



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Plan Estratégico para la Normalización del Uso del **Euskera**

VI. Periodo de Planificación 2018-2022

ÍNDICE

1. Introducción.....	3	6. Directrices para el VI. Periodo de planificación	52
2. Kontsumobide	5	7. Criterios de uso de las lenguas oficiales	56
3. Fotografía de la situación actual.....	7	7.1. Normas generales sobre el uso de las lenguas oficiales.....	56
3.1 Situación lingüística que refleja el análisis de la RPT.....	8	7.2. Criterios sobre el uso de las lenguas oficiales y la traducción	60
3.2 Datos de la Evaluación del V. Periodo de Planificación en Kontsumobide (Marco de Referencia Estándar).....	15	7.3. Criterios de uso de las lenguas oficiales en otros ámbitos de actuación.....	61
4. Objetivos generales del Departamento... 	46	7.4. Recursos y herramientas para la gestión del uso de las lenguas oficiales	66
5. Participantes y gestión del Plan.....	47	Anexo I	72
5.1 Participantes.....	47		
5.2 Gestión avanzada.....	48		
5.3 Certificado Bikain	51		

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 4 del **Decreto 86/1997, de 15 de abril**, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establece lo siguiente:

El proceso de normalización lingüística en las Administraciones Públicas Vascas se llevará a cabo a través de la aprobación y ejecución de los Planes de Normalización del Uso del Euskera de cada entidad y la asignación a los puestos de trabajo de los perfiles lingüísticos y, en su caso, Fechas de Preceptividad, según lo dispuesto en el presente Decreto.

El artículo 19 del mismo decreto, por su parte, establece que:

Las administraciones públicas vascas aprobarán en el primer año de cada período de planificación sus correspondientes planes de normalización del uso del euskera o las oportunas modificaciones de los mismos, cuando ya contaran con ellos, con las modificaciones en la relación de puestos de trabajo que, en su caso, estimen procedente plantear para su implementación.

En este sentido, el Consejo de Gobierno celebrado el 27 de

febrero de 2018 aprobó el **Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco para el IV Periodo de Planificación (2018-2022)**, publicado en el Boletín Oficial de País Vasco de 14 de marzo de 2018.

Asimismo, el Plan General señala que los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco aprobarán sus propios Planes de Uso. Pues bien, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Decreto 86/1997, de 15 de abril, los contenidos de dichos planes serán los siguientes:

- Información o diagnóstico sobre la situación lingüística actual de la entidad: al inicio del periodo de planificación se tendrán en cuenta:
 - Propuesta de asignación de fechas de preceptividad a los puestos de trabajo.
 - Asimismo, los Departamentos y Organismos Autónomos podrán revisar y, en su caso, proponer la modificación del perfil lingüístico asignado a cada puesto de trabajo.
- Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- Concretar las medidas a adoptar por Kontsumobide para el cumplimiento de los objetivos del Plan General.

Hemos alcanzado el VI Período de Planificación, que ha de ser, ante todo, **el del nuevo modelo de gestión** que ha de encauzar de manera más efectiva el uso del euskera. La gestión del euskera ha de inscribirse en el marco de la gestión general del Gobierno Vasco: no puede quedar fuera de nuestra gestión global. Al mismo tiempo, si se pretende que el proceso resulte exitoso, los objetivos generales del Gobierno Vasco han de establecerse en consonancia, y perfectamente alineados, con la normalización del uso del euskera.

Con respecto a los planes anteriores, hay dos novedades: por un lado, los planes del Gobierno Vasco están alineados con el Marco de Referencia Estándar del Certificado de Gestión Lingüística Bikain y por otro lado, se pondrá en marcha la gestión avanzada.

A continuación se explica brevemente los cuatro periodos de planificación previos:

A) Primer periodo de planificación. El primer periodo de planificación fue aprobado por Decreto 224/1989, de 17 de octubre. Años después, dicho Decreto fue modificado y completado por el Decreto 238/1993, de 3 de agosto. Posteriormente, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 86/1997, de 15 de abril, han sido tres los planes de normalización del uso del euskera aprobados hasta la fecha por el Consejo de Gobierno.

B) Segundo periodo de planificación. Plan de normalización del uso del euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 1998-2002 (BOPV 27-11-1998) .El Consejo de Gobierno adoptó el acuerdo de prorrogar la implantación de este plan (BOPV 05-02-2003).

C) Tercer periodo de planificación. Plan de normalización del uso del euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 2003-2007 (BOPV 08/09/2004).

D) Cuarto periodo de planificación. Plan de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco para el IV Periodo de Planificación (2008-2012) (BOPV de 07-08-2008).

2. KONTSUMOBIDE

El 24 de noviembre de 2016 se inició la XI Legislatura del Gobierno Vasco, lo que supuso una serie de modificaciones estructurales. En primer lugar, el Gobierno pasó de 8 departamentos a 11.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo es un **organismo autónomo**, adscrito al [Departamento de Turismo, Comercio y Consumo](#) del Gobierno Vasco, y cuyos objetivos son definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del gobierno en materia de defensa y **protección de las personas consumidoras y usuarias**.

Las personas consumidores y usuarias tienen a su disposición el [Catálogo de Servicios](#), en el que se explican los servicios gratuitos de Kontsumobide y los diferentes canales para solicitarlos.

FUNDAMENTO JURÍDICO:

Kontsumobide fue creado por la [Ley 9/2007 de 29 de junio](#), donde se especifican sus [objetivos y funciones](#). El instituto inició sus actividades el 1 de septiembre de 2011, tras la aprobación del [Decreto 159/2011, de 12 de julio](#), que regula su estructura y organización.

ESTRUCTURA:

► Órganos de gobierno

Los órganos de gobierno de Kontsumobide son:

La Presidencia ([art. 6 de la Ley 9/2007](#)).

El Consejo de Dirección ([arts. 7 y 8 de la Ley 9/2007](#)).

La Dirección ([art. 9 de la Ley 9/2007](#)).

► Unidades administrativas

De la Dirección de Kontsumobide dependen la siguientes unidades administrativas:

Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación ([art. 5 del Decreto 159/2011](#)).

Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje ([art. 6 del Decreto 159/2011](#)).

Unidad de Inspección y Control de Mercado ([art. 7 del Decreto 159/2011](#)).

Unidad de Servicios Generales ([art. 8 del Decreto 159/2011](#)).

► Servicios Territoriales

Kontsumobide cuenta con Servicios Territoriales ([art. 12 del Decreto 159/2011](#)), que dependen de la Dirección, en cada uno de los territorios históricos de la Comunidad Autónoma Vasca.

➤ Órganos adscritos

Están adscritos a Kontsumobide los siguientes órganos:

- [La Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.](#)
- La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi ([DECRETO 204/2019, de 17 de diciembre](#)).

➤ Comisión gestora

La Comisión Gestora aprobará y realizará el seguimiento del plan de uso. Se reunirá, al menos, dos veces al año: en el primero, tomarán las decisiones más estratégicas sobre los planes de uso; y en el segundo, a final de año, elaborarán un informe anual de valoración que permita la autoevaluación.

Presidente
<p style="text-align: center;">Directores/as y Jefes/as de Servicio de las Secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un Director o Directora de cada una de las Viceconsejerías. • Un Director o Directora de cada una de las Delegaciones Territoriales. • Director/a de Gabinete y Comunicación.
Técnico de Normalización
Representante de los trabajadores
Representante del IVAP
Representante de la VPL

La Comisión Gestora se reunirá previa convocatoria del/ de la Director/a de Servicios y tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Tras la aprobación del diagnóstico de la situación del euskera, aprobar el plan de uso y se elaborará y aprobar el plan de acción anual en el primer bimestre de cada año.
- Gestión y seguimiento del Plan.
- Anualmente, realizar a final de año la valoración, elaborar el informe y remitirlo a la Viceconsejería de Política Lingüística.
- Realizar anualmente el seguimiento y las adaptaciones necesarias para asegurar el éxito del Plan de Uso del Departamento u Organismo Autónomo.
- Adoptar y ejecutar los recursos y medidas necesarias para el incremento del uso del euskera.

➤ Grupo de trabajo

Además de la Comisión Gestora, con el fin de facilitar la gestión del Plan de Uso, y en su caso, se constituirán grupos de trabajo en las Unidades o Direcciones afectadas.

Se reunirán cuando lo consideren necesario y las principales tareas del grupo de trabajo serán:

- Una vez analizada la situación de dicha unidad o dirección, definir los objetivos y analizar las vías para alcanzarlos.
- Realizar el seguimiento de la evolución de dicha sección o dirección y definir, en su caso, nuevos objetivos y acciones.

3. FOTOGRAFÍA DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Características:

En este Departamento hay 69 puestos de trabajo (8 vacantes). En los casos en los que el puesto esté ocupado, el 90,16% de los puestos (alrededor del 85% del total de puestos) tienen establecida una fecha de preceptividad vencida. En torno al 87% del personal ha acreditado el correspondiente perfil lingüístico.

Dirección	Sección	Fecha preceptividad+		Acreditada	
		Nº	%	Nº	%
Dirección	Dirección	3	60	3	100
	Planificación, Estudios, Infor- y For.	4	100	3	75
	Reclamación, Mediación y Arb.	2	66,66	2	100
	Inspección y control de mercado	2	100	2	100
	Unidad de servicios generales	7	87,5	7	100
Servicio territorial de Kontsumobide de Álava		10		9	90
Servicio territorial de Kontsumobide de Bizkaia		16		12	75
Servicio territorial de Kontsumobide de Gipuzkoa		11		10	90,9
Total: Kontsumobide		55	90,16	48	87,27

3.1 Situación lingüística que refleja el análisis de la RPT.

DIRECCIÓN								
COD. L	DOT.	DENOMINACIÓN PUESTO	PL	PRECEPTIVIDAD	T/O	PL ACREDITADO	RELACIÓN LABORAL	FECHA NACIMIENTO
520010	107	SECRETARIA ALTO CARGO	2	14-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	78-03-17
520020	824	AUXILIAR GENERAL	2	93-03-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	59-08-30
520020	830	AUXILIAR GENERAL	2		O	2	OCUP.PERSONAL INTERINO	72-11-24
520020	830	AUXILIAR GENERAL	2		T	@	NO OCUPADO	65-11-11
520040	309	ADMINISTRATIVO GENERAL	2		O	1	OCUP.EN COMISIÓN DE SERV. / TEMPORAL	61-05-24
520040	309	ADMINISTRATIVO GENERAL	2		T	2	NO OCUPADO	62-04-07
520040	312	ADMINISTRATIVO GENERAL	2	92-10-31	O	2	OCUP.PERSONAL INTERINO	78-07-18
520040	312	ADMINISTRATIVO GENERAL	2	92-10-31	T	2	NO OCUPADO	62-04-29

Planificación, análisis, información y formación								
COD. L	DOT.	DENOMINACIÓN PUESTO	PL	PRECEPTIVIDAD	T/O	PL ACREDITADO	RELACIÓN LABORAL	FECHA NACIMIENTO
511020	3	GESTOR FORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	94-10-31	O	3	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	62-01-07
511060	2	TÉCNICO DE CONSUMO	3	94-10-31	O	4	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	64-04-08
511061	1	RESPONSABLE DE CONSUMO	3	14-03-31	O	@	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	55-04-18
511760	26	TÉCNICO ARCHIVO, BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN	3	94-10-31	T	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	75-06-13

Reclamación, mediación y arbitraje								
COD. L	DOT.	DENOMINACIÓN PUESTO	PL	PRECEPTIVIDAD	T/O	PL ACREDITADO	RELACIÓN LABORAL	FECHA NACIMIENTO
510060	155	ASESOR JURÍDICO	3		O	@	OCUP.PERSONAL INTERINO	63-07-24
510060	155	ASESOR JURÍDICO	3		T	2	NO OCUPADO	57-05-16
510060	156	ASESOR JURÍDICO	3	97-10-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	76-03-18
511061	2	RESPONSABLE DE CONSUMO	3	08-01-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	61-03-11

Inspección y control de mercado								
COD. L	DOT.	DENOMINACIÓN PUESTO	PL	PRECEPTIVIDAD	T/O	PL ACREDITADO	RELACIÓN LABORAL	FECHA NACIMIENTO
511060	1	TÉCNICO DE CONSUMO	3	14-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	73-08-26
511061	3	RESPONSABLE DE CONSUMO	3	11-03-31	O	4	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	69-10-30

Unidad de servicios generales								
COD. L	DOT.	DENOMINACIÓN PUESTO	PL	PRECEPTIVIDAD	T/O	PL ACREDITADO	RELACIÓN LABORAL	FECHA NACIMIENTO
510040	40	TÉCNICO GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA	3	12-10-31	O	3	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	66-02-11
510060	136	ASESOR JURÍDICO	3		O	2	OCUP.PERSONAL INTERINO	62-05-05
510060	140	ASESOR JURÍDICO	3	14-03-31	T	4	OCUP.POR TITULAR	68-10-05
510060	158	ASESOR JURÍDICO	3	94-10-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	65-07-25
510060	189	ASESOR JURÍDICO	3	08-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	71-08-27
510060	208	ASESOR JURÍDICO	3		O	@	OCUP.PERSONAL INTERINO	60-05-17
510221	21	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	3	11-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	85-12-01
510221	21	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	3	11-03-31	T	3	NO OCUPADO	63-11-28
520080	63	ADMINISTRATIVO PERSONAL	2	11-03-31	O	2	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	58-11-30
520090	51	ADMINISTRATIVO INFORMÁTICO	2	11-03-31	T	2	OCUP.POR TITULAR	62-04-14

Servicio Territorial de Kontsumobide de Álava

COD. L	DOT.	DENOMINACIÓN PUESTO	PL	PRECEPTIVIDAD	T/O	PL ACREDITADO	RELACIÓN LABORAL	FECHA NACIMIENTO
511060	3	TÉCNICO DE CONSUMO	3	93-10-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	77-07-15
511060	6	TÉCNICO DE CONSUMO	3	12-10-31	O	3	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	57-02-10
511062	1	COORDINADOR DE CONSUMO	4	02-03-31	O	3	OCUP.EN COMIS. SERV.FUNCIO TEMP.	77-07-15
511770	1	INSPECTOR DE CONSUMO	3	92-03-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	63-09-20
511770	2	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	87-10-26
511770	3	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	3	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	62-01-08
511770	6	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	79-08-14
511770	7	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	88-11-22
520020	1003	AUXILIAR GENERAL	2	11-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	77-11-16
520040	311	ADMINISTRATIVO GENERAL	2	14-03-31	O	3	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	65-03-22

