



506/2014 EBAZPENA, apirilaren 30ekoa, Zuzendari Nagusiarena, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiko (erakunde zentraleko) 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. Dekretu horretan zehaztutakoaren arabera, lehenengo plangintza-aldia amaitu eta helburuen betetze-mailaren ebaluazioa eginda, helburu berriak ezarri eta beharrezkotzat jotzen diren egokitzapenak egiteko bidea irekitzen da.

Beraz, aipatu Dekretuaren 3. artikulua ezarritakoa betez, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko Administrazio Kontseiluak 2013-2019 aldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Plana onartu zuen 2013ko abenduaren 3ko Erabakiaren bidez.

Erabakiak gogorarazten du Osakidetza-Ente Publikoaren Euskara Planaren helburu nagusia dela, herritarren hizkuntza-eskubideak babesteko aurrerapausoak emateaz gainera, pazientearekiko komunikazioaren kalitatea eta empatia hobetzea, giltzarri baitira zerbitzu asistentzialak ahalik eta onenak izan daitezen.

Zentzu horretan, erabaki horrek bigarren atalean ezartzen duenez, zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzek eurei dagozkien Euskararen Erabilera Normalizatzeko Proiektuak onartu beharko dituzte, Plan Orokor horren zehaztapen gisa; programa horrek herritarrari eskaintzen zaizkion zerbitzuak hobetzen lagunduko du.

Osakidetzako zuzendari nagusiaren 2/2014 Jarraibideek, urtarrilaren 10ekoek, jasotzen dituzte Osakidetzako II. Euskara Plana abian jartzeko eta gauzatzeko programa horien egitura, eduki eta onartzeko era.

Aurrekoa betez eta indarrean dagoen legeriak emandako eskumenaren arabera, ondokoa

RESOLUCIÓN 506/2014, de 30 de abril de 2014, del Director General, por la que se aprueba el Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Dirección General (organización central) de Osakidetza.

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 dicho Decreto, una vez finalizado el primer período de planificación y realizada la evaluación de cumplimiento de objetivos, se abre el camino a la formulación de nuevos objetivos y a las adecuaciones que se estimen necesarias.

En cumplimiento del artículo 3 de dicho Decreto, 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.

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.

En esta línea, el Acuerdo establece en su apartado segundo que las direcciones de las organizaciones de servicios aprobarán sus respectivos Proyectos de Normalización del Uso del Euskera, como concreción del mencionado Plan de Euskera general, Programa que contribuirá a la mejora de los servicios prestados al ciudadano.

La estructura, contenido y modo de aprobación de los citados programas para la puesta en marcha y materialización del II Plan de Euskera de Osakidetza por las organizaciones de servicios vienen definidos por la Instrucción 2/2014, de 10 de enero, del Director General de Osakidetza.

En su virtud, y en uso de las facultades atribuidas por la legislación vigente,

EBATZI DUT

Lehenengoa.- Zuzendaritza Nagusiko 2013-2019 aldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzea. Programaren oinarria I., II. eta III. Eranskinak izango dira.

Bigarrena.- Zuzendaritza Nagusiak II. Euskara Plana onartu eta bereganatzen du. Halaber, konpromisoa hartzen du II. Euskara Planean jasotzen diren euskararen erabilera normalizatzeko irizpide eta neurri guztiak aplikatu eta garatzeko, bere jardueraren barruan eta dagokion izaera asistentziala eta ingurune soziolinguistikoa aintzat hartuta.

Hirugarrena.- Zuzendaritza Nagusiak Euskara Plana ezarri, garatu eta ebaluatzeko behar diren neurriak hartuko ditu, eta, horrekin batera, onartutako eranskinetan jasotako neurrien garapen-prozesuaren koordinazioa eta jarraipena egingo du.

Laugarrena.- Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa Zuzendaritza Nagusiaren iragarki-tauletan eta web-orrialdean argitaratzeko agintzea.

Azken xedapena

Zuzendaritza Nagusiko 2013-2019 aldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzen duen zuzendari nagusiaren ebazpen honen aurka, gora jotzeko errekurtsua 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 etorritik.

RESUELVO

Primero.- Aprobar el Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Dirección General (organización central) para el periodo 2013-2019. Los anexos I, II y III de esta resolución conformarán la base del programa de normalización.

Segundo.- La Dirección General acepta y asume el II Plan de Euskera de Osakidetza. Asimismo, se compromete a aplicar y desarrollar, dentro de su ámbito de actuación y conforme al carácter asistencial y al entorno sociolingüístico de la organización, todos los criterios y medidas de normalización del uso del euskera recogidos en el II Plan de Euskera de Osakidetza.

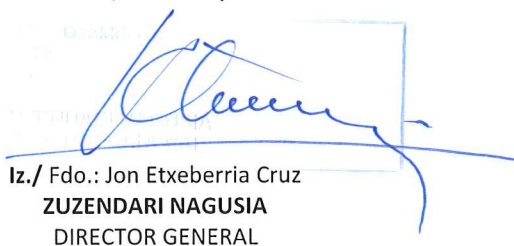
Tercero.- La Dirección General adoptará las medidas de normalización oportunas para la implantación, el desarrollo y la evaluación del Plan de Euskera. En este sentido, coordinará y realizará el seguimiento del proceso de ejecución de las medidas aprobadas en los anexos del Programa de Normalización.

Cuarto.- Ordenar la publicación del Programa de Normalización del Uso del Euskera para el periodo 2013-2019 en los tabloncillos de anuncios y en la página Web de la Dirección General.

Disposición final

Contra la presente Resolución del Director General, por la que se aprueba el Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Dirección General para el periodo 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 al de su publicación en los tabloncillos 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.

Vitoria-Gasteizen, 2014ko apirilaren 30ean



Iz./ Fdo.: Jon Etxeberria Cruz
ZUZENDARI NAGUSIA
DIRECTOR GENERAL

OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANAREN I. ERANSKINA (2013-2019)
ZUZENDARITZA NAGUSIAN OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANEKO NORMALIZAZIO NEURRIAK:
ERANTZUKIZUNAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA
1 KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala	Arduradunak		Helburuei buruzko zehaztapenak	Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Lortzeko data	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea				
1.1. Errotulazioa 1.2. Kartelak 1.3. Paper-gauzak	Zuzendaritza Nagusia Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza GGBBetako Zuzendaritza	Komunikazio Unitatea Baliabide Orokorrak Unitate-buruak / Erdi-mailako arduradunak Euskara Plana Garatzeko Batzordea Euskara Planaren arduradun teknikoak	- Zuzendaritza Nagusiko barruko zein kanpoko instalazioetako errotulu guztietan bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira. Halaber, euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira kontratatutako enpresen errotulu eta panelak; baita erakundeak argitaratutako zein erakundetik kanpoko elkarte edo erakundeek jarritako kartelak ere. <i>Irudia eta Komunikazioari buruzko Protokoloa eta Errotuluak eta kartelak sortzeko Gida</i> sortuko dira. - Errotuluak, kartelak eta paper-gauzak egiteko eta jartzeko ardura dutenek <i>Irudia eta Komunikazioari buruzko Protokoloaren eta Errotuluak eta kartelak sortzeko Gidaren</i> berri izango dute eta bertan ezarritakoa bete egingo dute. - Irudi-elementuetan hizkuntza ofizial biak erabiltzeko irizpideak betetzen direla bermatzeko neurriak hartuko dira. - Euskararen erabilera normalizatzeko programek jasoko dituzte errotuluetak eta karteletako hizkuntza irizpideak. - Errotulazio aldakorraren eta kartelen	- Errotulazio finko eta aldakorrak, kartelak eta paper-gauzak aztertu eta zuzenduko dira. <i>Errotuluak eta kartelak sortzeko Gidak</i> ondokoak jasoko ditu: hizkuntzen kokapenaren eta beraien tipografiaren gaineko jarraibideak alde batetik, eta bestetik, Osakidetza zehaztutako kalitate eta estilo irizpideak. - Zerbitzuburuek errotuluak, kartelak eta paper-gauzak egiten dituztenei Osakidetzaren <i>Identitate Korporatiboaren Eskuliburua</i> banatuko diete <i>Protokoloa eta Gida</i> Zuzendaritza guztietara helaraziko eta jakinaraziko da. Zerbitzuburu eta erdi-mailako arduradunei ere jakinarazi eta banatuko zaie eta hauek euren zerbitzupeko unitateetako langileak informatuko dituzte.	2014ko maiatzetik aurrera Lan egutegia egingo da garatu beharreko ekintzak zehazteko.	<i>Irudia eta Komunikazioari buruzko Protokoloa</i> <i>Errotuluak eta kartelak sortzeko Gida</i> - Komunikazio-plana bai/ez - Errotulazioaren, kartelen, paper-gauzen urteko berrikuspena

