

Osakidetza II. Euskara Plana Gipuzkoa Eskualdean abian jarri eta gauzatzeko programa

Programa para la puesta en marcha y la materialización en la Comarca Gipuzkoa del II Plan de Euskera de Osakidetza.

198/2014 Ebazpena, apirilaren 11koa, Gipuzkoa Eskualdeko Zuzendari Gerentearena, Zerbitzu Erakunde honetako 2013-2019 aldirako Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzen duena.

Resolución 198/2014, de 11 de abril, de la Directora Gerente de la Comarca Gipuzkoa, por la que se aprueba el Programa de Normalización del Uso del Euskera de esta Organización de Servicios para el periodo 2013-2019.

198/2014 Ebazpena, apirilaren 11koa, Gipuzkoa Eskualdeko Zuzendari Gerentearena, Zerbitzu Erakunde honetako 2013-2019 aldirako Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzen duena.

Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan Euskararen Erabilera Normalizatzeko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuak finkatzen ditu Ente Publikoaren Euskara Plana arautuko duten oinarriak.

Dekretua horren 3. artikulua ezarritakoa betez, lehenengo plangintzaldia amaitu eta helburuen betetze-mailaren ebaluazioa eginda, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko Administrazio Kontseiluak 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartu zuen, 2013ko abenduaren 3ko Erabakiaren bidez. Plan honek lehen plangintzaldian lortutakoa sendotzeko eta beharrezko ikusten diren egokitzapenak egiteko, eta era berean, prozesua helburu berriak lortzera bideratzeko balio behar du, Osakidetza euskararen erabileraren normalizazio osoa ahalbidetuko dutenak.

Erabaki horrek bigarren atalean ezartzen duenez, Zerbitzu Erakundeetako zuzendaritzek eurei dagozkien Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak edo Proiektuak onartu beharko dituzte, Plan Orokor horren zehaztapen gisa.

Erabakiak, bestalde, gogorarazten du Osakidetza-Ente Publikoaren Euskara Planaren helburu nagusia dela, herritarren hizkuntza-eskubideak babesteko aurrerapausoak emateaz gain, pazientearekiko komunikazioaren kalitatea eta enpatia hobetzea, giltzarri baitira zerbitzu asistentziala ahalik eta onena izan dadin. Hori dela eta, erakunde honetako Euskara Planak herritarrari eskaintzen zaizkion zerbitzuak hobetzen lagundu behar du.

Planak Osakidetzako zerbitzu erakundeetako berariazko programen ezarpena aurreikusten du. Programa horien egitura, edukia eta onarpen modua Osakidetzako Zuzendari Nagusiaren urtarilaren 10eko 2/2014 Jarraibideek ezartzen dute.

Aurrekoa betez eta, alde batetik, Euskadiko Antolamendu Sanitarioari buruzkoa den ekainaren 26ko 8/1997 Legeak eta, beste alde batetik, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuaren Estatutu Sozialak ezartzen dituen azaroaren 11ko 255/1997 Dekretuak emandako eskumenen arabera,

Ebatzi dut

Lehenengoa.- Osakidetza Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana onartzea eta konpromisoa bere gain hartzea II. Plan honetan jasotako irizpide eta neurri guztiak, bere jardueraren barruan, eta dagokion izaera asistentziala eta ingurune soziolinguistikoa aintzat hartuta, aplikatzeko eta garatzeko. Horretarako, beharrezko jarduerak egingo dira euskara plana garatzeko, ezartzeko, burutzeko eta ebaluatzeko.

Horrekin batera, onartutako eranskinetan jasotako neurrien exekuzio-prozesuaren koordinazioa eta jarraipena egingo da.

Bigarrena.- Gipuzkoa Eskualdeko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzea, Osakidetzaren 2013-2019 aldiko 2. Euskara Plana martxan jarri eta gauzatzeko, aipaturiko Programaren eranskinetan jasotakoaren arabera.

Hirugarrena.- Plana Gipuzkoa Eskualdeko iragarki-tauletan eta web-orrialdeetan argitaratzeko agintzea.

Azken xedapena

Zerbitzu-erakundeko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzen duen Gipuzkoa Eskualdeko zuzendari kudeatzailearen ebazpen honen aurka, gora jotzeko errekurtsoa jarri ahal izango zaio Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko Administrazio Kontseiluari, hilabeteko epean, ebazpen hau zerbitzu erakundeko iragarki-tauletan eta web-orrialdeetan argitaratu eta biharamunetik aurrera, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 114. eta hurrengo artikuluek ezarritakoarekin bat etorritz.

 **Osakidetza**
[Signature]
GIPUZKOA ESKUALDEA
COMARCA GIPUZKOA
GERENTZIAKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN GERENCIA

María Luisa Merino Hernández
Gipuzkoa Eskualdeko Zuzendari Gerentea
Directora Gerente Comarca Gipuzkoa

Donostian, 2014ko apirilaren 14an

Resolución 198/2014, de 11 de abril, de la Directora Gerente de la Comarca Gipuzkoa, por la que se aprueba el Programa de Normalización del Uso del Euskera de esta Organización de Servicios para el periodo 2013-2019.

El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza-Servicio vasco de salud establece las bases que han de regular el Plan de Euskera del Ente Público.

En aplicación de lo previsto en el artículo 3 de dicho Decreto, una vez finalizado el primer período de planificación y realizada la evaluación de cumplimiento de objetivos, el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio vasco de salud aprobó, mediante Acuerdo del 3 de diciembre de 2013, el 2º Plan de Normalización del Uso del Euskera para el período 2013-2019. Plan que ha de servir para consolidar los logros alcanzados en el primer periodo de planificación y realizar las adecuaciones que se estimen necesarias y, a su vez, impulsar el proceso hacia nuevos objetivos, que permitan avanzar hacia la completa normalización del uso del euskera en Osakidetza.

Dicho Acuerdo establece en su apartado segundo que las Direcciones de las Organizaciones de Servicios aprobarán sus respectivos Planes o Proyectos de Normalización del Uso del Euskera, como concreción del mencionado Plan de Euskera general.

El Acuerdo subraya la importancia de tener presente que el Plan de Euskera del Ente Público tiene por objetivo general, además del necesario avance en la protección de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, mejorar la calidad de la comunicación y la empatía con el paciente, como elementos claves de la óptima prestación asistencial. Por ello, el Plan de Euskera de esta Organización de Servicios ha de contribuir a la mejora de los servicios prestados al ciudadano.

El Plan prevé su aplicación a través de programas específicos de las organizaciones de servicios de Osakidetza, cuya estructura, contenido y modo de aprobación establece la Instrucción 2/2014, de 10 de enero, del Director General de Osakidetza.

