



Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Álava

PLAN ESTRATÉGICO DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA de la Diputación Foral de Álava

► **VII periodo de planificación**
(2023-2027)



Egiaztaizteko helbidea Dirección de comprobación
<https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove>

Egiaztapen kodea Código de verificación
Hj17-Bsiv-lcTn-aG2F



Siadeco^x
ikerketa aplikatua

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia
943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus



Índice

Introducción	3.
1 Antecedentes	4.
1a Normativa legal.....	4.
1b Periodos de planificación previos.....	5.
2 Objetivo principal y planteamiento del plan estratégico	6.
2a Objetivo principal.....	6.
2b Planteamiento	6.
3 Periodo de vigencia y ámbito de aplicación del plan	7.
3a Periodo de vigencia.....	7.
3b Ámbito de aplicación	7.
4 Asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad	8.
4a Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad.....	8.
4b Nuevo índice para el VII periodo de planificación	11.
4c Carácter de las unidades administrativas	11.
4d Criterios para la asignación de nuevas fechas de preceptividad	12.
4e Unidades bilingües, microplanes de uso y prioridades.....	12.
5 Metodología para diseñar el nuevo plan	14.
5a Diagnóstico de la situación lingüística de la DFA.....	14.
5b Estructura del plan: metodología KEMEN.....	15.
6 Situación lingüística al inicio del VII periodo de planificación	16.
6a Capacitación lingüística	16.
6b Lengua de servicio.....	17.
6c Lengua de trabajo	18.
7 Plan estratégico 2023-2027	19.
7a Eje [1]: GESTIÓN	19.
7b Eje [2]: USO	31.
7c Indicador general de la entidad foral.....	43.
8 Estructuras organizativas	44.
8a Comisión de Coordinación del Plan Estratégico.....	44.
8b Comisión de Euskera	44.
9 Recursos, comunicación y evaluación	45.
9a Recursos	45.
9b Comunicación.....	45.
9c Evaluación	45.
Anexo: tabla unificada de los indicadores KEMEN	46.

Introducción

El 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 el marco legislativo general en lo relativo al trabajo que las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi han de realizar en el ámbito de la normalización del uso del euskera. Además de establecer las condiciones mínimas, los periodos de planificación y los plazos, el Decreto también establece que dichos periodos de planificación tendrán una duración de cinco años en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. En concreto, el artículo 4 recoge que, con el fin de dar forma al proceso de normalización lingüística en las administraciones públicas de Euskadi, cada entidad habrá de aprobar y ejecutar un plan de normalización del uso del euskera. Asimismo, se asignarán los perfiles lingüísticos de todos los puestos de trabajo, así como las fechas de preceptividad, si corresponde.

Hasta el día de hoy, la Diputación Foral de Álava (DFA) ha aprobado y desarrollado cuatro planes. Mediante el Decreto Foral 63/2018, de 18 de diciembre, se aprobó el Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración General de la Diputación Foral de Álava para el VI periodo de planificación (2018-2022).

En esta ocasión, la Diputación Foral de Álava ha redactado un plan de otros cinco años para el VII periodo de planificación (2023-2027), cuyo objetivo consiste en continuar incrementando el uso del euskera, tanto en el servicio que se ofrece a la ciudadanía como en las tareas internas de la entidad foral; todo ello asegurando el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Con ese mismo fin, la Viceconsejería de Política Lingüística de Gobierno Vasco ha establecido los criterios generales para el VII periodo de planificación, que sirven de guía para elaborar los planes de normalización del uso del euskera en las administraciones y organismos públicos. Dichos criterios han servido de base para el diseño del nuevo plan del euskera para el VII periodo de planificación.

1| Antecedentes

1a| Normativa legal

El régimen jurídico de la oficialidad del euskera está establecido en la Constitución Española, en el Estatuto de Autonomía de la CAV, en la Ley de Normalización del Uso del Euskera y en la Norma Foral del Euskera.

La Constitución, en su artículo 3.2, establece que, aparte del castellano, las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas comunidades autónomas de acuerdo con sus estatutos.

La Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, del Estatuto de Autonomía para el País Vasco, dice, en su artículo 6, que el euskera tendrá, como el castellano, carácter de lengua oficial en Euskadi, y todos sus habitantes tienen el derecho a conocer y a usar ambas lenguas. Con ese fin, las instituciones comunes de la comunidad autónoma, teniendo en cuenta la diversidad sociolingüística del País Vasco, garantizarán el uso de ambas lenguas, regulando su carácter oficial, y arbitrarán y regularán las medidas y medios necesarios para asegurar su conocimiento.

Con objeto de desarrollar dicho precepto del estatuto, el Parlamento Vasco aprobó la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de Normalización del Uso del Euskera. Los objetivos principales de dicha ley son: por una parte, regular la doble oficialidad lingüística, y, por otra, normalizar el uso del euskera; por ello, en su articulado se plasman reiteradamente los deberes de promoción del uso del euskera de los poderes públicos.

La Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco, establece que en la relación de puestos debe especificarse el perfil lingüístico de los puestos de trabajo y la fecha de preceptividad, en su caso.

Todo ello se rige actualmente mediante el Decreto 86/1997¹, de 15 de abril. En dicho decreto se establece que se implantarán periodos de planificación con una duración de cinco años y que las administraciones públicas deberán aprobar y ejecutar el plan de normalización del uso del euskera en cada periodo de planificación. Además, recoge otros conceptos que trascienden la capacitación lingüística del personal empleado: el carácter de las unidades, el índice de obligado cumplimiento, los objetivos a alcanzar según el índice correspondiente...

Con el fin de adecuar la normativa citada a la Administración Foral, las Juntas Generales aprobaron la Norma Foral 10/1998, sobre normalización del uso del euskera en la Administración Foral y en el Territorio Histórico de Álava.

¹Una vez elaborado este plan estratégico y coincidiendo con su tramitación, se ha producido la aprobación del Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de Normalización del Uso del Euskera en el Sector Público Vasco, que ha venido a sustituir al Decreto 86/1997. A este respecto, su disposición transitoria cuarta establece que aquellos procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor podrán regirse por la normativa anterior.

1b) Periodos de planificación previos

Al abordar el primer periodo de planificación (1990-1995) se asignaron los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad correspondientes.

En el segundo periodo de planificación (1995-2002) se continuó con la capacitación lingüística del personal empleado. Se establecieron, así mismo, nuevas fechas de preceptividad. Además, se puso en marcha el programa ALET (programa de capacitación en euskera del personal de la administración), para promocionar el uso del euskera en el trabajo.

En el tercer periodo de planificación (2003-2007) se elaboró el primer plan formalizado de la DFA y supuso un avance considerable en la vía de la normalización lingüística, puesto que se pusieron en marcha varias unidades bilingües y microplanes de uso.

En el cuarto periodo de planificación (2008-2012) se establecieron los criterios de uso de las lenguas oficiales en todo tipo de relaciones de la DFA, herramienta imprescindible para garantizar el bilingüismo.

En el quinto periodo de planificación (2013-2017) se avanzó en la difusión y aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales y, en consecuencia, se integraron en algunos procedimientos de trabajo.

En el sexto periodo de planificación (2018-2022) se hizo hincapié en cambiar los hábitos lingüísticos del personal empleado de las unidades cuya situación lingüística era más favorable. Asimismo, se procedió por vez primera a la inserción de cláusulas lingüísticas en los contratos administrativos de la diputación.

2| Objetivo principal y planteamiento del plan estratégico

2a| Objetivo principal

El objetivo principal de este plan estratégico consiste en continuar incrementando el uso del euskera en la Diputación Foral de Álava, tanto en el servicio que se ofrece a la ciudadanía como en las funciones internas de la entidad foral; todo ello asegurando el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

2b| Planteamiento

El planteamiento del plan estratégico se erige sobre los siguientes cimientos:

1. **Metodología KEMEN** *Marco de Gestión y Uso para la Normalización del Euskera*: con el objetivo de responder a los retos que plantea el proceso de normalización lingüística en las administraciones públicas, la Viceconsejería de Política Lingüística de Gobierno Vasco ha diseñado una nueva metodología para elaborar el plan estratégico del VII periodo de planificación, utilizada como base para el diseño de este plan. El objetivo de la metodología y del marco de trabajo KEMEN consiste en el diseño, gestión y seguimiento de planes efectivos.
2. **Planificación de referencia**: Se pretende que sea una planificación de referencia para todas las personas con responsabilidad política (diputadas/os y directoras/es) y técnica (jefas/es de servicio y de sección) de la entidad foral, para que se den pasos en la integración del proceso de promoción del uso del euskera en el sistema de gestión de la entidad foral.
3. **Participación y liderazgo del personal de los órganos directivos**: el reto del plan estratégico de la DFA para el periodo 2023-2027 consiste en que la normalización del euskera resulte de carácter estratégico y transversal para la entidad foral. Para ello, se trabajará en el consenso, implicación y colaboración de las personas integrantes de los órganos directivos para que se responsabilicen de la normalización lingüística en el desarrollo y seguimiento del plan estratégico.
4. **Criterios de uso de las lenguas oficiales**: el plan estratégico constituirá una efectiva herramienta de gestión para el establecimiento y posterior seguimiento de los criterios lingüísticos vigentes por parte de la entidad foral. Los objetivos de los criterios lingüísticos consisten en garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y en la normalización del uso del euskera en la entidad foral, con el fin de que el euskera también sea lengua de servicio y de trabajo. Se proporcionará información y asesoramiento para el establecimiento y el cumplimiento de los mencionados criterios lingüísticos en todas las unidades administrativas.
5. **Seguimiento y evaluación sistemática**: se realizará un seguimiento del plan estratégico, con el fin de evaluar el trabajo realizado y poder hacer las adecuaciones pertinentes. Se conformará una estructura transversal efectiva encargada de la gestión lingüística: la Comisión de Coordinación del Plan Estratégico. Dicha comisión estará integrada por la Dirección de Función Pública, el personal político responsable de otras direcciones, las jefaturas de servicio de las secretarías técnicas (en caso de no existir secretaría técnica, la persona responsable de la unidad que realice las funciones de aquella) y el Servicio de Euskera. La comisión deberá conocer la situación lingüística de la entidad, acordará los objetivos y articulará las medidas necesarias para definir acciones en aras de conseguir dichos objetivos.

3| Periodo de vigencia y ámbito de aplicación del plan

3a| Periodo de vigencia

El periodo de vigencia del plan es de cinco años. Entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava, una vez aprobado por el Consejo de Gobierno Foral; y seguirá vigente hasta que se apruebe el plan del siguiente periodo de planificación.

3b| Ámbito de aplicación

El plan afectará a todos los departamentos de la Diputación Foral de Álava. He aquí la relación de los departamentos:

- 1) Departamento de Diputado General
- 2) Departamento de Equilibrio Territorial y Ordenación del Territorio
- 3) Departamento de Desarrollo Económico e Innovación
- 4) Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos
- 5) Departamento de Igualdad, Euskera y Gobernanza
- 6) Departamento de Empleo, Comercio, Turismo y Administración Foral
- 7) Departamento de Sostenibilidad, Agricultura y Medio Natural
- 8) Departamento de Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias
- 9) Departamento de Cultura y Deporte
- 10) Departamento de Políticas Sociales

4| Asignación de perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad

4a| Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad

4a1| Número de puestos al inicio del VI y VII periodo de planificación y sus perfiles lingüísticos

A tenor de lo establecido por el Decreto 86/1997, teniendo en cuenta la capacitación necesaria para su desempeño, se asignará un perfil lingüístico a cada puesto, así como, en su caso, fecha de preceptividad.