				estiloa eta diseinua adostuko da eta horren arabera zuzenduko dira daudenak eta egingo dira berriak <i>Gidari</i> jarraituz.	• Aldi jakin baterako lan-taldea osatuko da errotulazioaren (kanpoko enpresek jarritakoa barne), kartelen (Osakidetza kanpoko barne) eta paper-gauzen behaketa egiteko. • Lan-taldeari behin-behineko errotuluak, oharrak, eta antzekoak idazteko eta sortzeko ereduak emango zaizkio. • Euskera web orrian Protokoloa eta Gida jarriko dira langile guztien eskura, baita errotulu aldakorren eta karteletako ereduak ere.		
	1.1.3. Kontratutako enpresen errotulu eta panelak	Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza	Erosketa, Obra eta Zerbitzu Estrategikoetako Zuzendariordetza (Kontratazio Zerbitzua) Euskara Plana Garatzeko Batzordea	• Bermatu egingo da kontratatutako enpresek II. Euskera Planaren 1.1. eta 2.7 ataletan jasotako hizkuntza irizpideak betetzen dituztela. • Hizkuntza biak erabiltzea kontratua egaritzeko betekizuna izango da, II. Euskera Planaren 2.7. atalak jasotakoaren arabera.	• Laguntza emango da kontratatutako zerbitzuen hizkuntza-paisaiak hizkuntza irizpideak bete ditzan (jantokia, menua,)	• 2014ko maiatzetik aurrera • Gaur egun menua itzultzen da	• Urteko txostena
1.2. Kartelak		Zuzendaritza Nagusia	Komunikazio Unitatea Zuzendaritza guztiak Euskara Plana Garatzeko Batzordea	• Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak kanpoko elkarte edo erakundeek zein sindikatuek argitaratutako karteletan beteko direla bermatuko da.	• Elkarteei, erakundeei eta sindikatuak jakinarazi egingo zaizkie Protokoloa eta hizkuntza biak erabiltzeko irizpideak.	• 2014ko maiatzetik aurrera	• Urteko txostena • Jakinarazpena bai/ez
1.3. Paper-gauzak		Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza	Baliabide Orokorrak Euskara arduraduna	• Paperezko elementuetan <i>Osakidetza</i>ren <i>Identitate Korporatiboaren Eskuliburuan</i> jasotzen diren elebitasunari buruzko arau orokorrak aplikatuko dira.	• Paperezko elementu guztiak aztertu eta hala dagokionenean, zuzendu.	• 2014ko maiatzetik aurrera	
1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak		Zuzendaritza Nagusia	Komunikazio Unitatea	• Zuzendaritza Nagusiaren Komunikazio Planak euskerak komunikazioa arloan izango duen tratamendua jasoko du.	• Zuzendaritza Nagusiak Intranet eta Internet propioa ez duenez, Informatika eta Informatikako Sistemetak Zuzendariordetza	• 2014ko maiatzetik aurrera	• Komunikazio Plana

				definitutako irizpideak beteko dira. Hartara, erabiltzaileek bermaturik izango dute hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera.		
	GGBBetako Zuzendaritza	Euskera Zerbitzu Teknikoa	Komunikazio tresnak, sareak eta elkarlanerako foroak kudeatzeko ardura duten teknikarien prestakuntza.	- Profesional horiei erraztasunak emango zaizkie Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboak edo Zuzendaritza Nagusiko Prestakuntza Zerbitzuak antolatutako ikastaroetan parte hartzeko. III. eranskina	2015	- Urteko txostena - Ikastaroaren gaineko gogobetetze inkesta
1.5. Aldizkariak eta buletinak	Zuzendaritza Nagusia	Komunikazio Unitatea Euskara Plana Garatzeko Batzordea	- Zuzendaritza Nagusian euskararen erabilera zabaltzea eta normalizatzea. Profesionalei euskara ikasteko ibilbidean laguntzea. - OSATUBERRI aldizkari korporatiboa atari nagusian eta guztientzako eremuetan egongo da irakurgai.	- Zuzendaritza Nagusiaren Euskara Planaren gaineko buletin digitala sortu, profionalei zuzendua. - Proiektuan parte hartzeko prest dauden laguntzaileak proiektura bildu. - Neurri hau gaur egin bete egiten da.	2015eko urtarriletik aurrera - Lan-egutegia egingo da buletinaren edukiak eta ekintzak zehazteko.	- Buletin kopurua - Gogobetetze inkesta
1.6. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak	Zuzendaritza Nagusia	Komunikazio Unitatea	Kanpainak eta ekitaldiak antolatzen dituzten arduradun guztiek hizkuntza biak erabiltzeko irizpideak ezagutu eta beteko dituzte.	Komunikazio Unitatearen eta Osasun Sailaren artean adostutako irizpideak jakinaraziko dira.	Irizpideak jakinarazten diren unetik aurrera	Irizpideak
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak, ...	Zuzendaritza Nagusia	Komunikazio / Koordinazio Unitatea	- Beharrezko neurriak jarriko dira euskararen presentzia ziurtatzeko ekitaldi, jardunaldi, kongresu, hitzaldi, mahai-inguru, aurkezpen, prentsaurreko eta abarren deialdi eta programetan eta hasiera eta amaiera agurretan eta bestelakoetan. - Koordinazio-arloak bere gain hartuko du neurri hori definitzeko eta bete dadin	- Ekitaldi publikoetan, jardunaldietan eta abarretan euskararen erabilera bermatzeko irizpideak adostuko dira. - Ardura hori dutenen artean irizpideak jakinarazi.	2014ko maiatzetik aurrera	- Adostutako irizpideak - Betetze mailaren ehunekoa (lagin bidez) - Eskatutako aldibereko

			ardura. • Ekitaldi publikoetako eta jardunaldietako edukietan euskararen erabilera apurka-apurka gehitzen joatea. • Beharrezko neurriak hartu ekitaldietan, jardunaldietan parte hartuko dutenek hasierak eta agurrak euskaraz egingo dituztela bermatzeko. • Ikusizko aurkezpenetan eta banatu beharreko dokumentazioan euskararen erabilera sustatzea,	• Aztertu egingo da ekitaldi zehatzetan Osakidetzaaren aldibereko interpretazio-zerbitzuaz baliatzea. • Zuzendari eta erdi-mailako arduradunentzako prestakuntza. III Eranskina • “Mintzaldi eta esamolde ereduak” sortu euskaraz ez dakitenei ekitaldietan euskaraz egiten laguntzeko. Halaber, hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak emango dira.	• 2014ko udazkena	interpretazio saioen kopurua (urtero) • Balorazio inkesta • Mintzaldi eta esamolde ereduak bai/ez
1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak erabiltzaileei harrera egitean	Zuzendaritza Nagusia Zuzendaritza guztiak	Zerbitzuburuak eta erdi-mailako arduradunak Euskara Planaren arduraduna	• Erabiltzaileei nahi duten hizkuntzan artatuak izatea erraztuko eta bermatuko zaie. Horretarako, bezeroak eta erabiltzaileak artatzeko unitateetan agurrak eta lehenengo esaldiak euskaraz izango dira beti. • Zuzendaritza Nagusiko langile guztiek ezagutuko eta beteko dituzte erabiltzaileei harrera egitean, hasierako agurra eta lehenengo esaldietako hizkuntza ofizial biak erabiltzeko irizpideak.	• Unitate bakoitzean telefonoko edo harrera lekuko agurra eta lehenengo esaldiak guztion artean adostuko dira. Horretarako, lan saioa antolatuko da. • Bilerak, informazio saioak antolatuko dira erabiltzaileei harrerako lehen agurrak eta esaldiak euskaraz egiteko irizpidea helarazteko: zerbitzuburu eta erdi-mailako arduradunekin eta hauek euren langileekin. Bertan banatuko dizkiete “Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan”? triptikoa eta <i>Harrera euskaraz</i> gida. • Langile guztion eskura jarriko da triptikoa: Intranet, mezu elektronikoko bidez. • Langile guztientzako euskararen ahozko erabilerari buruzko sentsibilizazio tailerra, saioa antolatuko da.	• 2014ko maiatzetik aurrera • 2015eko ekaina baino lehenago	• Bilera bai/ez • Unitate programa kopurua • Euskara Zerbitzuak barne-ikuskaritzarako saioak egingo ditu aldian-aldian, euskararen erabilera neurtzeko • Saio kopurua. Parte-hartzaile kopurua eta ehunekoa
1.8.b) Kontratututako zerbitzuak	Kudeaketa Ekonomikoko	Kontratazio Zerbitzua	• Kontratututako zerbitzuetako harrera lana egiten duten langileek lehen agurrak eta esaldiak euskeraz egiten dutela	• Kanpoko langileei “Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan”? banatuko da.	• 2014ko maiatzetik aurrera	• Jarraipen eta betetzeari buruzko txostena (urteko