En su virtud, y de conformidad con las atribuciones competenciales recogidas en la Ley 8/1997 de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi y en el Decreto 255/1997, de 11 de noviembre, por el que se establecen los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud,

Resuelvo

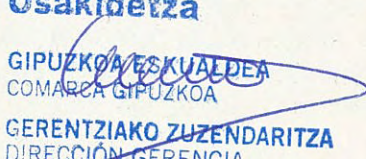
Primero.- Aceptar el 2º Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza y asumir el compromiso de adoptar, aplicar y desarrollar, dentro del ámbito de actuación de la Comarca Gipuzkoa y conforme al carácter asistencial y al entorno sociolingüístico de la misma, todos los criterios y medidas de normalización del uso del euskera recogidos en el mismo, realizando para ello las actuaciones oportunas para su desarrollo, implantación, ejecución y evaluación.

Segundo.- Aprobar el Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Comarca Gipuzkoa, para la puesta en marcha y materialización del 2º Plan de Euskera de Osakidetza para el período 2013-2019, según lo contenido en los anexos de dicho Programa.

Tercero.- Ordenar la publicación del Plan en los tablones de anuncios y en las páginas web de la Comarca Gipuzkoa.

Disposición final

Contra la presente Resolución de la Directora Gerente de la Comarca Gipuzkoa, por la que se aprueba el Programa de Normalización del Uso del Euskera para el período 2013-2019, podrá interponerse recurso de alzada ante el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio vasco de salud, en el plazo de un mes a partir del día siguiente a su publicación en los tablones de anuncios y en las páginas web de la Organización de Servicios, de conformidad con el artículo 114 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

 **Osakidetza**
GIPUZKOA ESKUALDEA
COMARCA GIPUZKOA

GERENTZIAKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN GERENCIA

María Luisa Merino Hernández
Gipuzkoa Eskualdeko Zuzendari Gerentea
Directora Gerente Comarca Gipuzkoa

Donostia/San Sebastián, a 14 de abril de 2014

I ERANSKINA / ANEXO I**Gipuzkoa Eskualdeko II. Euskara Planeko normalizazio neurriak
(2013 – 2019)****Medidas de Normalización del II Plan de Euskera de la Comarca Gipuzkoa**

OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANAREN I. ERANSKINA (2013-2019)

**GIPUZKOA ESKUALDEA ZERBITZU-ERAKUNDEAN OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANEKO NORMALIZAZIO NEURRIAK:
ERATZUKIZUNAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA**

Eranskin honetan jasotzen dira 2013ko abenduaren 3an Osakidetzako Administrazio Kontseiluak onartutako Euskara Plan Orokorrean jasotzen diren neurrien zehaztapen eta egokitzapenak, **Gipuzkoa Eskualdea** Zerbitzu-erakundearen ezaugarriei egokituta.

- (1) Kargua / arduraduna / unitatea (neurria ezarri, garatu eta jarraipena egiteko)
- (2) Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (neurriaren azalpen laburra, jardueren errenkada, komunikazioa, inplikaturako agenteak, aplikatzeko modua...)
- (3) Lortu beharreko helburuei eta lortzeko jarritako datai buruzko zehaztapenak
- (4) Neurrien jarraipena egiteari buruzko zehaztapenak: modua, maiztasuna, neurri zuzentzaileen ezarpena,...

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala		Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
1.1. Errotulazioa	1.1.1. Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornidurak	Irudi eta komunikazio protokolo bat egingo da: -errotulazio finkoa aztertu eta zuzentzeko: soilik gazteleraz dagoenean euskarazko testua gehitu, euskaraz eta gazteleraz dauden okerrak zuzendu, hizkuntzen kokapena eta tipografia akatsak zuzendu. Unitate Buruei komunikatuko zaie protokolo hau, beraien Unitateetan ezar dezaten. -arroparen azterketa eta identifikazioa. Unitate Buruei eta hornitzaileei komunikatuko zaie beraien Unitateetan ezartzeko.	Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa %100ean berrikusi eta zuzendua 2014an	Zuzendaritza taldeak lauhilabetero Unitate guztietan egiten duen azterketaren baitan. Unitate guztietan urtero egiten den barne auditorian txertatuko da.
	1.1.2. Kanpoko eta barruko errotulazio aldakorra	Pertsonaleko zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	Irudi eta komunikazio protokolo bat egingo da: - errotulu aldakorrak bi hizkuntza ofizialetan idazteko irizpideak ezarriko dira. - protokolo hau Unitate Buruei jakinaraziko zaie, beraien Unitatean zabal dezaten. Intranetean atal ba sortuko da langile guztiek eskura izan dezaten, bai protokoloa, baita asko erabiltzen diren errotulu aldakorren ereduak.	Kanpo eta barruko errotulazio aldakorra %100ean elebiduna 2014an	Unitate guztietan urtero egiten den barne auditorian txertatuko da.
	1.1.3. Kontrataturako enpresen errotulu eta panelak	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornidurak	Kontratazio baldintza pleguetan hizkuntza irizpideak bete daitezen klausulak gehituko dira.	Neurri hau betetzen da dagoeneko	Kontratazio espediente bakoitzaren baldintza pleguetan.
1.2. Kartelak		Gerentzia Zuzendaritza	Unitate Buruak	Gerentzia Zuzendaritzak onartzen du Osasun Zentroetan jar daitekeen errotulazioa, irudi eta komunikazio protokoloa betez.	Neurri hau betetzen da dagoeneko	Etengabea, Gerentzia Zuzendaritzaren baimena behar baita horiek ezartzeko
1.3. Papeleria		Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornidurak	Euskara Planaren eta Osakidetzaaren Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburua aurkeztuko zaio kontratazio arduradunari, lanerako beharrezko jarraibideekin.	Neurri hau betetzen da dagoeneko	Kontratazio espediente bakoitzaren baldintza pleguetan.

1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak	Gerentzia Zuzendaritza	Komunikazioa	2015ean Erakunde Sanitario Integratu (ESI) berri baten sorrerarekin aztertuko da intranet/extranet berri bat egitea.	ESI 2015	ESI 2015
1.5. Aldizkariak eta buletinak	Zuzendaritza Medikoa	Farmazia	Gipuzkoa Eskualdearen paperezko argitalpen bakarra FARMANOTAS izeneko boletina da. 2015ean ESI berriaren sorrerarekin aztertuko da elebitan egitea.	ESI 2015	ESI 2015
1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak	Gerentzia Zuzendaritza	Komunikazioa	Eskualdeko Komunikazio Plana.	Neurri hau betetzen da dagoeneko	Etengabea, iragarki edo komunikazio bakoitza egitean
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak,...	Gerentzia Zuzendaritza	Komunikazioa	Ekitaldi publikoetan, jardunaldietan... euskararen presentzia bermatzeko modua zehaztuko duen protokolo bat egingo da. Gisa honetako ekitaldietan arduraren bat duten Eskualdeko langileen artean banatuko da protokolo hau.	2014	Etengabea, intzidentzia eta erreklamazioen jarraipenaren bidez.
1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egiterakoan	Gerentzia Zuzendaritza Pertsonal Zuzendaritza	Unitate Buruak Euskara Zerbitzua	Egungo protokoloa berrikusi eta 2. Euskara Planera egokitu. Protokoloa eta <i>Harrera euskaraz</i> gida Eskualdeko intraneteen argitaratuko dira eta Eskualdeko langile guztien artean banatuko da.	Neurri hau dagoeneko betetzen da 2014an berrikuspena	Unitate buruek eguneroko jarraipena egingo dute, eta Unitate guztietan Euskara Plana eta protokoloei buruzko saio bat egingo da. Intzidentzia eta erreklamazio kopurua.
1.9. Megafonia eta erantzungailuak	Gerentzia Zuzendaritza	Hornidurak	Megafonia eta erantzungailu automatikoen berrikuspen eta egokitzapena.	Neurri hau dagoeneko betetzen da 2014an berrikuspena	Etengabea, intzidentzia eta erreklamazioen bidezko jarraipena.