Servicio Territorial de Kontsumobide de Bizkaia

COD. L	DOT.	DENOMINACIÓN PUESTO	PL	PRECEPTIVIDAD	T/O	PL ACREDITADO	RELACIÓN LABORAL	FECHA NACIMIENTO
510890	48	TECNICO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	94-10-31	O	3	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	64-04-12
511060	5	TÉCNICO DE CONSUMO	3	93-10-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	61-05-02
511060	8	TÉCNICO DE CONSUMO	3	12-10-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	55-11-25
511062	3	COORDINADOR DE CONSUMO	4	02-03-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	57-05-16
511770	16	INSPECTOR DE CONSUMO	3	02-10-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	73-03-29
511770	16	INSPECTOR DE CONSUMO	3	02-10-31	T	2	OCUP.POR TITULAR	56-01-24
511770	17	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	59-01-15
511770	19	INSPECTOR DE CONSUMO	3	92-03-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	57-04-24
511770	20	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	75-11-19
511770	21	INSPECTOR DE CONSUMO	3	08-01-31	O	3	OCUP.EN COMISIÓN DE SERV. / TEMPORAL	64-09-01
511770	24	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	4	OCUP.EN COMISIÓN DE SERV. / TEMPORAL	63-06-16
511770	26	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	3	OCUP.EN COMISIÓN DE SERV. / TEMPORAL	61-07-31
520020	7	AUXILIAR GENERAL	2	00-03-31	T	2	OCUP.POR TITULAR	60-09-22
520020	868	AUXILIAR GENERAL	2		O	2	OCUP.PERSONAL INTERINO	71-04-17
520020	868	AUXILIAR GENERAL	2		T	@	NO OCUPADO	58-06-12
520020	869	AUXILIAR GENERAL	2	00-12-31	T	@	OCUP.POR TITULAR	57-07-04
520020	1005	AUXILIAR GENERAL	2	11-03-31	O	3	OCUP.EN COMISIÓN DE SERV. / TEMPORAL	62-08-20
520040	318	ADMINISTRATIVO GENERAL	2	02-10-31	O	2	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	61-08-23

Servicio Territorial de Kontsumobide de Gipuzkoa

COD. L	DOT.	DENOMINACIÓN PUESTO	PL	PRECEPTIVIDAD	T/O	PL ACREDITADO	RELACIÓN LABORAL	FECHA NACIMIENTO
511060	4	TÉCNICO DE CONSUMO	3	93-10-31	T	4	OCUP.POR TITULAR	61-10-28
511060	7	TÉCNICO DE CONSUMO	3	12-10-31	T	4T	OCUP.POR TITULAR	61-05-27
511062	2	COORDINADOR DE CONSUMO	4	14-03-31	T	4	OCUP.POR TITULAR	73-03-23
511770	8	INSPECTOR DE CONSUMO	3	08-01-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	72-05-25
511770	9	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	V		NO OCUPADO	00-01-01
511770	10	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	3	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	73-11-14
511770	11	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	O	4	OCUP.EN COMISION DE SERV. / TEMPORAL	64-10-10
511770	12	INSPECTOR DE CONSUMO	3	03-03-31	T	@	OCUP.POR TITULAR	54-07-11
511770	13	INSPECTOR DE CONSUMO	3	92-03-31	T	3	OCUP.POR TITULAR	58-06-08
520020	826	AUXILIAR GENERAL	2	94-10-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	71-12-01
520020	826	AUXILIAR GENERAL	2	94-10-31	T	2	NO OCUPADO	62-11-01
520020	1008	AUXILIAR GENERAL	2	11-03-31	O	3	OCUP.PERSONAL INTERINO	74-02-10
520040	314	ADMINISTRATIVO GENERAL	2	14-03-31	T	2	OCUP.POR TITULAR	64-02-11

Puestos de trabajo	Puestos ocupados	Vacantes
69	61	8

Kontsumobide								
Puestos de trabajo			Puestos ocupados			Vacantes		
PL	N	%	PL	N	%	PL	N	%
PL1	0	0	PL1	0	0	PL1	0	0
PL2	22	31,88	PL2	17	27,82	PL2	5	62,5
PL3	44	63,76	PL3	41	67,21	PL3	3	37,5
PL4	3	4,34	PL4	3	4,91	PL4	0	0
Total	69	100		61	100		8	100

Capacitación personal (sin tener en cuenta el puesto de trabajo)			
PL	Trabajador/a	%	Puestos de trabajo
@	4	5,79	0
PL1	1	1,44	0
PL2	20	28,98	22
PL3	38	55,07	44
PL4	6	8,69	3

PL - Preceptividad			
PL	Nº puestos	Preceptividad establecida	%
PL1	0	0	0
PL2	22	16	72,72
PL3	44	40	90,90
PL4	3	3	100
	69	59	85,50

Kontsumobide se sitúa por encima de la media del Gobierno Vasco en cuanto a fechas de preceptividad. Más de la mitad de la plantilla tiene acreditado el PI 3 y el PI 4, destacando la situación existente en las Delegaciones Territoriales; en Álava, por ejemplo, el 100% de los trabajadores tienen acreditado el PI 3 y tienen asignada fecha de preceptividad el 100% de los puestos.

3.2 Datos de la Evaluación del V. Periodo de Planificación en Kontsumobide (Marco de Referencia Estándar)

En cumplimiento del Decreto 86/1997, de 15 de abril, la Viceconsejería de Política Lingüística ha realizado el informe de evaluación final del V periodo de planificación, para lo cual ha contratado por primera vez a una empresa estadística. En ella se recogen, por un lado, datos cuantitativos y, por otro, se realiza un análisis cualitativo. Para la recogida de información cuantitativa se han elaborado dos cuestionarios estructurados. En el conjunto de las administraciones públicas vascas, el primer cuestionario ha sido cumplimentado por el

interlocutor designado por cada institución, además de un segundo cuestionario a 2.200 trabajadores. De esta manera se han podido contrastar las respuestas dadas por ambos colectivos. Para la información cualitativa se han realizado diversas entrevistas entre representantes institucionales, técnicos de normalización lingüística, otros expertos y demás personal. Los indicadores y datos de la evaluación son los siguientes:

1. EJE

LENGUA DE SERVICIO

1. Imagen de la entidad

1.1. ROTULACIÓN Y AUDIOVISUALES	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General ¹	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
1.1.1. Rotulación general de edificios	1.1		<p>Tipos de soportes: rotulación en edificios, tanto interiores como exteriores: señales, rótulos y soportes informativos generales en los espacios de mayor afluencia de población. Las más habituales son: señales identificativas de lugares o servicios, señales de dirección, mensajes automáticos de voz en ascensores y paneles electrónicos de información a la ciudadanía.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: porcentaje de situación lingüística de los elementos de rotulación general: porcentaje de rótulos en euskera, bilingüe y castellano.</p>	0,0 (GV: 0,9)	100,0 (GV: 98,9)	0,0 (GV: 0,1)	

1.2. PUBLICACIONES, PUBLICIDAD, NOTICIAS Y ACTOS PÚBLICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación	Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal		Procedimiento de cálculo	Euskera	Bilingüe	
1.2.1. Elementos de imagen corporativa	1.2		<p>Tipos de soportes: sobres, cabeceras, sellos, tarjetas de visita y otros soportes y elementos de papelería de imagen corporativa utilizados por la organización.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: porcentaje de elementos íntegramente en euskera, bilingüe y castellano.</p>	0,0 (GV: 0,9)	100,0 (GV: 99,1)	0,0 (GV: 0,0)	
1.2.2. Publicaciones en papel propias de la entidad	1.3		<p>Tipos de soportes: publicaciones en papel editadas por la propia entidad con el objetivo de llegar a toda la ciudadanía o al público más amplio posible: revistas municipales, programas, agendas, hojas informativas, memorias, libros, etc.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: se propone limitar la medición a las publicaciones de mayor impacto según las siguientes pautas:</p> <ol style="list-style-type: none"> De máxima difusión: las abiertas al conjunto de la población o a usuarios de servicios de alta utilización. Publicaciones periódicas editadas por la entidad. Teniendo en cuenta el grado y frecuencia de difusión, deben enumerarse las cinco publicaciones más importantes en papel de la organización. En el caso de que exista un área o servicio de comunicación específico encargado de la comunicación externa, estas cinco publicaciones se decidirán con la colaboración de sus responsables. Una vez identificadas las cinco publicaciones principales en papel de la entidad, el indicador se calculará en función de la situación lingüística de las mismas, es decir, el porcentaje de cinco elementos que se publican íntegramente en euskera, en ambas lenguas o en castellano. Las cinco publicaciones tendrán el mismo peso. Deberá especificarse qué cinco publicaciones se han tenido en cuenta como referencia para la próxima evaluación. 	0,0 (GV: 26,9)	100,0 (GV: 65,1)	0,0 (GV: 8,0)	Publicaciones para la realización de la medición lingüística: Revista Kontsumobide, Material multimedia, Guía de energía, Toma en cuenta el consumo, Uso y costumbres de dispositivos móviles.

1.3. ENTORNO DIGITAL	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
1.3.1. Webs y servicios telemáticos ³	1.6		<p>Tipos de soportes: secciones fijas y dinámicas de la web institucional y servicios telemáticos ofrecidos a la ciudadanía a través de Internet.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el idioma en el que se pueden consultar o utilizar estos soportes digitales, independientemente del uso que se haga de uno u otro idioma por parte de la ciudadanía.</p>	0,0 (GV: 4,7)	100,0 (GV: 88,0)	0,0 (GV: 7,3)	
1.3.2. Redes sociales y aplicaciones digitales	1.7		<p>Tipos de soporte: redes sociales de la organización y aplicaciones telemáticas de la propia entidad para la comunicación con la ciudadanía.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: qué idiomas utiliza la organización en estos soportes, sin tener en cuenta el uso de la ciudadanía.</p>				

2. Relaciones con la clientela (personas físicas) o ciudadanía

2.1. RELACIONES ESCRITAS CON CLIENTES O CIUDADANOS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
2.1.1. Escritos de la ciudadanía enviados a la entidad y solicitudes escritas presentadas		6.2	<p>Tipo de comunicación: idioma en el que la ciudadanía presenta los escritos enviados a la entidad: cartas, reclamaciones, instancias, documentos telemáticos, correos electrónicos...</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: media de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (castellano, sólo euskera y bilingüe). No responderán a esta pregunta el personal que no tenga obligación de leer los escritos presentados por la ciudadanía.</p>	8,9 (GV: 15,7)	2,2 (GV: 13,0)	88,9 (GV: 71,3)	
2.1.2. Comunicaciones oficiales escritas de la entidad a la ciudadanía		6.4	<p>Tipo de comunicación: la lengua en la que llegan los documentos o escritos oficiales a los ciudadanos, ya sean producidos por el propio trabajador o traducidos por terceros.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: media de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (castellano, sólo euskera y bilingüe). Se exceptúa de esta pregunta al personal que no tenga que redactar ningún documento o escrito oficial dirigido a la ciudadanía que se haya constituido.</p>	2,8 (GV: 8,9)	70,0 (GV: 63,5)	27,2 (GV: 27,6)	
2.1.3. Solicitudes ciudadanas presentadas en la entidad en los últimos doce meses	2.1.b		<p>Tipo de comunicación: idioma utilizado en las solicitudes presentadas por escrito por la ciudadanía a la entidad.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: información recogida sistemáticamente por la entidad para el seguimiento de la lengua de los escritos presentados por la ciudadanía, como por ejemplo los datos de la lengua de los escritos que han tenido entrada en el registro de la entidad. Porcentaje de datos referidos a los últimos doce meses.</p>	- (GV: 13,4)	- (GV: 13,1)	- (GV: 73,5)	No recoge esta información de forma sistemática

2.1. RELACIONES ESCRITAS CON CLIENTES O CIUDADANOS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
2.1.4. Idioma utilizado para atender las demandas ciudadanas en euskera		6.5	<p>Tipo de comunicación: idioma en el que se responde a los escritos presentados en euskera por la ciudadanía a la entidad, ya sea por ella misma o por otra persona.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: media de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (castellano, sólo euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por el personal que no tenga que redactar documentos y escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía.</p>	41,5 (GV: 51,0)	56,2 (GV: 35,9)	2,3 (GV: 13,1)	
2.1.5. Idioma utilizado para atender las solicitudes presentadas por la ciudadanía a la entidad en euskera en los últimos doce meses	2.2.b		<p>Tipo de comunicación: idioma en el que se ha respondido a las solicitudes escritas de la ciudadanía presentadas en euskera en la entidad.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: información recogida sistemáticamente por la entidad para el seguimiento de la lengua de los escritos presentados por la ciudadanía; por ejemplo, datos de la lengua de los escritos que dan salida en el registro de la entidad. Porcentaje de datos referidos a los últimos doce meses.</p>	- (GV: 44,0)	- (GV: 52,9)	- (GV: 3,2)	No recoge esta información de forma sistemática

2.2. RELACIONES VERBALES CON CLIENTES O CIUDADANOS	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
2.2.1. Idioma de inicio utilizado por el personal del servicio de atención telefónica al ciudadano		1.2	<p>Tipo de comunicación: se medirá la lengua de relación entre el trabajador/a y el ciudadano/a, pero sólo la de recepción: qué lengua utiliza inicialmente el trabajador/a al saludar telefónicamente al ciudadano/a.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0-10. Así: primero calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. Esta pregunta no será respondida por personal que no tenga contacto telefónico con la ciudadanía.</p>	57,3 (GV: 56,6)	
2.2.2. Idioma de inicio utilizado por el personal del servicio de atención presencial al público		3.2	<p>Tipo de comunicación: se medirá la lengua de relación entre el trabajador/a y el ciudadano/a, pero sólo la de recepción: qué lengua utiliza inicialmente el trabajador/a en el saludo personal del ciudadano/a.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. Esta pregunta no será respondida por personal que no tenga relación presencial con la ciudadanía.</p>	48,3 (GV: 45,8)	
2.2.3. Idioma de inicio utilizado por la ciudadanía en su comunicación telefónica con la entidad		1.3	<p>Tipo de comunicación: se medirá la lengua en la que la ciudadanía se dirige a la persona trabajadora en su relación telefónica con la ciudadanía, es decir, la lengua en la que la ciudadanía se expresa inicialmente.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. Esta pregunta no será respondida por personal que no tenga contacto telefónico con la ciudadanía.</p>	24,3 (GV: 33,3)	