		Zuzendaritza		bermatzea. - Ezarritako kontratazio-irizpideak betearaztea (2.7 atala) - Kontratuak iraungi ahala, hizkuntza irizpideak baldintza pleguetan txertatuko dira eta ezinbesteko betekizuna izango da.	- Kanpoko langileei harrera egiteko agur eta esaldi ohikoen hiztegia emango zaie (harrera nagusiko eta jantokiko langileei)	Kontratuak iraungi eta berriak adjudikatu ahala	bilera)
1.9. Megafonia eta erantzungailuak	Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza	Euskarri hauek erabiltzen dituzten unitateak Euskara Planaren arduradun teknikoa	Erantzungailu automatikoetan grabatzen diren mezuak bi hizkuntza ofizialetan erregistratuko dira, euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenkera horretan,	- Euskarri horiek erabiltzen dizuten unitateak/zerbitzuak identifikatu eta erantzungailu automatikoetako mezua adostu. - Telefonoetako “itxaro-deia musika aldatu. - Jantokian euskal musikak bere tarteak izatea.	2014ko maiatzetik aurrera		
1.10. Posta elektronikoa	Zuzendaritza Nagusia Zuzendaritza guztiak	Zuzendaritza guztiak	Helbide elektroniko generiko guztiak gutxienez elebidunak izatea. Aztertu egingo da zenbait euskara hutsezkoak izatea.	- Helbide elektroniko generiko guztien zerrenda egitea. Aldatu egingo dira gaztelera hutsez daudenak - Sinaduretan  logo identifikatzailearen erabilera sustatzea.	2014ko abendurako	- helbide elektroniko generiko elebidunen kopurua eta ehunekoa - Betetze-maila lagin bidez neurtuko da	

Atala	Arduradunak		Helburuei buruzko zehaztapenak	Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Lortzeko data	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea				
2.1. Erabiltzaileekiko harremanak 2.1.1 eta 2.1.2. Ahozko eta idatzizko harremanetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza guztiak	Erdi-mailako arduradunak eta zerbitzu-/unitate-buruak Euskera Zerbitzu Teknikoa	- Erabiltzaileak lehenetsitako hizkuntza bermatuko da. - Ahalegin berezia egingo da erabiltzaileekiko eguneroko harremanetan euskararen erabilerari buruzko jarraibideak modu naturalean txertatzeko. - Zuzendaritza Nagusiko langile guztiek ezagutuko eta beteko dituzte ahozko eta idatzizko harremanetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak - Erdi-mailako arduradunek eta zerbitzu-/unitate-buruek hizkuntzak erabiltzeko jarraibideak euren zerbitzuetan/unitateetan transmititu eta eguneroko eginkizunetan txertatuko dituzte. <i>Euskaraz bai sano!</i> egitasmo korporatiboa hedatzen eta egonkortzen segituko da. Halaber, langile berriei proiektuan parte hartzeko gonbidapena egingo zaie - Langileak prestakuntza jasoko dute eguneroko lan-jardunak euskaraz egiten ikasteko. - Langileak hizkuntza ofizialak erabiltzen eroso egon daitezen bermatzea.	- Bilerak egingo dira zuzendari, zerbitzu-buru/erdi-mailako arduradun eta langileekin. <i>“Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?”</i> triptikoa banatuko da. Ikusi 1.8 atala. - Hizkuntzen erabilera irizpideak unitateetako erabilera programetan eta unitateko ohiko egitekoetan txertatuko dituzte. - Irizpideak eta behar diren euskarriak langileen artean banatu. - Lanean euskaraz lan egiteko prestakuntza eskaini. III. Eranskina. - Hizkuntzak erabiltzeko irizpideak jakinarazteko eta sentsibilizazio eta motibazioa lantzeko saioak antolatu, euskararen erabilera sustatzearen aldeko jarrerak sendotze aldera.	2014ko maiatzetik aurrera Lan egutegia egingo da garatu beharreko ekintzak zehazteko.	- Bilera bai/ez - Betetze-mailaren ehunekoa III. Eranskina - Urteko txostena: eskainitako ikastaroei buruzkoa
		Erdi-mailako arduradunak eta	Idatzizko komunikazioetan Testuak idatzeko eta itzultzeko Protokoloan	Lan-taldea osatuko da dokumentazio ohikoenak bildu,		Normalizaturako agiri kopurua eta

			zerbitzu-/unitate-buruak	ezarritakoa, jasotakoa beteko da. Protokolo hori testuak edota dokumentuak sortzen dituzten langileek behintzat ondo ezagutu eta beteko dute.	aztertu, landu eta normalizatzeko. • Erabiltzaileei bidaltzen zaizkien dokumentu ohikoen eredu elebidunak prestatuko dira eta langile guztien eskura jarriko dira Intraneten eta horretarako <i>ex profeso</i> sortuko den OSAGUNEko elkarlanerako taldean. Agiri horiek trebakuntza ikastaroetan erabiliko dira.		ehunekoa • Irizpideen betetze-mailaren ehunekoa (lagin bidez neurtua)
			Euskera Zerbitzu Teknikoa		• Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio eta abarrekoei jakinarazi II. Euskara Plana onartu dela eta idatzizko komunikazioetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak. • Erabiltzaileei gogobetetze inkesta bidali (hornitzaileei, enpresei, ..)		• Gogobetetze-inkesten emaitzak
	2.1.3. Komunikazio telematikoetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza Nagusia	Komunikazio Unitatea	• Interneten edo bestelako komunikazio-teknologiaren bidezko irizpideetan, erabiltzaileek unean-unean aukeratu nahi duten zein hizkuntza ofizial erabiltzeko aukera izango dutela bermatzea.	• Komunikazio Unitateari eta informazioa kudeatzen duten profesionalei hizkuntzak erabiltzeko irizpideak jakinarazi eta helarazi.		• Bidalitako komunikazioen kopurua eta ehuneko (txostena egin aurretiko 3 hilabeteetan)
	2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena	Zuzendaritza guztiak	Zerbitzuburuak eta erdi-mailako arduradunak	• Bermatu egingo da hizkuntzak erabiltzeko irizpideak transmititu, jakinarazi eta aplikatu egiten direla. • Hizkuntza irizpideak eguneroko eginkizunetan txertatuko dituzte eta, beraz, unitateko gainontzeko zereginen bezalako jarraipena eta ebaluazioa egingo zaie. • Unitateetako arduradunek langileak motibatuko dituzte, eta erabiltzaileekiko harremanetan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak zuzen aplikatu dituzten eta eroso senti daitezkeen. Eta horrez gain, sentsibilizazio lan jarraitua egingo dute, eguneroko jardueretan euskararen erabilera sustatzearen aldeko jarrerak areagotze	• Euskara Plana langile guztiei helarazi: posta elektronikoz, euskara web orrian, paperezko euskarrian. • Euskararen erabilera sustatzeko motibazio eta sentsibilizazio saioak eta kanpainak egingo dira. • Hizkuntzak erabiltzeko irizpideak jasotzen dituzten kartelak egingo dira eta unitate guztietan jarri.		• Unitateetako arduradunek sei hilabetez behingo jarraipena egingo dute euren zuzendaritzekin. • Jakinarazpena bai/ez. • Kanpaina egitea bai/ez • Enplegatuen gogobetetzea eta adostasuna neurtzeko inkesta (lagin baten bidez)