2. KAPITULUA: HARREMANAK

Atala		Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak	2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Gerentzia Zuzendaritza	Zuzendaritza taldea Unitate Buruak eta arduradunak	Egungo protokoloa berrikusi ondoren, Eskualdeko intranetean argitaratuko da eta langile guztiei banatuko zaie.	Neurri hau dagoeneko betetzen da 2014an berrikuspena	Unitate guztietan jarraipena egingo dute Unitate Buruek. Intzidentzia eta erreklamazio kopurua.
	2.1.2. Idatzizko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak					
	2.1.3. Komunikazio telematikoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak					
	2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen berri ematea, aplikazioa eta jarraipena					
2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza		Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	Euskaraz bai sano! Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio proiektu korporatiboa sendotzea. Arreta euskaraz emateko gai diren profesional eta zerbitzuen azterketa, eta ondorioz neurriak hartzea, 2015ean aztertuko da ESI berriaren osaketarekin.	<i>Euskaraz bai sano!</i> proiektua sendotu 2014an 2015ean ESIan egin beharreko azterketa	<i>Euskaraz bai sano!</i> proiektuaren jarraipena Unitate guztietan urtero egiten den barne-auditorian.
		Gerentzia Zuzendaritza	Unitate Buruak BAEAT	BAEtan ezartzeko protokolo bat egingo da, profesional euskalduna hautatzeko aukera eskaintzeari buruz Unitate Buruek kupo ezberdinetako OTlen banaketa aztertuko dute, eta ahal den heinean profesional elebidunen kupoak irekita egon daitezen neurriak hartuko dira.	Kupoen berrikuspena eta protokoloa 2014an Gaur egun Osasun Zentro guztietan dago profesional euskaldunen eskaera erregistro bat	Zentro bakoitzean profesional euskaldunen eskaera erregistroa. Erreklamazioen zenbatekoa.
2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan		Gerentzia Zuzendaritza	Unitate Buruak BAEAT	BAEtan ezarriko den protokoloaren baitan sartuko da lehentasuneko hizkuntza aukeraren erregistroa egiteko modua.	Osakidetzak Euskara Plana onartzetik sei hilabetera egitekoa duen bezeroen alta eta aldaketak jasotzeko prozedura berritzen duenean, bezeroen lehentasuneko hizkuntza jasotzen hastea.	Erreklamazioen zenbatekoa eta Osabiden erregistratutako datuen erabilpena, azken hau posible balitz.

2.6. Enpresa hornitzaile, finantza- erakunde, administrazio, organo kolegiatuekiko,... harremanak	Gerentzia Zuzendaritza	Zuzendaritza Taldea	Hizkuntza irizpide orokorren protokoloaren ezarpena.	Neurri hau dagoeneko betetzen da	Erreklamazio kopurua.
2.7. Kontratatutako zerbitzu eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornidurak	Kontratazio baldintzen pleguetan hizkuntza irizpideak betetzeari buruzko klausulak sartuko dira.	Neurri hau dagoeneko betetzen da	Kontratazio espediente bakoitzaren baldintza pleguetan.

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

Atala		Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia		Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornidurak	Segurtasun, lan-osasun, ingurumen errotulazioa, eta makina eta ekipamenduen inskripzio eta mezuei dagokienean irudi eta errotulazio protokoloaren ezarpena.	Irudi eta errotulazio protokoloaren irizpideak jarraituz, 2014an %100ean berrikusi eta zuzenduko da Eskualdeko lan ingurunean hizkuntza paisaia	Unitate guztietan zuzendaritza taldeak lauhilabetero egiten duen Zuzendaritzaren azterketan. Unitate guztietan urtero egiten den barne-auditoria.
3.2.- Giza baliabideak	3.2.1. Langileekiko harremanak	Gerentzia Zuzendaritza	Zuzendaritza Taldea	Hizkuntza irizpide orokorren protokoloa ezartzea.	Dagoeneko betetzen da neurri hau	Profesionalen gogobetetze-inkestak
	3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua Unitate Buruak	Intranet bidez, posta elektronikoz eta Osasun Zentroetan langileei harrera-egitean jakinaraziko zaie langile guztiei Enpleguaren Atariko datu pertsonaletan euren lehentasunezko hizkuntza aukera dezaketela.	2014	Berri baten argitalpena Intraneten. Posta elektronikoko bidalketa masiboa. Osasun Zentroko langileei harrera erregistroa.
	3.2.3. Langile eta egoiliar berrien harrera	Pertsonaleko Zuzendaritza	Zuzendaritza taldea	Eskualdeko harrera eskuliburua berrikusi eta egokituko da, erabiltzaileen hizkuntza eskubideen inguruko informazioa eta harrera euskaraz egiteko irizpideak bertan jasoko direlarik.	2014	Osasun Zentroan harrerari buruz gogobetetze-inkesta
3.3. Prestakuntza	3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Prestakuntza arduraduna	Eskualdeko Prestakuntza Planean 2013an euskaraz eskaini ziren ikastaroekiko eskaintza handituko da.	Dagoeneko betetzen da neurri hau	Urtero euskaraz eskainitako ikastaroen zenbatekoa eta jasotako prestakuntzaren gogobetetze eta erabilgarritasun inkestak.
	3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk		Euskara Zerbitzua			

