingües los más utilizados. Cabe destacar la situación del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, de la Agencia Vasca de Protección de Datos y del Ararteko, donde se encuentran todavía exclusivamente en castellano entre el 40% y el 60% de la documentación.

Los ayuntamientos de Gipuzkoa son los que mayor número de documentos redactan íntegramente en euskera.

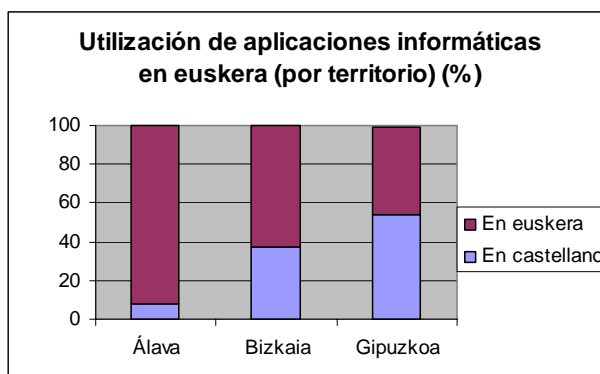
## 1.5 APLICACIONES INFORMÁTICAS

En este apartado se ha requerido información acerca del número de aplicaciones existentes en euskera y su utilización. El nivel de respuesta dada a esta pregunta ha sido muy bajo, por lo que cualquier lectura que se quiera hacer deberá tener muy en cuenta ese aspecto<sup>1</sup>.

Se han identificado 3.028 aplicaciones informáticas; de ellas, 1.226 se encuentran disponibles en euskera (40%).

No obstante, la disponibilidad no garantiza el uso, y el gráfico siguiente es muy ilustrativo al respecto. Pese a que la mayoría de aplicaciones se encuentran disponibles en euskera, se utilizan mayoritariamente en castellano, debido a dificultades de comprensión, costumbres adquiridas, etc. Es en la institución del Ararteko donde se utilizan en mayor medida las aplicaciones en euskera, pero incluso ahí únicamente se usa la mitad de las aplicaciones informáticas disponibles en euskera.

En el caso de los ayuntamientos, destacan los de Gipuzkoa como principales usuarios, sobre todo en los que presentan altos índices de preceptividad. El porcentaje de población no parece tener incidencia en este aspecto, y tanto municipios grandes como pequeños utilizan, como mucho, el 40% de las aplicaciones informáticas disponibles en euskera.



<sup>1</sup> El 26% no ha respondido a la pregunta sobre el número de aplicaciones informáticas disponibles, y el porcentaje ha sido del 36% en la pregunta referente a las aplicaciones disponibles en euskera.

## 1.6 CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

En este apartado se ha analizado si existen criterios claros en torno al uso oficial del euskera. La siguiente tabla recoge el nivel de establecimiento de cada directriz.

Nivel de establecimiento de cada directriz

Criterios de uso interno en áreas	Criterios de uso respecto a otras áreas	Criterios de uso con la ciudadanía	Criterios de uso respecto a otras administraciones	Formación lingüística	Formación continua del personal	Política de traducción	Registro	Página web	Contratación	Subvenciones	Publicaciones	Actos públicos	Anuncios
36%	36%	62%	56%	40%	34%	51%	33%	45%	43%	43%	55%	52%	61%
46%	41%	24%	29%	29%	45%	32%	41%	29%	38%	37%	28%	33%	21%
2%	6%	1%	1%	1%	6%	1%	3%	3%	3%	5%	2%	2%	1%
16%	17%	13%	14%	29%	16%	15%	24%	22%	15%	14%	14%	13%	17%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Estas son las **directrices establecidas** por la mayoría de las administraciones:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de uso respecto a la ciudadanía</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de uso respecto a otras administraciones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de traducción</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actos públicos (conferencias, jornadas...)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anuncios (notas de prensa, anuncios...)</li> </ul>

Estos son los aspectos que, en mayor medida, carecen de directriz:

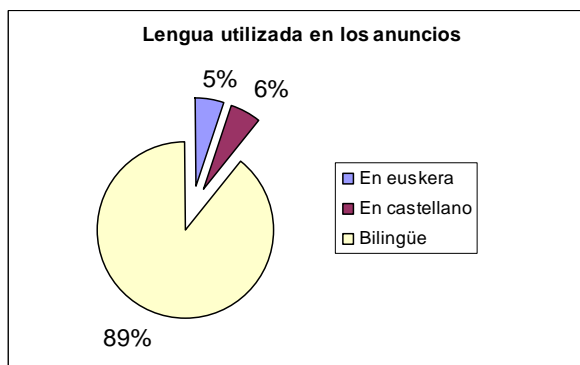
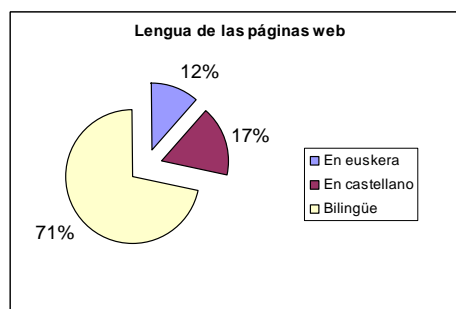
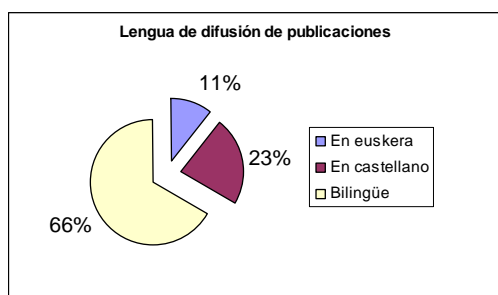
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones internas de área</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de uso respecto a otras áreas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación continua del personal</li> </ul>

En consecuencia, de los datos parece desprenderse que son los criterios de utilización externa los que tienen un mayor nivel de establecimiento (aún así, no alcanzan el 62%), mientras que los criterios de uso interno están todavía por determinar; tal es el caso de los criterios de utilización internos de las diferentes áreas y los usos lingüísticos entre las mismas.

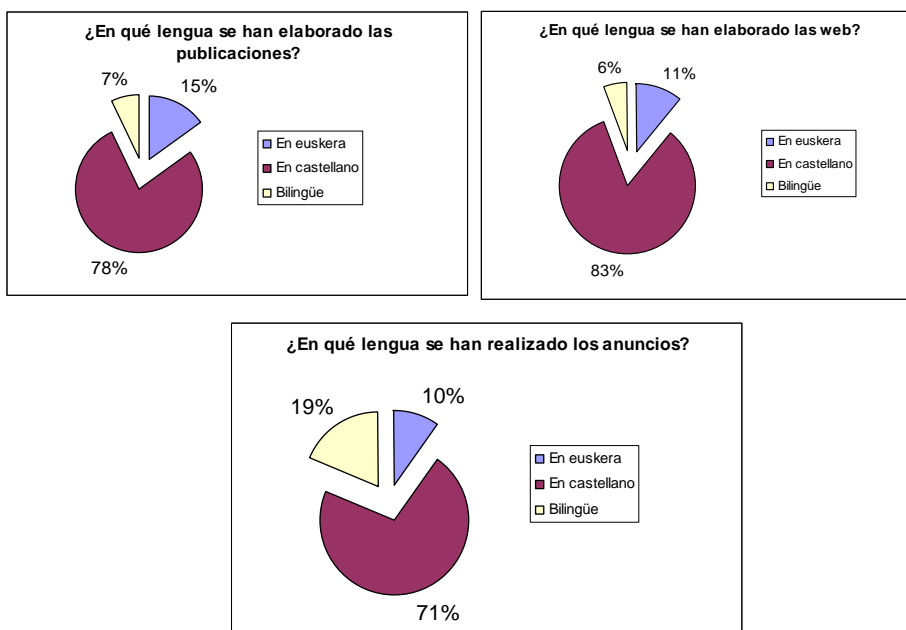
## 1.7 PROYECCIÓN EXTERNA

Para analizar el uso del euskera en la proyección externa de las administraciones, se han tenido en cuenta el uso del euskera en las publicaciones, en las páginas web y en los anuncios que se realizan.

El uso del euskera es alto en la proyección externa de las administraciones, si bien destaca el modelo bilingüe en cuanto a su implantación. Se considera que el 24% de las publicaciones se realizan únicamente en castellano, algo que ocurre en el 17% de las páginas web y en el 6% de los anuncios. Así, podemos afirmar que aunque los datos son positivos, de cara al futuro, sería conveniente atender el ámbito de la publicación, a fin de que la oferta se realice en las dos lenguas.

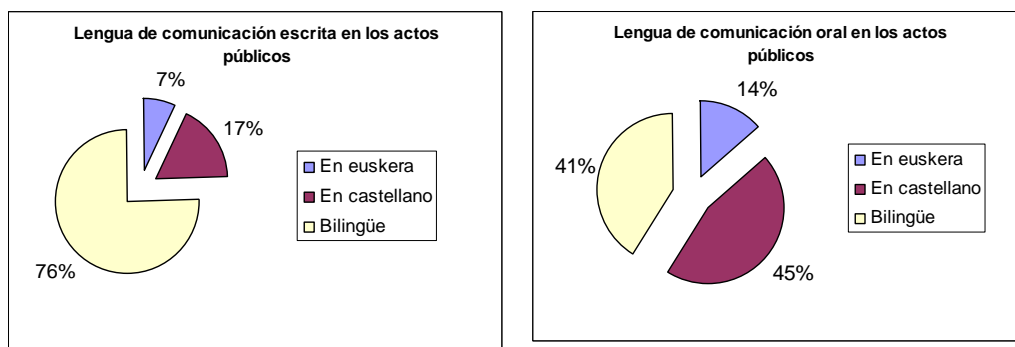


No obstante, pese a que se garantice el uso del euskera en la proyección externa de las administraciones, se tiende a recurrir a las traducciones, en las que la lengua de origen suele ser, mayoritariamente, el castellano. Resulta evidente, por tanto, que el castellano sigue siendo la principal lengua de trabajo; si bien podemos decir, no obstante, que entre el 10 y el 20 por ciento de lo que se publica en euskera se crea originariamente en euskera.