2.2. RELACIONES VERBALES CON CLIENTES O CIUDADANOS	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
2.2.4. Idioma de inicio utilizado por la ciudadanía en sus relaciones presenciales con la ciudadanía		3.3	<p>Tipo de comunicación: se medirá la lengua en la que la ciudadanía se dirige a la persona trabajadora en su relación presencial con la ciudadanía; es decir, la lengua en la que la ciudadanía se expresa inicialmente.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. Esta pregunta no será respondida por personal que no tenga relación presencial con la ciudadanía.</p>	24,0 (GV: 33,9)	
2.2.5. La conversación en su conjunto, en las comunicaciones con la ciudadanía a través del teléfono		2.1	<p>Tipo de comunicación: idioma utilizado por el trabajador en la relación telefónica con la ciudadanía, considerando las comunicaciones en su conjunto, desde el principio hasta el final.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. Esta pregunta no será respondida por personal que no tenga contacto telefónico con la ciudadanía.</p>	28,5 (GV: 33,0)	
2.2.6. La conversación en su conjunto, en las comunicaciones presenciales con la ciudadanía		4.1	<p>Tipo de comunicación: la lengua utilizada por el trabajador en su relación presencial con la ciudadanía, entendida en su conjunto, desde el principio hasta el final.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. Esta pregunta no será respondida por personal que no tenga relación presencial con la ciudadanía.</p>	25,1 (GV: 32,7)	

2.2. RELACIONES VERBALES CON CLIENTES O CIUDADANOS	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
2.2.7. Idioma en el que se responde a las demandas orales en euskera de la ciudadanía		4.2	<p>Tipo de comunicación: en el caso de que la ciudadanía prefiera relacionarse en euskera, idioma en el que se ha prestado el servicio.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. Esta pregunta no será respondida por personal que no tenga relación presencial con la ciudadanía.</p>	69,1 (GV: 70,0)	

2. EJE
LENGUA DE TRABAJO
3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

3.1. COMUNICACIÓN INTERNA ESCRITA	Cuestionario		Indicador de evaluación	Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal		Procedimiento de cálculo	Euskera	Bilingüe	
3.1.1. Documentos escritos de las reuniones de trabajo		7.8	<p>Tipos de soportes: idioma en el que se encuentran los documentos escritos de las reuniones de trabajo: convocatorias, actas, informes ...</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: media de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (castellano, sólo euskera y bilingüe). El personal que no tenga reuniones de trabajo no responderá a esta pregunta.</p>	18,4 (GV: 17,8)	17,4 (GV: 18,3)	58,9 (GV: 63,9)	
3.1.2. Idioma utilizado para escritos oficiales y procedimientos administrativos internos		7.4	<p>Tipos de soportes: lengua en la que están redactados los documentos oficiales generados por el personal interno: procedimientos administrativos, documentos de reuniones, otras comunicaciones internas ... Tanto los producidos en euskera como los traducidos por terceros.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: media de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (castellano, sólo euskera y bilingüe). El personal que no redacte comunicación oficial interna no responderá a esta pregunta.</p>	10,4 (GV: 18,1)	37,1 (GV: 34,0)	52,5 (GV: 47,9)	

3.1. COMUNICACIÓN INTERNA ESCRITA	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
3.1.3. Lengua en las comunicaciones escritas no formales entre el personal		7.6	<p>Tipos de soportes: idioma en el que se encuentran las notas escritas para la comunicación no -formal con los compañeros, correos electrónicos, etc.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: media de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (castellano, sólo euskera y bilingüe). El personal que no redacte comunicación no formal con sus compañeros no responderá a esta pregunta.</p>	28,3 (GV: 28,0)	15,6 (GV: 7,6)	56,1 (GV: 64,4)	
3.1.4. Idioma utilizado en los últimos doce meses en los procedimientos administrativos internos de la entidad	3.1.b		<p>Tipo de comunicación: lengua en la que se ha utilizado en los últimos doce meses en procedimientos administrativos dentro de la organización.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: porcentajes de uso del idioma en los últimos doce meses. El ítem debe ser respondido por aquellas entidades que recojan sistemáticamente el lenguaje para la gestión de los procedimientos administrativos.</p>	- (GV: 20,6)	- (GV: 25,5)	- (GV: 53,9)	No recoge esta información de forma sistemática
3.1.5. Idioma utilizado por la ciudadanía en los últimos doce meses para la gestión de los procedimientos administrativos presentados en euskera a la entidad	3.2.b		<p>Tipo de comunicación: lengua utilizada en los últimos doce meses para la gestión de los procedimientos administrativos de las solicitudes presentadas por la ciudadanía a la entidad en euskera.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: porcentajes de uso del idioma en los últimos diez meses. El ítem debe ser respondido por aquellas entidades que recojan sistemáticamente el lenguaje para la gestión de los procedimientos administrativos.</p>	- (GV: 45,3)	- (GV: 28,9)	- (GV: 25,8)	No recoge esta información de forma sistemática

3.2. COMUNICACIÓN ORAL INTERNA	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
3.2.1. Lengua en las relaciones orales en las reuniones de trabajo		5.2	<p>Tipo de comunicación: lengua utilizada en las reuniones de trabajo.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. Los trabajadores que no tengan reunión de trabajo no contestarán a esta pregunta.</p>	<p>29,1</p> <p>(GV: 26,5)</p>	
3.2.2. Lengua en las relaciones orales entre el personal		5.1	<p>Tipo de comunicación: lengua en la que los trabajadores hablan con sus compañeros de trabajo.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador.</p>	<p>40,0</p> <p>(GV: 35,1)</p>	
3.2.3. Lengua en las relaciones orales entre el personal y los representantes políticos municipales		5.3	<p>Tipo de comunicación: idioma en el que el personal habla con los representantes políticos de la organización.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero hay que calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador.</p>	<p>25,3</p> <p>(GV: 35,8)</p>	

3.3. RECURSOS INFORMÁTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
3.3.1. % de puestos de trabajo en los que están instalados programas y aplicaciones informáticas en euskera	3.3		<p>Tipos de soporte: puestos en los que están instaladas versiones en euskera de los programas informáticos generales.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: porcentaje de puestos de trabajo que, sobre la base del número de puestos de trabajo que utilizan medios informáticos, tienen instaladas versiones en euskera de los programas informáticos generales.</p>	<p>75,0</p> <p>(GV: 22,0)</p>	
3.3.2. Uso de programas y aplicaciones informáticas en euskera		8.1	<p>Tipos de soporte: número de programas y aplicaciones informáticas más utilizadas por el personal de la organización en las que está instalada la versión en euskera.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: pasar las respuestas del personal que utiliza medios informáticos ('ninguna' = 0%; 'menos de la mitad' = 25%; 'mitad' = 50%; 'más de la mitad' = 75%; 'todas' = 100%) a porcentajes medios de uso.</p>	<p>36,9</p> <p>(GV: 38,4)</p>	

4. Gestión de personas

4.1. FORMACIÓN LABORAL	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
				Media	
4.1.1. Media del número de cursos o sesiones de formación profesional promovidas por la organización, en las que ha participado cada trabajador en los últimos doce meses		8.2	<p>Tipo de soporte: número de asistencias del personal a sesiones y/o cursos de formación profesional organizados por la entidad en los últimos doce meses.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: ponderar según el número de sesiones o cursos indicados en las respuestas ('ninguna vez' = 0; 'uno' = 1; 'entre dos y tres' = 2,5; 'más de tres' = 4) y calcular a continuación el valor medio de las sesiones formativas.</p>	1,37 (GV: 0,96)	
4.1.2. Porcentaje de sesiones o cursos de formación profesional en euskera ofertados en los últimos doce meses		8.3	<p>Tipo de soporte: número de sesiones y/o cursos de formación profesional organizados por la entidad en los últimos doce meses en los que se ha ofrecido la posibilidad de hacerlo en euskera.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: pasar a porcentaje el número de sesiones o cursos indicados en las respuestas ('ninguna' = 0%; 'menos de la mitad' = 25%; 'mitad' = 50%; 'más de la mitad' = 75%; 'todas' = 100%) y calcular la media de los porcentajes de sesiones o cursos que se han ofrecido en euskera.</p>	27,1 (GV: 44,1)	
4.1.3. Idioma de los cursos de formación de la misma entidad en los últimos doce meses		8.4	<p>Tipo de soporte: idioma en el que el personal ha recibido los cursos y/o sesiones de formación en los últimos doce meses.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: pasar las respuestas del personal al porcentaje de uso ('en castellano sólo' = 0%; 'más en castellano' = 25%; 'tantas veces como en euskera' = 50%; 'más euskera' = 75%; 'sólo euskera' = 100%) y calcular la media de sesiones en euskera.</p>	12,1 (GV: 21,7)	

5. Relaciones externas

5.1. ADMINISTRACIÓN	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
5.1.1. Lengua en los escritos recibidos de otras instituciones públicas		7.10	<p>Tipos de soportes: idioma en el que se reciben las comunicaciones escritas desde otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, gobierno ...).</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: media dada por el personal a cada variable lingüística (sólo en castellano, sólo en euskera y en ambas lenguas). El personal que no reciba comunicación escrita de otras instituciones públicas no responderá a esta pregunta.</p>	4,8 (GV: 12,0)	66,2 (GV: 63,0)	29,0 (GV: 25,0)	
5.1.2. Idioma de los escritos recibidos de otras instituciones públicas de la CAPV en los últimos doce meses	4.1.d		<p>Tipos de soportes: idioma en el que se reciben las comunicaciones escritas desde otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, gobierno ...).</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: especificar los porcentajes de lengua utilizada en los últimos doce meses en documentos y documentos recibidos de otras instituciones públicas de la CAPV. Este ítem debe ser respondido por las entidades que reciben sistemáticamente el lenguaje para la gestión de los procedimientos administrativos.</p>	- (GV: 7,8)	- (GV: 36,5)	- (GV: 55,7)	No recoge esta información de forma sistemática
5.1.3. Idioma de los escritos de la entidad dirigidos a otras instituciones públicas		7.12	<p>Tipo de soporte: idioma en el que se envían las comunicaciones a otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, gobierno ...), tanto las creadas directamente en euskera como las traducidas.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: media de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (castellano, sólo euskera y bilingüe). El personal que no redacte comunicación enviada a otras entidades públicas no responderá a esta pregunta.</p>	0,8 (GV: 13,9)	72,5 (GV: 58,1)	26,7 (GV: 28,0)	

5.1. ADMINISTRACIÓN	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
5.1.4. Idioma de los escritos remitidos por la entidad a otras entidades públicas de la CAPV	4.1.b		<p>Tipo de soporte: idioma en el que se envían las comunicaciones a otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, gobierno ...), tanto las creadas directamente en euskera como las traducidas.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: especificar los porcentajes de lengua utilizada en los últimos doce meses en documentos y documentos enviados a otras entidades públicas de la CAPV. Este ítem debe ser respondido por las entidades que reciben sistemáticamente el lenguaje para la gestión de los procedimientos administrativos.</p>	- (GV: 7,4)	- (GV: 69,7)	- (GV: 22,9)	No recoge esta información de forma sistemática
5.1.5. Lengua en las relaciones orales con otras instituciones públicas		5.4	<p>Tipos de soportes: lengua utilizada en la comunicación oral con otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, gobierno ...).</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. El personal que no tenga relación verbal con otras instituciones públicas no responderá a esta pregunta.</p>	47,5 (GV: 42,6)			

5.2. EMPRESAS PRIVADAS PROVEEDORAS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
5.2.1. Documentación remitida a la entidad por empresas privadas que trabajan para la entidad o que son suministradoras de la misma		7.14	Tipos de soportes: idioma en el que se reciben las comunicaciones escritas de empresas privadas (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras) que trabajan para la entidad o que son suministradoras de la misma. Procedimiento de cálculo del indicador: media de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (castellano, sólo euskera y bilingüe). El personal que no reciba documentos o documentos contratados o enviados por empresas o entidades privadas que trabajen para la entidad no responderá a esta pregunta.	6,9 (GV: 10,7)	12,2 (GV: 15,1)	80,9 (GV: 74,2)	
5.2.2. Idioma de los escritos recibidos de empresas privadas que trabajan para la entidad o que son suministradoras de la misma en los últimos doce meses	4.2.d		Tipos de soportes: idioma en el que se reciben las comunicaciones escritas de empresas privadas (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras) que trabajan para la entidad o que son suministradoras de la misma. Procedimiento de cálculo del indicador: idioma en el que se han recibido en los últimos doce meses los documentos y documentos de las empresas privadas que trabajan para la entidad o son suministradoras de la misma. Este ítem debe ser respondido por las entidades que reciben sistemáticamente el lenguaje para la gestión de los procedimientos administrativos.	- (GV: 11,2)	- (GV: 17,7)	- (GV: 71,2)	No recoge esta información de forma sistemática

5.2. EMPRESAS PRIVADAS PROVEEDORAS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
5.2.3. Idioma de los escritos enviados por la entidad a empresas privadas que trabajan para sí mismas o que son proveedoras de la entidad		7.16	Tipos de soportes: idioma en el que se envían las comunicaciones escritas de empresas privadas (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras ...) que trabajan para la entidad o que son suministradoras de la misma, tanto las creadas en euskera como las traducidas. Procedimiento de cálculo del indicador: valor medio de cada una de las variables lingüísticas (castellano, sólo euskera y bilingüe). No responderán a esta pregunta los trabajadores que no redacten comunicaciones dirigidas a empresas o entidades privadas.	0,0 (GV: 11,1)	31,9 (GV: 26,6)	68,1 (GV: 62,3)	
5.2.4. Idioma de los escritos enviados por la entidad a empresas privadas que trabajan para ella o que son suministradoras de la entidad en los últimos doce meses	4.2.b		Tipos de soportes: idioma en el que se envían las comunicaciones (creadas o traducidas en euskera) a empresas privadas (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras ...) que trabajan para la entidad o que son suministradoras de la misma. Procedimiento de cálculo del indicador: idioma en el que se han enviado los documentos y documentos en los últimos doce meses a las empresas privadas que trabajan para la entidad o son suministradoras de la misma. Este ítem debe ser respondido por las entidades que reciben sistemáticamente el lenguaje para la gestión de los procedimientos administrativos.	- (GV: 2,9)	- (GV: 68,2)	- (GV: 28,9)	No recoge esta información de forma sistemática