3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza		Pertsonaleko Zuzendaritza	Prestakuntza arduraduna Euskara Zerbitzua	Bi urteko Trebakuntza tekniko-linguistiko programa bat egin, garatu eta ebaluatuko da.	2014	2014an eskainitako ikastaroen zenbatekoa eta jasotako prestakuntzaren gogobetetze eta erabilgarritasun inkestak.
3.5. Baliabide informatikoak		Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	Intranet eta posta elektronikoz langile guztiei gogoraziko zaie ofimatikako programak erabiltzeko aukera, eta horrekin batera, euskaraz lan egiteko lagungarri diren tresna informatikoen berri ere emango zaie.	Neurri hau aurrez eginda dago, baina 2014an gogorazpena egingo da	Aplikazio hauek instalatu eta erabiltzen dituzten langile kopurua
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.6.1. Lan-hizkuntza	Gerentzia Zuzendaritza	Zuzendaritza taldea	Lan-hizkuntza euskara izan dezaketen unitateen azterketa (batez ere 1 lehentasuneko unitateetan), eta horretarako protokolo bat ezartzea unitate bakoitzaren programa bereziak egitean eta 2015ean ESlaren sorrerarekin aztertuko da.	ESI 2015	ESI 2015
	3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan		Unitate Buruak Osasun Zentroetako arduradunak	Laneko bilera, lantalde, batzorde... bileretan euskararen presentzia bermatzeko protokolo bat egitea. Protokolo hau horrelakoetan ardurak dituzten Eskualdeko langileei banatuko zaie, hauek euren lantaldeei azaltzeko.	2014tik aurrera	Laneko bileretan, lantaldeetan... akteetan bi hitzkun ofizialeko erabileren idazpena.
	3.6.3. Langileen arteko komunikazioan euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua Unitate Buruak	Langileen arteko harreman informalean hizkuntza ohitura aldatzeko jardura eta proiektuak martxan jartzea (Mintzalagun, kafea euskaraz...).	2014tik aurrera	Proiektuko parte-hartzaileen gogobetetzea.
				- Proiektu pilotu gisa, Osasun Zentro batean 2 astean behin ordubetez euskaraz aritzeko talde bat sortuko da. Gerora beste zentro batzuetara zabaltzea aurreikusten da. - Osasun Zentroetan, zentro bereko langileen artean, astean behin eguneko atsedena elkarrekin euskaraz egiteko proposamena, interesa duten langileen artean.		Urtero Osasun Zentro parte-hartzaileen zenbatekoa. Urtero bikoteen zenbatekoa.
			Pertsonaleko Zuzendaritza	Sindikatuarekin konpromiso akordio bat egiteko proposamena, euren agiri, komunikazio eta ekitaldietan Euskara Planean ezarritako elebitasun irizpideak bete ditzaten.	2014	Euskara Plana Garatzeko Batzordean bere lehenengo bileran proposamena egingo da.

3.7. Estrategia eta kudeaketa	Gerentzia Zuzendaritza Zuzendaritza	Zuzendaritza taldea	Estrategia eta kudeaketa orokorrari loturiko dokumentu nagusiak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira: plan estrategikoa, kudeaketa plana... Ekonomia eta Finantza kudeaketako eta kalitateko langileek dokumentazioa bi hizkuntzetan idazteko prestakuntza, euskararen presentzia handitu asmoz.	Neurri hauek dagoeneko betetzen dira	Agiri hauek elebitan daude eta Eskualdeko intranetean argitaratzen dira. Ekonomia eta Finantza kudeaketako eta kalitateko langileek dokumentazioa bi hizkuntzetan idazteko prestakuntzan parte hartzea.
---	--	--------------------------------	--	---	---

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

Atala		Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
4.1. Hizkuntza-politika	4.1.2. Aitzindaritza, estrategia eta zeharkakotasuna	Gerentzia Zuzendaritza	Zuzendaritza taldea Erdi mailako arduradunak	1. Unitate bakoitzeko euskara erabileraren normalizazioko berariazko programak egitea 2015ean aztertuko da ESI berriaren sorrerarekin. 2. Plan Estrategikoan eta kudeaketa planean Euskara Planeko normalkuntza neurriak eta helburuak sartzea 2015ean aztertuko da ESI berriaren sorrerarekin. 3. Euskara Planaren komunikazioa - Eskualdeko Unitate Buruekin egiten den Osoko Batzordean. - Unitate Buruek euren unitatean hedatzea.	1 eta 2.a ESI 2015 2. Indarrean den 2013-15 Marko Estrategikoak Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko neurri eta helburuak jasotzen ditu. Bete beharreko ekintzak Pertsonen Kudeaketa prozesuaren barruan Euskara azpiprozesuan jasotzen dira. 3.2014	1. Eskualdeko Unitate guztietako Buruek eta Pertsonaleko Zuzendaritzak programa sinatuko dute 2. Plan Estrategikoa ESI 2015 3. Osoko Batzordearen Akta eta Unitate bakoitzeko saio informatiboaren erregistroa
	4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa (C atala)		Zuzendaritza taldea	2013-2019 aldian Hizkuntza-kudeaketaren kalitatearen Bikain ziurtagirira aurkeztea, 2015ean ESI berriaren sorrerarekin egingo da.	ESI 2015	Bikain Ziurtagiria
	4.1.4. Hizkuntza-eskubideak urratzeari lotutako kexen erregistroa eta jarraipena		Unitate Buruak	Osakidetzaren Giza Baliabideen Zuzendaritzak hizkuntz eskubideen urratetari dagokionean egitekoa duen protokoloa onartu arte, Gipuzkoa Eskualdeak neurri hauek jarraitzen ditu: - Eskualdeko Zuzendaritzan jasotzen diren kexa eta erreklamazioak Pertsonaleko Zuzendaritzak erantzuten ditu. - Unitate bakoitzean jasotako kexa eta erreklamazioak Unitate Buruak erantzuten ditu. - PEAZen jasotzen diren erreklamazioak bertatik erantzuten dira, Pertsonaleko Zuzendaritzarekin lankidetzan.	Egun betetzen diren neurriak	Pertsonaleko Zuzendaritzan jasotako kexa eta erreklamazioen erregistroa Euskara Zerbitzuak. Zuzendaritzatik Unitate guztiei lauhilabetero egiten zaien ikusketa. PEAZen jasotako kexa eta erreklamazio guztien erregistroa.

4.3. Baliabideak	4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	Gerentzia Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Gipuzkoa Eskualdeko Euskara Plana garatzeko Batzordearen osaketa. 2015ean ESI berriaren sorrerarekin batzorde hau berrikusi beharko da.	2014ko lehen sei hilekoan osaketa Hiruhilero deialdia Seihilero interesa duten langile eta taldeei deialdia egingo zaie	Bileretako aktak.
	4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	Gerentzia Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Gipuzkoa Eskualdean Euskara Teknikariak Euskara Zerbitzu Teknikoaren hiru zeregin betetzen ditu: Euskara Plana, testuen zuzenketa eta itzulpena, eta kudeaketa administratiboa. 2015ean ESI berria eratzean aztertu beharko da Zerbitzu honek bere zereginak betetzeko zenbat profesionalen beharra duen. Eskualdeko Unitateetan euskara erreferente bat izango da.	Neurri hau dagoeneko betetzen da 2015ean ESIan aztertze 2014	Pertsonen kudeaketa prozesuaren barruan Euskara azpi prozesua. Itzulitako dokumentuen artxibo eta erregistroa. Euskara erreferentea duten Unitate kopurua.
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	4.4.1. Kalitate- eta funtzionalitate-irizpideak idatzizko komunikazioetan	Gerentzia Zuzendaritza	Komunikazioa	Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomoetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko IV. Planak jasotako irizpideak jarraituko dira idatzizko komunikazioetan. Elementu grafikoei dagokienez, Osakidetzaeren Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuari jarraituko zaio.	2014	Irizpideen ezarpena.
	4.4.2. Itzulpenak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	Testu elebidunak idatzeko eta itzulpenetarako protokoloa egingo da. Protokolo hau Eskualdeko langile guztiei helaraziko zaie posta elektronikoz eta intranetean euskara atalean jarriko da. Eskualdeko Euskara Zerbitzuak bere laguntza eskainiko die dokumentazioa euskaraz sortzeko prest dauden langileei.	2014	Pertsonen kudeaketa prozesuaren barruan Euskara azpi prozesua.
4.5. Euskararen erabilera sustatzeko guneak		Gerentzia Zuzendaritza	Zuzendaritza taldea Erdi mailako arduradunak Euskara Zerbitzua	Urtean zehar egiten den prestakuntzaz gain, urtero ekainean Eskualdeak antolatzen duen Prestakuntza Astea foro egokia izan daiteke euskararen erabilera sustatzeko ekintzaren bat egiteko. Aste horretan prestakuntza jardura askotarikoak izaten dira.	2014ko Prestakuntza astea	Euskara sustatzeko ekintza egin eta partehartzea neurtu.