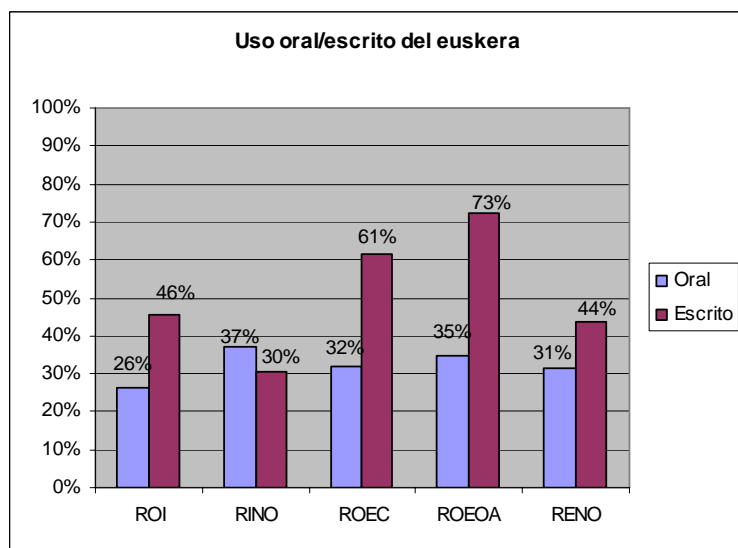
Para finalizar con la proyección externa de las administraciones, se ha analizado el uso de las lenguas en los **actos públicos**, tanto en las comunicaciones escritas como orales.

En ambos casos se garantiza el uso del euskera, aunque su uso escrito sea mayor que el oral.



## 1.8 RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

En este apartado se ha querido profundizar en el uso del euskera en lo que se refiere a las relaciones externas de las administraciones. Para ello, se han considerado las relaciones externas e internas, distinguiendo entre relaciones oficiales (formales) y no oficiales (no formales).



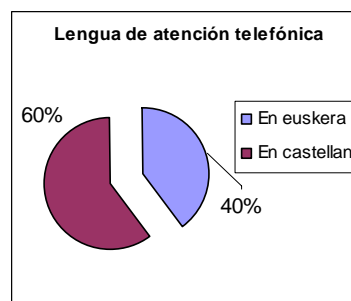
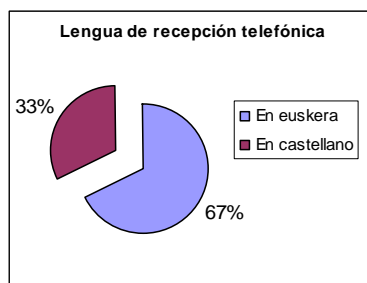
ROI = Relaciones oficiales internas  
 RINO: Relaciones internas no oficiales  
 ROEC: Relaciones oficiales externas con la ciudadanía  
 ROEOA: Relaciones oficiales externas con otras administraciones  
 RENO: Relaciones externas no oficiales

De acuerdo con lo expresado en el gráfico, se puede afirmar lo siguiente:

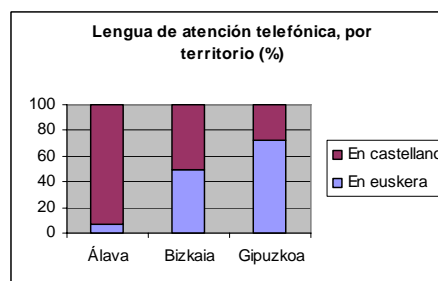
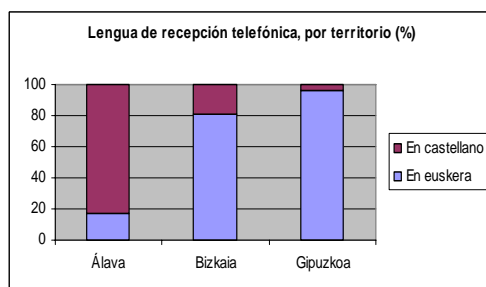
- En general, el uso del euskera es mayor en las **relaciones escritas** que en las orales. Supone, no obstante, una excepción a esta tendencia las relaciones internas no oficiales, en las que se hace un mayor uso oral del euskera. De esta forma, en las relaciones entre compañeros/as, el uso del euskera es mayor en el ámbito oral que en el escrito.
- El uso del euskera se garantiza, sobre todo, **en las relaciones escritas, externas y oficiales**, fundamentalmente **en los escritos dirigidos a la ciudadanía y a otras administraciones**.
- La utilización **oral** del euskera es menor. Su utilización es similar en casi todos los casos, situándose entre un 30 % y un 40%.

### 1.8.1 Recepción telefónica

Dentro de las relaciones llevadas a cabo por las administraciones, se ha preguntado cuál es la **lengua de recepción telefónica**; es decir, en qué lengua se establece el primer contacto en las relaciones telefónicas. Los gráficos adjuntos nos indican que casi el 70% de las administraciones atienden las llamadas telefónicas en euskera, y que el 40% de las conversaciones prosiguen en esa lengua. Cabe reseñar, no obstante, que no depende exclusivamente de la administración actuante la determinación de la lengua en la que continuarán las conversaciones, ya que quienes efectúan las llamadas condicionan en gran medida las opciones lingüísticas.



Teniendo en cuenta las distintas administraciones es destacable que en la institución del Ararteko o en el Parlamento Vasco la recepción telefónica en euskera asciende al 100%; si nos fijamos en los ayuntamientos y mancomunidades la recepción se sitúa en el 80%, pero sigue siendo muy considerable. En el caso de los ayuntamientos, se observan notables diferencias atendiendo al **territorio** y a la **situación sociolingüística**. En este caso también logran los mejores índices de uso del euskera los municipios guipuzcoanos de mayores índices de preceptividad. **La ciudadanía** no tiene una influencia determinante en este aspecto, pues cerca del 50% de los municipios tanto grandes como pequeños aseguran realizar la primera recepción telefónica en euskera.



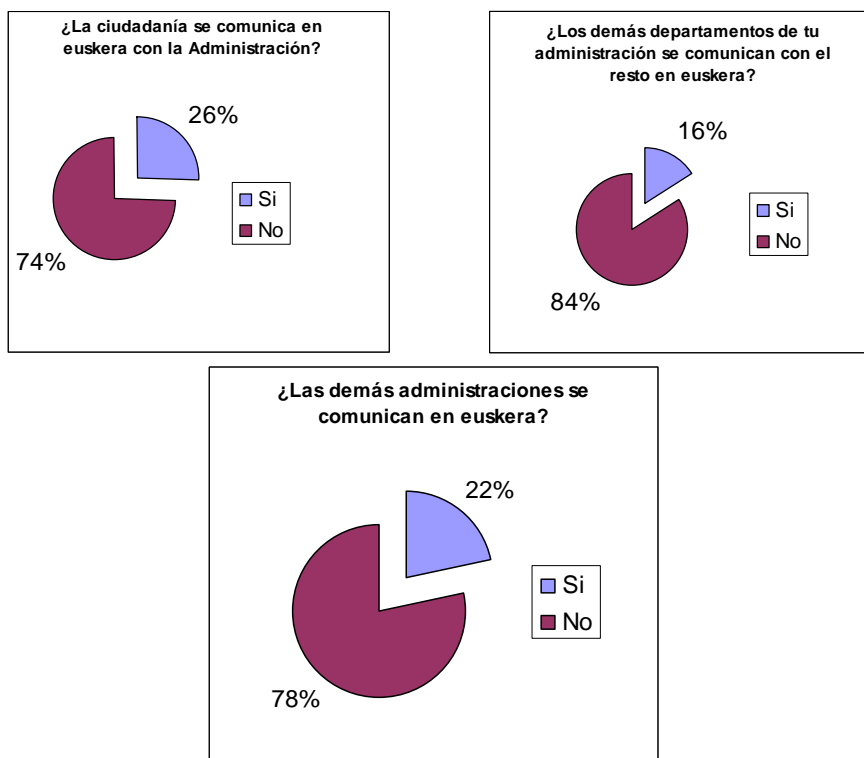
A la hora de determinar en qué idioma se continúan las conversaciones telefónicas, las tendencias generales se repiten en todos los territorios e índices de preceptividad, pese a que los porcentajes descienden un poco.

## 1.9 DEMANDA LINGÜÍSTICA EXTERNA

Es interesante analizar la demanda lingüística externa, pues la lengua utilizada por el personal de las administraciones puede venir condicionada por la demanda lingüística existente.

Al realizar el presente análisis se han tenido en cuenta las demandas realizadas por otras áreas de la propia administración, las demandas de otras administraciones y las demandas de la ciudadanía.

Muchos cuestionarios han dejado sin responder esta pregunta. En muchos casos es difícil realizar una estimación de la demanda lingüística si no se realiza un estudio exhaustivo, y hay que reseñar que la mayoría de las respuestas se basan en apreciaciones subjetivas, y no en datos concretos. Por tanto, aunque el 30% no ha contestado a la pregunta, estos han sido los resultados a la luz de las respuestas recabadas:



En general, teniendo en cuenta que el número de vascohablantes mayores de 15 años en la CAV es del 29,16%, podemos decir que un alto porcentaje de las personas vascohablantes se dirige a la Administración en euskera.

## 1.10 POLÍTICA DE TRADUCCIÓN

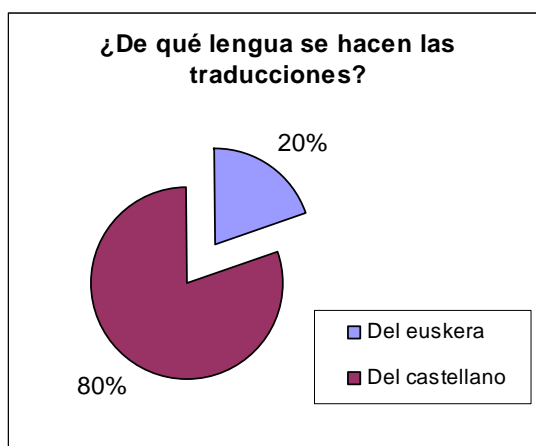
En primer lugar, hay que subrayar que únicamente ha respondido a la pregunta un 27% de los encuestados.