5.2. EMPRESAS PRIVADAS PROVEEDORAS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
5.2.5. Lengua en las relaciones orales con empresas privadas que trabajan para la entidad o son proveedoras de la misma		5.5	<p>Tipos de soporte: idioma utilizado en la comunicación oral con empresas privadas (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras ...) que trabajan para la entidad o que son suministradoras de la misma.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el porcentaje se obtiene a partir de las respuestas recogidas en los valores de 0 - 10. Así: primero calcular el porcentaje de trabajadores que han elegido cada valor, segundo multiplicar ese porcentaje por el valor/10 - y finalmente sumar los resultados de todas las multiplicaciones. Así se obtendrá el porcentaje del indicador. No responderán a esta pregunta las personas trabajadoras que no tengan contacto verbal con empresas o entidades privadas contratadas o que trabajen para la entidad.</p>	37,1 (GV: 26,7)			

6. Gestión lingüística de la entidad

6.1. LENGUA DE CREACIÓN	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				Euskera	Bilingüe		Castellano
6.1.1. Lengua de creación del trabajo escrito		7.2	<p>Tipos de soportes: lengua original o de creación en el trabajo, documentos que deben redactarse tanto interna como externamente, formularios a cumplimentar, correos electrónicos a enviar, etc.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: el promedio de los valores asignados por el personal a cada variable lingüística (sólo castellano, sólo euskera y bilingüe) no responderá a esta pregunta el personal que no tenga que escribir ningún texto en el Trabajo.</p>	17,8 (GV: 20,3)	21,6 (GV: 20,9)	60,6 (GV: 58,8)	

6.2. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
				Sí		No
6.2.1. Establecimiento de los Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales	5.6		<p>Elemento: si la entidad tiene o no los criterios aprobados.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: la respuesta será afirmativa o negativa: si la entidad tiene establecidas los criterios lingüísticos.</p>	✓ (GV: 17)	- (GV: 4)	Sin responder: 3 departamentos/ organismos

6.2. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
6.2.2. Conocimiento de los criterios lingüísticos de la organización		9.1	<p>Elemento: grado de conocimiento por parte del personal de los criterios lingüísticos de la organización.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: respuestas del personal, conocimiento de los criterios. Calcular el porcentaje con la suma de las respuestas 'Mucho' y 'Aprobado'.</p>	<p>60,5</p> <p>(GV: 53,3)</p>	
6.2.3. Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos de la entidad	5.7		<p>Elemento: percepción del representante sobre el cumplimiento de los criterios lingüísticos aprobadas.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: pasar la respuesta del representante de la entidad sobre el grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos al porcentaje ('nulo' = 0%; 'bajo' = 25%; 'medio' = 50%; 'alto nivel' = 75%; 'total' = 100%) y calcular su media. La determinación del indicador corresponde a las entidades que tienen aprobados los criterios de uso de lenguas oficiales.</p>	<p>75,0</p> <p>(GV: 61,1)</p>	
6.2.4. Nivel de cobertura del perfil lingüístico de los puestos de trabajo		9.2	<p>Elemento: índice de obligado cumplimiento de los perfiles lingüísticos del puesto de trabajo.</p> <p>Procedimiento de cálculo del indicador: respuestas del personal lenguaje sobre el cumplimiento de los criterios. Calcular la suma de los indicadores 'Mucho' y 'Bastante' en porcentaje.</p>	<p>60,5</p> <p>(GV: 62,9)</p>	(Entre quienes dicen conocerlos poco también hay quienes dicen cumplirlos mucho o bastante)
6.2.5. Índice de preceptividad de la entidad (%)	5.1.		<p>Elemento: índice de preceptividad de la entidad.</p> <p>Indicador: índice de preceptividad de la entidad en porcentaje.</p>	<p>48,46</p> <p>(GV: 48,46)</p>	

6.3. PERFILES LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación				Gobierno Vasco (General)	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	PL	Puestos de trabajo por PL (%)	% acreditado correspondiente o superior	% puestos de trabajo según PL	% acreditado correspondiente o superior
6.3.1. Número de plazas por Perfil Lingüístico	5.3		Elemento: puestos de trabajo conforme al perfil lingüístico correspondiente. Indicador: porcentaje de estos puestos sobre el total de puestos.	PL1	0,0	0,0	18,7	8,10
				PL2	28,8	22,0	37,2	25,64
				PL3	67,8	54,2	32,4	18,15
6.3.2. Puestos con perfil lingüístico correspondiente o superior acreditado	5.2		Elemento: puestos de trabajo que tienen acreditado un perfil lingüístico igual o superior al correspondiente. Indicador: porcentaje de estos puestos sobre el total de puestos.	PL4	3,4	0,0	11,6	5,74
				Total	100,0	76,3	100,0	57,63

6.3. PERFILES LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación				Gobierno Vasco (General)	
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	PL	% PL correspondiente al puesto de trabajo	% PL acreditado	% PL del puesto de trabajo	% PL acreditado
6.3.3. Puestos de trabajo por perfil lingüístico		10.1	Elemento: perfil lingüístico asignado al personal. Indicador: porcentaje de respuestas según el perfil lingüístico.	Ninguno	-	9,3	-	26,0
				PL1	0,0	2,3	16,3	7,8
				PL2	34,9	18,6	37,6	24,3
6.3.4. Puestos de trabajo de acuerdo con el perfil lingüístico más alto acreditado		10.2	Elemento: perfil lingüístico de mayor nivel acreditado por el personal. Indicador: porcentaje de respuestas según el perfil lingüístico	PL3	60,5	55,8	33,6	31,2
				PL4	4,7	14,0	12,4	10,7
				Total	100,0	100,0	100,0	100,0

6.3. PERFILES LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
6.3.5. % de plazas con fecha de preceptividad vencida y sin perfil acreditado	5.4.		<p>Elemento: puestos cuya fecha de preceptividad ha vencido y no tienen acreditado el perfil lingüístico correspondiente.</p> <p>Indicador: porcentaje de puestos de trabajo en los que no se ha acreditado el perfil lingüístico con fecha de preceptividad respecto del total de puestos de trabajo.</p>	<p>13,6</p> <p>(GV: 8,8)</p>		Fuente de datos: VPL
6.3. PERFILES LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
Sí				No		
6.3.6. Puestos con fecha de preceptividad		10.3	<p>Elemento: puestos con fecha de preceptividad.</p> <p>Indicador: porcentaje de estos puestos sobre el total de puestos.</p>	<p>88,4</p> <p>(GV: 64,7)</p>	<p>11,6</p> <p>(GV: 35,3)</p>	Observaciones: los datos se han extraído de la lista de personal y no de las encuestas. Pero se refieren a los encuestados
6.3.7. Con fecha de preceptividad vencida		10.4	<p>Elemento: puestos con fecha de preceptividad vencida.</p> <p>Indicador: porcentaje de estos puestos sobre el total de puestos.</p>	<p>88,4</p> <p>(GV: 63,6)</p>	<p>0,0</p> <p>(GV: 1,1)</p>	

6.4. PERFIL LINGÜÍSTICO DEL PERSONAL Y LA FUNCIÓN LINGÜÍSTICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
				Capaz de hablar	Capaz de escribir	
6.4.1. Capacitación lingüística del personal de la entidad		10.7. Hablar/ 10.7. Escribir	<p>Elemento: capacidad del personal de la organización para expresarse y escribir en euskera.</p> <p>Indicador a: porcentaje de trabajadores/as capaces de hablar en euskera 'bastante bien' y 'bien' y escribir 'bastante bien' y 'bien'.</p>	62,8 (GV: 59,9)	62,8 (GV: 58,7)	
6.4. PERFIL LINGÜÍSTICO DEL PERSONAL Y LA FUNCIÓN LINGÜÍSTICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Cuestionario		Indicador de evaluación			Gobierno Vasco (general)
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
6.4.2. Función lingüística de los puestos de trabajo (carácter lingüístico de los puestos de trabajo)		10.5	<p>Elemento: función lingüística de las unidades administrativas.</p> <p>Indicador: puestos de trabajo según la función lingüística de sus unidades administrativas, en porcentaje.</p>	De cara al público	30,2	22,2
				Social	7,0	8,7
				Sección General	32,6	34,5
				Sección especial	0,0	9,1
				Sin especificar	30,2	25,5
				Total	100,0	100,0

6.4. PERFIL LINGÜÍSTICO DEL PERSONAL Y LA FUNCIÓN LINGÜÍSTICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Cuestionario		Indicador de evaluación			
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		Gobierno Vasco (general)
6.4.3. Objetivo lingüístico de los puestos de trabajo (objetivo lingüístico de las unidades administrativas)		10.6		Elemento: objetivo lingüístico de las unidades administrativas. Indicador: distribución porcentual de los puestos de trabajo según el objetivo lingüístico de sus unidades administrativas.	Bilingüe	74,4
			Euskera		0,0	11,1
			Sin especificar		25,6	33,2
			Total		100,0	100,0

6.5. PERFIL LINGÜÍSTICO DE LOS REPRESENTANTES POLÍTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
				Capaz de entender	Capaz de hablar	
6.5.1. Competencia lingüística de los representantes políticos de la organización	5.5		Elemento: competencia lingüística de los representantes políticos de la organización. Indicador: porcentaje de personas capaces de entender y hablar en euskera.	100,0 (GV: 81,8)	100,0 (GV: 70,4)	

6.6. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
6.6.1. Participación en iniciativas de normalización del euskera impulsadas por el Instituto		9.3	<p>Elemento: participación en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por la institución en los últimos doce meses.</p> <p>Indicador: porcentaje de personal que ha respondido 'mucho' y 'suficiente' a la pregunta de participación.</p>	<p>23,3</p> <p>(GV: 20,2)</p>	

6.7. VALORACIONES DEL PERSONAL EN RELACIÓN A LA EVOLUCIÓN DEL EUSKERA	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
				Positiva	Negativa	
6.7.1. Valoración de la evolución del uso del euskera en la organización		10.8	<p>Elemento: valoración del personal sobre la evolución del uso del euskera en la organización.</p> <p>Indicador: porcentaje de personas que responden 'muy positivo' y 'positivo', y 'muy negativo' y 'negativo'.</p>	<p>69,8</p> <p>(GV: 42,9)</p>	<p>0,0</p> <p>(GV: 14,2)</p>	

6.7. VALORACIONES DEL PERSONAL EN RELACIÓN A LA EVOLUCIÓN DEL EUSKERA	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones
	General	Personal	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
				Cada vez más	Cada vez menos	
6.7.2. Evolución del euskera en las comunicaciones orales en el trabajo desde hace cinco años		9.4. Oral	<p>Elemento: evolución del euskera en las comunicaciones orales en el trabajo desde hace cinco años por indicación del personal.</p> <p>Indicador: porcentaje de quienes responden 'cada vez más' y porcentaje de quienes responden 'cada vez menos'.</p>	30,2 (GV: 35,2)	11,6 (GV: 11,7)	
6.7.3. La evolución del euskera en las comunicaciones escritas en el trabajo desde hace cinco años		9.4. Por escrito	<p>Elemento: evolución del euskera en las comunicaciones escritas en el trabajo desde hace cinco años por indicación del personal.</p> <p>Indicador: porcentaje de quienes responden 'cada vez más' y porcentaje de quienes responden 'cada vez menos'</p>	25,6 (GV: 29,5)	7,0 (GV: 10,6)	

6.8. EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PLAN DE USO	Cuestionario		Aclaraciones
	General	Personal	
6.8.1. Principales logros del periodo de planificación	5.8		<p>Todos los contenidos de atención están en bilingüe.</p> <p>GV: En diferente situación se encuentran los departamentos/instituciones: algunos viven como un logro la publicación bilingüe de publicaciones, la posibilidad de responder en euskera a la ciudadanía, o la consolidación de las lenguas oficiales. Pero también hay quienes señalan que la gestión del euskera en la organización está muy integrada y sistematizada, o que un alto porcentaje de trabajadores trabajan en euskera.</p>
6.8.2. Deficiencias más importantes del periodo de planificación	5.8.b		<p>El funcionamiento diario de la entidad es en castellano, independientemente de áreas concretas.</p> <p>GV: el nivel de uso del euskera no es el deseado por los representantes institucionales, tanto en el uso oral como escrito, cuesta subir tanto en el ámbito formal como informal.. Aumentar la implicación de los jefes de servicio y altos cargos en materia de euskera. Falta de liderazgo para la promoción del euskera.</p>
6.8.3. Retos para el próximo periodo de planificación	5.8.c		<p>Incorporación efectiva del euskera al diario. La necesidad de trabajar en euskera.</p> <p>GV: en el lenguaje de trabajo se ve la necesidad de avanzar. Para encauzarlo, se ha mencionado más de una opción: aprovechar esa posibilidad al incorporar nuevas generaciones, crear la necesidad de hacerlo en euskera, definir criterios para actuar en euskera...</p>

Análisis de datos

► Lengua de servicio

Se ha evaluado la situación de Kontsumobide en su actividad y relaciones con el exterior. En cuanto a la imagen, la línea del bilingüismo está totalmente generalizada: es total (100%) en rotulación, imagen corporativa, publicaciones de la entidad, presencia en medios de comunicación y ámbito digital. Así lo ha comunicado el interlocutor. Se ha preguntado al personal que participa en los actos públicos sobre el uso del euskera; en los actos públicos se usa el euskera en el 36% de las ocasiones.

En cuanto a las relaciones con la ciudadanía, se ha analizado cómo es la comunicación en ambos sentidos: de la ciudadanía a la institución, y de la institución a la ciudadanía. En tanto en cuenta una parte importante de la población es castellana monolingüe, la mayoría de la documentación llega a Kontsumobide en castellano (89%). A mayor distancia se encuentran los textos en euskera (9%) y bilingües (2%). Por su parte, Kontsumobide presenta una mayor tendencia a enviar documentos bilingües (70%), en los enviados en una lengua existe una diferencia significativa entre los enviados en castellano (27%) y en euskera (3%). Cuando se pregunta cómo responde la institución a la ciudadanía a los escritos remitidos en euskera, la mayoría de los/as trabajadores/as dicen que se respeta la opción lingüística (41%), mientras que los escritos presentados en euskera son respondidos

únicamente en castellano en un 2% de las ocasiones,, según los/as trabajadores/as. Todos estos datos han sido facilitados por los propios trabajadores. El interlocutor no ha podido facilitar este dato, ya que Kontsumobide no recoge esta información de forma sistemática.