5. KAPITULUA: HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK

Atala	Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
5.1. Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-datadun lanpostuen zerrenda	Gerentzia Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaritza Euskara Zerbitzua	Euskara Planaren II. eranskina	2014	Etengabea
5.2. Aldi-baterako kontrataziorako irizpideak lehentasunezko unitateetan	Pertsonaleko Zuzendaritza	Kontratazioa	Behin behineko pertsonalaren kontratazioa Osakidetzaaren Kontratazio Akordioan ezarritakoaren arabera egingo da.		
Derrigortasun-datak ezartzea (derrigorrezkoak izan gabe, zerbitzu-erakunde bakoitzaren Euskara Planaren garapenaren testuinguruan kokatuak)	Gerentzia Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaritza Euskara Zerbitzua	Hutsik dauden lanpostuei, zuzendaritza postuei eta euskara lan-hizkuntza izan dadin interesekoak diren postuei derrigortasun-data ezartzea.		
5.4. Unitateen lehentasun espezifikoak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak zehazteko irizpideak			Martutene espetxeko Osasun Zentroari dagokionean, jarduera-eremuko euskaldunen ehunekoa 20-0% taldean sartu dugu, bere ezaugarri bereziengatik eta zentroko hizkuntza azterketa egin ondoren, soilik presoen %15a dela euskalduna ondorioztatu baita.		

ANEXO I DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA (2013-2019)

RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA EN LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS COMARCA GIPUZKOA

En el presente anexo se recogen las concreciones y adaptaciones de las medidas de normalización incluidas en el Plan General de Euskera de Osakidetza, aprobado por el Consejo de Administración de Osakidetza el 3 de diciembre de 2013, a las características de la Organización de Servicios **Comarca Gipuzkoa**.

- (1) Cargo / responsable / unidad para la implantación, desarrollo y seguimiento de la medida
- (2) Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (breve descripción de la medida, secuencia de actuaciones, comunicación, agentes implicados, modo de aplicación...)
- (3) Concreciones sobre los objetivos a conseguir y las fechas de consecución de los mismos
- (4) Concreciones sobre el seguimiento de las medidas: modo, periodicidad, implantación de medidas correctoras...

CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Apartado		Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.1. Rotulación	1.1.1. Rotulación fija, externa e interna	Dirección Económico Financiera	Suministros	Elaboración de un protocolo de imagen y comunicación: - para la revisión y reparación de la rotulación fija, externa e interna: incorporación de texto en euskera donde sólo aparezca en castellano, corrección de errores del texto en euskera y castellano, corrección de errores de ubicación de los idiomas y tipografía. Comunicación a los JUAP para su aplicación de este en las Unidades. - para la revisión e identificación de la ropa. Comunicación a los JUAP y responsables de aprovisionamiento para su aplicación en las Unidades.	Rotulación fija, externa e interna revisada y reparada 100 % en 2014	En la Revisión por la Dirección que cuatrimestralmente realiza el equipo directivo a todas las UAP. En la auditoría interna integrada anual que se realiza en todas las UAP.
	1.1.2. Rotulación variable, externa e interna	Dirección de Personal	Servicio de Euskera	Elaboración de un protocolo de imagen y comunicación: - estableciendo los criterios para la redacción en las dos lenguas oficiales de los rótulos variables. - comunicación a los JUAP para informar sobre este protocolo a la plantilla de sus respectivas UAP. Creación de un apartado en la intranet de la Comarca para consulta por parte de toda la plantilla del protocolo y de los modelos de rótulos variables a utilizar.	Rotulación variable, externa e interna bilingüe 100 % en 2014	En la auditoría interna anual que se realiza en todas las UAP.
	1.1.3. Rótulos y paneles instalados por empresas contratadas	Dirección Económico Financiera	Suministros	En los pliegos de condiciones de contratación se incluirán cláusulas relativas al cumplimiento de los criterios lingüísticos.	Medida que ya se realiza en la actualidad	En los pliegos de condiciones de cada expediente de contratación.
1.2. Cartelería		Dirección Gerencia	JUAP	La Dirección Gerencia autoriza la cartelería a colocar en las dependencias de los Centros de Salud, según el protocolo de imagen y comunicación.	Medida que ya se realiza en la actualidad	Permanente al ser necesaria la autorización de la Dirección Gerencia para su colocación.
1.3. Papelería		Dirección Económico Financiera	Suministros	Presentación del Plan de Euskera y del Manual de Identidad Gráfica Corporativa de Osakidetza a la responsable de contratación, con las oportunas ordenes de trabajo.	Medida que ya se realiza en la actualidad	En los pliegos de condiciones de cada expediente de contratación.

1.4. Internet, Intranet y redes sociales	Dirección Gerencia	Comunicación	En 2015 con la creación de la nueva Organización Sanitaria Integrada OSI, se valorará la creación de una nueva intranet/extranet	OSI 2015	OSI 2015
1.5. Revistas y boletines	Dirección Médica	Farmacia	La única publicación en papel de la Comarca Gipuzkoa es el boletín denominado FARMANOTAS. En 2015 con la creación de la nueva Organización Sanitaria Integrada OSI, se valorará su elaboración bilingüe.	OSI 2015	OSI 2015
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	Dirección Gerencia	Comunicación	Plan de Comunicación de la Comarca.	Medida que ya se realiza en la actualidad	Permanente al realizar el anuncio o comunicación.
1.7. Actos públicos, jornadas...	Dirección Gerencia	Comunicación	Elaboración de un protocolo que defina la forma de garantizar la presencia del euskera en los actos públicos, jornadas... Distribución de este protocolo al personal de la Comarca con responsabilidad en estos eventos.	2014	Permanente mediante el seguimiento de incidencias y reclamaciones
1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios	Dirección Gerencia Dirección de Personal	JUAP Servicio de Euskera	Revisión del vigente protocolo y adaptación al II Plan de Euskera. Publicación del protocolo y de la guía Harrera Euskaraz en la intranet de la Comarca, así como su distribución a todo el personal de la Comarca.	Medida que ya se realiza en la actualidad. Revisión en 2014	Seguimiento diario por los JUAP y realización y registro de una sesión en todas las UAP, de información sobre este Plan de Euskera y sus protocolos. Número de incidencias y reclamaciones.
1.9. Megafonía y contestadores	Dirección Gerencia	Suministros	Revisión y actualización de los avisos de megafonía y contestadores automáticos.	Medida que ya se realiza en la actualidad. Revisión en 2014	Permanente mediante el seguimiento de incidencias y reclamaciones