				eta indartze aldera. • Euskara erabiltzeko irizpideen jarraipena eta ebaluazioa egin.			
2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza		Zuzendaritza Nagusia	Euskarazko arreta berma dezaketen unitateetako Zuzendaritzak Zerbitzuburuak	• Euskarazko arreta berma dezaketen unitateak identifikatu.	• Euskarazko arreta berma dezaketen unitateen azterketa eta ebaluazioa egingo da. • Zerbitzua identifikatzea (direktorioak, ateak...)	• 2015eko 1. hiruhilekoa	• Txostena (lagin batean oinarrituta) • Unitate elebidunen kopurua eta ehunekoa (e-dunak)
2.4. Erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea		Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Giza Baliabideetako Zuzendariordetza Euskara Plana Garatzeko Batzordea	• Hausnarketa egin erabiltzaileei gogobetetze maila neurtzeko inkesta egitearen egokitasunaren inguruan. Inkesta horrek Zuzendaritza Nagusian euskararen erabilerari buruzko itemak jasoko ditu.		• 2016	• Txostena
2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio eta profesionalen elkargoekiko harremanak		Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza Zuzendaritza Nagusia	Zerbitzu Orokorrak Informatika eta Informazio Sistemetako Zuzendariordetza	• Ahozko eta idatzizko harremanetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak aplikatuko eta beteko dira. • Zuzendaritza Nagusiak harremanak dituen enprekin eta erakundeekin euskararen erabilera sustatuko da. • Hirugarrenaren alta prozedura berritu, ordutik aurrera hornitzaile berrien hizkuntza aukera jaso ahal izateko. • Zuzendaritza Nagusiaren eta dagokion administrazio sailaren arteko (tokikoak, foralak edo autonomikoak, baina batez ere udalek eta Osasun Sailak) euskarazko zirkuitu administratiboak osatzea bultzatuko da. • Administrazioekin euskararen erabilera sustatzeari begirako itunak bultzatuko dira.	• Ohiko enpresen zerrenda egingo da eta II. Euskara Planaren onartu dela jakinaraziko zaie eta, hizkuntza aukeraz galdetuko. • SAPen atal berria sortzeko aukera aztertuko da, hornitzaileen hizkuntza aukera jasotzeko.. • Euskara Planaren onarpena jakinarazteko eta ahozko eta idatzizko harremanetan euskara erabiltzeko nahia adierazteko gutunak bidali.	• 2014ko maiatzetik aurrera • 2015eko 2. seiuhilekoa • 2014ko maiatzetik aurrera • 2016	• Bidalitako komunikazio kopurua eta jasotako erantzunak • Txostena
2.7. Kontratututako zerbitzu eta erositako	2.7.a)	Kudeaketa Ekonomikoko	Kontratazio Zerbitzua	• Kontratuak egikaritzeko hizkuntza-baldintzak jasoko dira jardueraren osoa edo jardueraren zati handi bat langileei	• Kontratuak iraungi ahala, pleguetan hizkuntza irizpideak jasoko dira eta ezinbesteko	• 2014ko maiatzetik aurrera	• Irizpideak sartzea bai/ez

produktuen gaineko hizkuntza irizpideak		Zuzendaritza		begira egiten duten zerbitzuak kontratatzerakoan (segurtasun-zerbitzua, jantokia...). Eta berdin jokatu da hornigaien erosketetan, baldin eta erosi beharreko aparatuek langileek edo erabiltzaileek irakurriko dituzten idazkun edo jarraibideak idatzirik badauzkate • Kontratuetan Osakidetza erabiltzaileekiko ahozko eta idatzizko harremanetarako zehaztu diren irizpideak erantsiko dira.	betekizuna izango da.		
---	--	--------------	--	---	-----------------------	--	--

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Helburuei buruzko zehaztapenak	Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Lortzeko data	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea				
3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia	3.1.a) Segurtasunari, lan-osasunari eta ingurumenari buruzko errotuluak	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Prebentzio Zerbitzua	Bai segurtasunari buruzko errotuluak, bai lan-osasunari edo ingurumenari lotutakoak, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira, betiere Osakidetza onetsitako terminologia eta zehaztutako kalitate eta estilo irizpideak errespetatuz	- Errotulazio guztia identifikatu eta zerrenda osatu (larrialdietako irteerak, ebakuazio-planoak, suitzalgailuak...) - Irizpideak Prebentzio Zerbitzuari jakinarazi.	2014ko maiatzetik aurrera	
	3.1.b) Makina eta ekipamenduetako idazkuntza eta funtzionamendu-mezuak	Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza	Kontratazio Zerbitzua	Makina eta ekipamenduetako idazkunak eta funtzionamendu-mezuak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira idatzita.	- Makina eta ekipamendu guztiak identifikatu eta zerrenda osatu. - Enpresa adjudikatzaileri II. Euskara Planaren onarpenaren berri eman eta eskatu idazkunak eta funtzionamendu-mezuak euskaraz egon daitezen aukera aztertzeke. - Kontratutako makina eta ekipamenduen kasuan, hizkuntza-baldintzak jasoko dira pleguetan. Irizpide hau betetzea ezinbestekoa izango da ekipamendua erosi edota alokatzeke.	2014ko maiatzetik aurrera - Kontratu berrietan	
	3.1.c) Lan-esparruko errotulazioa eta kartelak	Zuzendaritza Nagusia Zuzendaritza guztiak	Zerbitzuburuak/erdi-mailako arduradunak	- Lan-esparruko errotulazio eta karteletan euskararen presentzia pixkanaka bermatzen joango da. - Zerbitzu edo unitate bakoitzak dagozkion neurriak finkatuko ditu, lan-esparruko errotulazio eta karteletan euskararen presentzia pixkanaka bermatzen joateko. - Euskaraz eta gaztelaniaz jarri errotulu, etiketa, artxibo, bulegoko karpetak, ..	- Neurri horiek euskararen erabilera normalizatzeko programa espezifikoetan jasoko dira. - Profesional guztiek ezagutuko dute <i>Irudia eta Komunikazioari buruzko Protokoloa</i> eta <i>Errotuluak eta kartelak sortzeko Gida</i>. (Ikusi 1.1. eta 1..2. atalak)	2014ko maiatzetik aurrera	Irizpideen betetze-maila neurtzea (urtero)
			Komunikazio /	Harrera Nagusiko telebista eta			Irizpideen betetze-

			Koordinazio Unitatea Zuzendaritza guztiak	pantailen edukiak sortzen dituzten profesionalak <i>Irudia eta Komunikazioari buruzko Protokoloa eta Errotuluak eta kartelak sortzeko Gida</i> ezagutuko dute eta beteko dute.			maila urtero neurtzea
3.2. Giza baliabideak	3.2.1. Langileekiko harremanak	Giza Baliabideetako Zuzendaritza Zuzendaritza guztiak	Lehentasunezko unitateak (pertsonala, informatika, lan- osasuna, irakaskuntza, prestakuntza, eta komunikazioa) Zerbitzuburuak / erdi-mailako arduradunak Euskara Plana Garatzeko Batzordea	- Erakundeak bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatuko du bere enplegatuekiko harremanetan. - Beharrezko neurriak hartuko dira langileekin harreman zuzen eta etengabea duten unitateetan hizkuntza-eskubideak errespetatu daitezkeen. - Hausnartu egingo da nola jokatu lehentasunezko hizkuntzatzat euskara aukeratu duten langileekin. - Langileen administrazioari lotutako dokumentazioa, zein langileei zuzendutako informazio eta komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira. Agiri horiek idaztean Euskara Planaren 4.4.1 ataleko irizpideak bete beharko dira. - Langileek aurkeztutako eskabide edo erreklamazioei eman beharreko erantzunetan, langileak bere idazkian erabilitako hizkuntzan idatziko da erantzuna.	- Unitate/zerbitzuen arteko harreman, komunikazio guztiak identifikatu. - Jarraibideak eman langileekiko zuzeneko eta telefono bidezko komunikazioetan hizkuntzak erabiltzeko irizpideak pixkanaka aplikatu daitezkeen. - Langileen artean “<i>Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?</i>” triptikoa banatu. - Langileei zuzendutako idatzizko komunikazioak identifikatu eta jaso (pertsonaleko agiriak, informatikako intzidentziak, komunikazio unitateko jakinarazpenak). Aztertu egingo dira eta unitate guztientzako eredu elebidun estandarrak sortuko dira. Eredu horiek trebakuntza ikastaroetan erabiliko dira.	2014ko maiatzetik aurrera 2014ko urritik aurrera	Langileei egindako gogobetetze-inkesta
	3.2.1.c)	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Langileak asebeteta egotea lehentasunezko hizkuntzari dagokionez.	Hizkuntza ofizialei buruzko itemak: hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen transmisioa eta aplikazioa; barneko komunikazio-hizkuntza; eta erakunde bakoitzak euskaraz lan egiteko ematen dituen aukerak.		
	3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	- Langileen lehentasunezko hizkuntza jaso eta erregistratu. Ez da lehentasunezko hizkuntzarik jasoko enplegatuak gurata adierazi ezean. - Enplegatuaren Ataria hedatuz eta garatuz joan ahala, Erakundeak	- Langile guztiei jakinaraziko zaie Enplegatuaren Atarian euren lehentasunezko hizkuntza ere ipin dezaketela. - Lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen zerrenda osatu eta	2014ko maiatzetik aurrera - Lan egutegia	- Profesional kopuruari buruzko urteko jarraipena SAPeko Query bidez - Urteko txostena