Las respuestas indican que, en general, se traduce un 66% de los textos producidos.

Sin olvidar que en la mayoría de los casos los datos se basan apreciaciones, cabe indicar que son los ayuntamientos vizcaínos los que más traducen sus textos (54% de los textos que crean). Este porcentaje desciende al 44% en Gipuzkoa (ya hemos comentado anteriormente que la producción en euskera es mayor en este territorio) y al 21% en Álava.

Con respecto al índice de población, los ayuntamientos grandes traducen más que los pequeños (ya hemos dicho antes que estos últimos crean más textos en euskera) y los ayuntamientos con índices de preceptividad altos traducen más que los que tienen índices bajos, puesto que en estos últimos la demanda del euskera es mayor, y, en consecuencia, los documentos que se publican en dicha lengua son más numerosos.

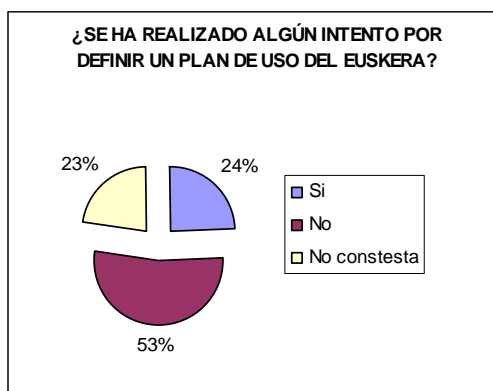
La mayor parte de las traducciones se realizan del castellano al euskera; por lo tanto, la mayoría de los textos se escriben en castellano. Parece evidente que, pese a que se publican textos en euskera, la lengua de trabajo continúa siendo, en muchos casos, el castellano.



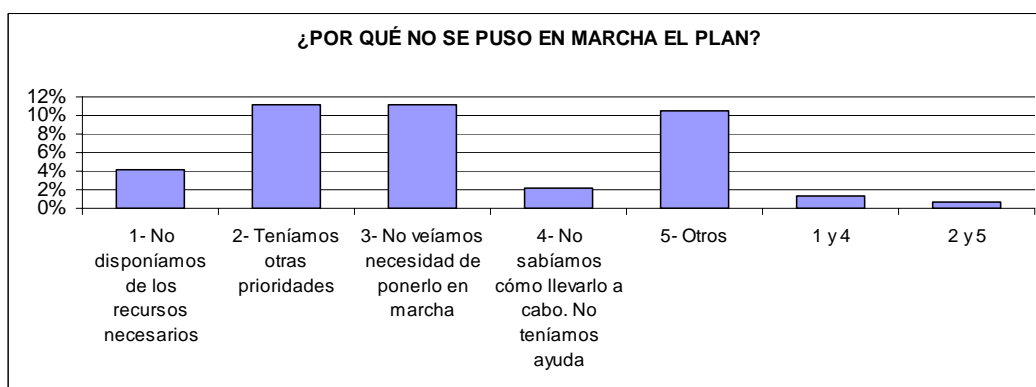
## 1.11 ADMINISTRACIONES SIN PLAN DE USO DEL EUSKERA

Dado que un 45% de los encuestados ha declarado no haber definido todavía un plan de euskera, hemos querido saber el porqué de esta carencia.

A la pregunta de si han intentado alguna vez definir un plan de uso del euskera, el 24% ha respondido que lo ha intentado alguna vez, mientras que un poco más de la mitad de los encuestados ha manifestado que no.



A veces, pese a haberlo intentado, los planes no han salido adelante, y entre las razones para ello destacan el haber existido otras prioridades y no haber detectado la necesidad de tener un plan.



Dentro del título de respuesta "otros" se incluyen las siguientes razones:

- Se definió el plan pero no tuvo continuidad.
- Muchas administraciones han declarado haber iniciado el proceso sin llegar a concluirlo: al comienzo del mismo, a la espera de la aprobación del plan, etc.
- También ha habido planes que, por una u otra razón (falta la persona encargada, etc.), han quedado en suspenso.

## 1.12 RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

- **El nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos es alto**, dado que la mayoría del personal que trabaja en plazas con la fecha de preceptividad vencida ha acreditado el perfil exigido o uno mayor. El 54% de las personas titulares de plazas en las que ha vencido la fecha de preceptividad tienen acreditado el perfil lingüístico exigido o un perfil mayor, y un 4,4% tiene acreditado uno inferior. Además, casi el 30% de las plazas no están cubiertas por sus titulares, y, en general, las personas que las ocupan tienen acreditado el perfil lingüístico exigido. En consecuencia, los resultados son positivos.
- **Aproximadamente la mitad de las administraciones**, tienen definido un **plan de uso del euskera**. Entre las administraciones que no tienen definido ningún plan son muchas las que, de una u otra manera, han tomado medidas para fomentar el uso del euskera, aunque estas medidas no se hayan estructurado dentro de un plan. Son los ayuntamientos de mayor tamaño de Gipuzkoa los que más planes de uso del euskera tienen definidos. En los ayuntamientos pequeños (en la mayoría de ellos la situación sociolingüística suele ser más favorable al euskera) suelen carecer de recursos para diseñar y, sobre todo, para sacar adelante los planes.
- Pese a haberse puesto en marcha los planes de uso del euskera, el **seguimiento** realizado no ha sido siempre el mismo. La mitad de las administraciones que tienen definido un plan de euskera han hecho un seguimiento del mismo, pero la realidad ha sido más dispar en los pueblos pequeños, dado que en algunos casos han declarado no tener recursos suficientes para efectuar dicho seguimiento.
- Se ha constatado que **el nivel de euskera de los responsables políticos**, en general, es bastante bueno. La mitad de los responsables políticos han declarado que son capaces entender y hablar, leer y escribir en euskera. De todos modos, hay que recordar que esta valoración se basa en apreciaciones personales, puesto que no se ha utilizado ningún sistema para acreditar fehacientemente cuál es el nivel de euskera de los responsables políticos.

El mayor nivel de conocimiento del euskera se da en las mancomunidades, los ayuntamientos y el Gobierno Vasco. En el caso de los ayuntamientos existen diferencias atendiendo a la realidad sociolingüística y a la población, pues parece que el conocimiento del euskera de los

responsables políticos va parejo con las características de su entorno. Por tanto, el nivel de conocimiento del euskera más alto se produce en Gipuzkoa, en los ayuntamientos pequeños y en aquellos en donde la situación sociolingüística es más favorable al euskera.

- La presencia del euskera en el **paisaje lingüístico es** muy destacable. En el ámbito de los elementos instrumentales es donde más carencias se observan, pero la situación lingüística de la documentación es, en general, bastante buena. Algunos ayuntamientos y mancomunidades disponen de la rotulación y la documentación únicamente en euskera, sobre todo en Gipuzkoa y en los ámbitos sociolingüísticos más favorables al euskera.
- Los datos indican que existen disponibles un buen número de **aplicaciones informáticas** en euskera (aproximadamente el 40%). No obstante, en la práctica, dichas aplicaciones se utilizan en castellano. En el mejor de los casos, el uso de las aplicaciones en euskera ronda el 50%.
- Están definidos entre el 50-60% de los **criterios lingüísticos** utilizados por las administraciones en sus relaciones externas. No obstante, los criterios de aplicación intra-administrativa se encuentran aún sin definir en la mayoría de los casos, y, además, el que estén definidos no quiere decir que se conozcan, y menos todavía, que se apliquen.
- En general, la presencia del euskera está garantizada en la **proyección externa** de las administraciones. La mayor carencia se encuentra en las publicaciones, ya que el 25% de lo que se publica se hace únicamente en castellano.
- Pese a que el uso del euskera en la proyección externa es apreciable hay que señalar que **la lengua de producción** es, en la mayoría de los casos, el castellano. La mayoría de los textos escritos se traducen, pero únicamente se produce en euskera un 10-20% de ellos; por lo que si bien es cierto que la imagen externa garantiza la presencia del euskera, la lengua de trabajo sigue siendo el castellano. Las administraciones que más textos producen en euskera son los ayuntamientos y mancomunidades guipuzcoanos y los que gozan de una situación sociolingüística más favorable al euskera.
- **En las relaciones entre administraciones** (relaciones internas/externas y oficiales/no oficiales), el euskera se utiliza más por escrito que oralmente.
  - El euskera se usa, sobre todo, en las relaciones escritas, externas y oficiales, fundamentalmente en los escritos dirigidos a la ciudadanía y a otras administraciones.
  - El uso hablado del euskera ronda el 30-40%.

- La situación es más favorable al euskera en ayuntamientos y mancomunidades, y, en esas últimas, el uso de esta lengua llega a ser mayor que el del castellano, tanto a nivel oral como escrito.
- **La recepción telefónica** se efectúa principalmente en euskera. En Bizkaia y Gipuzkoa el porcentaje de recepción en euskera ronda el 80%, si bien en Álava desciende al 20%. No obstante, el hecho de que el primer contacto se produzca en euskera no significa que se garantice que la comunicación continúe en esta lengua.
- **Respecto a la demanda lingüística externa**, teniendo en cuenta que el número de vascohablantes mayores de 15 años en la CAV es del 29,16%, se puede decir que un alto porcentaje de estas personas vascohablantes se dirige a la Administración en euskera. La presencia del euskera es solicitada fundamentalmente por los/las ciudadanos/as, situándose el nivel de demanda alrededor del 26%.
- Pese a que la mayoría de la documentación administrativa se emane en euskera, el índice de **traducción** es alto, por lo que la lengua de trabajo sigue siendo el castellano.
- **El 45% de los ayuntamientos no dispone de plan de uso del euskera**, pero el 24% ha tratado de definirlo. Entre las razones por las que no han fructificado estos intentos de definición, destacan el haber tenido otras prioridades y el no haber detectado la necesidad de contar con un plan.
  - **Entre los que no han tratado de definir un plan (53%)**, se ha argumentado como principal razón el hecho de que ya trabajan en euskera.
  - El 22% de las administraciones que no han tratado de definir un plan **tienen la intención de hacerlo a corto plazo**.