CAPÍTULO 2: RELACIONES

Apartado		Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios	2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales	Dirección Gerencia	Equipo Directivo Jefes y responsables de las UAP	Revisión del vigente protocolo y publicación del mismo en la intranet de la Comarca, así como su distribución a todo el personal.	Medida que ya se realiza en la actualidad. Revisión en 2014	Seguimiento diario por los JUAP en todas las UAP. Número de incidencias y reclamaciones.
	2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas					
	2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas					
	2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales					
2.2. Oferta de servicios bilingües		Dirección de Personal	Servicio de Euskera	Consolidación del proyecto corporativo de identificación de profesionales y servicios bilingües Euskaraz bai sano! La realización del estudio de los profesionales y servicios en situación de poder garantizar la atención en euskera, así como la puesta en marcha de medidas se valorará en 2015 con la creación de la nueva Organización Integrada Sanitaria OSI.	Consolidación proyecto Euskaraz bai sano! En 2014 Estudio pendiente OSI 2015	Seguimiento proyecto Euskaraz bai sano! en la auditoría interna integrada anual que se realiza en todas las UAP.
		Dirección Gerencia	JUAP TRACC	Elaboración de un protocolo a aplicar en las AAC, para posibilitar la elección de médico de familia, pediatra o matrona euskaldún. Los JUAP revisarán la distribución de TIS en los distintos cupos, facilitando que existan en la medida de lo posible cupos abiertos de profesionales bilingües.	Protocolo y revisión de cupos en 2014. En la actualidad en todas las AAC de los Centros de Salud de la Comarca existe un registro de solicitudes de médico de familia, pediatra o matrona euskaldún.	Registro de solicitudes de profesional eskaldún en cada Centro. Número de reclamaciones.

2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral	Dirección Gerencia	JUAP TRACC	Inclusión en el protocolo a aplicar en las AAC de la forma de llevar a cabo el registro del idioma de preferencia.	Tras la renovación del procedimiento de alta de clientes y modificaciones, a realizar por Osakidetza en los seis primeros meses tras la aprobación del Plan de Euskera, a fin de realizar la anotación del idioma de preferencia	Número de reclamaciones y explotación de los datos registrados en Osabide, si esto último fuera posible.
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales...	Dirección Gerencia	Equipo Directivo	Aplicación del protocolo de criterios lingüísticos generales.	Medida que ya se realiza en la actualidad.	Número de reclamaciones
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	Dirección Económico Financiera	Suministros	En los pliegos de condiciones de contratación se incluirán cláusulas relativas al cumplimiento de los criterios lingüísticos.	Medida que ya se realiza en la actualidad	En los pliegos de condiciones de cada expediente de contratación.

CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS

Apartado		Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo		Dirección Económico Financiera	Suministros	Aplicación del protocolo de imagen y rotulación para la rotulación y cartelería de seguridad, salud laboral, medio ambiente e inscripciones y mensajes en máquinas y equipamientos.	Paisaje lingüístico del entorno de trabajo revisado y reparado según criterios del protocolo de imagen y rotulación de la Comarca 100 % en 2014	En la Revisión por la Dirección que cuatrimestralmente realiza el equipo directivo a todas las UAP. En la auditoría interna integrada anual que se realiza en todas las UAP.
3.2. Recursos humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	Dirección Gerencia	Equipo Directivo	Aplicación del protocolo de criterios lingüísticos generales.	Medida que ya se realiza en la actualidad	Encuestas de satisfacción de los profesionales
	3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas	Dirección de Personal	Servicio de Euskera JUAP	Comunicación a todo el personal de la Comarca, a través de la publicación de una noticia en la intranet, del envío de un correo electrónico y de la información en la acogida en los Centros de Salud, de la posibilidad de incluir el idioma de preferencia en los datos personales del Portal del Empleado	2014	Publicación de la noticia en la intranet. Envío masivo de correo electrónico. Registro de acogida de los Centros de Salud.
	3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes	Dirección de Personal	Equipo Directivo	Revisión y actualización del manual de acogida de la Comarca, recogiendo la información sobre los derechos lingüísticos de los usuarios y los criterios de atención en euskera.	2014	Encuesta de satisfacción de la acogida en los Centros de Salud.
3.3. Formación	3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios	Dirección de Personal	Responsable de Formación.	Incremento del número de cursos a ofertar en euskera en el Plan de Formación anual de la Comarca respecto de los ofertados en el año 2013.	Medida que ya se realiza en la actualidad.	Número de cursos anuales ofertados en euskera y encuestas de satisfacción y de aplicabilidad de la formación recibida.
	3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento idiomático		Servicio de Euskera			
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera		Dirección de Personal	Responsable de Formación Servicio de Euskera	Confeción, desarrollo y evaluación de un programa bienal de adiestramiento técnico-lingüístico. En 2015, con la creación de la nueva Organización Sanitaria Integrada OSI, se deberá revisar este programa.	2014	Número de cursos ofertados en 2014 y encuestas de satisfacción y de aplicabilidad de la formación recibida.