Con el fin de mostrar una visión general y la evolución de los últimos cinco años, se presenta a continuación una tabla que recoge el número de puestos existentes al inicio del VI periodo de planificación (2018) y al inicio del VII (2023), de acuerdo con los perfiles lingüísticos correspondientes:

Tabla 1. Número de puestos de trabajo al inicio de los periodos de planificación y perfiles lingüísticos correspondientes.

Perfil lingüístico (PL)	Inicio VI periodo de planificación		Inicio VII periodo de planificación	
	Abs.	%	Abs.	%
1	77	8,2	74	7,7
2	456	48,8	447	46,3
3	267	28,6	305	31,6
4	123	13,2	127	13,2
4TP	12	1,3	12	1,2
Total	935	100,0	965	100,0

Fuente: Diputación Foral de Álava; relación de puestos de trabajo VI periodo de planificación 2018 y VII periodo de planificación 2023. Elaborado por Siadeco, 2023.

Al inicio del VII periodo de planificación existen 965 puestos en la entidad foral: un 46,3 % cuenta con el perfil lingüístico 2; un 31,6 % con el perfil lingüístico 3; un 7,7 % con el perfil lingüístico 1; un 13,2 % con el perfil lingüístico 4; y el 1,2 % restante cuenta con un perfil 4TP (técnico profesional).

Desde el inicio del VI periodo de planificación se han reducido los puestos con perfil lingüístico 1 y 2, han aumentado los que tienen asignado un perfil lingüístico 3 y se han mantenido los de perfil lingüístico 4.

4a2| **Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad**

La siguiente tabla recoge los perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad (FP) de la entidad foral –también en este caso, los datos corresponden al inicio del último periodo de planificación y al inicio del nuevo–, que se distribuyen de la siguiente forma en virtud del perfil lingüístico, dejando a un lado los puestos con perfil lingüístico 4TP (técnico profesional):

Tabla 2. Perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad (sin tener en cuenta puestos perfil 4TP).

Perfil lingüístico (PL)	Inicio VI periodo de planificación			Inicio VII periodo de planificación		
	Puestos	Puestos con FP		Puestos	Puestos con FP	
	Abs.	Abs.	%	Abs.	Abs.	%
1	77	3	0,9	74	3	0,8
2	456	214	62,2	447	227	58,4
3	267	120	34,9	305	152	39,1
4	123	7	2,0	127	7	1,8
Total	923	344	100,0	953	389	100,0

Fuente: Diputación Foral de Álava; relación de puestos de trabajo VI periodo de planificación 2018 y VII periodo de planificación 2023. Elaborado por Siadeco, 2023.

Al inicio del VII periodo de planificación son 389 los puestos con fecha de preceptividad, un 40,8 % del total de puestos. Ese porcentaje se ha visto incrementado en casi 4 puntos en los últimos cinco años (de 37,2 % a 40,8 %).

4a3| **Nivel de cumplimiento en los puestos con fecha de preceptividad**

Los datos sobre el nivel de cumplimiento de los puestos con fecha de preceptividad se han obtenido de las acreditaciones de todo el personal que ocupa dichos puestos, sea personal funcionario de carrera o interino. La siguiente tabla recoge, en función del perfil lingüístico, cuántos puestos están sin ocupante, cuántos ocupantes han acreditado el perfil lingüístico de su puesto, y cuántos no lo han hecho.

Al inicio del VII periodo de planificación son 389 los puestos (374 ocupados y 15 sin ocupar) de toda la entidad foral que cuentan con fecha de preceptividad. El personal de 351 puestos (94 %) ha acreditado el perfil lingüístico que le corresponde. Por otro lado, son 23 los puestos que, aun teniendo fecha de preceptividad, no han sido acreditados (6 %). De 2018 a 2023, las acreditaciones han aumentado de 292 a 351; por lo que la subida porcentual ha sido de 4 puntos; es decir, de 90 % a 94 %.

Tabla 3. Puestos con perfil lingüístico preceptivo correspondiente (o superior) acreditado y no acreditado al inicio de los periodos de planificación VI y VII.

Perfil lingüístico (PL)	Inicio VI periodo de planificación						Inicio VII periodo de planificación									
	Puestos con FP		Puestos no ocupados		Acreditados		No acreditados		Puestos con FP		Puestos no ocupados		Acreditados		No acreditados	
	Abs.		Abs.		Abs.	%	Abs.	%	Abs.		Abs.		Abs.	%	Abs.	%
1	3		0		3	100	0	0	3		0		3	100	0	0
2	214		8		186	90,3	20	9,7	227		6		205	92,8	16	7,2
3	120		11		100	91,7	9	8,3	152		8		141	97,9	3	2,1
4	7		0		3	42,9	4	57,1	7		1		2	33,3	4	66,7
Total	344		19		292	89,8	33	10,2	389		15		351	93,9	23	6,1

Fuente: Diputación Foral de Álava; relación de puestos de trabajo VI periodo de planificación 2018 y VII periodo de planificación 2023. Elaborado por Siadeco, 2023.

4a4| Nivel de cumplimiento de los puestos, con fecha de preceptividad o sin ella

La tabla que se recoge a continuación muestra el número de puestos cuyo perfil lingüístico ha sido acreditado, sin tener en cuenta si tienen asignada fecha de preceptividad o no, y dejando a un lado los puestos que cuentan con un perfil lingüístico 4TP.

Al inicio del VII periodo de planificación, en el 59,9 % de los puestos (546) de la DFA se ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente o uno superior. Hace 5 años, en 2018, el perfil lingüístico estaba acreditado en el 43,5 % de los puestos (337).

Tabla 4. Puestos ocupados con perfil lingüístico correspondiente (o superior) acreditado y no acreditado al inicio de los periodos de planificación VI y VII (con o sin fecha de preceptividad, y excluidos los que cuentan con el perfil 4TP).

Perfil lingüístico	Inicio VI periodo de planificación						Inicio VII periodo de planificación					
	Puestos ocupados		Acreditados		No acreditados		Puestos ocupados		Acreditados		No acreditados	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
1	69	8,0	40	58,0	29	42,0	68	7,5	44	64,7	24	35,3
2	443	51,2	188	42,4	255	57,6	431	47,3	300	69,6	131	30,4
3	244	28,2	143	58,6	101	41,4	296	32,5	195	65,9	101	34,1
4	110	12,7	6	5,5	104	94,5	117	12,8	7	6,0	110	94,0
Total	866	100,0	377	43,5	489	56,5	912	100,0	546	59,9	366	40,1

Fuente: Diputación Foral de Álava; relación de puestos de trabajo VI periodo de planificación 2018 y VII periodo de planificación 2023. Elaborado por Siadeco, 2023.

Si se comparan estos datos con los del inicio del periodo de planificación anterior, se observa que en 2023 ha aumentado la capacitación lingüística en euskera del personal empleado: en 2018, el personal de 149 puestos de un total de 866 (17,2 %) contaba con el perfil lingüístico 3 ó 4 acreditado; y en 2023, el personal de 202 puestos de un total de 912 (22,1 %) cuenta con el perfil lingüístico 3 ó 4 acreditado. Es decir, el porcentaje se ha visto incrementado en casi 5 puntos.

4b) Nuevo índice para el VII periodo de planificación

A tenor de lo establecido en el artículo 11 del Decreto 86/1997, el índice de obligado cumplimiento determinará el número de puestos a los que, en cada periodo de planificación, se debe asignar fecha de preceptividad en cada institución. Dicho índice se determinará tomando en consideración los últimos datos recogidos en el Censo o Estadística de Población y Vivienda vigente, teniendo en cuenta, en todo caso, el ámbito de actuación de la administración pública.

En este VII periodo de planificación está vigente la Estadística de Población y Vivienda de 2021, y atendiendo a la fórmula $\text{euskaldunes} + (\text{cuasi euskaldunes}/2)$, el índice de obligado cumplimiento de la DFA es 41,35 %. Por tanto, de 965 puestos 400 deben tener fecha de preceptividad. 389 puestos ya contaban con fecha de preceptividad asignada; por lo tanto, ha de asignarse fecha de preceptividad a 11 puestos.

Tabla 5. Nivel de euskera de la población mayor de 2 años de Álava.

	Euskaldunes		Cuasi euskaldunes		Erdaldunes		Total	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Población mayor de 2 años de Álava	100.874	31,0	67.179	20,7	157.144	48,3	325.197	100,0

Fuente: Eustat. Censos de Población y Vivienda. 2021.

4c) Carácter de las unidades administrativas

Según los criterios establecidos en el artículo 16 del Decreto 86/1997, las unidades administrativas se clasificarán de la siguiente manera:

- a) *De atención al público: se entenderán por tales aquellas cuya función primordial consista en la atención, tanto oral como escrita, al administrado.*
- b) *De carácter social: se entenderán por tales aquellas en cuyo desenvolvimiento se manifieste de forma intensa la vertiente relacional de la Administración Pública.*
- c) *De carácter general: se entenderán por tales aquellas cuya proyección se manifieste esencialmente en el ámbito intra-administrativo.*
- d) *De carácter singular: se entenderán por tales aquellos servicios o unidades de naturaleza instrumental que realizan labores de carácter manual en las áreas de mantenimiento y conservación de edificios, obras y limpieza, entre otras, y de carácter técnico, en las áreas de mantenimiento y conservación de equipos e instalaciones, laboratorios y otras similares.*

El carácter de las unidades de los departamentos se determinará cuando se establezcan los organigramas de los departamentos.

4d) Criterios para la asignación de nuevas fechas de preceptividad

A tenor de lo establecido en el artículo 17 del Decreto 86/1997, con objeto de promover la progresiva normalización del uso del euskera, se establecerán una serie de objetivos mínimos. Dichos objetivos se determinarán en virtud de su correspondiente índice de obligado cumplimiento. Tal y como se ha mencionado, a la DFA le corresponde un índice de obligado cumplimiento de 41,35 %. Por lo tanto, se establecerán unidades administrativas bilingües en las unidades de atención al público, en las unidades de contacto directo con la juventud y también en las unidades de carácter social. Además de los objetivos anteriores, se establecerán microplanes de uso del euskera en unidades administrativas de carácter general.

Así, a la hora de determinar a qué puesto asignar fecha de preceptividad, se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Que el puesto pertenezca a una unidad de atención al público o de carácter social.
- Que, mediante la asignación de la fecha, la unidad a la que pertenece el puesto se constituya como unidad bilingüe.

4e) Unidades bilingües, microplanes de uso y prioridades

El Decreto 86/1997 define de este modo en su artículo 15 las unidades bilingües:

Son unidades administrativas bilingües aquellas que desempeñan las funciones propias de las mismas indistintamente en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

El objetivo establecido para las unidades bilingües es, además de garantizar el servicio bilingüe a la ciudadanía tanto oralmente como por escrito, avanzar para que también el euskera sea lengua de trabajo.

Serán designadas unidades bilingües aquellas que cumplan los siguientes requisitos:

1. Que el 80 % del personal de la unidad haya acreditado el perfil lingüístico asignado a su puesto de trabajo. En los puestos de trabajo con perfil lingüístico 4, se admitirá que el personal empleado tenga acreditado el perfil lingüístico 3.
2. Que la persona responsable de la unidad (jefatura de servicio o sección) haya acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

En el primer plan de gestión del plan estratégico se analizará la situación lingüística de cada unidad para designar las unidades bilingües.