				ahalbidetu beharko du langileek izapide guztiak lehenetsitako hizkuntzan egitea.	Giza Baliabideetako Zuzendaritzara bidali. • e identifikatzailea telefono aurkibidean, posta elektronikoetan eta egoki iritzitako beste batzuk.	egingo da garatu beharreko ekintzak zehazteko.	
	3.2.3. Langile berrien harrera	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Unitateetako harrera egiteko arduradunak Prestakuntza Zerbitzua	• Zuzendaritza Nagusiak bere harrera-eskuliburua edukiko du, bi hizkuntza ofizialetan idatzita. Dokumentu horrek honakoak jasoko ditu: alde batetik, erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak eta lanean aplikatu behar diren hizkuntza-irizpideak; eta bestetik, enplegatuen hizkuntza-eskubideak, hizkuntza-prestakuntza hobetzeko aukerak eta lanpostuaren hizkuntza ezaugarriak. • Langile berriaren harrera eta aurkezpena pixkanaka-pixkanaka langileak lehenetsitako hizkuntzan egingo da.	• Harrera eta aurkezpena egiten den hizkuntza jaso. • Erakundean harrera egiten duten arduradunak identifikatu. • Prestakuntza saio antolatu arduradun horiei harreraren gaineko irizpideak emateko eta harrera euskeraz egiten gaitzeko. • Ahalegina egingo da apurka-apurka harrera egiteko arduradunak elebiduna izan daitezen.	• 2014ko maiatzetik aurrera • Lan egutegia egingo da garatu beharreko ekintzak zehazteko.	• Harrera-eskuliburua • Langile berriei egindako gogobetetze-inkesta
3.3. Prestakuntza	3.3.1. Etengabeko prestakuntza korporatiboa	Zuzendaritza guztiak	Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa	• Langile elebidunei Prestakuntza Zerbitzu korporatiboak antolatutako euskarazko prestakuntza ikastaroetan parte hartzea erraztea, jasotako beharizanen arabera.		• 2014ko maiatzetik aurrera	• Parte-hartzaile kopurua eta ehuneko
	3.3.2. Zuzendaritza Nagusiak antolatutako prestakuntza espezifikoa	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Prestakuntza Zerbitzua Prestakuntza Batzordea Euskera Zerbitzu Teknikoa	• Arian-arian euskarazko prestakuntzako eskaintza handituko da, erakundearen langile elebidunen kopuruaren parera heldu arte (%43,5 2014an). • Ikastaroetako eskabideak, langileen hizkuntza-gaitasunaren arabera modulatzeko beharri buruz hausnarketa egingo da.	• 2015: %15 • 2016: %21,75 • Euskara Plana Garatzeko Batzordekide batek Prestakuntza Batzordean hartzen du parte. • Langileak animatu, motibatu ikastaroak euskaraz egin ditzaten.	• 2014ko abendua	• Zuzendaritza Nagusiaren Prestakuntza Plana • Euskarazko ikastaro, tailer edo prestakuntza-saioen kopurua eta ehunekoa (urtero) • Gogobetetze-inkesta eta emaitzak

	3.3.4. Euskalduntze eta alfabetatze ikastaroak	Giza Baliabideetako Zuzendaritza Euskera Zerbitzu Teknikoa	Euskera Zerbitzu Korporatiboa Euskera Zerbitzu Teknikoa	- Orain arte bezala, eskaintza korporatiboaren barruko ikastaroak eskaini, langileek lanpostuko HE egiaztatze behar besteko hizkuntza gaitasuna lor dezaten. - Eskaintza korporatiboaren osagarritzat bestelako ikastaroak eskaintzeko aukera aztertuko da. - Lanorduz kanpoko euskaraz ikastaroak bultzatuko dira langile guztientzat.	- Langileen euskalduntze beharrianak identifikatu. - Zuzendaritza Nagusiaren bi urteko Euskalduntze Plana egin eta Zuzendaritzekin adostu.	- Planaren indarraldian zehar 2014ko maiatz	- Euskalduntze Plana - LOB, LOK ikastaroetan langile kopurua eta ehunekoa (urtero) - Gogobetetze-maila
	3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Euskera Zerbitzu Korporatiboa Euskera Zerbitzu Teknikoa	Hizkuntza hobetzeko ikastaro edo saioak antolatu, zerbitzu elebidunen eskaintza hobetze aldera.	- Hautagaiak identifikatu. - Egokiak izan daitezkeen modulu eta ikastaro motak aztertzea.	2014ko urria	- Urteko txostena - Egindako ikastaro kopurua eta parte-hartzaile kopurua eta ehunekoa - Egindako ikastaroen balorazio-txostena
3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza		Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Euskera Zerbitzu Teknikoa	- Bi urteko trebakuntza-programa bat osatu, zuzkitu, garatu eta ebaluatuko da, langileen beharrian eta posibilitateak kontuan izanda. Programa hori, eta bere ebaluazioa, Osakidetza Euskera Zerbitzu Korporatiboari aurkeztu beharko zaio jarraipena egiteko. - Euskera Zerbitzu Korporatiboak egindako materiala erabiliko da.	- Bi urteko trebakuntza-programa, eguneroko lanak euskaraz egiteko. - Atal honi buruzko zehaztapenak III. Eranskinean daude jasota - Materiala sortu ahala	2014ko apirila	III. Eranskina - Egindako ikastaroak baloratzeko txostena
3.5. Baliabide informatikoak		Zuzendaritza Nagusia	Informatika eta Informazio Sistemetak Zuzendariordetza Prestakuntza Zerbitzua (Korporatiboa/Zentra lekua) Zerbitzuburuak/erdi-mailako arduradunak Euskera Zerbitzu Teknikoa	- Langileei jakinarazi euskarazko ofimatika-programak instalatzeko aukera dagoela. Programak instalatu. Langileak motibatu euskarazko ofimatika-programak baliatzeko, eta jakinarazi horretarako behar duten prestakuntza jasoko dutela. - Euskaraz lan egiten laguntzen duten bestelako tresna informatikoak langile elebidunen eskura jarri (zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak, sareko gramatikak, etab.)	- Informazioa emateko saioak - Prestakuntza saioak	2014ko maiatzetik aurrera - Egutegia sortuko da, egin beharreko ekintzak zehaztuz	“Euskarazko” ordenagailu kopurua eta ehunekoa (urtero)