### 1.13 VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL A TENOR DE LOS DATOS RECABADOS A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO

A partir del segundo período de planificación, es decir, desde que entró en vigor el Decreto 86/1997, el objetivo principal ha sido fomentar el uso del euskera, y hay que señalar que se ha producido un gran avance en lo que refiere a su conocimiento. En este sentido, **la mayoría de trabajadores/as con la fecha de preceptividad vencida ya han acreditado un perfil igual o mayor al requerido**. Es cierto que un 5% del personal no tiene acreditado ningún perfil lingüístico pese a que la fecha de preceptividad de sus plazas ya haya vencido, pero, en general, se puede afirmar que el nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos es alto. De todos modos, el acreditar el perfil lingüístico no garantiza el uso de la lengua acreditada, y la falta de uso dificulta el mantenimiento del nivel adquirido, que, por otra parte, influye en las administraciones a la hora de establecer sus planes de uso del euskera.

**Los planes de uso del euskera han tenido buena acogida** en las administraciones, y **su número ha crecido de forma considerada**. Ha sido especialmente destacable el cambio que se ha producido en la última década. Existen todavía administraciones sin plan de uso del euskera, pero un alto porcentaje de ellas han manifestado su intención de definir estos planes a corto plazo. La mayoría de las administraciones sin plan corresponden a ayuntamientos pequeños, con pocos recursos, pero que, sin embargo, en la mayoría de los casos, ya funcionan en euskera, sobre todo a nivel hablado. Además, entre las administraciones que no cuentan con un plan de uso del euskera, son muchas las que han tomado medidas para fomentar el uso de esta lengua, es decir, que han realizado acciones de normalización lingüística, aunque no se hayan estructurado en torno a un plan. En consecuencia, se puede decir que, en general, los planes de uso del euskera han tenido una buena acogida.

Pese a que se han definido planes de uso del euskera, **el seguimiento de los mismos no está totalmente garantizado**. No todas las administraciones con plan de uso del euskera han hecho un seguimiento del mismo, alegando, sobre todo los ayuntamientos de menor tamaño, falta de medios para realizarlo. Se ha hecho un gran esfuerzo para definir los planes de uso del

euskera, pero, para que este trabajo sea realmente eficaz, es prioritario realizar su seguimiento.

**La realidad sociolingüística del entorno condiciona el uso del euskera en las administraciones;** es decir, los mejores resultados se han obtenido en las administraciones que gozan de un entorno sociolingüístico favorable al euskera. Todo apunta, por tanto, a que el uso del euskera está directamente relacionado con la situación sociolingüística de cada ámbito territorial. El análisis realizado indica que, en la mayoría de parámetros, los mayores índices de uso del euskera se producen en Gipuzkoa, en los ayuntamientos más pequeños y de índices de preceptividad más altos. En Bizkaia el nivel de uso es menor que en Gipuzkoa, y, finalmente, en Álava, los niveles son bajos.

En general, **el uso del euskera se encuentra garantizado tanto en el paisaje lingüístico como en la proyección externa de las administraciones.** Ello es así sobre todo a nivel escrito. No obstante, esto no significa que el euskera sea la lengua de trabajo en la Administración, pues en numerosas ocasiones se recurre a la traducción de textos para garantizar la presencia del euskera. También hay que reseñar, en lo que respecta al capítulo de las traducciones, que la realidad sociolingüística y el tamaño de los ayuntamientos influye en el número de traducciones realizadas. Al mismo tiempo, destaca el hecho de que, pese a que en las relaciones externas el uso del euskera es relativamente alto, en las relaciones internas el castellano se convierte en la lengua predominante. Ello puede deberse, en buena medida, al hecho de que la mayoría de administraciones han primado el establecimiento de sus relaciones oficiales externas en euskera. El uso hablado del euskera es, en general, menor que el escrito; se pone así de manifiesto una vez más la influencia de la situación sociolingüística.

## **CAPÍTULO 2: VALORACIÓN DEL NIVEL DEL USO DEL EUSKERA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA CAV**

Tal y como se anunciaba en el esquema metodológico, se han realizado una serie de entrevistas con técnicos de euskera y diferentes expertos para valorar los resultados recabados a través de los cuestionarios. Al mismo tiempo, se han creado diversos de grupos de trabajo para que, además de ofrecer su opinión sobre los resultados obtenidos, hicieran una valoración de las principales dificultades existentes en las administraciones a la hora de definir y llevar a la práctica planes del uso del euskera y lograr así que el euskera se convierta en lengua de trabajo. Concretamente, se han constituido tres grupos de trabajo: el primero, conformado por personal de las administraciones; el segundo, por técnicos de euskera; y un tercer grupo, por responsables políticos. Respecto a ese último, cabe destacar que han participado y realizado aportaciones responsables políticos de diferentes partidos. En base a las valoraciones y aportaciones recabadas en todo el proceso, se ha elaborado la siguiente matriz DAFO; es decir, se han plasmado una tras otra las **D**ebilidades, **A**menazas, **F**ortalezas y **O**portunidades detectadas.

## 2.1 MATRIZ DAFO

Los aspectos positivos y negativos analizados en los apartados anteriores se resumen en la siguiente matriz DAFO.

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Todavía existe un porcentaje del personal que no ha acreditado el perfil lingüístico requerido, pese a estar vencidas las fechas de preceptividad correspondientes.</li> <li>➤ A muchas personas que han acreditado un perfil lingüístico les cuesta mantener el nivel conseguido, y, en ocasiones, los perfiles establecidos no son suficientes para trabajar en euskera.</li> <li>➤ En la actualidad no todo el personal que accede a la Administración tiene el nivel exigido por el puesto. Suele ser difícil proveer ciertas plazas, especialmente las técnicas (arquitecturas, ingenierías, servicios de salud, etc.).</li> <li>➤ Muchas administraciones no han establecido todavía los criterios de utilización lingüística, y en los casos en los que sí están establecidos, hay veces en que no se conocen.</li> <li>➤ Los planes de uso del euskera se suelen dejar, en general, en manos de los técnicos de euskera, por lo que se observa la necesidad de tratarlos como tema transversal.</li> <li>➤ La metodología AEBEMET debería ser más flexible para adaptarse mejor a las diferentes situaciones, dado que el método se fundamenta en las actividades del entorno laboral, y éstas son muy cambiantes.</li> <li>➤ Hay que mejorar el seguimiento de los planes de uso del euskera.</li> <li>➤ El uso del euskera suele entenderse como voluntario, aun habiendo suficientes instrumentos para que no sea así. El personal al servicio de la Administración considera el euskera como una sobrecarga.</li> <li>➤ El euskera, en general, no es la lengua de trabajo del personal; se garantiza la presencia del euskera en los escritos, pero recurriendo a las traducciones.</li> <li>➤ En las relaciones administrativas internas predomina el castellano, sobre todo a nivel oral, por lo que se considera necesario euskaldunizar los ambientes de trabajo.</li> <li>➤ Algunas administraciones y administrados asocian el euskera con costes adicionales: costes de tiempo, etc.</li> <li>➤ El discurso utilizado para la normalización del euskera está obsoleto, y no existe un plan de comunicación global.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En general, los porcentajes de acreditación de perfiles lingüísticos son altos.</li> <li>➤ La ciudadanía tiene unos derechos lingüísticos, y es cada vez más consciente de ello. En consecuencia, va aumentando el número de personas que reclaman una atención en euskera.</li> <li>➤ La realidad sociolingüística del entorno condiciona el uso del euskera en las administraciones. Así, el uso del euskera es significativo en las administraciones con índices de preceptividad altos y viceversa.</li> <li>➤ Los planes de uso del euskera han tenido una buena acogida, pues la mitad de las administraciones disponen de uno.</li> <li>➤ La mayoría de las administraciones sin plan de uso del euskera han manifestado su voluntad de definir uno a corto plazo.</li> <li>➤ La metodología AEBEMET ha tenido una buena acogida, y ha servido para establecer unas bases y conocer detalladamente la situación de las distintas administraciones.</li> <li>➤ El uso del euskera está garantizado en el paisaje lingüístico y en la proyección externa de la mayoría de las administraciones, sobre todo, en el aspecto escrito.</li> </ul>

Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aún teniendo acreditado el perfil lingüístico requerido, hay que dar pasos para mantener el nivel alcanzado y garantizar su uso.</li> <li>➤ La movilidad del personal de la Administración es grande, sobre todo en los ayuntamientos de gran tamaño.</li> <li>➤ La prioridad de la Administración es sacar el trabajo adelante, y, frecuentemente, es lo único que persigue, dejando la lengua en un segundo plano.</li> <li>➤ El Decreto 86/1997 no llena las expectativas de algunas administraciones que están en una situación óptima; deben hacerse algunas adecuaciones y, en ocasiones, hay que flexibilizar la regulación.</li> <li>➤ Es difícil que el euskera tenga una mínima presencia en las administraciones con índices de preceptividad bajos.</li> <li>➤ El objetivo de lograr un perfil lingüístico determinado es, muchas veces, puramente instrumental; es decir, se utiliza simplemente para la promoción o para acceder a otro puesto. La asociación perfiles lingüísticos y uso del euskera en el quehacer diario de la Administración no se ha producido todavía de manera satisfactoria.</li> <li>➤ La Administración recurre cada vez más a entes externos para ofrecer servicios, y las administraciones suelen tener dificultades para controlar los criterios lingüísticos de estos servicios.</li> <li>➤ No existe hoy en día equivalencia entre los distintos títulos de acreditación del nivel de euskera. Es necesario equiparar las titulaciones.</li> <li>➤ El sistema de euskaldunización y alfabetización está dirigido, en general, a las personas adultas, y no se adecua a las necesidades de cada plaza. Además, el sistema de evaluación de conocimientos se basa, fundamentalmente, en el conocimiento gramatical, y no se tienen en cuenta otros factores, como la capacidad de comunicación, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El porcentaje de vascohablantes ha crecido notablemente, y sigue en aumento, lo cual tendrá incidencia tanto en la demanda como en las plazas que se creen en la Administración.</li> <li>➤ Una parte de personal de la Administración, sobre todo aquellas personas que trabajan de cara al público, está cada vez más sensibilizada con los derechos de la ciudadanía. Cada vez se acepta con mayor naturalidad el derecho de la ciudadanía a elegir la lengua.</li> <li>➤ Lo logrado en las dos últimas décadas es, además de muy meritorio, una experiencia válida para determinar las políticas de futuro, puesto que conforma un bagaje muy extenso.</li> <li>➤ Pese a que necesita algunas adecuaciones, el Decreto 86/1997 es un instrumento válido como marco general para la regulación de los planes de uso del euskera de las administraciones.</li> <li>➤ Los servicios de euskera se encuentran ya creados y su funcionamiento está bien estructurado.</li> <li>➤ Existen más recursos que nunca, tanto económicos como humanos.</li> <li>➤ En algunos ayuntamientos y mancomunidades de altos índices de preceptividad la situación del euskera es francamente buena. Gozan de una amplia experiencia, y sus proyectos pueden servir de acicate para otras administraciones públicas.</li> </ul>

## **CAPÍTULO 3: PAUTAS DE TRABAJO DE CARA AL FUTURO**

Una vez realizada la valoración general de la situación actual basada en las aportaciones de los distintos grupos de trabajo, se proponen varias pautas de trabajo con vistas **al futuro**. No cabe duda de que la reflexión acerca de todas estas cuestiones será de utilidad de cara al IV Período de Planificación, que dará comienzo en el 2008.