3.5. Recursos informáticos		Dirección de Personal	Servicio de Euskera	Realización, a través de la intranet y del correo electrónico, de un recordatorio a todo el personal de la Comarca de la posibilidad de instalar y usar los programas de ofimática en euskera, así como de la existencia de herramientas informáticas de apoyo al trabajo en euskera. En el apartado de Euskera existente en la intranet se colgaran contenidos con instrucciones y formación relativa a estos recursos informáticos.	Medida ya realizada con anterioridad a este II Plan de Euskera y de la que se realizará un recordatorio en 2014.	Número de trabajadores que instalan y utilizan estas aplicaciones.
3.6. Comunicación horizontal y vertical	3.6.1. Lengua de trabajo	Dirección Gerencia	Equipo Directivo JUAP Responsables en los Centros de Salud	La realización del estudio sobre de la posibilidad de que el euskera sea la lengua de trabajo, principalmente en las unidades de prioridad 1, y la elaboración de un protocolo de actuación en caso de establecer el euskera como lengua de trabajo en alguna unidad, quedan pendientes no sólo de la realización de los programas específicos de normalización del uso del euskera en las diferentes Unidades sino de una valoración a realizar en 2015 con la creación de la nueva Organización Integrada Sanitaria OSI.	OSI 2015	OSI 2015
	3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones			Elaboración de un protocolo que defina la forma de garantizar la presencia del euskera en las reuniones de trabajo, grupos de trabajo, comisiones... Distribución de este protocolo al personal de la Comarca con responsabilidad en estos eventos y explicación del protocolo por este personal a los/as asistentes a los distintos actos.	Desde 2014 en adelante.	Anotación en las actas de las reuniones, grupos de trabajo... del uso hecho de las dos lenguas oficiales.
	3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores	Dirección de Personal	Servicio de Euskera JUAP	Puesta en marcha de actividades de proyectos y actividades para cambiar las costumbres lingüísticas y promover el uso del euskera en las relaciones informales entre el personal empleado (Mintzalagun, kafea euskaraz... - Pilotaje en un Centro de Salud con un grupo de profesionales para que durante una hora cada dos semanas practiquen el euskera entre ellos. Posterior extensión a otros Centros. - Convocatoria en los Centros de Salud para realizar el descanso diario practicando el euskera, una vez por semana, con un compañero/a del mismo centro de Salud, interesado/a en la misma práctica	Desde 2014 en adelante.	Satisfacción del personal incluido en el pilotaje. Número anual de Centros de Salud con esta actividad. Número anual de parejas.
			Dirección de Personal	Realización de una propuesta de acuerdo de compromisos con los sindicatos, para que en su documentación, comunicaciones y actos a realizar en la Comarca cumplan los criterios de bilingüismo establecidos en el Plan de Euskera.	2014	propuesta en la primera reunión de la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera.

3.7. Estrategia y gestión	Dirección Gerencia	Equipo Directivo	Redacción en las dos lenguas oficiales de los principales documentos relacionados con la estrategia y gestión general: Plan estratégico, planes de gestión... Formación para la realización de documentación en las dos lenguas oficiales a personal de las áreas de gestión económico financiera y de calidad, a fin de aumentar la presencia del euskera.	Medidas que ya se realizan en la actualidad.	La documentación señalada se realiza en las dos lenguas oficiales y es publicada en la intranet de la Comarca. Asistencia a cursos específicos por parte del personal de las áreas de gestión económico financiera y de calidad.
---	-------------------------------	-------------------------	---	---	--

CAPÍTULO 4: GESTION LINGÜÍSTICA

Apartado		Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.1. Política lingüística	4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	Dirección Gerencia	Equipo Directivo Mandos intermedios	1. La materialización de los programas específicos de normalización del uso del euskera en cada Unidad se valorará en 2015 con la creación de la nueva Organización Integrada Sanitaria OSI. 2. Inclusión de objetivos y medidas de normalización del Plan de Euskera en el Plan Estratégico y en los planes de gestión se valorará en 2015 con la creación de la nueva Organización Integrada Sanitaria OSI. 3. Comunicación del Plan de Euskera - en la Comisión Plenaria con los JUAP de la Comarca. - difusión por los JUAP en sus respectivas UAP.	1 y 2. OSI 2015 El vigente Marco Estratégico 2013-2015 ya recoge objetivos y medidas de normalización dl uso del euskera en Osakidetza. Las correspondientes acciones a llevar a cabo se recogen en el sub proceso de Euskera dentro del proceso Gestión de Personas 3. 2014	1. Firma del programa por la Dirección de Personal y el JUAP de cada una de las Unidades de la Comarca. 2. Plan Estratégico OSI 2015 3. Acta Comisión Plenaria y registro sesión informativa en cada UAP.
	4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)		Equipo Directivo	La presentación al certificado de calidad en la gestión lingüística Bikain durante el periodo de planificación 2013-2014 se realizará por parte de la nueva Organización Sanitaria Integrada OSI a partir de 2015.	OSI 2015	Certificación Bikain
	4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos		JUAP	Hasta la aprobación del protocolo a realizar por la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza para el registro y seguimiento de las quejas y reclamaciones referentes a la conculcación de derechos lingüísticos, la Comarca Gipuzkoa realiza esta medida de la siguiente forma: - Respuesta de la Dirección de Personal respecto de las quejas y reclamaciones recibidas en la Dirección de la Comarca. - Respuesta por escrito del JUAP respecto de las quejas y reclamaciones recibidas en su Unidad. - Respuesta del SAPU respecto de las recibidas en dicho Servicio en coordinación con la dirección de Personal.	Medida que ya se realiza en la actualidad.	Registro por la Técnico de Euskera de las quejas y reclamaciones recibidas en la Dirección de Personal. Revisión por la Dirección cuatrimestral del equipo directivo a todas las UAP. Registro en el SAPU de las quejas y reclamaciones recibidas.

4.3. Recursos	4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	Dirección Gerencia	Director de Personal Servicio de Euskera	Constitución de la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera de la Comarca Gipuzkoa. Revisión de esta Comisión en 2015 con la creación de la nueva Organización Integrada Sanitaria OSI.	Constitución primer semestre de 2014. Convocatoria trimestral Convocatoria semestral a trabajadores y grupos de interés.	Acta de las reuniones.
	4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	Dirección Gerencia	Dirección de Personal	En la Comarca Gipuzkoa la Técnica de normalización del euskera asume las tres funciones del Servicio Técnico de Euskera: Plan de Euskera, corrección y traducción de textos y gestiones administrativas. Con la creación de la nueva Organización Integrada Sanitaria OSI en 2015 habrá que replantearse la creación de este Servicio con el número de profesionales adecuado para llevar adelante sus funciones. Creación de la figura del referente en euskera en las UAP de la Comarca.	Medida que ya se realiza en la actualidad. Planteamiento OSI 2015 2014	Subproceso de Euskera dentro del Proceso de Gestión de Personas. Archivo y registro de los documentos traducidos. Número de UAP con referentes en euskera.
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	Dirección Gerencia	Comunicación	Creación de comunicaciones escritas según los criterios del IV Plan de Normalización del Uso del Euskera para la Administración General de la CAV y sus organismos autónomos. Creación de elementos gráficos según el Manual de Identidad Gráfica Corporativa del departamento de Salud.	2014	Aplicación de los criterios.
	4.4.2. Traducciones	Dirección de Personal	Servicio de Euskera	Elaboración de un protocolo sobre redacción de textos y traducción. Comunicación de este protocolo a todo el personal de la Comarca a través de su publicación en el apartado de euskera de la intranet y de su envío por correo electrónico. La Técnico de euskera de la Comarca ofrecerá su ayuda al personal bilingüe dispuesto a crear su documentación en euskera.	2014	Subproceso de Euskera dentro del Proceso de Gestión de Personas.
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera		Dirección Gerencia	Equipo Directivo Mandos Intermedios Servicio de Euskera	Además de la formación a realizar durante todo el año, la denominada Semana de Formación, que organiza la Comarca en el mes de junio, donde se concentran en una semana diversas y variadas actividades formativas es un buen foro para la realización de alguna actividad de promoción del uso del euskera.	Semana de Formación 2014	Realización y registro de asistentes de alguna actividad promoción del uso del euskera.

CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
5.1. Unidades prioritarias y relación de plazas con fecha de preceptividad	Dirección Gerencia	Dirección de Personal Servicio de Euskera	Anexo II del Plan de Euskera	2014	Permanente
5.2. Criterios de contratación temporal en unidades prioritarias	Dirección de Personal	Contratación	Contratación de personal eventual en función de lo establecido en el Acuerdo de Contratación de Osakidetza.		
Asignación de fechas de preceptividad que, no siendo obligatorias, se enmarcan en el contexto de desarrollo del Plan de Euskera en cada organización de servicios	Dirección Gerencia	Dirección de Personal	Asignación de fecha de preceptividad a las plazas que vayan quedando vacantes, a plazas de jefaturas o de interés para el fomento del euskera como lengua de trabajo.		
5.4. Criterios para la determinación de las prioridades específicas y los porcentajes mínimos de fechas de preceptividad de las Unidades.		Servicio de Euskera	Al Centro de Salud Martutene Centro Penitenciario se le han puesto las fechas de preceptividad correspondientes al grupo 20-0 %, por sus especiales características y tras el estudio de su situación lingüística que determina que sólo el 15 % de la población reclusa es euskaldún		

III ERANSKINA / ANEXO III**Gipuzkoa Eskualdeko Trebakuntza Plana**
(2014 – 2015)
Plan de adiestramiento de la Comarca Gipuzkoa

Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko 2. Plana 2013ko abenduaren 3an onartu zen, eta zerbitzu erakundeetako programak martxan jarri eta garatzeko Osakidetzako Zuzendari Nagusiaren 2/2014 Jarraibideak onartu ziren, zeinetan zehazten zen erakunde bakoitzak bi urteko trebakuntza-plana zehaztu eta onartu behar duela. Xede honekin egin da hirugarren eranskin hau, Gipuzkoa Eskualdeko euskara programaren baitan.

Momentu honetan, 2014ko apirilean, Gipuzkoa Eskualdeko egiturako langileen %50ak baino gehiagok egiaztatua du bere postuari ezarritako hizkuntza eskakizuna, eta ez dira gutxi, hizkuntza eskakizunik egiaztatu ez arren, ahozkoan bederen euskara maila ona dutenak.

Euskara ikaskuntzari denbora eta diru asko eskaini eta eskaintzen zaizkio, baina ezagutza horrek eguneroko lanean euskara erabiltzea ez duela bermatzen antzeman dugu. Horregatik, hurrengo urteetarako trebakuntza-planaren helburu nagusia **euskararen erabilera** bultzatzea izango da.

Horretarako, hiru trebakuntza-ikastaro mota sailkatu ditugu, behar ezberdinak aintzat harturik:

1. Euskaraz lan egitera bideratutako ikastaroak. 2. HEetik hurbil dauden langileentzat, ohiko elkarriketak euskaraz egiteko gai izanik, lanean erabiltzeko trebakuntza berezia behar dutenentzat. Kategoria edo arreta-eremu ezberdinen arabera egokitu beharko lirateke ikastaroak.
2. Ezin ditugu alde batera utzi euskara maila baxua duten eta arrazoi ezberdinengatik bere ikasketan sakonduko ez duten langileak ere. Pazienteen arretarako oinarritzko elkarriketak, agurrak, jarraitu beharreko protokoloa eta oinarritzko gaiak lantzeko ikastaro bat aurreikusten dugu, batez ere lehentasun gehien duten bezeroen arretarako eremuetan lan egiten dutenentzat.
3. Karteleria eta testu elebidunen inguruko protokoloari buruzko trebakuntza-ikastaroak. 2. Euskara planak argi ezarri ditu irizpideak. Gipuzkoa Eskualdeak irizpide horiek jasotzen dituen protokoloa egokituko du errazago komunikatu ahal izateko, eta lan hori egindakoan berau komunikatzeko modu praktikoa bat izango da ikastaroa, gisa horretako testuak egiten dituzten langileei zuzendua.

Horiez guztiez gain, euskara lantzeko ikastaroez gain, Gipuzkoa Eskualdean bestelako gaien inguruko ikastaroetan euskara transmisio hizkuntza izan dadin ahalegina egingo da, erakunde honetan Prestakuntza Astea abiapuntu hartuta.

Ikastaro guztien balorazioak egingo dira; bat, ikastaroa amaitu bezain pronto, eta erabilgarritasuna neurtzeko beste bat, hilabete gutxira.

El segundo Plan de Euskara de Osakidetza se aprobó el 3 de diciembre de 2013, y para poner en marcha y desarrollar los programas de las organizaciones de servicios se aprobó la Instrucción 2/2014 del Director General de Osakidetza, donde se recoge que cada organización deberá especificar y aprobar un plan bianual de adiestramiento. Así pues, en este tercer anexo del programa de euskara de la Comarca Gipuzkoa se recoge dicho plan.

En este momento, abril de 2014, más del 50% de la plantilla estructural de la Comarca Gipuzkoa tiene acreditado el perfil requerido, y no son pocos los que aun no habiendo acreditado ningún perfil, tienen un buen nivel de euskera oral.

Se ha invertido, y se sigue invirtiendo, tiempo y dinero al conocimiento del euskera, pero se percibe que en muchos casos el conocimiento no garantiza su uso en el ámbito laboral diario. Por ello, el principal objetivo en los próximos años del plan de adiestramiento es impulsar el **uso del euskara**.

Para ello hemos clasificado tres tipos de cursos de adiestramiento, siguiendo las distintas necesidades:

1. Cursos dirigidos a realizar el trabajo en euskera. Para profesionales que tienen nivel próximo al PL 2, que siendo capaces de entablar conversaciones cotidianas en euskera necesitan un adiestramiento para su uso en el ámbito laboral. Esto supone diversos cursos adaptados a las distintas categorías o distintos ámbitos de atención.
2. Tampoco podemos dejar de lado a los profesionales que tienen un nivel bajo de euskera, y que por distintas circunstancias, no vayan a profundizar en su estudio. Prevemos realizar un curso de conversaciones básicas, saludos, protocolo y cuestiones básicas de atención al paciente, dirigido sobre todo a los que trabajan en las áreas más prioritarias como son las áreas de atención al cliente.
3. Cursos de adiestramiento del protocolo de cartelería y textos bilingües. En este segundo Plan de Euskera se establecen los criterios a seguir. La Comarca adecuará el protocolo a fin de comunicarlo más fácilmente, y en cuanto se haga este trabajo, una de las vías de comunicación práctica sería un curso, dedicado a los que más producen este tipo de textos.

Más allá de los cursos propiamente lingüísticos, prevemos ir integrando el euskera como lengua vehicular de algunos cursos ofertados por la Comarca, más precisamente en la Semana de Formación.

De todos ellos se hará una valoración a su término, y otra valoración sobre su aplicabilidad a los pocos meses.