3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.6.1. Lan hizkuntza	Zuzendaritza Nagusia Giza Baliabideetako Zuzendaritza	GGBBetako Zuzendariordetza Euskara Plana Garatzeko Batzordea	- Aztertu egingo da zenbait unitatetan euskara lan-hizkuntza izateko aukera, batez ere 1. lehentasun espezifikoaren dutean. - Behar diren neurriak hartuko dira plangintzaldi honetan arian-arian ahalik eta lehentasunezko unitate gehienetan (batez ere 1. lehentasun espezifikoaren dute horietan) euskara lan-hizkuntza izan dadin.	- Erregistroko unitatean eta Euskara Zerbitzuan euskara lan-hizkuntza izango da. - Unitate horietan euskararen erabilerarako programak sortuko dira. Programetan ezarriko da zein den unitate edo zerbitzu bakoitzaren lan-hizkuntza. - Euskara lan-hizkuntza izan daitekeen unitateak aztertu eta definitu.	2015 2016	- Txostena - Erabilera-programak - Urteko balorazio-txostena
	3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	Zuzendaritza guztiak	Zerbitzuburuak / erdi-mailako arduradunak	- Euskara Plana Garatzeko Batzordearen bilerak, deialdiak eta aktak euskaraz izango dira. - Lan-bileretan euskararen erabilera bultzatuko da.	- Euskara bilera-hizkuntza izan dezaketen Zuzendaritza Nagusiko batzordeak, lan-taldeak, ... aztertu eta definitu. Taldeen parte-hartzea eta osaera aztertu, euskarazko komunikazioa noraino berma daitekeen zehazteko eta horren arabera irizpideak definitzeko (hizkuntza eta dokumentazioa). - Dokumentu elebidunen ereduak eman: deialdiak, aktak. Agiri horiek trebakuntza ikastaroetan landuko dira.	2015	Euskara idatziz zein ahoz zenbateraino erabili den (lagin batez bidez)
	3.6.3. Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera bultzatzeko egitasmoak	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Zuzendaritza guztiak Unitateetako erreferenteeak Euskara Plana Garatzeko Batzordea Giza Baliabideetako zuzendaria	- Hizkuntza-ohiturak aldatzeari eta langileen arteko harreman informalean euskararen erabilera sustatzeari begirako egitasmo edo jarduerak antolatuko dira. - Erakundeko langileekin osatutako talde eragilea osatu. 2013ko abenduaren 3ko Kafe Mundialean proposatutako jarduerak martxan jarri. - Sindikatuari hitzarmen-proposamena egin ahalegin konpartituen bidez euskararen erabilera bermatzeko eta areagotzeko. Hitzarmenaren oinarria komunikazio orokorrean,	- Langile guztiei jakinarazi. - Proiektuetan parte hartu nahiko luketen laguntzaileak identifikatu eta proiektura ekarri. 2014-2016 bi urteko jardueren proposamena eta egutegia egin, Euskara Batzordeak onartzeko. - Jardueren berri langile guztiei eman. - Sindikatuari Zuzendaritza Nagusiaren Normalizazio Programa jakinarazi eta helarazi.	2014ko ekainetik aurrera 2014ko urritik aurrera 2014ko azken hiruhilekoa	- Urteko txostenak: egindako jarduerak eta parte-hartzaile kopurua eta ehunekoa - Jardueretan parte hartu duten langileei egindako gogobetetze-inkesta - Jardueren gaineko txostena (urtero) - Jakinarazpena - Euskararen erabilera (lagin batez bidez)

				dokumentuetan eta erakundearen barruan egiten diren ekintzetan Euskara Plan honetako elebitasun-irizpideak errespetatzea izango da.			
3.7. Estrategia eta kudeaketa		Zuzendaritza Nagusia Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza	Zuzendari nagusia Kudeaketa Ekonomikoko zuzendaria	- Programa bat garatuko da, bai kalitateko bai ekonomia eta finantzen kudeaketa-arloko dokumentuetan euskara sartzen eta euskararen presentzia handitzen joateko. - Estrategia eta kudeaketa orokorrari loturiko dokumentu nagusiak bi hizkuntza ofizialetan idatzita egongo dira. - Itzulpen politika definitu eta protokoloa aplikatu. Ikusi 4.4.2. atala	- Estrategia eta kudeaketa orokorrari loturiko dokumentu nagusiak identifikatu eta zerrendatu. - Testuak idazteko eta itzultzeko Protokoloa eta Jarraibideak (ikus 4..4.2 atala)		- Urteko jarraipena - Itzulpen Protokoloa eta Jarraibideak

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

Atala		Arduradunak		Helburuei buruzko zehaztapenak	Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Lortzeko data	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea				
4.1. Hizkuntza-politika	4.1.1. Aplikazio-eremua	Zuzendaritza Nagusia	Erizaintza Eskola	Erizaintza Eskolak, Zuzendaritza Nagusiaren Normalizazio Programa onartu eta sei hilabetera, bere normalizazio-programa propioa landuko du, erakundearen ezaugarriak eta izaerari egokituta.	Lan-egutegia egin, landu beharreko ekintzak zehazteko.	2014ko urritik aurrera	- Normalizazio Programa - Ezarritako adierazleak
	4.1.2. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna	Zuzendaritza Nagusia Zuzendaritza guztiak	Zerbitzuburuak/erdi-mailako arduradunak	- Zuzendaritza Nagusiaren Euskara Plana bultzatzeko eta garatzeko ardura zuzendaritza-talde osoari dagokio. - Zuzendaritza guztiek jarrera aktiboa izango dute Euskara Plan berria sustatzen, eta lider eta eragile nagusi gisa jokatu dute beti, euren menpeko agente-organoen bitartez Plana zeharka	- Osakidetza II. Euskara Plana zuzendariei eta erdi-mailako arduradunei aurkeztu. - Zuzendaritza Nagusiaren Euskararen Erabilera Normalizatzeko programa onartu.	2013ko abendua 2014ko apirila 2014ko apirila	Zuzendari nagusiaren ebazpena

				zabaltzen eta betearazten, zuzendaritzako arlo guztietako zerbitzu eta unitate guztietan. Zuzendaritza guztiak daude ordezkaturak Euskara Plana Garatzeko Batzordean.	- Euskara Plana Garatzeko Batzordea sortu eta martxan jarri. - Lehentasunezko unitate bakoitzean euskararen erabilera normalizatzeko berariazko programak egingo dira. Dagokion zuzendaritzak eta haren eremuko erdi mailako arduradunek euren gain hartuko dute beraien agindupeko zerbitzu eta unitateetan euskararen erabilera normalizatzeko berariazko programak hezuramaitzea.	2014ko martxoa	Giza Baliabideetako zuzendariaren ebazpena eta bileren aktak
				Zuzendaritza Nagusiaren Programa Kontratuan kalitate-betekizunak aintzakotzat hartuko dira.	Euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta neurriak Programa Kontratuan txertatuko dira.	Sinatzen den egunetik aurrera	Kontratu Programa
			Zuzendaritza guztiak Komunikazio Unitatea Euskara Plan Garatzeko Batzordea	- Euskara Planaren inguruko berariazko Komunikazio Planean diseinatuko eta onartuko da. - Zuzendaritza Nagusian Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa zuzendari eta zerbitzu-buru/erdi-mailako arduradunei aurkeztuko zaie.	Informazio-bilerak	2014ko maiatzetik aurrera	Komunikazio Plana
			Zuzendaritza Nagusia Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Euskara Planaren normalizazio helburuak eta neurriak Zuzendaritza Nagusiaren kudeaketa- zein estrategia-planetan eta Programa Kontratuan sartuta egongo dira.	Zuzendaritza bileretan eta Dibisio bakoitzaren aldizkako bileretan gutxienez urtean behin sartuko da Planaren jarraipena.		Helburuak sartu dira bai/ez
	4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa (C atala)	Zuzendaritza Nagusia	Zuzendaritza guztiak	Bi ebaluazio egingo dira, Planaren helburuen eta neurrien betetze-maila jakiteko.	- Ebaluazio partziala - Bukaerako ebaluazioa - Normalizazio Programan jasotako adierazleen jarraipena eta ebaluazioa	2016 2019 - Urtero	- Ebaluazioak - Dagokion urteko txostenak - Kontratu Programa
				Zuzendaritza Nagusia eta Erizaintza Eskola hizkuntza-kudeaketaren kalitatearen arloko BIKAIN ziurtagirira	Helburua: plangintzaldia amaitu aurretik tarteko ziurtagirira erdiestea.	2018	- BIKAIN ziurtagiria - Ebaluazioak