Cuando una unidad administrativa no cumpla los requisitos necesarios para ser designada unidad bilingüe, pero esté cerca de cumplirlos, se utilizarán los microplanes de uso. Así mismo, también se utilizarán de manera individual en algunos puestos.

A través de los microplanes, se trabajará en la vía de garantizar el bilingüismo y avanzar en el uso cotidiano del euskera.

Una vez identificadas las unidades administrativas, se seguirá este orden de prioridades, a la hora de llevar a cabo las medidas de normalización lingüística:

1. Aquellas que mantengan comunicación oral o escrita habitual con la ciudadanía.
2. Aquellas que mantengan comunicaciones con otras administraciones.
3. Aquellas que en el seno de la institución proporcionen servicios claves y transversales.

5| Metodología para diseñar el nuevo plan

5a| Diagnóstico de la situación lingüística de la DFA

Al final del VI periodo de planificación, la Dirección de Función Pública de la DFA realizó una evaluación de la situación del uso del euskera, con el fin de conformar un diagnóstico que sirviese de punto de partida para el VII periodo de planificación y para poder establecer los nuevos objetivos de cara a este nuevo periodo.

DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO:

Para realizar el diagnóstico cuantitativo, se han medido mediante cuestionario 41 de los 48 indicadores del sistema de indicadores KEMEN propuesto por la Viceconsejería de Política Lingüística de Gobierno Vasco. Para que la información fuese lo más completa y amplia posible, se han utilizado tres fuentes de información: personas interlocutoras de la DFA (Servicio de Euskera), personal empleado y personas con responsabilidad política. He aquí la ficha técnica de la metodología empleada para realizar la evaluación:

Universo

- Diputación Foral de Álava, como entidad.
- Personal empleado de la Diputación Foral de Álava. Un total de 924 personas empleadas han conformado el universo de estudio.
- Personas con responsabilidad política. Se ha elaborado por vez primera un cuestionario dirigido a las personas con responsabilidad política. En concreto, el formulario fue enviado a 37, y fueron 20 las que lo cumplimentaron.

Muestra obtenida

Se solicitó a todo el personal de la entidad que cumplimentara el cuestionario; es decir, a 924 personas. En total, han cumplimentado el cuestionario 760 personas (82 %). El margen general de error de la muestra obtenida para el intervalo de confianza del 95 % es del + 1,5 %. Además, los resultados del cuestionario cumplimentado por el personal empleado también se han analizado por direcciones de la DFA.

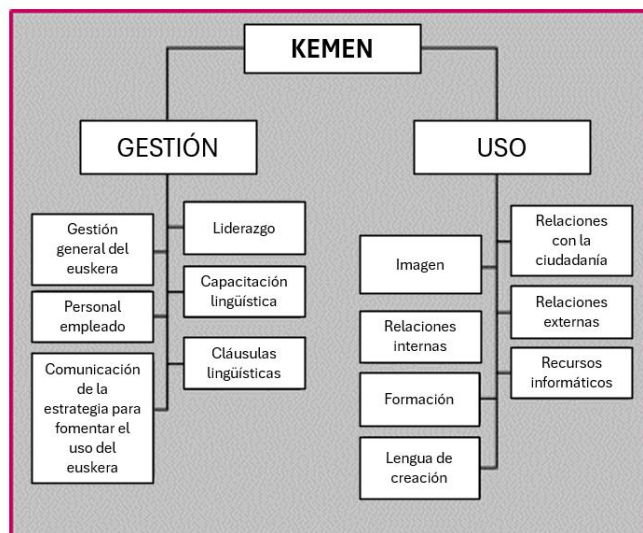
DIAGNÓSTICO CUALITATIVO:

Además de los datos cuantitativos para medir los indicadores del sistema de indicadores KEMEN, también se ha realizado un diagnóstico cualitativo mediante preguntas abiertas. Así, se han recogido opiniones y aportaciones del personal empleado de la DFA sobre la situación del euskera en la entidad, sobre el trabajo realizado hasta ahora con el objetivo de normalizar el uso del euskera, y sobre lo que plantean que ha de hacerse de cara al futuro.

Se ha recogido y analizado la información cualitativa para la identificación de puntos fuertes y aspectos a mejorar.

5b) Estructura del plan: metodología KEMEN

El plan se ha organizado en función de la estructura que propone la metodología KEMEN:



GESTIÓN. Este eje recoge el método de gestión del plan de la entidad foral: estructura para realizar el seguimiento del plan, mecanismos para la asunción y el fomento del plan que ha de aplicar cada dirección y departamento, modo de realizar el seguimiento del plan, modo de comunicación del plan al personal empleado, grado de participación de dicho personal, aplicación de criterios lingüísticos en las contrataciones de empresas, etcétera.

Incluye las siguientes áreas: gestión general del euskera, liderazgo, personal empleado, capacitación, comunicación de la estrategia para fomentar el uso del euskera y cláusulas lingüísticas. Para el diagnóstico cualitativo no se ha tenido en cuenta el área de comunicación de la estrategia de promoción del uso del euskera.

USO. Este eje recoge en qué lengua funciona la entidad foral, tanto oralmente como por escrito, en las relaciones externas e internas, así como la lengua en la que se crean los escritos de la entidad foral.

Incluye las siguientes áreas:

- Dentro del ámbito de la lengua de servicio: imagen y relaciones con la ciudadanía.
- Dentro del ámbito de la lengua de trabajo: relaciones internas, relaciones externas, formación, recursos informáticos y lengua de creación.

6| Situación lingüística al inicio del VII periodo de planificación

Paralelamente a la realización de la evaluación final del VI periodo de planificación, la DFA ha elaborado en 2023 un análisis para conocer la situación de partida del VII periodo de planificación. En el apartado que sigue se han recogido los datos generales a nivel institucional de dicho análisis.

6a| Capacitación lingüística

Oral

La **capacitación oral** es del 43,9 %: un 32,6 % del personal de la DFA tiene una *buena* capacitación para desarrollar sus funciones oralmente en euskera, y un 11,3 % una *muy buena* capacitación para ello.

Tabla 6. Capacitación lingüística oral declarada por el personal para desempeñar las funciones de su puesto en euskera (%).

	Funciones laborales en euskera, nivel oral						Total	N
	No me veo capaz	Con muchas dificultades	Regular, con dificultades	Bien	Muy bien	Ns/Nc		
Total	13,8	11,6	27,5	32,6	11,3	3,2	100,0	760

Fuente: Siadeco, 2023.

Escrita

La **capacitación escrita** es del 39 %: un 31,1 % del personal de la DFA tiene una *buena* capacitación para desarrollar sus funciones por escrito en euskera, y un 7,9 % una *muy buena* capacitación para ello.

Tabla 7. Capacitación lingüística escrita declarada por el personal para desempeñar las funciones de su puesto en euskera (%).

	Funciones laborales en euskera, nivel escrito						Total	N
	No me veo capaz	Con muchas dificultades	Regular, Con dificultades	Bien	Muy bien	Ns/Nc		
Total	13,7	12,5	32,2	31,1	7,9	2,6	100,0	760

Fuente: Siadeco, 2023.

6b) Lengua de servicio

Tabla 8. Indicadores generales de euskera de la DFA de las dos áreas correspondientes a la lengua de servicio (imagen y relaciones con la ciudadanía) (%)

	Situación (%)	Ponderación (%)
ÁMBITO: LENGUA DE SERVICIO	65,8	
Área: IMAGEN	91,0	20,0
Área: RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	59,4	80,0

Fuente: Siadeco, 2023.

Se ha analizado en qué medida se garantiza el uso del euskera en las comunicaciones externas de la entidad como lengua de servicio en estas dos áreas:

- **Imagen:** en general, en los elementos de rotulación de la entidad, en los elementos de imagen corporativa, y en los anuncios y publicidad en medios de comunicación, además del castellano, se garantiza el uso del euskera casi al cien por cien; el dato del uso del euskera correspondiente al área es del 91 %.
- **Relaciones con la ciudadanía:** el dato correspondiente al área es del 59,4 % –para calcular el dato del uso de la lengua en las relaciones con la ciudadanía, las mediciones se han realizado respecto a las siguientes comunicaciones: en qué idioma se dirige el personal de la DFA a la ciudadanía, en qué medida se da servicio en euskera a quien así lo solicita, en qué medida se realiza en euskera la oferta de eventos y cursos dirigidos a la ciudadanía, el porcentaje de los documentos bilingües o en euskera que se envían a la ciudadanía, en qué medida se contesta en euskera o en ambas lenguas a los documentos recibidos en euskera–.

Lengua de servicio: vistos los resultados de las dos áreas anteriores, se ha calculado el indicador general correspondiente a la lengua de servicio, que se establece en un 65,8 %. Dicho porcentaje no es el resultado medio de las dos áreas, ya que se ha dado una mayor importancia a las relaciones con la ciudadanía que al área de la imagen, haciendo uso de los siguientes índices de ponderación: 20 % al área de la imagen y 80 % al área de relaciones con la ciudadanía (los porcentajes empleados para la ponderación de los datos corresponden al sistema de indicadores KEMEN de Gobierno Vasco).

6c| Lengua de trabajo

Tabla 9. Indicadores generales de euskera de la DFA correspondientes a las cinco áreas de la lengua de trabajo (%)

	Situación (%)	Ponderación (%)
ÁMBITO: LENGUA DE TRABAJO	22,4	
Área: RELACIONES INTERNAS	17,9	30,0
Área: RELACIONES EXTERNAS (entidades privadas e instituciones públicas)	30,4	20,0
Área: FORMACIÓN	20,8	15,0
Área: RECURSOS INFORMÁTICOS	14,2	15,0
Área: LENGUA DE CREACIÓN	28,3	20,0

Fuente: Siadeco, 2023.

El indicador general del euskera como lengua de trabajo en la DFA es del 22,4 %. Ese dato es el resultado de la evaluación realizada en las cinco áreas que se toman en cuenta para evaluar la situación en el ámbito de la lengua de trabajo, tras aplicar el índice de ponderación que corresponde a cada uno de ellos:

- **Relaciones internas:** en cuanto a la comunicación oral, se ha calculado en qué medida se hace uso del euskera en las reuniones de trabajo y, en general, en las relaciones orales entre el personal empleado; y en cuanto a la comunicación por escrito, se ha observado en qué lengua se produce la documentación interna de la entidad (instrucciones, boletines, actas, convocatorias, informes, circulares internas, correos electrónicos, comunicaciones...). El indicador del uso del euskera calculado con los resultados de los indicadores que recoge el área de relaciones internas es del 17,9 %.
- **Relaciones externas:** se ha tenido en cuenta el uso tanto oral como por escrito del euskera en las relaciones de la entidad foral con otros organismos públicos y privados. El dato del uso del euskera de las relaciones externas de la DFA es de un 30,4 %.
- **Formación:** se ha tenido en cuenta, por un lado, la formación general (si se realiza oferta en euskera y en qué lengua recibe la formación el personal empleado) y, por otro lado, la formación lingüística (si se ha ofrecido formación en euskera para el desarrollo de las funciones vinculadas al puesto). El índice del euskera en el área de formación, calculado con los resultados de los indicadores arriba mencionados, es del 20,8 %.
- **Recursos informáticos:** se ha evaluado el uso que el personal hace en euskera de los recursos informáticos disponibles en euskera, con un resultado del 14,2%.
- **Lengua de creación:** se ha preguntado al personal empleado en qué idioma producen la documentación que ha de ser publicada en formato bilingüe o en euskera, y el resultado de la lengua de creación se ha establecido en un 28,3 %.