En las relaciones orales se ha analizado la presencia del euskera. La manera en la que el personal atiende a la ciudadanía, es al teléfono donde más se utiliza el euskera (57%) y parecido su uso de forma presencial (48%). En cuanto a la opción lingüística de la ciudadanía, tanto la lengua en la que realiza la primera palabra como la lengua en la que realiza la entrevista posterior, este es el dato: el porcentaje de uso del euskera telefónicamente y presencialmente es del 24%. Cuando la ciudadanía opta por el euskera, el índice de utilización del personal es del 69%.

► Lengua de trabajo

Se ha analizado la situación del euskera en la actividad interna de la organización: comunicación interna, gestión de personas, relaciones externas y gestión lingüística de la organización.

Se ha evaluado en comunicación interna la lengua en la que desarrollan su actividad laboral. Por ejemplo, en las relaciones escritas, los documentos de las reuniones de trabajo están en castellano con mucha diferencia (59%). El 18% de los documentos de las reuniones de trabajo están íntegramente en euskera y el 17% en ambas lenguas.

En la comunicación oral existen diferencias de ámbito. El uso del euskera en las relaciones entre el personal es del 40%, y en menor medida entre el personal y los responsables políticos, del 25%. En las reuniones de trabajo, algo más; un 29%. El 37% del personal tiene los recursos informáticos en euskera. Según el interlocutor, tres de cada cuatro puestos (75%) tienen instaladas sus versiones en euskera.

En cuanto al ámbito laboral, se pregunta cuál es el lugar del euskera en la formación del personal. La media de cursos en el último año ha sido de 1,4. El personal sitúa la oferta de cursos en euskera en el 27% de los casos, mientras que los cursos realizados en euskera representan el 12%.

En cuanto a las relaciones externas, se han evaluado dos ámbitos: las relaciones con el resto de la administración y las relaciones con las empresas. Hay diferencias. En cuanto a la administración, Kontsumobide recibe un 66% de los escritos en bilingüe y envía un 73% en bilingüe. La actividad con las empresas es más proclive al castellano: más de la mitad de la documentación se recibe y envía en castellano (81-68%). Es la información facilitada por el personal. La entidad no

recoge datos oficiales.

El uso del euskera es más frecuente en la actividad oral, y en también hay diferencias entre empresas y administraciones: con las empresas el 37% y con las administraciones el 48%.

En los apartados anteriores se ha analizado la lengua en la que se emiten las comunicaciones escritas, tanto internas como externas, pero ¿en qué lengua se producen? Predomina la creación en castellano (61%), y a mayor distancia la bilingüe (22%) y la en euskera (18%).

► Gestión Lingüística

El interlocutor de Kontsumobide explica que sí tienen criterios lingüísticos. Se ha preguntado al personal si conocen estos criterios y la mayoría ha respondido que sí (61%). En cuanto al grado de cumplimiento, el personal lo ha hecho en el 61% de los casos, aumentando el interlocutor ligeramente el nivel de cumplimiento (75%).

Atendiendo a la situación de los perfiles lingüísticos, los datos indican que el 76% de los trabajadores tienen acreditado un perfil igual o superior al correspondiente al puesto. Los datos que se recogen de la VPL son los siguientes: el 29% de los puestos tienen establecido el PL2 y el 22% lo tiene superado; el PL3 se ha asignado al 68% y lo tiene superado el 54%; y el PL4 se ha asignado al 3% y nadie lo tiene superado. En cuanto al personal encuestado,

nueve de cada diez manifiestan tener acreditado algún requisito. Así, el PL2 lo requieren en un 35% de los puestos y lo acreditan el 19%, el PL3 en un 61% y lo tienen acreditado el 56% y el PL4 lo solicitan en un 5% y lo tienen acreditado un 14% de los trabajadores. A pesar de tener la fecha de preceptividad vencida, casi el 14% de los puestos de trabajo no han cumplido el perfil lingüístico. Tras analizar los puestos de trabajo, el 88% tienen fecha de preceptividad vencida.

Se ha preguntado a los trabajadores por su competencia lingüística. El 63% es capaz de escribir y hablar bien o bastante bien. En cuanto a las funciones lingüísticas, y siempre según lo manifestado por el personal, el 33% se encuentran en unidades de carácter general, un 30% en las de atención al público y un 7% en las unidades de carácter social. Un tercio del personal (30%) desconoce la naturaleza de su unidad. En cuanto a los objetivos lingüísticos, el 74% de la plantilla afirma estar en una unidad bilingüe. Uno de cada cuatro trabajadores (26%) desconoce su objetivo.

Preguntado sobre el perfil de los representantes políticos de Kontsumobide, el interlocutor explica que todos/as son capaces de hablar en euskera.

El 23% de los trabajadores dice participar en las iniciativas impulsadas por la organización para la normalización del uso del euskera. En cuanto a la evolución del uso del euskera en Kontsumobide, no se han manifestado opiniones negativas entre el personal.

El 70% valoran positivamente la evolución. La mayor parte de los positivos se producen por el aumento del uso, "Es habitual su uso", "Cada vez más utilizado en el ámbito administrativo". Quienes tienen una posición central, en cambio, desearían más pasos: "Se puede hacer más".

Preguntado en concreto sobre la evolución del uso del euskera en el trabajo desde los últimos 5 años a nivel personal, un 30% afirma usarlo cada vez más verbalmente y un 12% menos. En el caso del uso escrito, un 26% afirma usarlo más y un 7% menos.

Se ha pedido al interlocutor que se pronuncie sobre los cambios en el último periodo de planificación: qué logros se han conseguido, cuáles son las carencias y cuáles son los retos a los que se enfrentan. En cuanto a los logros, destaca que los contenidos dirigidos a la ciudadanía son bilingües. El funcionamiento habitual en el día a día de la entidad es en castellano, como ha advertido en sus lagunas. El reto es que esto cambie "la incorporación efectiva del euskera al día a día. La necesidad de trabajar en euskera".

4. OBJETIVOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO

El objetivo de este plan es que, a partir de los datos del diagnóstico inicial del periodo de planificación, Kontsumobide, además de garantizar el 100% de los derechos lingüísticos en sus relaciones con la ciudadanía, en lengua de trabajo, los indicadores de uso del euskera aumenten al menos 15 puntos al final del periodo de planificación (para lo que, en su caso, quedaran margen de mejora) y, en todo caso, se sitúen por encima del nivel inicial medio del Gobierno. Se excluyen de esta última obligación los indicadores del EME

6.3.1 y 6.3.2, relativos a la contratación y promoción interna de personal y liderazgo y participación respectivamente.

- Lengua de servicio 100% de cumplimiento.
- Resto de indicadores + 15% (Siempre por encima de la media del Gobierno Vasco en 2017).

Por otra parte, se prestará especial atención a las siguientes datos en rojo y amarillo:

Evaluación final del V Periodo de Planificación del uso del Euskara en el Gobierno Vasco. Siadeco, diciembre 2017	Departamento de Turismo, Comercio y Consumo			Kontsumobide			Gobierno Vasco		
	Eus	Bil	Cast	Eus	Bil	Cast	Eus	Bil	Cast
1. Lengua inicial utilizada por profesionales del servicio de acogida a la ciudadanía por vía telefónica.	61.5			57.3			56.6		
2. Lengua inicial utilizada por profesionales en la recepción presencial de la ciudadanía.	57.1			48.3			45.8		
3. Lengua utilizada en respuestas a las solicitudes en euskera de la ciudadanía.	37.2	52	10.8	41.5	56.2	2.3	51	35.9	13.1
4. Lengua utilizada para responder a demandas de la ciudadanía que se han utilizado en euskera.	76.3			69.1			70		
5. Actos públicos.	38.5			35.7			33.8		
6. Lengua empleada en las comunicaciones orales de las reuniones de trabajo.	15			29.1			26.5		
7. Lengua empleada en escritos oficiales a otras administraciones públicas.	5.5	43.7	50.8	10.4	37.1	52.5	18.1	34	47.9
8. Lengua de producción escrita.	15.2	30.6	54.2	17.8	21.6	60.6	20.3	20.9	58.8
9. Lengua en la que la institución ha remitido los escritos a otras administraciones públicas.	10.2	77.9	11.9	0.8	72.5	26.7	13.9	58.1	28
10. Lengua empleada en las comunicaciones orales con otras administraciones públicas.	49.1			47.5			42.6		
11. Lengua de los cursos formativos del propio organismo en los que ha participado el personal.	18.4			12.1			21.7		

Las estrategias y acciones para la consecución de estos objetivos se recogerán y desarrollarán en los planes de gestión. Los planes de gestión se elaborarán por direcciones, para lo que se realizará un diagnóstico de la situación de cada dirección. Este proceso se llevará a cabo a lo largo del periodo de planificación

desde la dirección más pequeña hasta la más grande.

El Anexo I contiene la tabla de objetivos de todos los indicadores del conjunto del Departamento. Esta tabla recoge los objetivos de los indicadores a alcanzar para 2022.

5. PARTICIPANTES Y GESTIÓN DEL PLAN

5.1 Participantes

Participarán en el plan del Gobierno Vasco todas y todos los empleados con responsabilidades comunicativas, sin excepción. Para determinar quiénes son las y los empleados participantes, se seguirá, en líneas generales, este orden de prioridades:

- Quienes mantengan comunicación oral o escrita habitual con la ciudadanía (lengua de servicio).
- Quienes en el seno del organismo proporcionen servicios claves y transversales (lengua de trabajo): asesoría legal, contratación, personal, informática, presupuestos...

- Quienes mantengan comunicaciones con otras administraciones (lengua relacional).

Todas y todos esos empleados han de quedar incluidos de forma gradual en los planes de euskera. Quienes tienen funciones de atención al público, de manera ineludible; el resto, a lo largo del período de planificación, con progresividad y con el objeto de impulsar el uso del euskera. Es indiscutible que la entidad ha de responder a las necesidades lingüísticas de las y los empleados incluidos en los planes: motivación, formación lingüística (especialmente en lo que respecta a la comunicación oral), documentos estándar, servicios de corrección, etc.

5.2 Gestión avanzada

En el VI. Periodo de Planificación se impulsará el sistema de gestión avanzada, ya que la gestión de la normalización del euskera debe integrarse en la gestión general de la institución para asegurar adecuadamente el impacto del plan. En este sentido, los ejes para la puesta en marcha de la gestión avanzada son los siguientes:

1.- Gestión avanzada (Aurrerabide)

El Gobierno Vasco ha puesto en marcha el programa Aurrerabide, basado en la gestión avanzada. La metodología que proponemos para la gestión del euskera está en plena consonancia con el planteamiento propuesto para la gestión de las líneas transversales en el modelo de Gestión Avanzada. Es decir, que los objetivos de las líneas transversales (normalización del euskera, igualdad de oportunidades, igualdad entre mujeres y hombres y sostenibilidad) se convierten en objetivos estratégicos y, en consecuencia, en materias que la organización ha de gestionar en su integridad. Las y los cargos y demás responsables de la entidad son quienes han de gestionar dichos temas de manera sistemática.

2.- Las labores de las y los representantes institucionales

Las y los líderes de la entidad han de tomar conciencia de la

trascendencia de las políticas transversales (la normalización del euskera en nuestro caso), y ser modélicos en ello. Pero su papel no se limita a esto; junto con el técnico de normalización lingüística han de realizar también un seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, cuando no se alcancen tales objetivos adoptar medidas correctivas.

3.- La o el Técnico de Euskera del Departamento

La labor de la o el técnico de euskera ha de cambiar radicalmente. De haber sido hasta ahora el centro y casi el motor único de la normalización del euskera, con el nuevo modelo ha de pasar a convertirse en asesor de las y los representantes institucionales y responsables de la entidad, para ofrecer a las y los gestores apoyo en el ámbito de la normalización lingüística. Dicho apoyo debería materializarse en el momento de efectuar el diagnóstico y al diseñar, elaborar y hacer seguimiento de los planes. Además, puede llevar a cabo pequeñas labores de formación para facilitar a las y los miembros de la plantilla el logro de los objetivos.

4.- Comisión de euskera

También han de cambiar su función las Comisiones de Euskera existentes. Adoptarán las decisiones del plan estratégico del departamento (determinando los objetivos

y los niveles de los indicadores), y deberían reunirse al menos una vez al año para realizar cierto seguimiento. Estas Comisiones de Euskera deberían estar compuestas por las y los directores, viceconsejeros y consejeros. La o el técnico de euskera podría asimismo participar en ellas a modo de secretario, y la o el director de servicio como coordinador.

El plan de euskera debería gestionarse en las reuniones ordinarias del departamento y de las viceconsejerías (reuniones de departamento, a las que asisten las y los consejeros y viceconsejeros; reuniones de viceconsejería, a las que asisten las y los viceconsejeros y directores; y reuniones de dirección, a las que asisten las y los directores y jefes de servicio...). Por consiguiente, todas las decisiones relativas a la normalización han de ser adoptadas en ellas.

La dirección de servicios debería verificar que el resto de las direcciones integran la normalización del euskera en su gestión ordinaria y, si resultara necesario, habrá de proporcionarles ayuda.

En cada dirección se contará con un diagnóstico y se diseñará un plan estratégico derivado del plan del departamento. Conforme a dicho plan, cada servicio elaborará un plan de acción (plan de gestión) o microplan. Dichos microplanes facilitarán la mejora de los indicadores de la dirección y, por consiguiente, del departamento.

5.- Memoria presupuestaria

En consonancia con la gestión avanzada, todos los departamentos, viceconsejerías y direcciones deberían incluir en el proyecto de presupuestos los objetivos principales del plan estratégico de euskera y las acciones relacionadas con el mismo. Porque los agentes sociales fijan su mirada en dicho documento y lo que no consta en él no existe, y, además, nos proporciona la oportunidad de gestionarlo como se gestiona el resto de las materias. El euskera no es algo a gestionar aparte. Se gestiona junto a las cuestiones estratégicas.

6.- Microplanes

El primer paso para la elaboración de un plan por servicio consiste en realizar un diagnóstico del servicio en cuestión. Para ello, cada directora o director deberá dar la orden correspondiente, y contará con la ayuda de la o el técnico de euskera. La o el técnico de euskera apuntará en el diagnóstico cuáles son los puntos débiles (los semáforos rojos), para que a continuación la o el jefe de servicio adopte las decisiones oportunas.