	4.1.4. Hizkuntza- eskubideen urraketei buruzko kexen erregistroa eta jarraipena	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Zuzendaritza guztiak Zerbitzuburuak/erdi- mailako arduradunak	aurkeztuko dira. • Hizkuntzari buruzko kexen gaineko protokolo korporatiboan ezarritako jarraibideak beteko dira.	• Protokoloa zuzendaritza eta erdi- mailako eta zerbitzuburu guztiei jakinaraziko zaie.	• GGBBetako Zuzendaritzak protokoloa onartzen duenetik aurrera • Gaur egun egiten da	• GGBBetako Zuzendaritzaren Protokoloa • Jasotako kexa eta erreklamazio kopurua (urtero)
4.2. Pertsonak		Giza Baliabideetako Zuzendaritza	GGBBetako zuzendaria Euskara Plana Garatzeko Batzordea	• Osakidetza Giza Baliabideen Zuzendaritzak ezarritako aitormen- sistema hartuko da, euskara erabiltzen duten eta eguneroko zereginetan euskararen erabilera eta normalizazioa nabarmen bultzatzen duten langile edo unitate aintzateste aldera. • Aitormen Plan propioa egingo da eta euskara erabiltzeagatik merituak erantsiko dira	• Euskara Plana Garatzeko Batzordeak aitormen politika aztertu eta euskararen erabileran eta sustapenean nabarmentzen diren langileen lana aintzatesteko neurriak ezartzeko modua aztertuko du.	• GGBBetako Zuzendaritzak aitormen- sistema onartzen duenetik aurrera	• Aitormen Planari buruzko txostena
			GGBBetako Zuzendaritza Euskara Zerbitzu Teknikoa Taldea eragilea	• Urtean behin langileak sentsibilizatzeko kanpaina bat egingo da honako bi helburuok: eguneroko lanean euskararen erabilera sustatzea eta hizkuntza erabiltzearen aldeko jarrera aktiboak sendotzea.	• 4.5 atalean ezarritakoaren arabera eramango da aurrera	• Urtero abenduan	• Kanpainari buruzko txostena (programa, egutegia, parte- hartzaille kopurua, ...) (urtero)
			Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa Euskara Zerbitzu Korporatiboa	• Prestakuntza berezia eskaini, besteak beste, elebitasunaz, hizkuntza- eskubideez eta euskararen normalizazio-prozesuan erdi mailako arduradunei dagozkien zereginenez. • Euskararen normalizazioko teknikariek “jardunbide egokien” erako prestakuntza-saio batzuetan hartuko du parte. Saio horietan, euskara-planen garapenean sor daitezkeen zenbait arazoren konponbideen berri emateaz gain, lagungarriak izan daitezkeen proiektu eta esperientziak ere aurkeztuko dira.	• Prestakuntza korporatiboak modulua prestatzen duenean	• Osakidetza ikastaroen eskaintzaren arabera • Euskara Zerbitzu Korporatiboa ren eskaintzaren arabera	• Prestakuntza jaso duten erdi-mailako arduradun kopurua eta ehunekoa • Eskaintako prestakuntza saio kopurua

4.3. Baliabideak	4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	Zuzendaritza guztiak	Euskara Teknikoa Zerbitzu	- Euskara Plana Garatzeko Batzordea osatu. - Batzordea gutxienez hiru hilean behin elkartuko da. - Sei hilean behin, Euskara Plana Garatzeko Batzordeak garrantzitsutzat jotzen dituen bere asistentzia-eremuko langileak eta interes-taldeak deituko ditu planaren garapenaren berri emateko eta, elkarlanerako konpromisoak hartuta, euskararen normalizazio-prozesua azkartu ahal izateko.	- Giza Baliabideetako zuzendariaren ebazpen bidez sortuta. Zuzendaritza guztiek dute ordezkaritza. Batzordearen burua GGBB Zuzendaritzak du eta normalizazioko teknikaria idazkaria izango da. - Hiru hilean behingo bilerak	2014ko martxoa	- GGBBetako zuzendariaren ebazpena - Aktak
	4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Euskara Teknikoa Zerbitzu	Zuzendaritza Nagusiko Euskara Planak izango dituen baliabideak zehaztuko dira.	- Euskara Zerbitzu Korporatiboko normalizazioko teknikari batek hartuko du Euskara Planaren normalizazio-neurrien planifikazio, koordinazio, jarraipen eta ebaluazioaz ardura. Testuen egokitzapen, zuzenketa eta itzulpena Itzulpen Zerbitzu Korporatiboaren bidez egingo da eta Euskara Zerbitzu Korporatiboko administraria arduratuko da Euskara Planaren garapenari loturiko administrazio-kudeaketaz. - Unitate bakoitzean euskararen erreferenteak egongo dira Euskara Planaren alderdi teknikoaren jarraipena egiteko Planaren arduradun teknikoarekin koordinatuta.	2014ko apirila 2014ko irailetik aurrera	- Euskara Zerbitzu Teknikoaren urteko memoria - Itzulitako dokumentu kopurua eta ehunekoa - Bilera kopurua eta aktak - Euskara erreferentea duten zerbitzu kopurua eta ehunekoa
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	4.4.1. Kalitate funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan	Zuzendaritza Nagusiak Zuzendaritza Nagusia	Komunikazio / Koordinazio Unitatea	- Zuzendaritza Nagusiak kalitateko komunikazio idatziak sustatuko ditu, hau da, testu zuzenak, jatorrizkoak, egokiak eta argiak, egitura logiko eta diseinu zainduarekin, betiere ulermena bermatzeko helburuz. - Idatzizko komunikazioetan, aplikatuko	<i>Errotuluak eta kartelak sortzeko Gidan</i> jasoko dira idatzizko komunikazioetako kalitate-irizpideak eta hizkuntzen funtzionaltasuna. <i>Irudia eta Komunikazioari buruzko Protokoloa</i> eta <i>Errotuluak</i> eta	2014ko maiatzetik aurrera - Lan egutegia egingo da garatu	<i>Errotuluak eta kartelak sortzeko Gida</i> <i>Irudia eta Komunikazioari buruzko Protokoloa</i> - Irizpideen betetze-

				egingo dira Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomoetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko IV. Planak jasotako irizpideak. • Elementu grafikoei dagokienez, <i>Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuari</i> jarraituko zaio.	<i>kartelak sortzeko Gida</i> zuzendaritza/unitate guztiei jakinarazi eta banatu. • Dokumentuak aztertu eta zuzendu.	beharreko ekintzak zehazteko	maila (lagin bidez)
	4.4.2. Itzulpenak	Zuzendaritza Nagusia GGBBetako Zuzendaritza	Komunikazio Unitatea Euskara Zerbitzu Teknikoa Euskara Zerbitzu Teknikoa	• Euskaraz idazteari lehentasuna emango zaio, ez itzulpenari. Laguntza eskainiko zaie dokumentazioa euskaraz sortzeko prest dauden langile elebidunei. • Testuak idazteko eta itzultzeko protokoloa idatziko da, eta protokolo hori testuak edota dokumentuak sortzen dituzten langileei behintzat jakinaraziko zaie ezagutu eta bete dezaten.	• Euskaraz lan egitea erraztuko duten tresnen berri eman (online hiztegiak, zuzentzaileak, ...) • Testuak idazteko berariazko prestakuntza. III. Eranskina	• III. Eranskina	• Eskaintako ikastaro kopurua eta ehunekoa. Parte-hartzaile kopurua eta ehunekoa (urtero) • Itzulpen protokoloa eta haren betetze-maila • Urteko txostena
4.5. Euskararen erabilera sustatzeko guneak	Giza Baliabideetako Zuzendaritza		Euskara Plana Garatzeko Batzordea	• Zuzendaritza Nagusian euskararen erabilera areagotzeko jarduerak, lantaldeak, ekitaldiak edo bestelako ekimenak antolatuko dira: adibidez, kafe mundiala	• Talde eragilea sortu jarduerak antolatzeko. • Langileei galdetu ea zein jardueratan, ekintzatan parte hartzeko prest dauden eta jasotako proposamenak aztertu. • Kanpaina hori antolatzeko langileen parte hartzea bultzatuko da (talde eragilea) • Euskararen Nazioarteko egunarekin bat sentsibilizazio astea antolatu. • Sustapenerako beste espazio eta jarduerak batzuk aztertzea.	• 2014ko urritik aurrera Lan egutegia egingo da garatu beharreko ekintzak zehazteko	• Egindako jardueren buruzko urteko txostena • Gogobetetze-inkesta eta emaitzak aztertzea