### **➤ PLAN GENERAL DE COMUNICACIÓN PARA EL FOMENTO DEL USO DEL EUSKERA**

Los grupos de trabajo han recalcado la importancia que puede tener la **comunicación** en el fomento del uso del euskera. En la matriz DAFO se ha identificado como debilidad la falta de un plan general de comunicación y, por tanto, de cara al futuro, esta pauta de trabajo puede ser muy importante.

Cuando se habla de comunicación, se hace referencia a la necesidad de dos tipos de comunicación:

- **Plan general de comunicación con repercusión en la sociedad.** Su objetivo puede ser doble. Por un lado, que la ciudadanía conozca sus propios derechos lingüísticos; y, por otro, sensibilizar también a los trabajadores de la Administración sobre el uso del euskera. Al fin y al cabo, la meta es el aumento de la demanda del euskera y, en general, la sensibilización de la propia sociedad en torno al uso de esa lengua.

Asimismo, se considera conveniente elaborar un discurso **en favor del uso del euskera**.

- **Elaborar una comunicación precisa sobre los planes de uso.** Este segundo nivel de comunicación es mucho más preciso, pero no por ello menos importante que el primero. Se deberá difundir el plan de uso de la institución, tanto dentro de ella, como entre los administrados que puedan acudir a la misma. Dentro de la propia institución, ya que a menudo no se conocen como es debido los objetivos, las estrategias y las funciones del plan de uso. Es posible que el trabajador a quien afecta el plan los conozca, pero se hace necesario difundirlos entre todos los miembros de la institución.

Asimismo, también es conveniente que la ciudadanía conozca el plan, para que, cuando acudan a su Administración, tengan claras sus opciones en cuanto al uso de la lengua.

➤ **IMPLANTACIÓN DE MECANISMOS PARA FACILITAR EL PASO DEL CONOCIMIENTO AL USO**

Aunque la situación ha cambiado mucho en los últimos años, hoy en día, aún existe una apreciable diferencia entre el conocimiento de la lengua y el uso real. Es innegable que se ha realizado una gran labor para garantizar el conocimiento, y así lo demuestra el alto nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos. El conocimiento, sin embargo, no trae necesariamente como consecuencia el uso, y se ve necesario trabajar en este campo. Por consiguiente, en los próximos años **se deberá garantizar el salto desde el conocimiento hacia el uso.**

Los **criterios lingüísticos** pueden ser una base para ello (cómo actuar cuando sea lengua de servicio, cómo hacerlo cuando se trate de la lengua de trabajo, qué es lo que se debería tener en cuenta en las contrataciones...). De hecho, uno de los primeros pasos para la normalización del uso del euskera en una institución pasa por la definición de los criterios lingüísticos, tanto a nivel institucional como en cada puesto de trabajo.

En algunas administraciones ya se han definido estos criterios, pero no siempre se conocen en toda la organización. Por lo tanto, tan importante como la implantación de los principios resulta su difusión dentro de la organización.

Además, en el futuro, habrá que cuidar el cumplimiento o no de los mismos; es decir, también se deberán analizar los mecanismos de seguimiento.

Entre los criterios a tener en cuenta, hay uno que ha dado mucho que hablar: **la política de traducción**. Ya se ha mencionado en el diagnóstico que, hoy por hoy, la traducción es la que garantiza, entre otros, la publicación de algunos documentos en euskera. En adelante, sería conveniente que cada institución reflexionara sobre esta política, siempre con el objetivo de ir reduciendo progresivamente el número de traducciones y **comenzar a crear documentos en lengua vasca**. De ese modo, el euskera se convertiría en lengua de trabajo, al menos, en el ámbito administrativo.

Como ya se ha mencionado, cada administración debería analizar sus posibilidades, pero puede que no fuese necesario publicar toda la documentación siempre de forma bilingüe; es posible que existan otras opciones, respetando en todo caso los derechos lingüísticos de la ciudadanía. De cualquier manera, esta decisión requiere una **reflexión por parte de cada institución**, y, precisamente, esto es lo importante de cara al futuro: la reflexión en torno a la política de traducción.

Algunos proponen unir el **uso** del euskera en la Administración con la **lengua de trabajo**, y así debería ser, puesto que, quizás, se relaciona demasiado a menudo el uso del euskera únicamente con la lengua de servicio o con la lengua de acogida, y no se llega a considerarla una lengua de trabajo.

**Los grupos de trabajo han subrayado la necesidad de capacitar a los trabajadores** para que empiecen a trabajar en euskera: organizar cursos, sesiones de formación especializada dirigida a las tareas del puesto, formación continua atractiva en euskera...

Los **recursos** son también considerados indispensables. Recursos que deberían estar al alcance de los trabajadores, para facilitar así el uso del euskera. Se han sugerido recursos de dos tipos: por un lado, los materiales, como pueden ser unas bases de datos con modelos de tipos de documentos, listas terminológicas, información sobre material online o aplicaciones informáticas en euskera; y por otro lado, los recursos humanos, que ofrecerán asesoramiento técnico para realizar esa labor.

En este trasvase del conocimiento al uso, los grupos de trabajo han evidenciado la necesidad de **no derrochar energías**; es decir, proponen el establecimiento de **prioridades**, y, mediante acuerdos favorecer el espacio o la comunicación en **euskera**, tanto en el seno de la Administración como en las relaciones con la ciudadanía, eso sí, respetando en cualquier caso los derechos de los ciudadanos a elegir la lengua de comunicación con la Administración.

➤ **REFLEXIÓN SOBRE LOS PERFILES LINGÜÍSTICOS Y EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN**

Durante el diagnóstico se han identificado varias áreas de mejora en torno al sistema de perfiles lingüísticos y su proceso de acreditación. En este sentido, los grupos de trabajo han realizado diferentes propuestas.

El **propio sistema**. Los grupos consideran que tras diecisiete años en funcionamiento, las funciones de los puestos de la Administración han sufrido muchos cambios, y sugieren que, en algunos casos, se podría revisar el establecimiento de los perfiles lingüísticos.

Por otro lado, opinan que el nivel del primer perfil lingüístico es demasiado bajo y que se pierde fácilmente; y aún más rápido, si no se utiliza; además, manifiestan que el cuarto perfil lingüístico debería estar relacionado no tanto con el conocimiento teórico gramatical de la lengua como con el uso efectivo de la misma.

En lo que respecta a la formación lingüística, han comentado que la formación general que se imparte en los euskaltegis resulta insuficiente para trabajar en euskera en la Administración. Consideran que para dar el salto al uso se necesita algo más; que es preciso analizar el desarrollo de una **formación específica**, es decir, una formación que asegure conocimientos en lenguaje y documentación administrativo etc.

En cuanto al **sistema de acreditación**, hay al menos tres o cuatro temas que se deberían analizar.

Primero: la necesidad de **unir formación específica y acreditación**. Si cambia el sistema de formación, se deberá cambiar también el sistema de acreditación. De forma que la obtención de un determinado perfil tenga su reflejo en la actividad cotidiana del puesto de trabajo.

Segundo: otra de las dudas que suscita el **sistema de acreditación** es si resulta adecuado otorgar tanta importancia a los criterios gramaticales. Se ha propuesto otorgar también su valor a la capacidad de comunicación (oral y escrita) unida a las funciones necesarias para realizar su trabajo en euskera.

Tercero: hay perfiles lingüísticos que no se pueden acreditar desde fuera de la Administración, por ejemplo, el cuarto perfil lingüístico. Ante esta situación, algunos sugieren que las personas que estén fuera de la Administración

también puedan participar en las pruebas de acreditación. Asimismo se ha comentado que el cuarto perfil debería estar ligado a la formación continua, y, además se ha cuestionado la obligatoriedad de tener que acreditarlo para entrar en la Administración.

Cuarto: La obligatoriedad de acreditar la capacidad del uso del euskera ha dado mucho de que hablar en los distintos grupos de trabajo. Se han recalcado este tipo de cuestiones: “Resulta incomprensible que un licenciado en Filología Vasca o cualquiera que haya cursado sus estudios universitarios en euskera tenga, pese a ello, que garantizar su capacidad lingüística”; o como estas: “es inconcebible que, siendo vascohablante, haya que demostrarlo; ¿Qué sucedería si en los puestos de trabajo en los que solamente piden hablar castellano, exigieran superar un examen de esta lengua?”. Si a eso se suma que actualmente **existen varios certificados que acreditan el conocimiento del euskera**, y que es necesario **convalidarlos** para que los criterios de las diferentes instituciones sean más homogéneos y se igualen las posibilidades y condiciones de toda la ciudadanía, **resulta evidente la necesidad de reflexionar sobre el sistema de los perfiles lingüísticos.**

#### ➤ ANÁLISIS Y ADECUACIÓN DEL DECRETO 86/1997

Durante el diagnóstico ha quedado claro que el Decreto 86/1997 sienta las bases de un marco general, pero, asimismo, se ve necesario abordar las modificaciones que se consideren oportunas a partir de las aportaciones que se han descrito en los grupos de trabajo.