7| Plan estratégico 2023-2027

7a| Eje [1]: GESTIÓN

Tabla 10. 1er eje: GESTIÓN

Eje KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
1er eje: GESTIÓN	27,1	50,0	300,0

Fuentes: *personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023*

Aclaraciones: siguiendo el sistema de indicadores KEMEN, cada ítem de la tabla anterior indica lo siguiente:

- *Situación inicial (%): El porcentaje indica la situación de partida de la DFA al comienzo del VII periodo de planificación, siendo 100 el mayor valor que se puede obtener.*

Así, en el eje de la gestión, la situación inicial de la DFA, según la evaluación realizada en 2023, es del 27,1 %. Para dicha evaluación se han empleado los datos de 6 áreas y 18 indicadores del eje de la gestión. Los datos exactos relativos a cada área e indicador están recogidos en los siguientes apartados de este informe.

- *Previsión (%): Este valor indica la situación en la que se prevé que esté la DFA al final del VII periodo de planificación.*

Con los objetivos que se han marcado por áreas para dicho periodo, la situación prevista para la DFA en el eje de la gestión es del 50,0 %. Por lo tanto, se plantea el reto de dar un salto de 22,9 puntos (del 27,1 % al 50,0 %) en cinco años.

- *Puntuación máxima alcanzable: Con el nuevo sistema de indicadores KEMEN y según el índice de ponderación dado a cada eje, ámbito, área e indicador, se indica la máxima puntuación alcanzable por una institución. Siendo 1000 el máximo valor alcanzable en el sistema de indicadores KEMEN, el valor más alto que se puede alcanzar en el eje de la gestión es de 300, y de 700 en el eje del uso.*

Los dos ejes del sistema de indicadores KEMEN son la gestión y el uso; el eje de gestión evalúa dos aspectos clave para la eficacia de los planes de euskera de las instituciones públicas: que el plan de euskera esté integrado en la gestión de la institución y que sean las personas con responsabilidad política y técnica quienes dirijan y lideren la gestión del uso de las lenguas oficiales.

Situación actual

- La gestión lingüística no está integrada en la gestión general de la entidad foral y tampoco hay una estructura que haga un seguimiento sistemático del plan de euskera.
- Según el sistema de indicadores KEMEN, la situación inicial de la DFA en el eje de la gestión es de 27,1 %; se han evaluado para la DFA las 6 áreas que componen el eje: la gestión general del euskera, liderazgo, personal empleado, capacitación lingüística, comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera y cláusulas lingüísticas.

Puntos fuertes

- Están aprobados los criterios para el uso de las lenguas oficiales y se comunican al personal empleado.
- Se ha conseguido un alto nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo.
- La información relativa al plan estratégico y a los planes de gestión se difunde entre los órganos directivos de la entidad foral.
- En algunas unidades se han formado equipos técnicos de trabajo para llevar a cabo acciones de los planes de gestión.
- La mayoría de las personas con responsabilidad política de la DFA apoya el plan para impulsar el euskera en la entidad foral.
- En cuanto al eje de la gestión, es el área del personal empleado la mejor situada.

Principales retos

El principal reto de la DFA en el eje de la gestión es dar nuevos pasos para conseguir que el proceso para fomentar el uso del euskera se integre en el sistema de gestión de la entidad foral. Para ello, se trabajará en el consenso, la implicación y la colaboración de las personas integrantes de los órganos directivos, para que se responsabilicen de la normalización lingüística en el desarrollo y seguimiento del plan estratégico.

La situación prevista para la DFA en el eje de la gestión, según los parámetros del sistema de indicadores KEMEN, es del 50,0 %: para finales del VII periodo de planificación se quiere conseguir un incremento de 22,9 puntos (del 27,1 % al 50,0 %). Y las áreas prioritarias para conseguir dicho objetivo son la gestión general del euskera, el liderazgo y las cláusulas lingüísticas. Los aspectos a mejorar en cada una de las 6 áreas del eje de la gestión se han recogido en las siguientes páginas.

7a1| Área [1.0.1] GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA

Tabla 11. Área [1.0.1]: GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 1.0.1.: GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	55,0	65,0	70,6
Indicador [1.0.1.1]: La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión	25,0	50,0	28,2
Indicador [1.0.1.2]: Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos	75,0	75,0	42,4

Fuente: personas interlocutoras DFA, 2023

Situación actual

- Mediante Decreto Foral 63/2018, entró en vigor el Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración General de la DFA para el VI periodo de planificación, hasta la aprobación del plan del nuevo periodo de planificación, y el Servicio de Euskera de la DFA realiza labores de gestión en la ejecución de dicho plan.
- La gestión lingüística aún no está integrada en la gestión de la entidad foral.
- No hay una estructura estable que sea referente y facilite la participación, el liderazgo y la iniciativa de las personas con responsabilidad política y técnica y del personal empleado de la entidad foral. No hay una gestión sistemática y transversal del plan de euskera de la institución. La responsabilidad de la gestión y seguimiento del plan de euskera recae, en gran medida, en el Servicio de Euskera.
- El Servicio de Euskera se encarga del hacer el seguimiento de los criterios lingüísticos, con el objetivo de evaluar la eficacia y realizar las adaptaciones pertinentes.

Puntos fuertes

- En la gestión de la entidad foral se llevan a cabo acciones para incorporar la gestión del uso de las lenguas oficiales; entre otras, se comunica el plan de euskera y sus planes de gestión al personal directivo de la DFA, y se les pide compromiso para llevar a cabo las acciones de los planes de gestión.
- Además de evaluar el plan estratégico, se realiza el seguimiento de los planes de gestión, para tener conocimiento de la eficacia de las acciones y poder realizar las oportunas adaptaciones.
- Se han creado equipos técnicos de trabajo para difundir las acciones de los planes de gestión a las direcciones, analizar las necesidades para una adecuada gestión lingüística y ofrecer recursos.

Aspectos a mejorar

- Conseguir que el plan estratégico del VII periodo de planificación sea referente para las personas con responsabilidad política y técnica y el personal empleado de la entidad foral y que participen en dicho plan.
- Fomentar la labor de liderazgo de las personas con responsabilidad política y técnica en el proceso de la normalización lingüística de la entidad foral.
- Mejorar la ejecución y la eficacia de las acciones de los planes de gestión bienales.
- Mejorar la comunicación y el cumplimiento de los criterios del uso de las lenguas oficiales de la entidad foral.

7a2| Área [1.0.2]: LIDERAZGO

Tabla 12. Área [1.0.2]: LIDERAZGO

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 1.0.2.: LIDERAZGO	4,2	33,3	88,2
Indicador [1.0.2.4]: Las personas con responsabilidad política y técnica participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión	8,3	41,7	44,1
Indicador [1.0.2.5]: Las personas con responsabilidad política y técnica muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión	0,0	25,0	44,1

Fuente: personas interlocutoras DFA, 2023

Situación actual

- Hasta ahora la participación del personal político y técnico responsable de la entidad foral ha sido baja y se ha limitado a recibir la información enviada por el Servicio de Euskera o la Dirección de Función Pública. Se prevé que hay que desarrollar nuevas vías de cooperación con el personal político y técnico responsable, para que, poco a poco, lleguen a dirigir y liderar la gestión del uso de las lenguas oficiales.
- El hecho de que la lengua de trabajo de las personas responsables de las jefaturas de las unidades sea el castellano, dificulta que el personal que sabe euskera empiece a utilizar esta lengua.

Puntos fuertes

- Las personas con responsabilidad política están a favor de seguir con el proceso de normalización del euskera en la DFA y de dar nuevos pasos. Al final de la legislatura anterior se realizó una encuesta a las personas con responsabilidad política; aunque algunas no se encuentran en la actual legislatura, he aquí unos datos a modo de referencia: el 60 % opinó que la valoración del plan de euskera ha sido positiva o muy positiva; también un 60 % respondió que dan instrucciones favorables para la promoción del euskera.
- Por otro lado, se han recogido mediante encuestas los datos del personal empleado de la DFA y el nivel de respuesta ha sido muy alto. Esa información se usará para analizar la situación lingüística de cada dirección y ver qué avances se pueden proponer, con el fin de dar respuesta a las necesidades específicas de cada servicio y proponer medidas graduales de normalización.

Aspectos a mejorar

- Realizar de forma más sistematizada el seguimiento del plan de euskera con las personas con responsabilidad política y técnica.
- Que las personas con responsabilidad política y técnica ejerzan como líderes, para que el proceso de normalización lingüística esté cada vez más integrado en la gestión de la organización.

7a3| Área [1.0.3]: PERSONAL EMPLEADO

Tabla 13. Área [1.0.3]: PERSONAL EMPLEADO.

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 1.0.3: PERSONAL EMPLEADO	52,7	63,3	70,6
Indicador [1.0.3.7]: El personal es informado sobre el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos de la entidad y tiene claro cuáles deben cumplir en su trabajo	41,0	57,5	21,2
Indicador [1.0.3.8]: El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes	67,1	75,0	28,2
Indicador [1.0.3.9]: El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión	57,6	65,0	14,1
Indicador [1.0.3.10]: El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión	20,1	30,0	7,1
Indicador [1.0.3.11]: El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad	33,5	43,0	

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- Al personal empleado se le envía información relativa al plan de euskera y los criterios lingüísticos. Dicha difusión se realiza mediante el envío de mensajes.
- El 12 % del personal empleado conoce bien los criterios lingüísticos relativos a su puesto de trabajo, el 49 % los conoce bastante bien y el resto poco o nada. A la pregunta de si los cumplen, el 20 % ha respondido que siempre o casi siempre, el 36 % que la mayoría de las veces y el 22 % que a medias.
- Participación del personal empleado en las actividades organizadas para el fomento del euskera: 6 de cada 10 no participa nunca o casi nunca.
- Evolución del euskera en la entidad foral en los últimos años: el 42 % no dispone de ninguna información, el 33 % hace una valoración positiva y el 12 % negativa.
- Parte del personal empleado cree que la ciudadanía pide en muy pocas ocasiones ser atendida en euskera a la hora de comunicarse con la entidad foral, y eso hace que el personal empleado no sienta la necesidad de fomentar el uso del euskera.

Puntos fuertes

- El personal empleado tiene interiorizado que se deben garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, y que, por lo tanto, hay que tomar medidas para ofrecer el servicio en euskera a quien así lo desee.

Aspectos a mejorar

- Informar al personal, recoger sus aportaciones y dar instrucciones respecto el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos a cumplir por la entidad foral, de la manera más eficaz posible; en definitiva, lograr una mayor participación e implicación del personal empleado para dar nuevos pasos en el proceso de normalización lingüística de la entidad foral.

Área [1.0.4]: CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA

Tabla 14. Área [1.0.4]: CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)
Área 1.0.4.: CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA	37,6	45,0
Indicador [1.0.4.12]: El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera oralmente	43,9	50,0
Indicador [1.0.4.13]: El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera, por escrito	38,9	45,0
Indicador [1.0.4.14]: Las personas con responsabilidad política son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera	30,0	40,0

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- Se ha medido mediante cuestionarios la capacitación lingüística del personal de la DFA, y estos son los resultados:
 - El 43,9 % del personal empleado tiene capacitación para desempeñar oralmente muy bien o bien las funciones de su puesto de trabajo (el 11,3 % muy bien y el 32,6 % bien); otro grupo amplio (27,5 %) ha respondido que tiene menor capacitación oral, con dificultades para expresarse en euskera.
 - La capacitación para desempeñar las funciones del puesto de trabajo por escrito es algo inferior: El 39 % es capaz de hacer su trabajo por escrito muy bien (7,9 %) y bien (31,1 %); el 32,2 % tiene dificultades.
- El 25 % del personal político responsable es capaz de relacionarse verbalmente en euskera y alrededor del 30 % por escrito.