Una vez conocida la realidad de cada servicio (diagnóstico del servicio), cada cual ha de implementar sus microplanes. Los indicadores de dichos microplanes han de ser los del plan general. Primeramente, se habrá de trabajar con las

o los empleados afectados por la puesta en marcha de las acciones; y en segundo lugar, se ha de comunicar al resto de la plantilla. Por consiguiente, es preciso mantener una comunicación adecuada para que en esta estructura piramidal de los organismos la gestión de la labor de normalización del euskera no provenga exclusivamente de arriba. Por tanto, que la totalidad de la plantilla ha de estar informada y, además, ha de contar con la posibilidad de tomar parte en el plan, puesto que pueden proponer tanto ideas como acciones.

Al finalizar cada año del período de planificación, habrá que realizar una evaluación de la evolución de los indicadores, y si las acciones llevadas a cabo no han resultado lo suficientemente eficaces, es decir, si los indicadores no han mejorado en la medida prevista, habrá que redefinir los objetivos o las acciones.

Todas y todos los jefes de servicio han de conocer todos los objetivos fijados para su dirección, de la misma manera que conocen el resto de las metas que han de gestionar.

7.- Medidas complementarias

Para llevar a cabo todo lo mencionado, convendría desarrollar dos cuestiones:

1. Si la gestión de la normalización del euskera ha de incluir a las y los representantes institucionales y jefaturas de servicio, convendrá que dichas personas reciban una formación básica en conceptos de sociolingüística o planificación lingüística.
2. Dentro del protocolo de acogida, se debería informar acerca de los objetivos estratégicos en normalización del euskera, como en el caso del resto de los objetivos estratégicos. Y lo mejor sería que esta labor recayese en las y los representantes institucionales.

5.3 Certificado Bikain



Los ejes de nuestros nuevos planes de euskera son los siguientes: Por un lado, el Marco Estándar de Referencia, que es la base del proceso de evaluación Bikain; es decir, el marco que reúne los diferentes elementos relacionados con la lengua que se gestionan en cualquier entidad. Por otro lado, los criterios seguidos para dicha evaluación.

El Marco de Referencia Estándar tiene dos ejes: la lengua de servicio y la lengua de trabajo. Ambos ejes recogen de forma ordenada e integrada los componentes que informan del uso, presencia y gestión de una lengua en una organización. Esto permite que todas las organizaciones utilicen los mismos elementos e indicadores para planificar y evaluar.

De esta manera se consigue un modelo unificado. En este sentido, se publicó en el BOPV de 5 de junio de 2017 el Decreto 162/2017, de 30 de mayo, por el que se regula el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística Bikain.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, pretendemos impulsar a los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco y sociedades públicas dependientes de los mismos para que se inscriban en el proceso de evaluación Bikain y que, cuando lo consideren oportuno y se sientan preparados, se presenten, ya que la evaluación Bikain puede ser un hito importante en la evolución del plan de uso.

6. DIRECTRICES PARA EL VI. PERIODO DE PLANIFICACIÓN

Hay que reconocer que, en general, en la Administración se realiza un gran esfuerzo para trabajar y crear documentación en euskera. Gracias a ello, en algunos organismos es posible, y una realidad, trabajar en euskera. En este sentido, las directrices son las siguientes:

1.- Perfiles lingüísticos

HAKOBA aprobó en 2017 un documento en el que se propone qué perfil lingüístico se ha de asignar a cada tipo de puesto de trabajo. Además, tal y como se ha mencionado anteriormente, al inicio de cada periodo de planificación se pueden revisar los perfiles lingüísticos de cada departamento.

2.- Más allá de la voluntad

La y el empleado que ocupa un puesto en el que sea preceptivo el euskera estará dispuesto a trabajar indistintamente en cualquiera de las dos lenguas oficiales, con naturalidad, recibiendo el apoyo de la institución si es preciso, pero en ambas lenguas indistintamente, en función de las necesidades comunicativas y cumpliendo lo estipulado en los planes de uso. En resumidas cuentas, son las y los empleados quienes han de ofertar la posibilidad de elección de lengua. Está comprobado que practicando se aprende y que la destreza

se logra con la práctica. Las y los empleados dominarán la lengua en la medida en que trabajen en euskera.

3.- Importancia de la formación lingüística específica

Dos son los procedimientos previstos para la formación lingüística específica: los cursos (presenciales u online) y las sesiones de capacitación (en cualquiera de sus modalidades). En los cursos del Gobierno Vasco se trabajan fundamentalmente la motivación, la expresión oral, los documentos y el lenguaje administrativo. En las sesiones de capacitación hay que reseñar los programas individuales, ELEBI y los seminarios específicos, el nuevo programa IDAZLAGUN, entre otros.

En definitiva, es evidente que las administraciones han de apoyar a las y los empleados que han de trabajar en euskera, para que se encuentren debidamente preparados, a través de la capacitación lingüística, la formación, el servicio de corrección, la estandarización de documentos, las bases de datos terminológicas, etc. En cualquier caso, ha de quedar clara una cuestión: en todos los casos ha de garantizarse la existencia de una conexión total entre la comunicación que la o el empleado ha de desarrollar según el plan y el curso específico organizado para ello. No puede obviarse que la

o el empleado se prepara no para aprender euskera sino para obtener un resultado específico: para llevar a cabo sus comunicaciones orales y escritas en euskera. Esto es, por lo tanto, el rasgo diferencial de este tipo de preparación: que la o el trabajador sea capaz de realizar su tarea en euskera al finalizar el proceso.

Por otra parte, en relación con el protocolo para las nuevas incorporaciones, sería conveniente que los recién llegados realizaran obligatoriamente algún curso para garantizar los mínimos en el uso de las lenguas oficiales: cómo se ha de redactar en la Administración, cómo generar textos bilingües sin recurrir a las traducciones, sesiones orientadas a la motivación, recursos y herramientas informáticas en euskera, gestión de los planes de euskera...

4.- Aumento de las comunicaciones en euskera

HAKOBA pretende impulsar las comunicaciones en euskera para generar así circuitos de trabajo en el seno de las instituciones e incrementar el uso del euskera en las relaciones interinstitucionales.

5.- Comunicación oral

Sin dejar de lado las comunicaciones escritas, durante este período de planificación la prioridad ha de situarse en las comunicaciones orales, porque el afianzamiento de estas

conllevará el aumento de las comunicaciones escritas.

6.- Reducción del número de traducciones

Se proponen aquí ciertos criterios para la gestión de las traducciones:

- Si el puesto de trabajo conlleva preceptividad, las comunicaciones habituales de dicho puesto han de ser redactadas en euskera por la o el empleado, sin recurrir a la traducción. Eso sí, el Departamento le ha de proporcionar todo su apoyo para facilitar esa tarea (especialmente, programas de corrección). En cualquier caso, si se produjeran «situaciones especiales» (documentos inhabituales, textos complejos, muy urgentes,...), se podría recurrir a la traducción.
- Un mismo texto (o muy similar) no se podrá remitir dos veces para su traducción, aunque en el transcurso del proceso el texto sufra variaciones.
- Cada departamento arbitrará medidas para controlar los documentos que se remiten para su traducción, sin perder de vista nuestro objetivo: reducir la cantidad de traducciones.
- Así, para evitar traducciones, se proporcionarán a las y los empleados documentos estandarizados por las y los traductores y técnicos de euskera.

- » Impulsar una gestión eficaz y sostenible de la traducción.
- » Establecer criterios concretos para la traducción.
- » Impulsar una estrategia basada en el liderazgo:
- » Tomando en consideración el perfil lingüístico de la plaza, impulsar la creación de textos en euskera.
- » Ampliar recursos que ayuden a esta tarea:
- » Animar a utilizar recursos como Idazlagun y IDABA (IVAP) entre compañeros con PL3 y PL2.
- » Recursos diversos: diccionarios terminológicos, IDABA ...

Criterios específicos de traducción del Departamento

- A) Las traducciones de más de 400 palabras se remitirán al IZO.
- B) Las traducciones a publicar en el boletín (Decretos, etc.) serán remitidas al IZO.
- C) Cada trabajador deberá modificar y remodelar el texto (tanto a la entrega como a la recepción) y sólo deberá aparecer el texto enviado para traducir.
- D) No se realizarán las traducciones el mismo día, dando un margen mínimo de 24 horas para las traducciones.
- E) Se informará a cada trabajador de los criterios del IZO:

IZO realiza un máximo de 1000 palabras por día. A esto hay que sumar un margen de 24 horas para las tareas de gestión. De esta manera, si llega el lunes el texto de 2400 palabras, se recogerá el viernes.

7.- Estandarización de documentos

Aunque se haya realizado un gran esfuerzo para la elaboración de documentos estandarizados, queda mucha tarea por delante. Y no sólo en euskera, sino también, aunque en menor medida, en castellano.

De esa manera, los documentos se estandarizarían por familias y procedimientos. Ha de ser una labor integral, transversal, que pueda ser utilizada en administraciones de mayor o menor tamaño, plasmada en un euskera claro y una terminología unificada. Posteriormente, debería ser accesible en la intranet y en los ordenadores a modo de plantilla, para facilitar la labor de las y los empleados, ya que ahí reside el objetivo fundamental del proyecto: promover el uso del euskera.

8.- Comunicación de calidad

Es preciso fomentar en la Administración una comunicación de calidad, es decir, con textos correctos, comprensibles, precisos y claros.

9.- Comunicación digital

Su presencia es cada vez mayor, por lo que debe ser tenida en cuenta en los planes de promoción del euskera.

10.- Criterios de uso de las lenguas oficiales

Véase abajo.

11.- Protocolos de acogida

Es notorio que la edad media de las y los empleados de la Administración es alta, y que en los próximos años se producirán numerosas incorporaciones. Desde el punto de vista de la Viceconsejería de Política Lingüística, esta llegada de nuevas y nuevos trabajadores puede ser una oportunidad inmejorable para consolidar el uso del euskera que hemos estado promoviendo durante la última década, no sólo en lo que se refiere a la lengua de servicio sino, y en especial, para avanzar más decididamente en lo que respecta a la lengua de trabajo.

El Plan General del Gobierno recoge una propuesta concreta. Nuestra propuesta en el Anexo IV.

12.- Importancia de la formación generalista

Recibir una formación generalista en euskera resulta tan valioso para la normalización como la propia acreditación del perfil lingüístico. Se han de adoptar medidas para garantizar que dicha formación se reciba en euskera, y se han de dar facilidades a las y los empleados para que puedan asistir a los cursos impartidos en euskera.

Propuesta de Instrucción en el Anexo II.

7. CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

Las presentes disposiciones vienen a regular el uso de las lenguas oficiales. Es un régimen general, que marca los objetivos del proceso y pretende establecer los criterios lingüísticos para todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco. Serán los planes de uso departamentales los que desarrollen y concreten esos criterios generales, describiendo con detalle las prescripciones generales del presente régimen.

En el mismo momento en que Kontsumobide comienza a desarrollar su plan de uso, se compromete a adecuar estos criterios a su realidad. Asimismo, se compromete a comunicar e institucionalizar dichos criterios al personal de la organización.

A la vista de lo anterior, los criterios lingüísticos de aplicación en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos son los siguientes:

7.1. Normas generales sobre el uso de las lenguas oficiales

7.1.1. Actividad de los representantes institucionales

Cómo actuar en las apariciones públicas: quienes estén capacitados lingüísticamente, en general, darán a la

actividad en euskera como mínimo el mismo peso que a la de castellano, tanto en cuanto al tiempo como en cuanto al tratamiento del tema. No obstante, se adecuarán los usos lingüísticos a los objetivos y a las características lingüísticas de los receptores de las apariciones públicas. Quienes carezcan de fluidez para expresarse en euskera también dedicarán un espacio a esa lengua en las apariciones públicas (el más adecuado posible en función de sus posibilidades).

En cuanto a la aplicación de los criterios lingüísticos para las apariciones públicas, se hará especial hincapié en las intervenciones en el Parlamento y ante los medios de comunicación, de manera que en ambos ámbitos la actuación oral en euskera de los representantes del Gobierno Vasco como mínimo igualará a la de castellano.

Se creará una comisión específica entre el Gobierno Vasco y el Parlamento Vasco a fin de definir las características de sus relaciones lingüísticas.

7.1.2. Relaciones comunicativas del Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos.

En los presentes Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales se recogen los criterios a utilizar por el Gobierno Vasco y por sus organismos autónomos en sus relaciones orales, escritas y en las comunicaciones telemáticas.

7.1.2.1. Relaciones orales

a) En el servicio público ofrecido a la ciudadanía se garantizará que la recepción y el servicio sean en euskera.

El personal que ofrezca directamente el servicio público se dirigirá en euskera a la ciudadanía. Después continuará en la lengua que elija la persona administrada.

Los departamentos y organismos autónomos preverán un protocolo para los casos en los que sea imposible garantizar a la ciudadanía una recepción en euskera.

Los mensajes orales sin persona destinataria conocida (en contestadores o los emitidos por teléfono o megafonía) deberán realizarse en euskera y castellano, siguiendo ese orden.

b) En las relaciones interadministrativas, se garantizará la recepción en euskera, es decir, que el euskera sea la lengua inicial, debiendo el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos hacer un esfuerzo para que se continúe en euskera en los casos en que el interlocutor sea vascoparlante. En dichos casos se atenderá a lo dispuesto por el plan de uso del departamento o del organismo autónomo, que concretará los recursos y medidas adoptadas al respecto.

c) En las relaciones internas del Gobierno Vasco y de

los organismos autónomos, el euskera, además ser lengua de servicio, será también lengua de trabajo en las relaciones orales y las actividades cotidianas del personal y de los representantes institucionales. Para ello, deberán contemplarse en el plan de uso del euskera de cada departamento y de cada organismo autónomo las actividades y tareas que pasarán a realizarse en euskera (reuniones de trabajo, etc.).

7.1.2.2. Relaciones escritas

a) En los casos en los que el emisor de la documentación sea el Gobierno Vasco o sus organismos autónomos (documentación dirigida a la ciudadanía, a otra administración pública, documentación interna del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos), la comunicación se efectuará en las dos lenguas oficiales siempre que el receptor no elija explícitamente una lengua o que no se haya acordado con la administración receptora la utilización de alguna de las lenguas. Se establecerán mecanismos basados en el consenso para la promoción del uso del euskera tanto con la ciudadanía como con el resto de las administraciones públicas.