En primer lugar, el Decreto podría ser más flexible en ciertos puntos. Algunas instituciones ubicadas en zonas con fuerte implantación del euskera han afirmado que el Decreto les plantea ciertas limitaciones. En otras administraciones, por el contrario, el Decreto ofrece posibilidades aún sin explorar. Actualmente este texto legal es igual para todas las instituciones (los límites los marca la situación sociolingüística), pero se podría intentar definir un nuevo Decreto que se adaptara a cada organización. Para ello, claro está, **es necesario dotar de flexibilidad al sistema.**

Unido al Decreto, han propuesto analizar la **adecuación del índice de preceptividad**. Tal y como se ha mencionado en el diagnóstico, en las zonas de bajo índice de preceptividad, se debería actuar de otra manera, ya que en

algunos casos no existe oportunidad de adjudicar perfil alguno a ningún puesto de trabajo.

Pero también sucede al contrario; es decir, en otras instituciones es posible avanzar en cuanto al índice de preceptividad. Y si la institución tuviera realmente la posibilidad de situarse en un índice de preceptividad más alto, y la propia institución así lo decidiera, está claro que **el índice de preceptividad no debería ser un obstáculo para ello**. Actualmente, la mayoría de las administraciones se encuentran por encima del índice de preceptividad y el Decreto deberá responder a esa situación, para que no se infrinja la ley.

También se propone en los distintos grupos de trabajo **ampliar el ámbito** del Decreto, y se comenta que para ello sería de gran valor que las administraciones cumplieran con las medidas que propone el Decreto y tuvieran en cuenta los criterios lingüísticos correspondientes en las contrataciones que realizan.

➤ **POSIBILITAR LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL. ORGANIZAR ESPACIOS PARA EL INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS**

Aquellos que gestionan los planes de uso del euskera destacan a menudo la necesidad de **un espacio para la coordinación y la cooperación en el campo de la normalización del uso del euskera**. Muchas veces, la experiencia adquirida en una institución también puede ser útil en otra, y para que esa experiencia resulte práctica, se hace necesario establecer una **red de relaciones**, con el fin de aclarar dudas, dirigir la formación e intercambiar material y nuevas experiencias.

En este espacio deberían **fusionarse participación y eficacia**. La administración pública de la CAV esta formada por muchas instituciones y, aunque en ese espacio sea importante la representación de todas las voces, si tiene voluntad de permanencia resulta imprescindible convertirlo en un espacio eficaz. Ello puede exigir la creación de un espacio por territorio y la representación de cada territorio en la CAV. Es una cuestión que se ha planteado una y otra vez, y que se debería analizar de cara al futuro.

➤ **ELABORAR LA METODOLOGÍA Y LAS HERRAMIENTAS PARA EL USO DEL EUSKERA. SOBRE TODO, HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO DE LOS PLANES**

En el diagnóstico, ha quedado patente la existencia de algunas carencias en lo que a la metodología y las herramientas se refiere. Por un lado, mencionan que la **metodología AEBEMET** ha sido útil para sentar unas bases, pero que **necesita adaptaciones**, sobre todo, para que resulte más flexible y eficaz. Son las instituciones más grandes las que más problemas de aplicación han tenido.

Asimismo, los grupos de trabajo han recalcado con insistencia la **importancia de establecer planes de uso en todas las administraciones**. Para ello, un instrumento metodológico ágil y bien diseñado puede resultar de gran ayuda. A su vez, también sería conveniente incrementar el número de técnicos de normalización, puesto que son ellos los que constituyen el eje técnico del plan en las instituciones.

También se ha mencionado con frecuencia el paso que debe seguir a la difusión de los planes de uso: la creación de algún mecanismo que garantice **el seguimiento** de los planes implantados. Incluso en las instituciones más pequeñas surgen problemas para realizar el seguimiento. En este tipo de instituciones la mayor dificultad estriba en la falta de recursos. La creación de herramientas específicas para el seguimiento de los planes de uso puede servir de gran ayuda. Por supuesto, ello exige la adaptación de la propia metodología con la concreción de objetivos que se puedan medir y el establecimiento de indicadores que señalen el grado de cumplimiento de estos objetivos.

<p>➤ <b>NECESIDAD DE REFLEXIÓN EN TORNO A LAS FUNCIONES Y LOS OBJETIVOS DE LA VICECONSEJERÍA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA</b></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

También se han recogido muchas opiniones en torno a las funciones que debería desempeñar la Viceconsejería de Política Lingüística en la normalización lingüística de las instituciones.

Dependiendo del tamaño de la institución, las respuestas han sido diferentes y, por supuesto, también lo han sido las necesidades. Los ayuntamientos más pequeños solicitan **ayuda y asesoramiento** para la definición e implantación de los planes de uso. Creen que la Viceconsejería de Política Lingüística debería liderar el proceso y facilitar la adopción de medidas generales para impulsar el uso del euskera. Asimismo, consideran que, entre las obligaciones de la Viceconsejería, debería figurar la **coordinación** interinstitucional.

En cambio, entre las instituciones más grandes, no se ve tan clara la labor que debe desempeñar la Viceconsejería de Política Lingüística. El hecho de que en estas instituciones los recursos son mayores, trae como consecuencia que se conviertan en más autónomas y no encuentran tantas necesidades.

Cabe destacar que hay instituciones que reclaman el liderazgo del Gobierno Vasco para favorecer el uso del euskera en la Administración: reivindican que se convierta en modelo para las administraciones públicas.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: CUESTIONARIO**

#### **PREGUNTAS INTRODUCTORIAS:**

- **¿Su administración ha definido un plan de uso del euskera?**  
SÍ/NO

(Nos referimos a un plan de uso estructurado como tal, es decir, definición de un diagnóstico, establecimiento de objetivos y actuaciones, etc. Previsiblemente todas las administraciones han trabajado en el ámbito de la normalización lingüística y se han implantado actuaciones en esa línea. Sin embargo, en este cuestionario, se hace referencia a un plan de uso estructurado como tal).

- **¿En qué año por primer vez?\_\_\_\_\_**

(Nos referimos al primer año en el que se aprueba un plan de uso estructurado como tal)

- **¿Se definió en base a la metodología AEBEMET? SÍ/NO**

(AEBEMET es una metodología desarrollada por la Viceconsejería de Política Lingüística para el desarrollo de planes de uso del euskera en la administración. Nos gustaría conocer el grado de conocimiento y uso de dicha metodología).

**En caso de que la respuesta haya sido negativa, defina qué metodología se ha utilizado:**

- **¿Se hace un seguimiento de dicho plan? SÍ/NO**

(Nos gustaría saber si se realiza un seguimiento anual del plan. Es decir, análisis del grado de cumplimiento de los objetivos, definición y/o adaptación de los mismos en función del resultado obtenido, definición de nuevas actuaciones, etc. ).

## CUESTIONES SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL

### 1. NIVEL DE EUSKERA DE LOS RESPONSABLES POLÍTICOS:

Señale el nivel de conocimiento del euskera de los responsables políticos:

<p>Responda en esta columna en caso de que el ámbito que está valorando <b>cuente con más de un responsable político.</b></p>	<p>Responda en esta columna en caso de que el ámbito que está valorando <b>cuente con un único responsable político.</b> (1: nada, 2: unas palabras, 3: algo, 4: bastante bien, 5: bien)</p>																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de responsables políticos capacitados para <b>entender</b> euskera: _____%</li> <li>• Porcentaje de responsables políticos capacitados para <b>hablar</b> en euskera _____%</li> <li>• Porcentaje de responsables políticos capacitados para <b>leer</b> en euskera _____%</li> <li>• Porcentaje de responsables políticos capacitados para <b>escribir</b> en euskera _____%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es capaz de <b>entender</b> euskera  <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> </li> <li>• Es capaz de <b>hablar</b> en euskera  <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> </li> <li>• Es capaz de <b>leer</b> en euskera  <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> </li> <li>• Es capaz de <b>escribir</b> en euskera  <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> </li> </ul>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5																	
1	2	3	4	5																	
1	2	3	4	5																	
1	2	3	4	5																	

### 2. NIVEL DE EUSKERA DE LOS TRABAJADORES:

Este apartado será estudiado en función de los últimos datos que su entidad haya enviado al Gobierno Vasco. En caso de que dichos datos no estén actualizados, le rogaríamos que se pusiera en contacto con la Viceconsejería de Política Lingüística en el número de teléfono facilitado anteriormente.

### 3. PAISAJE LINGÜÍSTICO:

- En los siguientes ámbitos, ¿en qué medida se utilizan los idiomas oficiales?

	Euskera (%)	Castellano (%)	Bilingüe (%)
Rotulación: paisaje, carteles, etc.			
Equipos: fotocopiadora, máquina de café, etc.			
Papelería: sobres, folios, carpetas, etc.			

#### 4. EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS:

Total de aplicaciones informáticas	Total de aplicaciones disponibles en euskera

- Las aplicaciones informáticas que están disponibles en euskera, ¿en qué idioma se utilizan principalmente?

Euskera (%)	Castellano (%)

#### 5. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS:

- En los ámbitos siguientes, ¿están establecidos los criterios para la utilización de los idiomas oficiales? En caso de que estén establecidos, ¿en qué medida se aplican?

	¿Hay criterios establecidos?			En caso de que se hayan establecido los criterios, en que medida se aplican dichos criterios?				
	SÍ	NO	No corresponde	Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
Criterios de uso dentro de la unidad								
Criterios de uso con respecto a otras unidades								
Criterios de uso con la ciudadanía								
Criterios de uso con otras administraciones								
Formación continua de los trabajadores								
Política de traducción								
Registro								
Contenidos de la página web								
Contratación								
Subvenciones								
Publicaciones								
Presentaciones en público (actos públicos, etc.)								
Anuncios (notas de prensa,...)								

## 6. PROYECCIÓN EXTERNA:

En los siguientes ámbitos ¿en qué medida se utilizan los idiomas oficiales?