Puntos fuertes

- La capacitación lingüística del personal empleado de la DFA está por encima de la media de la capacitación de la población, y la evolución de los últimos años ha sido positiva: En los puestos de trabajo con perfil lingüístico 3 y 4, el personal con capacitación acreditada ha pasado de 149 en 2018 a 202 en la actualidad.
- Al personal empleado se le ofrecen sesiones formativas y recursos para la formación lingüística:
 - En cuanto a la formación lingüística, en la convocatoria del programa ALET correspondiente al curso 2022-2023, se inscribieron 103 personas.
 - En la sección *Euskara lanean* de la entidad foral, el personal empleado dispone de recursos lingüísticos (diccionarios, explicaciones gramaticales...).
 - Al personal empleado con perfil lingüístico 3 y 4 acreditado se le ofrecen sesiones formativas para la adecuada utilización del traductor automático.

Aspectos a mejorar

- Participación de las personas con responsabilidad política que cuenten con un nivel mínimo de euskera oral en sesiones de formación lingüística y fomento de un mayor uso del euskera en sus funciones laborales.
- Potenciar la formación lingüística y fomentar el uso del euskera del personal que ocupa puestos de trabajo con mayor necesidad y posibilidades para desarrollar sus funciones laborales en euskera.

Área [1.0.5]: COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA

Tabla 15. Área [1.0.5]: COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 1.0.5: COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	25,0	65,3	45,0
Indicador [1.0.5.15]: La entidad comunica la estrategia de la organización para fomentar el uso del euskera a la ciudadanía y al resto de grupos de interés	25,0	75,0	31,5
Indicador [1.0.5.16]: La entidad participa en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias	25,0	42,5	13,5

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023

Situación actual:

- La institución foral no dispone de una línea de trabajo específica para comunicar a la ciudadanía su estrategia de promoción del uso del euskera; aun así, para impulsar el uso a nivel oral, ha colocado en los edificios y puestos de atención al público diferentes soportes (pegatinas, carteles...) con el lema *Euskara zure aukera* y, para impulsar el uso a nivel escrito, gran parte del personal incluye en los correos electrónicos la frase *Nahi baduzu, hemendik aurrera euskaraz egingo dugu*.
- La institución foral participa en iniciativas relacionadas con la normalización del euskera (cursos, jornadas, seminarios, encuentros...) que sirven para conocer y compartir otras experiencias relacionadas con el proceso de normalización del euskera.

Puntos fuertes:

- La institución foral mantiene abierta la vía para animar a la ciudadanía a expresarse en euskera.

Aspectos a mejorar:

- Comunicar a los grupos de interés que tengan una relación habitual con las unidades que se encuentren en mejor situación lingüística su posibilidad de relacionarse con ellas en euskera.
- Dar continuidad a las iniciativas *Euskara zure aukera* y *Nahi baduzu, hemendik aurrera euskaraz egingo dugu*.
- Participar en más iniciativas para conocer y compartir otras experiencias.

Área [1.0.6]: CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS

Tabla 16. Área [1.0.6]: CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 1.0.6: CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	3,8	31,3	70,6
Indicador [1.0.6.17]: Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos	25,0	50,0	10,6
Indicador [1.0.6.18]: Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios	0,0	50,0	7,1
Indicador [1.0.6.19]: Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos	0,0	25,0	31,8
Indicador [1.0.6.20]: Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios	0,0	25,0	21,2

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- Se han organizado sesiones formativas sobre las cláusulas lingüísticas y se han facilitado instrucciones al personal empleado que se encarga de redactar los pliegos. El Servicio de Euskera de la DFA también ha elaborado guías prácticas para el personal técnico.
- Se han dado pasos para incluir cláusulas lingüísticas en las convocatorias de subvenciones que tramita el Departamento de Cultura y Deporte.
- Sin embargo, en los contratos, subvenciones y convenios de la DFA el nivel de incorporación de las cláusulas lingüísticas es bajo. La mayoría de las subvenciones y convenios carece de aquellas y menos de la mitad de los contratos redactados por la entidad foral las incorporan.
- No se hace un seguimiento sistemático para verificar si se cumplen los criterios lingüísticos de los contratos con cláusulas lingüísticas. En los casos en los que sí se ha hecho, se ha verificado que se implantan con menor definición que las establecidas en los criterios lingüísticos.

Puntos fuertes

- El Servicio de Euskera organizó la sesión *Las cláusulas lingüísticas en la contratación pública* para las jefaturas de las secretarías técnicas y para el personal técnico que trabaja con los pliegos de los contratos en dichas secretarías.
- Se han redactado una serie de instrucciones sobre los supuestos en los que deben incluirse cláusulas lingüísticas en los pliegos y cuáles deben ser las cláusulas a incluir. Se han difundido entre el personal empleado.
- Junto con la Diputación Foral de Bizkaia, el Servicio Foral de Euskera de la DFA organizó un seminario dirigido al personal técnico de los ayuntamientos, sobre las cláusulas lingüísticas de los contratos administrativos. En ese seminario participó el Servicio de Euskera.
- La DFA ha iniciado un camino en esta área y ve indispensable seguir dando pasos para la implantación de las cláusulas lingüísticas.

Aspectos a mejorar

- Incluir, progresivamente, cláusulas lingüísticas en mayor número de contratos, subvenciones y convenios de la DFA que se consideren prioritarios. Se considerarán contratos, subvenciones y convenios prioritarios aquellos en los que el uso de la lengua sea relevante en los servicios o actividades dirigidos a la ciudadanía.
- Establecer un procedimiento para realizar el seguimiento del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas.

7b) Eje [2]: USO

Tabla 17. Eje [2]: USO

Eje KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Eje [2]: USO	35,4	46,9	700,0

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

El uso es el segundo eje del sistema de indicadores KEMEN y agrupa dos ámbitos: la lengua de servicio y la lengua de trabajo.

Situación actual

- De acuerdo con el sistema de indicadores KEMEN, los porcentajes de la situación inicial obtenidos en esos dos ámbitos son los siguientes, según el estudio de evaluación realizado por Siadeco en 2023.

Eje 2- uso:

- Situación inicial: % 35,4

Ámbito 2.1 - lengua de servicio:

- Situación inicial: % 65,8

Ámbito 2.2. - lengua de trabajo:

- Situación inicial: % 22,4

- La diferencia entre la lengua de servicio y la lengua de trabajo es de 43,4 puntos. En los siguientes apartados se ha recogido la situación de cada una de las áreas analizadas en cada ámbito.
- El personal de la DFA responde en euskera al 68 % de las solicitudes orales realizadas por la ciudadanía en dicho idioma.
- A pesar de que el 43,9 % de la plantilla reconoce estar capacitada para desempeñar bien las funciones laborales a nivel oral en euskera, el uso del castellano es predominante en la mayoría de las unidades administrativas y direcciones.

Puntos fuertes

- Están aprobados los criterios lingüísticos para garantizar el uso del euskera en la imagen de la entidad foral y en las relaciones con la ciudadanía. En la rotulación, en general, se cumplen dichos criterios, mientras que en las relaciones con la ciudadanía su cumplimiento es menor.
- Se ha visto que para influir en las relaciones escritas internas es útil hacer recomendaciones y ofrecer recursos.
- En las relaciones externas, el uso del euskera es mayor con las entidades del sector público que con las empresas privadas.
- Las valoraciones de las sesiones de formación lingüística son muy buenas, y es posible avanzar en el uso del euskera con el personal empleado que participa en ellas.

Principales retos

- Uno de los objetivos de total prioridad para el VII periodo de planificación es garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía que se dirige a la entidad foral en euskera.
- En los objetivos que se marcan para el VII periodo de planificación, las áreas a priorizar dentro del eje de uso son las siguientes: relaciones con la ciudadanía, relaciones externas y formación.

7b1| **Ámbito [2.1]: LENGUA DE SERVICIO**

Tabla 18. Ámbito [2.1]: LENGUA DE SERVICIO

Ámbito KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Ámbito [2.1]: LENGUA DE SERVICIO	65,8	86,8	210,0

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

7b1.1| **Área [2.1.1]: IMAGEN**

Tabla 19. Área [2.1.1]: IMAGEN

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 2.1.1.: IMAGEN	91,0	94,0	42,0
Indicador [2.1.1.21]: Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera	100,0	100,0	8,4
Indicador [2.1.1.22]: Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera	100,0	100,0	8,4
Indicador [2.1.1.23]: La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales	70,0	80,0	12,6
Indicador [2.1.1.24]: La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera	100,0	100,0	12,6

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- En los elementos de la imagen corporativa de las sedes de la DFA el uso del euskera está garantizado.
- Está muy generalizado (más del 95 %) el uso simultáneo del euskera y el castellano en la mayoría de los elementos del paisaje lingüístico de la entidad foral (rotulación, imagen corporativa, páginas web y publicaciones en papel).
- En las comparecencias institucionales se proporciona alrededor del 70% de la información en euskera.

Puntos fuertes

- Los criterios lingüísticos están definidos y se hace un seguimiento de los siguientes elementos:
 - Elementos de la rotulación de la entidad foral y el material audiovisual.
 - Actos públicos.
 - Ruedas de prensa.
 - Cursos y actividades organizados para la ciudadanía.
 - Páginas web: estado y seguimiento del uso de la versión en euskera.
 - Redes sociales.

Aspectos a mejorar

- Mayor uso del euskera en los actos públicos de la entidad foral (presentaciones, ruedas de prensa...).

7b1.2| Área [2.1.2]: RELACIONES CON LA CIUDADANÍA

Tabla 20. Área [2.1.2]: RELACIONES CON LA CIUDADANÍA

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 2.1.2.: RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	59,4	85,0	168,0
Indicador [2.1.2.25]: En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida	34,7	50,0	33,6
Indicador [2.1.2.26]: En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite	68,1	100,0	42,0
Indicador [2.1.2.27]: Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera	71,4	75,0	33,6
Indicador [2.1.2.28]: Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían en euskera o en ambas lenguas oficiales	49,0	100,0	25,2
Indicador [2.1.2.29]: A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera	69,3	100,0	33,6

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- Tanto si el personal empleado trabaja en un puesto de atención ciudadana o no, hay poca diferencia en el uso del euskera en el saludo inicial: el uso del personal empleado en puestos de atención ciudadana es del 38 % y del personal que no está en dichos puestos del 34 %. El índice general del uso del euskera en el saludo inicial es del 34,7 %.
- Tras el saludo inicial del personal empleado, el índice de uso del euskera de la ciudadanía es del 18 %: entre la ciudadanía atendida por el personal empleado en puestos de atención ciudadana es del 20 % y entre la atendida por el personal empleado que no está en dichos puestos del 17 %.
- En cuanto a la respuesta que da el personal empleado a las peticiones hechas por la ciudadanía en euskera, el uso del euskera es del 68,1 %: entre el personal empleado en los puestos de atención ciudadana es del 72 % y entre el personal empleado que no está en dichos puestos, del 67 %.