En caso de que participen en el expediente o procedimiento administrativo más de una persona y no se llegue a un acuerdo en torno a la lengua a utilizar, se utilizará la lengua elegida por la persona que haya promovido el expediente o

procedimiento. Ahora bien, se deberán respetar los derechos lingüísticos de las demás partes, disponiendo los recursos necesarios para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, el Gobierno Vasco o sus organismos autónomos enviarán sus escritos en euskera si se encuentran en alguno de los siguientes casos:

- Cuando el ciudadano o la ciudadana, la administración receptora o el trabajador o trabajadora implicado del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos hayan comunicado previamente que priorizan las comunicaciones en esta lengua.
- Si el emisor es una unidad en euskera o si en una unidad bilingüe se decide realizar alguna tarea en euskera.
- Si las relaciones habituales son en euskera; en dichos casos, se entenderá que se ha optado por el euskera.

b) En los casos en los que sea el Gobierno Vasco o sus organismos autónomos los que reciban la documentación y deban responder a la misma, se procederá de la siguiente manera (al ofrecer un servicio a la ciudadanía, al tratar con otras administraciones o al hacerlo dentro del propio Gobierno Vasco o dentro de sus organismos autónomos):

- La documentación escrita recibida en euskera se responderá en euskera.

- La documentación escrita recibida en castellano se responderá en castellano.
- A los escritos bilingües recibidos se responderá, por lo general, en ambas lenguas.

c) Criterios a seguir en las unidades en euskera:

- En las unidades administrativas en euskera la documentación se elaborará en una única lengua, en euskera.
- Las comunicaciones administrativas, las memorias, los estudios, los informes y el resto de documentos que se redacten y se envíen desde las unidades administrativas en euskera a otras secciones administrativas estarán redactados en euskera. Si hubiese la necesidad de traducir dicha documentación al castellano, sería la unidad administrativa receptora de la documentación la encargada de efectuarla utilizando para ello los recursos de que dispone.
- Las comunicaciones administrativas, las memorias, los estudios, los informes y el resto de documentos que se redacten y se adjunten por parte de las unidades administrativas en euskera en los expedientes tramitados telemáticamente estarán redactados en euskera, siempre que la destinataria sea otra unidad administrativa de esta administración. Si hubiese

necesidad de traducir dicha documentación, sería la unidad receptora de la documentación la encargada de efectuarla.

- Las comunicaciones administrativas que se redacten y se envíen desde las unidades administrativas en euskera a otras administraciones públicas estarán redactadas en euskera, cuando así lo hayan solicitado dichas administraciones públicas.

7.1.2.3. Comunicaciones telemáticas

La tramitación electrónica, informática y telemática se realizará en el idioma elegido por la ciudadanía: euskera o castellano.

7.1.2.4. Sobre las relaciones con las administraciones públicas o con sus unidades que han expresado explícitamente que desean comunicarse en euskera.

Cada departamento y cada organismo autónomo o cada unidad establecerá sus usos lingüísticos en función de su plan de uso específico y en función de sus relaciones con otras administraciones públicas, basándose en el consenso.

7.1.2.5. Medidas para destacar el euskera en las comunicaciones bilingües.

A la hora de redactar los textos bilingües tendremos en

cuenta los siguientes criterios:

- **La ubicación:** si se trata de palabras, las de euskera irán delante o encima de las de castellano; si se trata de columnas en una misma página, la columna de la izquierda estaría reservada al euskera; y si se trata de páginas diferentes, la de la derecha correspondería al euskera.
- **Si se trata de una única hoja escrita** por ambos lados (en un lado irá la versión en euskera y en el otro la de castellano), a la hora de introducirla en un sobre, se hará de manera que al abrir el sobre sea la versión en euskera la primera que aparezca para leer. Los trípticos también se deberán plegar y presentar adecuadamente.
- **Tipografía:** se puede recurrir al tamaño y al tipo de letra para destacar el texto en euskera. Así pues, el euskera se escribirá con letra de mayor tamaño y en negrita. En el caso de textos, lo más oportuno es utilizar letra recta (normal) en las dos lenguas. En dichos casos, los elementos comunes no correspondientes al texto en sí (datos de la persona destinataria, direcciones, detalles del remitente...) se escribirán en euskera.

7.2. Criterios sobre el uso de las lenguas oficiales y la traducción.

La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera establece que las comunicaciones de la Administración deben realizarse en las dos lenguas oficiales, pero no indica, en ningún caso, que la traducción deba ser un instrumento imprescindible para ello. En cualquier caso, debido a la realidad sociolingüística del euskera, la tendencia de estos últimos años ha sido la de redactar la mayoría de los textos en castellano para luego ser traducidos al euskera. Es obvio que este modo de proceder conduce a que sea el texto en castellano el que habitualmente condicione la estructura, el estilo y el diseño de la traducción al euskera.

7.2.1. Redacción bilingüe

Para superar esta dependencia, el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos garantizarán, en la medida de lo posible, la redacción bilingüe, sin hacer un uso sistemático de los servicios de traducción. La labor del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos consiste, en última instancia, en transmitir información a dos comunidades lingüísticas, y para ello no es necesario recurrir sistemáticamente a las traducciones: es suficiente con escribir de forma independiente y difundir en las dos lenguas el mensaje que se deba transmitir, respetando siempre el contenido del mensaje, pero adaptando el estilo a las características

de cada lengua. Para facilitar este proceso de redacción bilingüe, los departamentos del Gobierno Vasco y cada uno de sus organismos autónomos, en colaboración con el IVAP, dispondrán de los recursos necesarios de acuerdo a lo establecido en sus planes de uso: Ayudas personalizadas para el personal trabajador, modelos normalizados de escritos, servicios de consulta, herramientas informáticas, etc.

7.2.2. Corredacción

Otra vía para equiparar las lenguas oficiales es la corredacción. Mediante la corredacción, los documentos se redactan en una lengua y, de manera simultánea, en vez de ser enviados al servicio de traducción, los documentos se redactan en la otra lengua oficial; es decir, los textos dispondrán, desde el principio, de dos redactores, especializados en la lengua que mejor domine cada uno, pero ambos bilingües. Una vez determinados el contenido y las características del texto, ambos corredactores consensuarán el objetivo, la estructura, el estilo, el vocabulario, las referencias textuales, el tono y el resto de aspectos comunicativos del mismo. Una vez realizado este trabajo, cada uno adaptará el texto a las características de la cultura correspondiente a la comunidad lingüística destinataria del mismo.

Así pues, el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos adoptarán medidas para que la corredacción

vaya, gradualmente, ocupando un lugar en todos los departamentos y organismos autónomos, siempre y cuando las características de las comunicaciones a realizar posibiliten utilizar esta vía.

7.2.3. Traducción

Cada departamento y cada organismo autónomo establecerá en su plan de uso específico el tratamiento a dar a la traducción.

De todas formas, los departamentos y los organismos autónomos deberán cumplir las instrucciones dadas al respecto por el Servicio Oficial de Traducción del IVAP.

7.3. Criterios de uso de las lenguas oficiales en otros ámbitos de actuación

7.3.1 Formación general de la plantilla (continua)

A la plantilla del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos se le ofertará la formación, siempre que sea posible, en las dos lenguas oficiales, de forma que se podrá elegir la lengua de formación en el periodo de inscripción.

El Gobierno Vasco y sus organismos autónomos adoptarán medidas para aumentar la oferta en euskera, mediante el incremento del número de cursos impartidos en esa lengua,

tanto en el plan de formación general del IVAP, como en las sesiones formativas organizadas por los propios departamentos o por los propios organismos autónomos.

7.3.2 Registro de entrada y salida

Todas las aplicaciones informáticas vinculadas al registro tendrán un campo para señalar en qué lengua o lenguas tiene entrada o salida la documentación.

La inscripción de los documentos en los registros administrativos del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos se realizará en la lengua o lenguas en las que estén redactados aquellos.

En caso de que las inscripciones se hayan realizado en una única lengua oficial, con el objeto de respetar la opción lingüística realizada por el ciudadano o la ciudadana que quiera consultar estas, deberá garantizarse la traducción de las inscripciones del registro.

7.3.3. Subvenciones

El artículo 51.1.c) del Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco dispone que las normas relativas a la adjudicación de subvenciones y ayudas deberán tener en cuenta para su

adjudicación y, en su caso, la determinación de su cuantía, entre otros criterios, el uso de la lengua, cuando el uso de la lengua esté relacionado con el objeto de la subvención o ayuda en cuestión o con los ámbitos de actividad expresados en los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

Igualmente, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris, en sus artículos 39 y 4.4 establece requisitos lingüísticos concretos para las personas beneficiarias de ayudas y subvenciones concedidas por las administraciones públicas vascas.

Los órganos competentes para la gestión de subvenciones adoptarán las medidas necesarias para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en este punto y para velar por el correcto cumplimiento del uso de las lenguas oficiales.

7.3.4. Publicaciones

El Gobierno Vasco y sus organismos autónomos realizarán sus publicaciones en las dos lenguas oficiales, y el euskera representará en las mismas, como mínimo, el 50%, de conformidad con el artículo 15 del Decreto 67/1998, de 7 de abril, por el que se regula la actividad editorial de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Los textos legales y las compilaciones normativas se publicarán en las dos lenguas, utilizando las vías mencionadas en el punto III.2.2 de estos Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales, es decir, la redacción bilingüe, la corrección y, en última instancia, la traducción.

7.3.5. Herramientas y aplicaciones informáticas

Los programas informáticos comerciales o generales de los departamentos y organismos autónomos y los programas o herramientas informáticas creadas específicamente por todos ellos deberán permitir trabajar en las dos lenguas oficiales.

Cada departamento y organismo autónomo se encargará, con base en los planes de uso, de cumplir con dicho criterio en las aplicaciones que se creen en adelante. En caso de que dispongan de programas informáticos que no permitan trabajar en euskera, cada departamento y cada organismo autónomo elaborará un calendario para renovar y adecuar estas herramientas informáticas con el fin de cumplir los criterios lingüísticos establecidos.

Con ese mismo fin, cuando se disponga de versiones bilingües, la versión en euskera será algo más que un mero remedo de la versión en castellano.

En el proceso de compra o creación de nuevos programas

informáticos se tendrá en cuenta las características lingüísticas desde el inicio con el objetivo de cumplir los presentes criterios lingüísticos.

En cualquier caso, se priorizará el uso de las versiones en euskera en el caso de los puestos en los que haya establecida una fecha de preceptividad y se haya acreditado el perfil lingüístico correspondiente, y en aquellos otros en los que, sin tener establecida fecha de preceptividad, se haya acreditado el perfil lingüístico.

7.3.6. Internet, intranet y redes sociales

Los contenidos de titularidad del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos en las redes Internet e intranet podrán consultarse, como norma general, tanto en euskera como en castellano, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 108/2004, de 8 de junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

Al entrar en las páginas web del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos, el euskera será la lengua por defecto. En caso de darse la opción de realizar algunos trámites mediante las redes Internet e intranet, los mismos deberán poder realizarse tanto en euskera como en castellano.

Cuando se incorporen a las páginas web de los

departamentos o de los organismos autónomos contenidos creados por otros departamentos, instituciones, empresas, etc., los mismos reflejarán las dos lenguas de forma equilibrada.

Los mensajes que se difundan a través de las redes sociales estarán en euskera y castellano. Cuando se responda a la ciudadanía u otra institución a través de las redes sociales, se utilizará la lengua utilizada por aquellas.

Al igual que en el resto de las comunicaciones emitidas desde el Gobierno Vasco, el euskera irá en primer lugar en las comunicaciones que se realicen desde las distintas identidades existen en las redes sociales y adscritas al paraguas del Gobierno. Este tratamiento se realizará de la siguiente manera, por ejemplo, en dos de las redes sociales más conocidas actualmente:

- **Facebook:** las publicaciones que se realicen en Facebook, serán en ambos idiomas, euskera y castellano, es decir, una publicación textual separada, tendrá el contenido a comunicar primero en euskera, y seguido del euskera, y debidamente diferenciado y separado, irá el texto a comunicar en castellano.
- **Twitter:** Kontsumobide, tras analizar la situación existente, dispondrá de un único Twitter que se expresará de manera bilingüe, garantizando en todo

caso la presencia del euskera.

- **En Facebook y Twitter se utilizará el mismo sistema, cuando el usuario acceda a la Administración:** Se responderá siempre en el idioma utilizado por la persona usuaria.

7.3.7. Rotulación fija y los avisos puntuales.

La rotulación fija y los avisos puntuales (que en muchos casos se realizan en formato papel) se dispondrán, en general, en euskera y castellano tanto en el interior como en el exterior de las dependencias y sedes o en los locales cedidos al efecto.

7.3.8. Anuncios, publicidad y campañas

Los anuncios oficiales y demás actos publicitarios de los departamentos y organismos autónomos se realizarán en las dos lenguas oficiales. Los anuncios se publicarán en euskera en los medios de comunicación en euskera.

Se tendrán en cuenta las características de las dos lenguas oficiales a la hora de crear los contenidos y los eslóganes de las campañas, de manera que se evite que textos que cobran todo su sentido en castellano no lo hagan en euskera. Por tanto, en las contrataciones y concursos públicos de campañas de comunicación será requisito indispensable que

los mensajes de las mismas sean creados en las dos lenguas, es decir, no se admitirán las traducciones de mensajes concebidos en una lengua. En consecuencia, se hará un esfuerzo especial para cuidar la comunicación en euskera, utilizando escritos originales, correctos, comprensibles y adecuados.

7.3.9. Denominaciones oficiales

Cuando proceda, la descripción que en ocasiones acompaña a los nombres oficiales de órganos, programas, proyectos, actividades o acciones del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos será bilingüe.

7.3.10. Contrataciones administrativas

7.3.10.1. Objeto y ámbito de aplicación

Los órganos de contratación de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco, sus organismos autónomos y entes públicos de derecho privado incluirán en la carátula y en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de los contratos administrativos los siguientes apartados y condiciones lingüísticas de ejecución de los contratos, con el contenido que se señala en el acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno el 28 de febrero de 2006. Por tanto, se mantiene la legislación vigente sobre las indicaciones en la carátula de los pliegos de cláusulas

administrativas particulares y sobre las cláusulas en los pliegos de cláusulas administrativas particulares. Asimismo, está en vigor la evaluación del cumplimiento de las condiciones lingüísticas de ejecución.

7.3.10.2. Implementación del seguimiento y evaluación de las contrataciones administrativas

Será responsabilidad de la Unidad de Euskera del departamento o del organismo autónomo que ha motivado la contratación hacer el seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos lingüísticos.

Para ello, contará con asistencia y asesoría para poder hacer el seguimiento de manera sistemática de los datos solicitados por la Viceconsejería de Política Lingüística y para dejarlos registrados. El responsable de la Unidad de Euskera del departamento o del organismo autónomo informará a la Viceconsejería de Política Lingüística sobre la evaluación de los requisitos lingüísticos para la contratación, a través del informe de valoración anual que debe realizar.