	¿En qué idioma se han publicado?			¿En qué idioma se han creado?	
	<i>Euskera (%)</i>	<i>Castellano (%)</i>	<i>Bilingüe (%)</i>	<i>Creado en euskera (%)</i>	<i>Traducido (%)</i>
Artículos y libros que se publican					
Los contenidos de la página Web					
Anuncios: notas de prensa, contestadores, tablón de anuncios, etc.					

	Comunicación escrita			Comunicación oral		
	<i>Euskera (%)</i>	<i>Castellano (%)</i>	<i>Bilingüe (%)</i>	<i>Euskera (%)</i>	<i>Castellano (%)</i>	<i>Bilingüe (%)</i>
Actos públicos						

## 7. UTILIZACIÓN DE LA LENGUA EN LAS TAREAS ASOCIADAS AL PUESTO DE TRABAJO:

En caso de que hayan definido un plan de uso del euskera, responda a la pregunta que se plantea a continuación. En caso de que no lo hayan definido, pase a la pregunta siguiente.

- ¿Se han analizado las tareas asociadas al puesto de trabajo en el plan de uso del euskera? SÍ / NO

(Nos referimos a las tareas principales que desempeñan los trabajadores de la administración: documentos que se generan, actas, oficios, resoluciones, demandas, etc. Así como aquellas actividades orales que se desarrollan en el puesto de trabajo: entrevistas, atención en ventanilla, reuniones, etc. )

En caso de que se hayan analizado dichas tareas, cumplimente el cuadro siguiente:

Nº	Tareas escritas/orales	Utilización de la lengua en dichas tareas		
		Eusk %	Cast %	Bilingüe %
Nº de tareas analizadas:	Nº de tareas escritas			
	Nº de tareas orales			

## 8. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

Defina el nivel de uso del euskera escrito y oral, en las relaciones oficiales y no oficiales internas y externas:

*(Una relación se considerará interna cuando se dé entre trabajadores de la misma administración. Se considerará externa, cuando se produzca con el ciudadano o con otra administración).*

*(Una relación se considerará oficial cuando se dé por motivos laborales, es decir, se trata de relaciones orales y escritas que derivan de las actividades laborales. Se consideran relaciones no oficiales aquellas que se dan entre compañeros de trabajo al margen de asuntos laborales).*

		NIVEL DE USO DEL EUSKERA (%)	
		ORAL (%)	ESCRITO (%)
Relaciones internas	Oficiales		
	No oficiales		
Relaciones externas	Oficiales (dirigidas a la ciudadanía)		
	Oficiales (dirigidas a otra administración)		
	No oficiales		

- ¿En qué idioma se atiende el teléfono? **¿Cuál es el idioma de recepción?**

Euskera (%)	Castellano (%)

- ¿En qué idioma continúa la conversación? **¿Cuál es el idioma de atención?**

Euskera (%)	Castellano (%)

## 9. DEMANDA LINGÜÍSTICA EXTERNA:

¿Las entidades y la ciudadanía solicitan que se comuniquen con ellos en euskera?

	Demandas	
	Sí %	No %
Otras unidades de su entidad		
Otras administraciones		
La ciudadanía		

**10. TRADUCCIONES:**

¿En general, de los textos que se crean, cuántos se traducen? \_\_\_\_\_%

Del euskera al castellano: \_\_\_\_\_%  
 Del castellano al euskera: \_\_\_\_\_%

¿Quién realiza esas traducciones?

El traductor (%)	
Una empresa de traducción (%)	
El propio trabajador (%)	
El técnico o la técnica de euskera (%)	
Otro (%)	

En su opinión, ¿el nivel de calidad de esas traducciones es el apropiado?

Marque con una X  
 (0: Mala calidad , 5: Calidad apropiada)

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**11. APTITUD PARA DESARROLLAR EL TRABAJO EN EUSKERA:**

En relación a la lengua ¿existe algún problema al trabajar en euskera? ¿De qué tipo?

Marque con una X

	¿Problemas?	
	Sí	No
Gramática		
Estilo		
Terminología		
Habla		

Cuando se trabaja en euskera y surge una duda, ¿existe alguien a quien consultársela?

<b>Sí</b>	<b>No</b>

¿A quién?

¿Cada cuánto tiempo?

Marque con una X

Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca

¿Son conocidos los medios on line que se ofrecen para trabajar en euskera?

¿Se utilizan?

	Se conocen (%)		Se utilizan (%)	
	Sí (%)	No (%)	Sí (%)	No (%)
Euskalterm				
Diccionarios				
Duda-muda				
Xuxen				

## **CUESTIONES CUALITATIVAS**

En caso de que su entidad haya definido un plan de uso del euskera responda, por favor, a la pregunta siguiente. En caso contrario, continúe con el cuestionario:

- **Al definir el plan de uso del euskera** ¿dónde ha encontrado las mayores dificultades?

En caso de que su entidad haya definido un plan de uso del euskera responda, por favor, a la pregunta siguiente. En caso contrario, continúe con el cuestionario:

- En la **implantación del plan de uso del euskera** ¿dónde ha encontrado las mayores dificultades?

En caso de que su entidad haya definido un plan de uso del euskera responda, por favor, a la pregunta siguiente. En caso contrario, continúe con el cuestionario:

- En caso de que se haya utilizado la **metodología AEBEMET**, ¿la considera una metodología adecuada para la definición y gestión del plan de euskera de su entidad? ¿En qué podría mejorarse?

Las siguientes preguntas están dirigidas a todas las administraciones al margen de que hayan definido o no el plan de uso.

- En su opinión, ¿con qué dificultades se encuentran **las administraciones, en general**, para que el euskera sea lengua de trabajo?
- En su opinión, ¿con qué dificultades se encuentra **su administración** para que el euskera sea lengua de trabajo?
- En su opinión, ¿con qué dificultades se encuentran **los trabajadores** para que el euskera sea lengua de trabajo?

- ¿Quisiera hacer alguna aportación en relación a los siguientes aspectos de los planes de euskera?

**1. Perfil lingüístico establecido a los puestos de trabajo y fechas de preceptividad**

**2. Formación que se oferta para acreditar el perfil lingüístico exigido**

**3. Sistema para la acreditación del perfil lingüístico**

**4. Otros**

**EN CASO DE QUE NO CUENTE CON UN PLAN DE USO DEL EUSKERA RESPONDA, POR FAVOR, A LAS SIGUIENTES CUESTIONES:**

- ¿En algún momento se ha tratado de definir un plan de uso del euskera? **SÍ/NO**

En caso de que la respuesta sea afirmativa, responda:

- ¿Cuándo? \_\_\_\_\_
- ¿Por qué no llegó a definirse?

*Señale con una X las razones por las que no llegó a definirse*

No contábamos con recursos suficientes	<input type="checkbox"/>
Teníamos otras prioridades	<input type="checkbox"/>
No veíamos esa necesidad	<input type="checkbox"/>
Desconocíamos cómo hacerlo. No contábamos con ayuda.	<input type="checkbox"/>
Otras:	<input type="checkbox"/>

En caso de que nunca se haya intentado, responda:

- ¿Por qué?

*Señale con una X las razones*

Trabajamos en euskera	<input type="checkbox"/>
No contamos con suficientes recursos	<input type="checkbox"/>
Tenemos otras prioridades	<input type="checkbox"/>
No vemos la necesidad	<input type="checkbox"/>
Desconocemos cómo hacerlo. No contamos con ayuda.	<input type="checkbox"/>
Otras:	<input type="checkbox"/>

- A corto plazo, ¿se prevé la definición de un plan de euskera? **SÍ/NO**

En caso de que la respuesta sea afirmativa, responda:

- ¿Cuándo? \_\_\_\_\_
- ¿Se conoce la metodología AEBEMET? **SÍ/NO**
- ¿Se utilizará esta metodología? **SÍ/NO/NS-NC**
- En caso de que la respuesta sea negativa, ¿qué metodología se prevé utilizar?
- Cualquiera de las metodologías que se utilice, ¿se prevé realizar el plan con ayuda externa? **SÍ/NO/ NS-NC**

## ANEXO 2: LISTADO DE LAS ENTIDADES QUE HAN RESPONDIDO AL CUESTIONARIO

Grupo	Listado de los que han respondido el cuestionario
1.- Ayuntamientos y sus organismos autónomos	Ayuntamiento de Salvatierra
	Ayuntamiento de Amurrio
	Ayuntamiento de Añana
	Ayuntamiento de Moreta de Álava
	Ayuntamiento de Aramaio
	Ayuntamiento de Artziniega
	Ayuntamiento de Asparren
	Ayuntamiento de Barrundia
	Ayuntamiento de Bernedo
	Ayuntamiento de Bilar
	Ayuntamiento de San Millán
	Ayuntamiento de Elburgo-Burgelu
	Ayuntamiento de la Ribera Alta
	Ayuntamiento de Eskuernaga
	Ayuntamiento de Vitoria
	Ayuntamiento de Gaubea
	Ayuntamiento de Harana
	Ayuntamiento de Iekora
	Ayuntamiento de Iruña Oka
	Ayuntamiento de Iruraiz-Gauna
	Ayuntamiento de Kanpezu
	Ayuntamiento de Kripan
	Ayuntamiento de La Puebla de Ibarca
	Ayuntamiento de Lagran
	Ayuntamiento de Laguardia
	Ayuntamiento de Lantaron
	Ayuntamiento de Lantziego
	Ayuntamiento de Laudio
	Ayuntamiento de Legutiano
	Ayuntamiento de Leza
	Ayuntamiento de Nabaridas
	Ayuntamiento de Okondo
	Ayuntamiento de Samaniego
	Ayuntamiento de Sopena
Ayuntamiento de Urizahar	
Ayuntamiento de Urkabustaiz	
Ayuntamiento de Zaldondo	
Ayuntamiento de Zanbrana	
Ayuntamiento de Zuia	
Ayuntamiento de Abadiño	
Ayuntamiento de Abanto-Zierbena	
Ayuntamiento de Ajangiz	
Ayuntamiento de Alonsotegi	