- Se ha preguntado a todo el personal empleado sobre el procedimiento que sigue cuando la ciudadanía se dirige en euskera: El 45 % ha indicado que puede atender en euskera. El 18 % ha respondido que pide a la ciudadanía que hable en euskera, aunque le responda en castellano. El 15 % pide a otro compañero o compañera de trabajo que sepa euskera que le sustituya en la interacción, y el 9 % ha respondido que pide a la ciudadanía que hable en castellano.
- Teniendo en cuenta la conversación en su conjunto, es mayor el uso del euskera entre el personal empleado en puestos de atención ciudadana, que es del 24 %, mientras que entre el personal empleado que no está en dichos puestos es del 20 %.
- En cuanto a los documentos enviados por la entidad foral a la ciudadanía, el 51 % es en castellano, el 47 % bilingüe y el 2 % en euskera.
- En cuanto a los escritos presentados en euskera por la ciudadanía en la Diputación Foral de Álava, casi la mitad (45 %) son respondidos en euskera y el 25 % en formato bilingüe. El 31 % de los escritos presentados en euskera por la ciudadanía son respondidos en castellano.

Puntos fuertes

- El nivel de euskera del personal empleado en puestos de atención al público es mejor y existe la posibilidad de fomentar el uso del euskera en las relaciones con la ciudadanía, especialmente al dirigirse a la ciudadanía (el saludo inicial) y al responder a las demandas hechas en euskera. El 45 % del personal empleado de la DFA es capaz de hablar en euskera con la ciudadanía.
- Hasta ahora se han trabajado en estos tres cometidos:
 - Recabar y analizar datos para ver qué idioma usa la ciudadanía en sus peticiones y cómo se le responde.
 - Hacer un seguimiento de las quejas lingüísticas (Elebide, Behatokia...) y establecer acciones correctoras.
 - Realizar acciones para fomentar el uso del euskera entre la ciudadanía (*Euskara zure aukera...*).

Aspectos a mejorar

- Mayor uso del euskera en las relaciones con la ciudadanía, cuando el personal empleado se dirige a la ciudadanía.
- Responder en euskera a todas las peticiones orales hechas en euskera por la ciudadanía.
- Garantizar el uso del euskera en los escritos que se envían por primera vez a la ciudadanía.
- Responder en euskera a todos los escritos presentados en euskera por la ciudadanía.

7b2| **Ámbito [2.2]: LENGUA DE TRABAJO**

Tabla 21. **Ámbito [2.2]: LENGUA DE TRABAJO**

Ámbito KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Ámbito [2.2]: LENGUA DE TRABAJO	22,4	29,7	490,0

Fuentes: *personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023*

7b2.1| **Área [2.2.1]: RELACIONES INTERNAS**

Tabla 22. **Ámbito [2.2.1]: RELACIONES INTERNAS**

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 2.2.1.: RELACIONES INTERNAS	17,9	22,0	147,0
Indicador [2.2.1.32]: Las reuniones de trabajo se realizan en euskera	9,0	12,0	42,0
Indicador [2.2.1.33]: La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	15,6	20,0	52,5
Indicador [2.2.1.34]: La relación no formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	14,6	20,0	
Indicador [2.2.1.35]: Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera	25,1	30,0	42,0
Indicador [2.2.1.38]: El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera	35,9	40,0	10,5

Fuentes: *personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023.*

Situación actual

- En las relaciones internas, el uso del euskera a nivel oral es menor que a nivel escrito.

Puntos fuertes

- Se han llevado a cabo la mayoría de las acciones previstas en el plan de gestión 2022 para reforzar el uso del euskera en las relaciones internas y, especialmente, en el paisaje lingüístico interno de la entidad foral. Dichas acciones son:
 - Realizar el seguimiento del estado lingüístico de los avisos esporádicos de los edificios y de las rotulaciones de las máquinas y adoptar medidas correctoras.
 - Para identificar el personal con conocimiento de euskera, poner el distintivo *eu* en los correos electrónicos y en la guía telefónica.
 - Asegurarse de que el contenido de la intranet está en euskera.
 - Analizar las necesidades de formación lingüística del personal empleado de determinadas unidades.
 - Buscar el compromiso del personal empleado que ha participado en las sesiones de ALET, para utilizar el euskera en las comunicaciones escritas entre compañeros y compañeras de trabajo.
 - Asegurarse de que los mensajes, las notificaciones y los documentos de gran difusión enviados al personal empleado también se envíen en euskera.
 - Dar pasos para llevar a cabo la iniciativa *Euskaraldia* e impulsar la participación del personal empleado de la entidad foral.

Aspectos a mejorar

- Fomentar el uso del euskera en las relaciones formales orales entre el personal empleado.
- Aumentar la oferta en euskara en las formaciones ofrecidas al personal empleado de la entidad foral.
- Aumentar el tipo de sesiones formativas lingüísticas para el desempeño de las funciones del puesto de trabajo en euskera.

7b2.2| Área [2.2.2]: RELACIONES EXTERNAS

Tabla 23. Área [2.2.2]: RELACIONES EXTERNAS

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 2.2.2.: RELACIONES EXTERNAS	30,4	38,5	98,0
Indicador [2.2.2.39]: La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera	24,8	35,0	29,4
Indicador [2.2.2.40]: Los documentos dirigidos a otras entidades del sector público se envían en euskera o en ambas lenguas oficiales	43,8	55,0	39,2
Indicador [2.2.2.41]: La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera	12,8	15,0	14,7
Indicador [2.2.2.42]: Los documentos dirigidos a empresas privadas se envían en euskera o en ambas lenguas oficiales	23,4	25,0	14,7

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- Mediante las encuestas hechas al personal empleado se ha podido saber qué lenguas oficiales usan en las relaciones orales con las entidades del sector público y en cuáles se envían los escritos a dichas entidades. Éstos son los datos:
 - En cuanto a las relaciones orales, el 24,8 % son en euskera.
 - El 56 % de los documentos se envían en castellano, el 37 % en ambas lenguas y el 7 % en euskera.
- Asimismo, se ha analizado qué lengua oficial usa el personal empleado en las relaciones orales y escritas con las empresas privadas (empresas proveedoras, entidades financieras, entidades colaboradoras...). Éstos son los datos:
 - El 12,8 % de las relaciones orales son en euskera.
 - El 77 % de los documentos se envían en castellano, el 18 % en ambas lenguas y el 6 % en euskera.

Puntos fuertes

- Los datos del uso del euskera, tanto en la comunicación oral como escrita, son mejores en las relaciones con otras entidades del sector público. Con la puesta en marcha de intervenciones específicas, existen claras oportunidades de aumentar el uso del euskera en dichas relaciones, es en las comunicaciones escritas donde, particularmente, se pueden conseguir más avances.

Aspectos a mejorar

- Garantizar en mayor medida el uso del euskera en los documentos que la DFA envía a las entidades públicas.
- Aumentar las relaciones a nivel oral de la DFA con las entidades públicas.
- Asegurarse de que las primeras comunicaciones escritas que se envían a las entidades del sector público sean bilingües.

7b2.3] Área [2.2.3]: FORMACIÓN

Tabla 24. Área [2.2.3]: FORMACIÓN

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área: FORMACIÓN	20,8	36,3	73,5
Indicador [2.2.3.43]: La entidad ofrece formación general en euskera al personal	29,0	35,0	25,7
Indicador [2.2.3.44]: El personal recibe formación general en euskera	12,7	20,0	33,1
Indicador [2.2.3.45]: La entidad ofrece formación lingüística al personal	25,0	75,0	14,7

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- El 50 % de la documentación utilizada en la gestión de las acciones formativas ofrecidas al personal empleado es bilingüe, el 30 % está en euskera y el 20 % en castellano. Además de la formación organizada por la entidad, también se ha tenido en cuenta la ofertada por una entidad externa (IVAP, Cámara de Comercio o UPV/EHU, entre otras).
- Idioma de las sesiones formativas: el 9 % del personal empleado se ha formado más en euskera o solo en euskera; el 6 % tanto en euskera como en castellano y el resto (85 %) solo o sobre todo en castellano.
- El dato de la oferta de formación en euskera realizada al personal empleado es de 29 % y el 12,7 % del personal la ha realizado en ese idioma.
- Formación lingüística: la entidad foral ofrece cursos de formación lingüística dirigidos al personal empleado que quiere utilizar el euskera en sus funciones laborales. La oferta se realiza de manera generalizada, independientemente de las necesidades de cada trabajador o trabajadora.

Puntos fuertes

- Son muchas las personas que participan en sesiones de formación lingüística (convocatoria ALET); en la convocatoria 2022-2023 fueron 103.
- Las valoraciones de las sesiones de formación lingüística son muy buenas, y es posible avanzar en el uso del euskera con el personal empleado que participa en ellas.
- Al personal empleado que ha acreditado el perfil lingüístico 3 y 4, se le ha ofrecido formación para la correcta utilización del traductor automático; han participado 85 personas y la valoración ha sido muy positiva.

Aspectos a mejorar

- Seguir con los programas para la formación lingüística del personal empleado y aumentar las iniciativas para dar el paso hacia el uso del euskera.
- Fomentar la oportunidad de realizar en euskera la formación general ofrecida al personal empleado de la DFA.
- Aumentar el tipo de sesiones formativas lingüísticas para el desempeño de las funciones del puesto de trabajo en euskera.

7b2.4| Área [2.2.4]: RECURSOS INFORMÁTICOS

Tabla 25. Área [2.2.4]: RECURSOS INFORMÁTICOS

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 2.2.4: RECURSOS INFORMÁTICOS	14,2	20,0	73,5
Indicador [2.2.4.47]: El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera	14,2	20,0	73,5

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- Al hacer la evaluación del VI periodo de planificación se ha medido lo siguiente: de las aplicaciones informáticas disponibles en euskera, cuántas son usadas en dicho idioma por el personal empleado. Los resultados han sido los siguientes: el 14,2 % del personal empleado las usa en euskera (tanto en euskera como en castellano, más en euskera y/o siempre en euskera); el 9 % más en castellano que en euskera, y el resto siempre en castellano.

Puntos fuertes

- El Servicio de Euskera ha llevado a cabo acciones para instalar las versiones en euskera de las aplicaciones informáticas y para hacer un mayor uso de las ya instaladas.

Aspectos a mejorar

- Fomentar la instalación y el uso de los recursos informáticos en euskera, especialmente en aquellos puestos de trabajo en los que exista capacidad para el desempeño de las funciones laborales en euskera.

7b2.5] Área [2.2.5]: LENGUA DE CREACIÓN

Tabla 26. Área [2.2.5]: LENGUA DE CREACIÓN

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
Área 2.2.5: LENGUA DE CREACIÓN	28,3	35,0	98,0
Indicador [2.2.5.48]: El personal crea los textos en euskera	28,3	35,0	98,0

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

Situación actual

- El 42 % del personal empleado tiene que crear documentos.
- Se ha preguntado al personal empleado sobre la lengua en la que crean los documentos que se difundirán en euskera o en ambas lenguas oficiales. El 58 % los crea en castellano, pero se hace cargo de la versión en euskera (los pasan por el traductor automático y repasan el texto en euskera). El 25 % del personal empleado los crea en castellano, sin hacerse cargo directamente de la versión en euskera (usan el traductor automático, pero no repasan el texto, o lo envían a traducir, o lo traduce un compañero o una compañera). El 12 % del personal empleado los crea sobre todo en euskera y el 5 % únicamente en euskera.

Puntos fuertes

- Se puede realizar un trabajo específico con el personal empleado que participa en las sesiones de formación lingüística, para que su lengua de creación sea el euskera.