7.3.11. Reuniones

Se definirán en el plan de uso específico de cada departamento y de cada organismo autónomo los criterios lingüísticos relacionados con las reuniones formales, tanto internas como externas, la documentación para las

reuniones, la documentación generada en las reuniones y demás aspectos relacionados con las reuniones. Todos los departamentos y todos los organismos autónomos intentarán celebrar el máximo de reuniones en euskera.

7.3.11.1. Soporte digital

Cuando exista la posibilidad de utilizar soportes digitales (documentos para proyectar) y no sea posible elaborar toda la presentación en euskera, se utilizarán las dos lenguas oficiales de manera alternada: la parte de la presentación que se haga oral y en castellano aparecerá en euskera en la pantalla, y viceversa. Ahora bien, se dará prioridad al euskera. Sin embargo, si los contenidos recogidos en la presentación se reparten en papel, cada uno elegirá en qué lengua desea recibirlos.

7.3.11.2. Interpretación simultánea

Habrá servicio de interpretación simultánea. En caso de que en el acto se precisase de interpretación simultánea, se definirán claramente y de antemano los idiomas de interpretación y se dispondrá una sala dotada con los elementos materiales necesarios para desarrollar esta labor.

7.4. Recursos y herramientas para la gestión del uso de las lenguas oficiales.

Será responsabilidad de la Unidad de Euskera de cada departamento y de cada organismo autónomo el garantizar que estas normas de uso de las lenguas oficiales sean cumplidas y conocidas dentro de su ámbito, todo ello, tomando en consideración lo recogido en el plan de uso del departamento o del organismo autónomo.

Así pues, la Comisión de Gestión de las Lenguas Oficiales del departamento o del organismo autónomo comunicará a la Viceconsejería de Política Lingüística el grado de cumplimiento de la normativa para el uso de las lenguas oficiales dentro del departamento o del organismo autónomo, cada vez que se realice en informe sobre el uso del euskera.

Área		Criterios lingüísticos	
Relación comunicativa	Comunicación oral	Servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Primera palabra: euskera. (Teléfono/Ventanilla/Recepción). Entrevista: en la lengua que elija el ciudadano. Mensajes sin destinatario conocido: en euskera y en castellano, respectivamente. Garantizaremos el servicio en euskera. Se establecerá un protocolo para que el personal que desconozca el euskera pueda responder adecuadamente a la demanda del euskera. (por ejemplo, en los puestos de secretaría que se solicite ayuda a un vasco-parlante). El personal no puede pedir al ciudadano que se exprese en una lengua u otra.
		Relación interadministrativa	<ul style="list-style-type: none"> Primera palabra: euskera. Entrevista: intentaremos seguir en euskera si el interlocutor es euskaldun.
		Relación intradepartamental e interdepartamental	<ul style="list-style-type: none"> Por consenso, las actuaciones orales se realizarán progresivamente en euskera.

Área			Criterios lingüísticos
Relación comunicativa	Comunicación escrita	Nuestro Departamento inicia la relación	<ul style="list-style-type: none"> • En euskera: <ul style="list-style-type: none"> - Si el destinatario (ciudadano, otra administración o personal de nuestra administración) ha elegido previamente el euskera. - Cuando la relación habitual sea exclusivamente en euskera (se entiende realizada la opción). • En euskera y castellano en el resto, pero invitaremos a continuar en euskera.
		Nuestro Departamento responde a una comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • En euskera: al escrito recibido en euskera. • En euskera y castellano: a la versión bilingüe o castellana se le invitará a que continúe en euskera.
	Comunicación telemática		<ul style="list-style-type: none"> • Utilizaremos el idioma elegido por el ciudadano. • Cuando la comunicación final de la tramitación sea un texto estandarizado, el sistema permitirá su recepción bilingüe.
Criterios de traducción			<ul style="list-style-type: none"> √ Impulsar una gestión eficaz y sostenible de la traducción. √ Establecer criterios concretos para la traducción. √ Impulsar una estrategia basada en el liderazgo: √ Impulsar la creación en euskera tomando en cuenta el perfil lingüístico del/ la empleado/a

Área	Criterios lingüísticos
	<p>√ Ampliar recursos que ayuden a esta tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Animar a utilizar recursos como Idazlagun y Idaba (IVAP) entre compañeros con PL3 y PL2. • Recursos diversos: diccionarios terminológicos, Escrito ... <p>CRITERIOS DE TRADUCCIÓN ESPECÍFICOS DEL DEPARTAMENTO:</p> <p>A) Las traducciones de más de 400 palabras se remitirán al IZO.</p> <p>B) Las traducciones a publicar en el boletín (Decretos, etc.) serán remitidas al IZO.</p> <p>C) Cada trabajador deberá modificar y remodelar el texto (tanto a la entrega como a la recepción) y sólo deberá aparecer el texto enviado para traducir.</p> <p>D) No se realizarán las traducciones el mismo día, dando un margen mínimo de 24 horas para las traducciones.</p> <p>E) Se informará a cada trabajador de los criterios del IZO: el IZO realiza un máximo de 1000 palabras por día. A esto hay que sumar un margen de 24 horas para las tareas de gestión. Así si llega el lunes el texto de 2400 palabras, se recogerá el viernes.</p>
<p>Formación General Continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se incrementará la oferta en euskera. • Se podrá decidir que algunas de las acciones formativas se oferten únicamente en euskera al personal con un nivel alto de euskera.

Área	Criterios lingüísticos
Registro	<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación del registro recogerá obligatoriamente el idioma del escrito. • El registro se realizará en la lengua o lenguas en que esté redactado el documento en función del personal
Ayudas y subvenciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el uso de la lengua en el objeto influya, se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos en las condiciones de adjudicación de las ayudas y subvenciones, y se verificará su cumplimiento.
Publicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Las publicaciones de nuestro Departamento se realizarán en las dos lenguas oficiales. • Si se trata de obras de autor, se publicarán siempre en la lengua que el autor haya creado. No obstante, podrán publicarse en la otra lengua oficial cuando se utilicen en ella.
Herramientas y aplicaciones informáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las aplicaciones estarán preparadas para su uso en las dos lenguas oficiales. • Elaboraremos un calendario para adecuar las herramientas informáticas disponibles a los criterios lingüísticos en base al Plan de Uso. • <u>La versión en euskera será correcta y fácil de usar</u>, no sólo la adaptación de la versión en castellano, siempre que se realice en el Gobierno Vasco. • <u>Se priorizará el uso de la versión en euskera</u> en aquellos puestos de trabajo que tengan acreditado el perfil lingüístico. Al realizar la reinstalación trianual, invitaremos al personal que tenga acreditado el perfil lingüístico de su puesto de trabajo a utilizarlo en euskera, siempre con ayuda hasta que se desenvuelva con seguridad.

Área	Criterios lingüísticos
Internet e Intranet	<ul style="list-style-type: none"> • Los contenidos se podrán consultar en euskera y castellano. • Al acceder se podrá seleccionar el idioma. • Cuando se posibilite la realización de trámites, éstos podrán realizarse tanto en euskera como en castellano. • Cuando asimilemos contenidos ajenos al Departamento, utilizaremos las dos lenguas oficiales de manera equilibrada, es decir, nos basaremos en el equilibrio entre las lenguas de creación y en la calidad. Con el fin de mantener este equilibrio, las secciones realizarán traducciones dentro de sus posibilidades, siempre con el apoyo del servicio de corrección del servicio de euskera. • Los enlaces que se inserten en los textos en euskera irán dirigidos a los contenidos originales en euskera.
Rotulación fija y avisos puntuales	<ul style="list-style-type: none"> • En general, se redactarán tanto en euskera como en castellano. • Solo en euskera: <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las palabras de los rótulos tengan una grafía similar en euskera y castellano. - Cuando el mensaje se expresa con un pictograma y así sea comprensible.

Área	Criterios lingüísticos
Anuncios, publicidad y campañas.	<ul style="list-style-type: none"> • En euskera: en los medios de comunicación en euskera. • En euskera y castellano: en el resto. • La contratación de la campaña de comunicación estará condicionada a que el mensaje haya sido creado en ambas lenguas.
Nombres oficiales	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los órganos, programas, proyectos, actividades y/o acciones tendrán una descripción oficial en las dos lenguas oficiales, en su caso.
Actos públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados bilingües garantizarán el uso del euskera en los eventos de la CAV, Navarra e Iparralde • Para los actos públicos se elegirán personas con competencia lingüística adecuada en euskera. • El responsable del departamento determinará el uso de las lenguas en la fase de organización de los actos públicos • Aprovecharemos las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías a la hora de utilizar el euskera y el castellano.
Contrataciones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumpliremos lo recogido en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de abril de 2016.

ANEXO I.

INDICADORES DE TODOS LOS OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO PARA 2022 (APLICACIÓN HIZKETA)

EJES, ELEMENTOS E INDICADORES	INICIAL		PREVISTO		FINAL	
	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE
LENGUA DE SERVICIO	Potenciar la presencia y uso del euskera en las relaciones orales y escritas con la ciudadanía, para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.					
IMAGEN INSTITUCIONAL	Mostrar una actitud proactiva en los espacios de atención al público para invitar a la ciudadanía al uso del euskera (utilización de txantxangorris y otros identificativos ...).					
Rotulación y audiovisuales	Rotulación pública y presencia del audiovisual en euskera.					
Rotulación y audiovisuales	0	100	0	100	0	100
Marketing, publicidad y actos públicos	Garantizar la presencia y el uso del euskera en el marketing, la publicidad y todos los actos públicos.					
Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería	0	100	0	100	0	100
Actos públicos	35.7	0	0	100	0	100
Cursos y actividades dirigidas al ciudadano	35.7	0	0	100	0	100
Entorno digital	Contenidos en euskera en la web y en las redes sociales.					
Contenido de la web y redes sociales	0	100	0	100	0	100

RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	Reforzar el uso del euskera en los servicios para que la ciudadanía que ha optado por el euskera sea atendida en euskera.					
Relación escrita con la ciudadanía a la hora de prestar el servicio y/o ofrecer el producto.	Que los escritos de relación con la ciudadanía estén también en euskera.					
Relaciones escritas	2.8	70	7.8	92.2	10.8	89.2
Respuestas en euskera a las solicitudes en euskera	41.5	56.2	100	0	100	0
Relación oral con la ciudadanía en la prestación del servicio.	Atención oral a la ciudadanía también en euskera.					
Acogida	48.3	0	70	0	100	0
Relaciones orales telefónicas, on line y presenciales	39.85	0	60	0	100	0
Respuestas en euskera a las solicitudes en euskera	69.1	0	100	0	100	0

LENGUA DE TRABAJO	Incrementar el uso del euskera en las relaciones laborales.					
RELACIONES INTERNAS	Uso habitual del euskera en la comunicación y en las herramientas de trabajo.					
Paisaje lingüístico ligado al trabajo	Que los materiales de oficina, papelería, cafeteras, etc. estén en euskera.					
Paisaje lingüístico ligado al trabajo	0	100	0	100	0	100
Relaciones internas escritas	Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas.					
Herramientas de información y/o comunicación	28.3	15.6	33.3	20.6	38.3	20.6
Escritos de reuniones de trabajo	18.4	17.4	23.4	22.4	28.4	22.4
Escritos de relaciones internas de la entidad	10.4	37.1	15.4	37.1	20.4	42.1
Relaciones internas orales	Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales.					
Orales en reuniones de trabajo dentro de la organización	29.1		34.1		44.1	

Relaciones telefónicas internas de la entidad	40		45		55	
Relaciones presenciales dentro de la organización	40		45		55	
Recursos informáticos	Disponer de la versión en euskera de los soportes informáticos y promover su uso.					
Nº de instalaciones de versiones en euskera	36.9	0	41.9	0	51.9	0
Uso de las versiones en euskera	36.9	0	41.9	0	51.9	0
GESTIÓN DE PERSONAS	Potenciar el uso del euskera en la gestión y formación de las personas.					
Gestión de personas	Incrementar el uso oral y escrito del euskera en la gestión de los recursos humanos.					
Gestión de personas	0	100	0	100	0	100
Formación laboral	Incrementar la oferta de formación en euskera y fomentar la demanda.					
Formación laboral	12.1	0	17.1	0	27.1	0
Gestión de cursos	0	100	0	100	0	100
RELACIONES EXTERNAS	Incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas.					
ADMINISTRACIÓN	Incrementar el uso del euskera en las relaciones con las administraciones públicas.					
Relaciones escritas con las administraciones	0.8	72.5	5.8	94.2	15.8	84.2
Relaciones verbales con las administraciones	47.5		52.5		62.5	
Entidades privadas: entidades financieras, proveedores de productos y servicios, etc.	Incrementar el uso del euskera en las relaciones con los proveedores.					
Relaciones escritas con entidades privadas	0	31.9	5	95	15	85
Relaciones verbales con entidades privadas	37.1		52.1		52.1	
Otros contactos: aliados, entidades colaboradoras, etc.	Incrementar el uso del euskera en el resto de las relaciones.					
Relaciones escritas con otras entidades	0.8	72.5	5.8	0	15.8	0
Relaciones verbales con otras entidades	47.5		52.5		62.5	

SISTEMA DE GESTIÓN	Garantizar la gestión avanzada del euskera.		
ESTRATEGIA: integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión	Integrar la gestión del euskera en la gestión general de la organización.		
Seguimiento del Plan de Gestión por el Comité Directivo (0-100%)	0	5	15
Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad (0-100%)	0	5	15
Euskera lengua de creación (0-100%)	17.8	22.8	32.8
Estandarización de documentos (0-100%)	60	65	75
CIUDADANÍA Y SERVICIO: integración de la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la ciudadanía y en la gestión del desarrollo de los servicios	Integrar el lenguaje en los procesos de los servicios de la organización.		
Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos (0-100%)	60.5	75.5	75.5
PERSONAS: integración de la gestión lingüística en la gestión de personal	Integración de la gestión lingüística en la gestión de personal.		
Total perfiles acreditados	90.16	90.16	90.16
Competencia lingüística de las entidades representantes	100	100	100
Portentaje de valoración positiva del personal y de los representantes institucionales respecto al plan de uso	69.8	85	85
Participación activa de trabajadores y representantes institucionales en las iniciativas del plan de uso	23.3	28.3	38.3




kontsumoBIDE


KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

SEDE CENTRAL

 Avda Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz

 kontsumobide@kontsumobide.eus

 900 84 01 20