Grupo	Listado de los que han respondido el cuestionario
1.- Ayuntamientos y sus organismos autónomos	Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano
	Ayuntamiento de Amoroto
	Ayuntamiento de Arakaldo
	Ayuntamiento de Areatza
	Ayuntamiento de Arrankudiaga
	Ayuntamiento de Arratzu
	Ayuntamiento de Arrazua-Ubarrundia
	Ayuntamiento de Arrieta
	Ayuntamiento de Arrigorriaga
	Ayuntamiento de Artzentales
	Ayuntamiento de Atxondo
	Ayuntamiento de Aulesti
	Ayuntamiento de Balmaseda
	Ayuntamiento de Barrika
	Ayuntamiento de Basauri
	Ayuntamiento de Bedia
	Ayuntamiento de Berango
	Ayuntamiento de Berango
	Ayuntamiento de Bermeo
	Ayuntamiento de Berriatu
	Ayuntamiento de Berriz
	Ayuntamiento de Bilbao
	Ayuntamiento de Busturia
	Ayuntamiento de Derio
	Ayuntamiento de Dima
	Ayuntamiento de Durango
	Ayuntamiento de Ea
	Ayuntamiento de Elantxobe
	Ayuntamiento de Elorrio
	Ayuntamiento de Ereño
	Ayuntamiento de Ermua
	Ayuntamiento de Errigoiti
	Ayuntamiento de Etxebarria
	Ayuntamiento de Etxebarri
	Ayuntamiento de Forua
	Ayuntamiento de Fruiz
	Ayuntamiento de Galdakao
	Ayuntamiento de Galdames
	Ayuntamiento de Gamiz-Fika
	Ayuntamiento de Garai
Ayuntamiento de Gauegiz Arteaga	
Ayuntamiento de Gernika-Lumo	
Ayuntamiento de Getxo	
Ayuntamiento de Gizaburuaga	
Ayuntamiento de Gordexola	

Grupo	Listado de los que han respondido el cuestionario
1.- Ayuntamientos y sus organismos autónomos	Ayuntamiento de Gorliz
	Ayuntamiento de Gueñes
	Ayuntamiento de Ibarangelu
	Ayuntamiento de Ispaster
	Ayuntamiento de Iurreta
	Ayuntamiento de Izurtza
	Ayuntamiento de Karrantza
	Ayuntamiento de Kortezubi
	Ayuntamiento de Lanestosa
	Ayuntamiento de Larrabetzu
	Ayuntamiento de Laukiz
	Ayuntamiento de Leioa
	Ayuntamiento de Lekeitio
	Ayuntamiento de Lemoa
	Ayuntamiento de Lemoiz
	Ayuntamiento de Lezama
	Ayuntamiento de Mañari
	Ayuntamiento de Markina-Xemein
	Ayuntamiento de Maruri-Jatabe
	Ayuntamiento de Mendata
	Ayuntamiento de Mendexa
	Ayuntamiento de Meñaka
	Ayuntamiento de Morga
	Ayuntamiento de Mundana
	Ayuntamiento de Mungia
	Ayuntamiento de Munitibar
	Ayuntamiento de Murueta
	Ayuntamiento de Muskiz
	Ayuntamiento de Muxika
	Ayuntamiento de Nabarniz
	Ayuntamiento de Ondarroa
	Ayuntamiento de Orozco
	Ayuntamiento de Otxandio
	Ayuntamiento de Plentzia
	Ayuntamiento de Santurtzi
	Ayuntamiento de Sondita
	Ayuntamiento de Sopelana
	Ayuntamiento de Sukarrieta
	Ayuntamiento de Trapagaran
	Ayuntamiento de Turtzioz
Ayuntamiento de Ubide	
Ayuntamiento de Ugao-Miraballes	
Ayuntamiento de Urduliz	
Ayuntamiento de Orduña	
Ayuntamiento de Zaldibar elizate	
Ayuntamiento de Zalla	

Grupo	Listado de los que han respondido el cuestionario
1.- Ayuntamientos y sus organismos autónomos	Ayuntamiento de Zamudio
	Ayuntamiento de Zeberio
	Ayuntamiento de Abaltzisketa
	Ayuntamiento de Aduna
	Ayuntamiento de Aia
	Ayuntamiento de Aizarnazabal
	Ayuntamiento de Albiztur
	Ayuntamiento de Alegia
	Ayuntamiento de Aleiza
	Ayuntamiento de Alzaga
	Ayuntamiento de Altzo
	Ayuntamiento de Andoain
	Ayuntamiento de Anoeta
	Ayuntamiento de Antzuola
	Ayuntamiento de Arama
	Ayuntamiento de Aretxabaleta
	Ayuntamiento de Mondragón
	Ayuntamiento de Asteasu
	Ayuntamiento de Astigarraga
	Ayuntamiento de Ataun
	Ayuntamiento de Azkoiti
	Ayuntamiento de Azpeiti
	Ayuntamiento de Baliarrain
	Ayuntamiento de Beasain
	Ayuntamiento de Beizama
	Ayuntamiento de Belauntza
	Ayuntamiento de Berastegi
	Ayuntamiento de Bergara
	Ayuntamiento de Berrobi
	Ayuntamiento de Bidegoian
	Ayuntamiento de Deba
	Ayuntamiento de San Sebastián
	Ayuntamiento de Eibar
	Ayuntamiento de Elduain
	Ayuntamiento de Elgeta
	Ayuntamiento de Elgoibar
	Ayuntamiento de Rentarúa
	Ayuntamiento de la universidad de Errezil
	Ayuntamiento de Eskoriatza
	Ayuntamiento de Ezkio-Itsaso
Ayuntamiento de Gaviria	
Ayuntamiento de Gaintza	
Ayuntamiento de Getaria	
Ayuntamiento de Hernani	
Ayuntamiento de Hernialde	
Ayuntamiento de Fuenterrabia	

Grupo	Listado de los que han respondido el cuestionario
1.- Ayuntamientos y sus organismos autónomos	Ayuntamiento de Ibarra
	Ayuntamiento de Idiazabal
	Ayuntamiento de Ikaztegieta
	Ayuntamiento de Irun
	Ayuntamiento de Irura
	Ayuntamiento de Itsasondo
	Ayuntamiento de Larraul
	Ayuntamiento de Lasarte-Oria
	Ayuntamiento de Lazkao
	Ayuntamiento de Leaburu-Txarama
	Ayuntamiento de Legazpi
	Ayuntamiento de Legorreta
	Ayuntamiento de Leintz Gatzaga
	Ayuntamiento de Lezo
	Ayuntamiento de Lizartza
	Ayuntamiento de Mallabia
	Ayuntamiento de Mendaro
	Ayuntamiento de Mutiloa
	Ayuntamiento de Mutriku
	Ayuntamiento de Oiartzun
	Ayuntamiento de Olaberri
	Ayuntamiento de Oñate
	Ayuntamiento de Ordizia
	Ayuntamiento de Orendain
	Ayuntamiento de Oresa
	Ayuntamiento de Orio
	Ayuntamiento de Ormaiztegi
	Ayuntamiento de Pasajes
	Ayuntamiento de Segura
	Ayuntamiento de Sestao
	Ayuntamiento de Placencia de las armas
	Ayuntamiento de Tolosa
	Ayuntamiento de Urnieta
Ayuntamiento de Urretxu	
Ayuntamiento de Usurbil	
Ayuntamiento de Villabona	
Ayuntamiento de Zaldibia	
Ayuntamiento de Zarauz	
Ayuntamiento de Zegama	
Ayuntamiento de Zerain	
Ayuntamiento de Zestoa	
Ayuntamiento de Zizurkil	
Ayuntamiento de Zumaia	
Ayuntamiento de Zumarraga	

Grupo	Listado de los que han respondido el cuestionario
2. Mancomunidades, consorcios y organismos comarcales	Cuadrilla de Salvatierra
	Cuadrilla de Añana
	Región de Aiara
	Mancomunidad de servicios de Aiztondo
	Urkidetza de la Rioja Alavesa
	Centro de día de Arratia – Organismo autónomo
	Mancomunidad de ayuntamientos de Arratia
	Consortio de Transportes de Vizcaya
	Consortio de Aguas de Vizcaya
	Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea
	Debabarena
	Mancomunidad de euskaltegis Debabe
	Mancomunidad de la Merindad de Durango
	Mancomunidad de Enirio Aralar
	Mancomunidad de las Encartaciones
	Mancomunidad del Euskaltegi Municipal de las Encartaciones
	Consortio de Servicios Social de Mungialdea
	Mancomunidad de Municipios de Lea Artibai
Mancomunidad de los Municipios Rurales del Lea	
2. Mancomunidades, consorcios y organismos comarcales	Mancomunidad euskaltegi municipal de Leintz
	Mancomunidad de municipios Loatzo
	Mancomunidad de San Markoseko
	Mancomunidad de Sasieta
	Mancomunidad de Tolosaldea
	Mancomunidad de Servicios de Txorierrri
	Mancomunidad de Sevicios de Uribe Kosta
	Sociedad municipal de Urola garaia
	Sociedad municipal de Urola Kosta
	Euskaltegi de Urretxu-Zumarragako
3. Diputaciones Forales y las Juntas Generales	Juntas Generales de Álava
	Diputación Foral de Álava
	Juntas Generales de Vizcaya
	Diputación Foral de Vizcaya
	Juntas Generales de Guipuzcoa
Diputación Foral de Guipuzcoa	
4. Gobierno Vasco y sus organismos autónomos	Presidencia
	Vicepresidencia
	Hacienda y Administración Pública
	Justicia, Empleo y Seguridad Social
	Interior
	Industria, Comercio y Turismo
	Vivienda y Asuntos Sociales

<b>Grupo</b>	<b>Listado de los que han respondido el cuestionario</b>
	Sanidad
	Cultura
	Medio Ambiente y Ordenación del Territorio
	Transportes y Obras Públicas
	Agricultura, Pesca y Alimentación
5. Ararteko	Ararteko
6. Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas
7. Consejo de Relaciones Laborales	Consejo de Relaciones Laborales
8. Agencia Vasca de Protección de Datos	Agencia Vasca de Protección de Datos
9. Parlamento Vasco	Parlamento Vasco
10. Universidad del País Vasco	Universidad del País Vasco