Aspectos a mejorar

- Promover que el euskera sea la lengua de creación a nivel escrito, entre el personal que tenga la competencia lingüística adecuada y mayor necesidad y oportunidad de realizar su trabajo en euskera.

7c) Indicador general de la entidad foral

Tabla 27. TOTAL

Indicador KEMEN	Situación inicial (%)	Previsión (%)	Puntuación máxima alcanzable
TOTAL	32,9	47,8	1.000,0

Fuentes: personas interlocutoras DFA, 2023; Encuesta al personal - Siadeco, 2023

8| Estructuras organizativas

Para el desarrollo y la implementación del plan estratégico del VII periodo de planificación, se crearán las siguientes estructuras organizativas:

8a| Comisión de Coordinación del Plan Estratégico

Se creará la Comisión de Coordinación del Plan Estratégico. Esta comisión estará integrada por la Dirección de Función Pública, el personal político responsable de las otras direcciones, las jefaturas de servicio de las secretarías técnicas (en caso de no existir secretaría técnica, la persona responsable de la unidad que realice las funciones de aquella) y el Servicio de Euskera, y sus funciones serán definir las estrategias a seguir para la normalización del uso del euskera en la institución foral, así como la coordinación y seguimiento del plan estratégico y de los planes de gestión, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en el plan estratégico y buscar consensos para llevar a cabo las acciones de normalización planificadas en los planes de gestión. Dicha comisión supondrá el aumento del compromiso de los y las participantes.

Por lo tanto, el personal político responsable de las direcciones y las jefaturas de servicio de las secretarías técnicas (en caso de no existir secretaría técnica, la persona responsable de la unidad que realice las funciones de aquella) asumirán compromisos para la promoción del euskera, es decir, para cumplir los criterios lingüísticos de la DFA y hacer el seguimiento y la evaluación del plan de euskera, ya que el objetivo final es que las personas con responsabilidad política y técnica de la entidad foral dirijan y lideren progresivamente la gestión del uso de las lenguas oficiales en la DFA.

8b| Comisión de Euskera

La Comisión de Euskera está compuesta por la representación del personal empleado, la dirección de Función Pública y el Servicio de Euskera, y sus funciones son, por una parte, realizar el seguimiento del plan estratégico y de los planes de gestión y, por otra, hacer aportaciones para el cumplimiento de los criterios lingüísticos; así como, detectar y analizar los posibles obstáculos que impidan su cumplimiento y, en su caso, proponer medidas correctoras.

9| Recursos, comunicación y evaluación

9a| Recursos

Los recursos humanos y materiales son imprescindibles para ejecutar el Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera en la entidad foral.

En cuanto a los recursos humanos, el equipo de normalización del Servicio de Euskera colaborará con personal de los departamentos durante el periodo de planificación.

Los departamentos y las direcciones crearán y adaptarán las partidas necesarias para llevar a cabo las acciones recogidas en los planes de gestión.

El Servicio de Euskera dispondrá de los recursos económicos necesarios para el desarrollo de la euskaldunización, del programa ALET, traducciones etc. —para lo cual llevará a cabo las contrataciones oportunas—, además de los que disfruta mediante el convenio suscrito con el IVAP.

9b| Comunicación

Se realizará una labor de comunicación e información específica para que todas las personas que forman parte de la diputación conozcan el plan y se sientan partícipes en su ejecución.

En dicho proceso de comunicación resulta imprescindible la implicación de las personas con responsabilidad política y técnica, que facilitarán la labor de comunicar e informar sobre el plan y cumplirán y harán cumplir los criterios lingüísticos, ya que son la base del plan.

9c| Evaluación

Para el seguimiento y evaluación del plan se utilizará la aplicación SAREGIN, diseñada para tal fin por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

La evaluación se llevará a cabo al final del periodo de planificación (2027), de acuerdo con los indicadores definidos en el plan estratégico.

Se informará de dicha evaluación a la Comisión de Coordinación del Plan Estratégico y a la Comisión de Euskera.

Durante la vigencia del plan se efectuarán dos planes de gestión, que serán las herramientas para la planificación y organización de las acciones. Se valorarán las acciones especificadas y, en caso de que sea necesario, se adecuarán de cara al siguiente plan de gestión.

► Anexo:

Tabla unificada de indicadores KEMEN

Eje	Área	Cod.	Indicador	Cod.	Pregunta	Puntuación KEMEN		Correspondiente a la DFA		Situación inicial		Previsión		Diferencia		Notas
						Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Valor respuesta	Puntuación obtenida	%	Puntuación a alcanzar	%	Puntuación	
Eje 1. GESTIÓN						30,0	300,0	30,0	300,0	27,1	81,2	50,0	150,1	22,9	68,8	
Área 1.0.1.: GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA						20,0	60,0	20,0	60,0	55,0	33,0	65,0	39,0	10,0	6,0	
	1.0.1.1		La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión													
		E1	¿Existe en la organización un sistema estructurado de gestión del plan estratégico y de los planes de gestión? Y en caso afirmativo, ¿cómo es ese sistema?			40,0	24,0	40,0	24,0	25,0	6,0	50,0	12,1	25,0	6,0	
	1.0.1.2		Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos													
		E2	¿Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos?			60,0	36,0	60,0	36,0	75,0	27,0	75,0	27,0	0,0	0,0	
Área 1.0.2.: LIDERAZGO						25,0	75,0	25,0	75,0	4,2	3,1	33,3	25,0	29,2	21,9	
	1.0.2.4		Las personas con responsabilidad política y técnica participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión			35,0	26,3	50,0	37,5	8,3	3,1	41,7	15,6	33,3	12,5	
		E4.1.	¿Cuántas reuniones realiza la entidad a lo largo del año para la gestión de los planes estratégicos y de gestión?			11,7	8,8	16,7	12,5	0,0	0,0	50,0	6,3	50,0	6,3	
		E4.2.	¿Cuál ha sido el grado de asistencia de responsables políticos y técnicos a estas reuniones organizadas?			11,7	8,8	16,7	12,5	0,0	0,0	25,0	3,1	25,0	3,1	
		E4.3.	¿Hasta qué punto participan los responsables políticos y técnicos de la organización en todo el proceso, es decir, en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión?			11,7	8,8	16,7	12,5	25,0	3,1	50,0	6,3	25,0	3,1	

Eje	Área	Cod.	Indicador	Cod.	Pregunta	Puntuación KEMEN		Correspondiente a la DFA		Situación inicial		Previsión		Diferencia		Notas	
						Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Valor respuesta	Puntuación obtenida	%	Puntuación a alcanzar	%	Puntuación		
		1.0.2.5	Las personas con responsabilidad política y técnica muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión														
			E5		¿Con qué proactividad actúan los responsables políticos y técnicos de la organización para cumplir los objetivos de los planes estratégicos y de gestión?	35,0	26,3	50,0	37,5	0,0	0,0	25,0	9,4	25,0	9,4		
Área 1.0.3.: PERSONAL EMPLEADO						20,0	60,0	20,0	60,0	52,7	31,6	63,3	37,9	10,6	6,4		
		1.0.3.7	El personal es informado sobre el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos de la entidad y tiene claro cuáles deben cumplir en su trabajo			30,0	18,0	30,0	18,0	41,0	7,4	57,5	10,4	16,5	3,0		
			E7		¿Se informa al personal sobre los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos de la organización?	15,0	9,0	15,0	9,0	25,0	2,3	50,0	4,5	25,0	2,3		
			L1		¿Tienes claro cómo utilizar las dos lenguas oficiales en cada relación y actividad laboral, es decir, sabes cuáles son los criterios lingüísticos de tu puesto de trabajo?	15,0	9,0	15,0	9,0	56,9	5,1	65,0	5,9	8,1	0,7		
		1.0.3.8	El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes														
			L2		¿Cumple con los criterios lingüísticos correspondientes a tu puesto de trabajo?	40,0	24,0	40,0	24,0	67,1	16,1	75,0	18,0	7,9	1,9		
		1.0.3.9	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión														
			L3		¿En qué medida desempeñas las funciones lingüísticas acordadas por la entidad en el plan de gestión y correspondientes a tu actividad laboral?	20,0	12,0	20,0	12,0	57,6	6,9	65,0	7,8	7,4	0,9		
		1.0.3.10	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión														
			L4		¿Cuántas veces has participado en las actividades de promoción del uso del euskera organizadas por tu institución en los últimos doce meses (monográficos, talleres, seguimiento de planes, mintza saioak, <i>Euskaraldia</i> , metodología <i>Eusle</i> , formación lingüística, acciones emprendidas específicamente para llevar a cabo el propio plan...)?	10,0	6,0	10,0	6,0	20,1	1,2	30,0	1,8	10,0	0,6		
		1.0.3.11	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad														
			L5.1.		¿Cómo valoras el trabajo que está realizando tu institución para fomentar el uso del euskera?					33,5		43,0		9,5	0,0	No se pondera	
			L5.2.		¿Por qué?												

Eje	Área	Cod.	Indicador	Cod.	Pregunta	Puntuación KEMEN		Correspondiente a la DFA		Situación inicial		Previsión		Diferencia		Notas
						Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Valor respuesta	Puntuación obtenida	%	Puntuación a alcanzar	%	Puntuación	
	Área 1.0.4.: CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA									37,6		45,0		7,4		
	1.0.4.12		El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera oralmente													No se pondera
		L6	¿Cómo te ves para desempeñar las funciones de tu puesto en euskera, de forma oral?						43,9		50,0		6,1			
	1.0.4.13		El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera, por escrito													
		L7	¿Cómo te ves para desempeñar las funciones de tu puesto en euskera, por escrito?						38,9		45,0		6,1			
	1.0.4.14		Las personas con responsabilidad política son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera													
		E8	¿Cuántos de los máximos responsables políticos de la organización son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera?						30,0		40,0		10,0			
	Área 1.0.5.: COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA					15,0	45,0	15,0	45,0	25,0	11,3	65,3	29,4	40,3	18,1	
	1.0.5.15		La entidad comunica la estrategia de la organización para fomentar el uso del euskera a la ciudadanía y al resto de grupos de interés.													
		E9	¿Comunica la entidad a la ciudadanía y al resto de grupos de interés la estrategia que tiene en marcha para fomentar el uso del euskera?			70,0	31,5	70,0	31,5	25,0	7,9	75,0	23,6	50,0	15,7	
	1.0.5.16		La entidad participa en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias.			30,0	13,5	30,0	13,5	25,0	3,4	42,5	5,7	17,5	30,0	
		E10.1	¿Cuántas veces ha participado la entidad en las iniciativas organizadas en los últimos doce meses para el conocimiento de otras experiencias y buenas prácticas lingüísticas y el conocimiento en materia de normalización del euskera?			21,0	9,5	21,0	9,5	25,0	2,4	50,0	4,7	25,0	2,4	
		E10.2	¿Cuántas veces ha participado la entidad en los últimos doce meses en iniciativas para dar a conocer sus experiencias y buenas prácticas lingüísticas?			9,0	4,1	9,0	4,1	25,0	1,0	25,0	1,0	0,0	0,0	
	Área 1.0.6.: CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS					20,0	60,0	20,0	60,0	3,8	2,3	31,3	18,8	27,5	16,5	
	1.0.6.17		Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos													
		E11	¿Cuántos contratos incorporan cláusulas lingüísticas?			15,0	9,0	15,0	9,0	25,0	2,3	50,0	4,5	25,0	2,3	
	1.0.6.18		Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios													
		E12	¿Cuántas subvenciones y convenios incluyen cláusulas lingüísticas?			10,0	6,0	10,0	6,0	0,0	0,0	50,0	3,0	50,0	3,0	
	1.0.6.19		Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos													
		E13	¿Se hace un seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas recogidas en los contratos?			45,0	27,0	45,0	27,0	0,0	0,0	25,0	6,8	25,0	6,8	
	1.0.6.20		Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios													
		E14	¿Se hace un seguimiento sistemático de las cláusulas lingüísticas recogidas en las subvenciones y convenios?			30,0	18,0	30,0	18,0	0,0	0,0	25,0	4,5	25,0	4,5	

Eje	Área	Cod.	Indicador	Cod.	Pregunta	Puntuación KEMEN		Correspondiente a la DFA		Situación inicial		Previsión		Diferencia		Notas
						Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Valor respuesta	Puntuación obtenida	%	Puntuación a alcanzar	%	Puntuación	
Eje 2. USO						70,0	700,0	70,0	700,0	35,4	247,7	46,9	328,0	11,5	80,3	
ÁMBITO 2.1.: LENGUA DE SERVICIO (30% del uso)						30,0	210,0	30,0	210,0	65,8	138,1	86,8	182,3	21,0	44,2	
Área 2.1.1.: IMAGEN						20,0	42,0	20,0	42,0	91,0	38,2	94,0	39,5	3,0	1,3	
	2.1.1.21	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera				20,0										
		E15.1	¿En qué lengua oficial existe rotulación fija?			8,0		20,0	8,4	100,0	8,4	100,0	8,4	0,0	0,0	
		E15.2	¿En qué lenguas oficiales están los rótulos temporales y audiovisuales?			12,0				No se ha incluido en el cuestionario						No se ha incluido en el cuestionario
	2.1.1.22	Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera				20,0										
		E16.1.	¿Cuál es la presencia de cada lengua oficial en las publicaciones de la institución?			12,0				Ns/Nc						DFA no concreta respuesta
		E16.2.	¿Cuál es la presencia de cada lengua oficial en los anuncios y publicidad difundidos por la institución?			8,0		20,0	8,4	100,0	8,4	100,0	8,4	0,0	0,0	
	2.1.1.23	La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales														
		E17	¿Qué parte de la información se ha dado en euskera y qué parte en castellano en las comparecencias de la entidad (presentaciones, ruedas de prensa...)?			30,0		30,0	12,6	70,0	8,8	80,0	10,1	10,0	1,3	
	2.1.1.24	La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera				30,0		30,0	12,6	100,0	12,6	100,0	12,6	0,0	0,0	
		E18.1.	¿En qué lenguas oficiales se publican las noticias de la web?			18,0		9,0	3,8	100,0	3,8	100,0	3,8	0,0	0,0	
		E18.2	¿En qué lenguas oficiales se encuentran los modelos de documentos a disposición de la ciudadanía en la web?					9,0	3,8	100,0	3,8	100,0	3,8	0,0	0,0	
		E18.3	¿En qué lenguas oficiales se encuentran los trámites que los ciudadanos pueden realizar a través de la web?			12,0		6,0	2,5	100,0	2,5	100,0	2,5	0,0	0,0	
		E18.4	¿En qué lenguas oficiales están los contenidos que se publican en la red social de mayor difusión?					6,0	2,5	100,0	2,5	100,0	2,5	0,0	0,0	

Eje	Área	Cod.	Indicador	Cod.	Pregunta	Puntuación KEMEN		Correspondiente a la DFA		Situación inicial		Previsión		Diferencia		Notas
						Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Valor respuesta	Puntuación obtenida	%	Puntuación a alcanzar	%	Puntuación	
Área 2.1.2.: RELACIONES CON LA CIUDADANÍA						80,0	168,0	80,0	168,0	59,4	99,9	85,0	142,8	25,6	42,9	
	2.1.2.25		En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida			20,0										
			L8		¿En qué lenguas oficiales hablas a la ciudadanía hasta que explicita qué lengua quiere utilizar?	20,0		20,0	33,6	34,7	11,7	50,0	16,8	15,3	5,1	
	2.1.2.26		En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite													
			L9.1		¿En qué lengua oficial prestas servicio, cuando la ciudadanía te habla en euskera?	25,0		25,0	42,0	68,1	28,6	100,0	42,0	31,9	13,4	
			L9.2		¿Qué haces si no eres capaz de atender a la ciudadanía en euskera?	Las respuestas no se ponderan ni se trasladan al sistema de indicadores										
	2.1.2.27		Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera			20,0		20,0	33,6	71,4	24,0	75,0	25,2	3,7	1,2	
			E19.1		¿Cuál ha sido la principal lengua oficial en los últimos cinco actos organizados por la institución para la ciudadanía?	10,0		10,0	16,8	90,0	15,1	90,0	15,1	0,0	0,0	
			E19.2		¿Cuál ha sido la principal lengua oficial en los últimos cinco cursos organizados por la institución?	10,0		10,0	16,8	52,7	8,9	60,0	10,1	7,3	1,2	
	2.1.2.28		Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían en euskera o en ambas lenguas oficiales													
			E20		¿En qué lenguas oficiales existen las comunicaciones escritas a la ciudadanía?	15,0		15,0	25,2	49,0	12,3	100,0	25,2	51,0	12,9	
	2.1.2.29		A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera													
			E21		¿En qué lengua oficial se responde a los documentos presentados por la ciudadanía en euskera?	20,0		20,0	33,6	69,3	23,3	100,0	33,6	30,7	10,3	

Eje	Área	Cod.	Indicador	Cod.	Pregunta	Puntuación KEMEN		Correspondiente a la DFA		Situación inicial		Previsión		Diferencia		Notas	
						Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Valor respuesta	Puntuación obtenida	%	Puntuación a alcanzar	%	Puntuación		
ÁMBITO 2.2.: LENGUA DE TRABAJO (70% del uso)						70,0	490,0	70,0	490,0	22,4	109,6	29,7	145,7	7,4	36,1		
Área 2.2.1.: RELACIONES INTERNAS						30,0	147,0	30,0	147,0	17,9	26,3	22,0	32,3	4,1	6,1		
	2.2.1.32	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera				20,0											
			E23		¿En qué lenguas oficiales se realizan las reuniones en tu organización?	10,0				No se ha incluido en el cuestionario						No se ha incluido en el cuestionario	
			L12		¿En qué lengua oficial realizáis reuniones de trabajo intrainstitucionales?	10,0		28,6	42,0	9,0	3,8	12,0	5,0	3,0	1,3		
	2.2.1.33	La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera															
			L13		¿En qué lengua oficial te relacionas verbalmente con tus compañeros/as de trabajo?	25,0		35,7	52,5	15,6	8,2	20,0	10,5	4,4	2,3		
	2.2.1.34	La relación no formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera															
			L14		¿En qué lenguas oficiales te relacionas verbalmente con los compañeros/as de trabajo (en los descansos, etc.)?	No se pondera				14,6		20,0		5,4			
	2.2.1.35	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera															
			L15		¿En qué lengua oficial (creadas por ti o por otra persona) están redactados los escritos internos de la organización (instrucciones, boletines, actas, convocatorias, informes, circulares internas, correos electrónicos, notificaciones, documentación de Recursos Humanos...)?	20,0		28,6	42,0	25,1	10,6	30,0	12,6	4,9	2,0		
	2.2.1.38	El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera				5,0											
			L16		¿En qué lengua oficial están los rótulos y carteles relacionados con el trabajo de la organización (etiquetas de carpetas, archivos, ficheros, pequeña rotulación interna, archivos de ordenadores, copiadoras, cafetera...)?	5,0		7,1	10,5	35,9	3,8	40,0	4,2	4,1	0,4		

Eje	Área	Cod.	Indicador	Cod.	Pregunta	Puntuación KEMEN		Correspondiente a la DFA		Situación inicial		Previsión		Diferencia		Notas
						Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Valor respuesta	Puntuación obtenida	%	Puntuación a alcanzar	%	Puntuación	
Área 2.2.2.: RELACIONES EXTERNAS						20,0	98,0	20,0	98,0	30,4	29,8	38,5	37,7	8,1	7,9	
	2.2.2.39	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera														
		L17	¿Qué lengua oficial utilizas habitualmente en tus relaciones orales con otras entidades del sector público?			30,0		30,0	29,4	24,8	7,3	35,0	10,3	10,2	3,0	
	2.2.2.40	Los documentos dirigidos a otras entidades del sector público se envían en euskera o en ambas lenguas oficiales														
		E26	¿En qué lenguas oficiales están los documentos enviados a otras entidades del sector público en el último año?			40,0		40,0	39,2	43,8	17,2	55,0	21,6	11,2	4,4	Respuesta del personal
	2.2.2.41	La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera														
		L18	¿En qué lengua oficial hablas con las empresas con las que te relacionas (proveedores, entidades financieras, entidades colaboradoras...)?			15,0		15,0	14,7	12,8	1,9	15,0	2,2	2,2	0,3	
	2.2.2.42	Los documentos dirigidos a empresas privadas se envían en euskera o en ambas lenguas oficiales														
		E27	¿En qué lengua oficial están los documentos remitidos en el último año a las empresas con las que se relaciona la entidad (proveedores, entidades financieras, entidades colaboradoras...)?			15,0		15,0	14,7	23,4	3,4	25,0	3,7	1,6	0,2	Respuesta del personal
Área 2.2.3.: FORMACIÓN						15,0	73,5	15,0	73,5	20,8	15,3	36,3	26,6	15,4	11,3	
	2.2.3.43	La entidad ofrece formación general en euskera al personal														
		E28	De la formación general anual ofrecida por la entidad, ¿cuánta es en euskera?			35,0		35,0	25,7	29,0	7,5	35,0	9,0	6,0	1,5	
	2.2.3.44	El personal recibe formación general en euskera														
		L19	¿En qué lenguas oficiales has recibido formación general en el último año?			45,0		45,0	33,1	12,7	4,2	20,0	6,6	7,4	2,4	
	2.2.3.45	La entidad ofrece formación lingüística al personal														
		E29	¿Se ofrece a los trabajadores formación lingüística que les ayude a realizar las tareas de su puesto de trabajo en euskera?			20,0		20,0	14,7	25,0	3,7	75,0	11,0	50,0	7,4	
Área 2.2.4.: RECURSOS INFORMÁTICOS						15,0	73,5	15,0	73,5	14,2	10,4	20,0	14,7	5,8	4,3	
	2.2.4.47	El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera														
		L21	¿En qué lengua oficial utilizas los recursos informáticos que puedes utilizar en euskera?			50,0		100,0	73,5	14,2	10,4	20,0	14,7	5,8	4,3	

Eje	Área	Cod.	Indicador	Cod.	Pregunta	Puntuación KEMEN		Correspondiente a la DFA		Situación inicial		Previsión		Diferencia		Notas	
						Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Ponderación (%)	Puntuación máxima alcanzable	Valor respuesta	Puntuación obtenida	%	Puntuación a alcanzar	%	Puntuación		
Área 2.2.5.: LENGUA DE CREACIÓN						20,0	98,0	20,0	98,0	28,3	27,8	35,0	34,3	6,7	6,5		
	2.2.5.48		El personal crea los textos en euskera														
				L22	¿Cómo creas los escritos (documentos, impresos, correos electrónicos, cartas, oficios, convocatorias de reuniones, actas...) que debes difundir en euskera o en ambas lenguas?	20,0	98,0	100,0	98,0	28,3	27,8	35,0	34,3	6,7	6,5		
TOTAL						100,0	1000			32,9	328,9	47,8	478,0	14,9	149,2		