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

Atala	Arduradunak		Helburuei buruzko zehaztapenak	Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Lortzeko data	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea				
5.1. Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-datadun lanpostuen zerrenda	Zuzendaritza Nagusia Giza Baliabideetako Zuzendaritza	GGBBak Planifikatzeko eta Antolatze Unitatea Euskara Plana Garatzeko Batzordea	Planaren lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-data berriak ezarri.	Euskara planaren II. eranskina	2014ko apirila	Euskara planaren II. Eranskina
5.2. Aldi-baterako kontratazioarako irizpideak lehentasunezko unitateetan	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Giza Baliabideak Kudeatu, Antolatu eta Garatzeko Zuzendariordetza Hautaketa-Horniketa Zerbitzua	Lehentasunezko unitateetako behin-behineko kontratazioetan, Osakidetzako Mahai Sektorialaren Kontratazio Akordioan zehaztu eta aratutako irizpideen arabera jokatu da.	Zuzendaritza Nagusiak Osakidetzako Mahai Sektorialak erabakitakoa beteko du.	Alde biek akordioa sinatzen dutenetik aurrera	Euskara betekizuna duten behin-behineko kontratazio kopurua eta ehunekoa (urtero)
5.3. Derrigortasun-datak ezartzea (derrigorrezkoak izan gabe, zerbitzu-erakunde bakoitzaren Euskara Planaren garapenaren testuinguruan kokatuak)	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Euskara Plana Garatzeko Batzordea	- Aztertu 2. mailako lehentasunezkoak diren unitateetan erabiltzaileei eta langileei arreta eta informazioa ematen dieten unitateak 1. mailako lehentasunezkoak izendatzeko aukera (abian da jada) - Lehentasunezko unitateetan derrigortasun-data jarriko zaie Plana onartzen den egunetik aurrera titularrik gabe hutsik egongo edo geratuko diren lanpostu guztiei (salbuespenak salbuespen) - Euskara ikasteko liberatuko diren langileek betetzen dituzten lanpostuei derrigortasun-data ezartzeko orduan aplikatuko diren irizpideak definituko dira. - Osakidetzak buruzagitza, agintaritza, eta ardura bereziko lanpostuei derrigortasun-datak esleitzeko irizpideak eta prozedura aplikatuko da.		2014ko maiatzetik aurrera - Egutegi bat egingo da, garatuko diren ekintzak jasoz - Planaren indarraldian zehar 2015eko apirila	II. Eranskina eguneratzea (urtero) - Derrigortasun-data berrien kopurua eta ehunekoa (urtero) - Liberatzeko irizpideak - DDdun buruzagitza lanpostu kopurua eta ehunekoa (urtero)

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 DIRECCION GENERAL
CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Apartado	Responsables		Concreciones de objetivos	Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Fecha de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad				
1.1. Rotulación 1.2. Cartelería 1.3. Papelería	Dirección General Dirección de Gestión Económica Dirección RRHH	Unidad de Comunicación Unidad Servicios Generales Jefes de servicio/mandos intermedios Comisión Desarrollo Plan de Euskera Técnico Responsable Plan Euskera	- En la rotulación externa como interna de cualquiera de las dependencias de la entidad se utilizarán las dos lenguas. Asimismo, estarán en euskera y castellano los rótulos y paneles instalados por empresas contratadas, así como los carteles por la entidad y los carteles publicados por asociaciones o entidades ajenas a la Dirección General. - Se elaborarán el <i>Protocolo de Imagen y Comunicación</i> y la <i>Guía de elaboración de rótulos y carteles</i>. - Los responsables de la elaboración de rótulos, carteles y papelería conocerán y cumplirán lo establecido en el <i>Protocolo de imagen y Comunicación</i> y en la <i>Guía de elaboración de rótulos y carteles</i>. - Se tomarán las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales. - Los programas de normalización de las unidades recogerán los criterios lingüísticos en la rotulación, cartelería y papelería. - Se consensuará el estilo y diseño de la rotulación variable y de la cartelería, que	- Se revisarán y corregirán los rótulos fijos y variables, los carteles y la papelería. - La <i>Guía de elaboración de rótulos y carteles</i> recogerá por un lado, las pautas en torno a la ubicación de los idiomas y su tipografía, y por otro, los criterios de calidad idiomática y de estilo adoptados por Osakidetza. - Los jefes de servicio y mandos intermedios distribuirán el <i>Manual de Identidad Gráfica Corporativa</i> de Osakidetza a los responsables de elaborar rótulos, carteles y elementos de papelería. - El <i>Protocolo</i> y la <i>Guía</i> se comunicará y hará llegar a todas las direcciones y jefes de servicio y mandos intermedios, que serán los responsables de informar a los profesionales de sus unidades. - Se creará un grupo de trabajo puntual que realizará la	- A partir de mayo de 2014 - Se elaborará un calendario de trabajo con las acciones a desarrollar	<i>Protocolo de imagen y Comunicación</i> <i>Guía de elaboración de rótulos y carteles</i> - Plan de Comunicación si/no - Revisión anual de la rotulación (fija /variable), cartelería

				será base sobre la que se corregirán y elaborarán los nuevos siguiendo las pautas de la <i>Guía</i> .	identificación ocular de toda la rotulación (variable externa e interna, instalada por empresas contratadas, del entorno laboral), cartelería (del entorno laboral, propia y ajena a Osakidetza) y papelería. - Se facilitará al grupo de trabajo modelos para la creación de rótulos provisionales, avisos, notas, ... - Se colgará en la página web de Euskera el Protocolo, la Guía de estilo y los modelos de rótulos variables		
	1.1.3. Rótulos y paneles instalados por empresas contratadas	Dirección de Gestión Económica	Servicio de Contratación de Comisión Desarrollo del Plan de Euskera	- Garantizar que las empresas contratadas cumplen los criterios lingüísticos recogidos en los apartados 1.1. y 2.7. del II Plan de Euskera. - El uso de las dos lenguas será una condición de ejecución del contrato, tal como se recoge en el apartado 2.7. del II Plan de Euskera.	Se ofrecerá ayuda para que el paisaje lingüístico de los servicios contratados (comedor, menú) cumpla los criterios lingüísticos.	- A partir de mayo de 2014 - Actualmente se traduce el menú	Informe anual
1.2. Cartelería		Dirección General	Unidad de Comunicación de Comisión Desarrollo Plan de Euskera	Garantizar que todos los carteles elaborados por asociaciones y entidades, particulares y sindicatos que coloquen carteles en dependencias y pasillos cumplan los criterios de uso de las lenguas oficiales.	Comunicar a las asociaciones, entidades y sindicatos el Protocolo y los criterios de uso de las dos lenguas oficiales.	A partir de mayo de 2014	- Informe anual - Comunicación si/no
1.3. Papelería		Dirección de Gestión Económica	Unidad Servicios Generales Responsables de todas las direcciones	Aplicar en los elementos de papelería las normas generales sobre el tratamiento del bilingüismo recogido en el <i>Manual de Identidad Gráfica Corporativa</i> de Osakidetza	Revisar y corregir toda los elementos de papelería	A partir de mayo de 2014	
1.4. Internet, Intranet y redes sociales		Dirección General	Unidad Comunicación	El Plan de Comunicación de la Dirección General recogerá el tratamiento que se dará al euskera en la comunicación.	Dado que la Dirección General carece de Intranet propia, se cumplirán los criterios definidos	A partir de mayo de 2014	Plan de Comunicación

				por la Subdirección de Informática y Sistemas de la Información, mediante los cuales se garantizará la completa navegabilidad y el acceso a los contenidos en las dos lenguas oficiales • Los criterios serán comunicados a todas las direcciones para su cumplimiento.		
	Dirección RRHH	Servicio Técnico de Euskera	• Capacitación del personal técnico gestor de los contenidos de los medios, redes de comunicación y herramientas colaborativas.	• Facilitar a los profesionales la participación en los cursos de formación continua y/o que organice bien el Servicio de Formación Corporativo, el Servicio de Formación de la Dirección General o el Servicio de Euskera Corporativo. • Anexo III	• 2015	• Informe anual: nº y % de curso y participantes. • Evaluación del grado de satisfacción
1.5. Revistas y boletines	Dirección General	Unidad Comunicación Comisión Desarrollo Plan Euskera	• Difundir y normalizar el uso del euskera en la Dirección General. Apoyo a los profesionales de la organización en el aprendizaje del euskera. • La revista corporativa OSATUBERRI estará en el hall y en las zonas comunes.	• Creación de un boletín digital de la Dirección General dirigido a los profesionales sobre el Plan de Euskera. • Buscar colaboradores dispuestos a tomar parte en el proyecto. • Medida que ya se realiza en la actualidad	• A partir abril de 2015 • Se elaborará un calendario de trabajo para las acciones a desarrollar y definir los contenidos del boletín	• Nº de boletines • Encuesta de satisfacción
1.6. Anuncios, publicidad y campañas	Dirección General	Unidad de Comunicación	• Todos los responsables de la organización de campañas conocerán y cumplirán los criterios de uso de las dos lenguas.	• Se comunicarán los criterios consensuados por la Unidad de Comunicación y el Departamento de Salud.	• A partir de la comunicación de los criterios	• Criterios
1.7. Actos públicos, jornadas, ...	Dirección General	Unidad de Coordinación / Comunicación	• Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la presencia del euskera en las convocatorias, programas de actos, jornadas, congresos, conferencias, mesas redondas, presentaciones, ruedas de prensa. • El área de coordinación será la encargada de definir y hacer cumplir estas medida.	• Acordar los criterios garantizar la presencia del euskera en los actos públicos, jornadas,... • Distribuir estos criterios al personal con responsabilidad en los eventos. • Se estudiará la posibilidad de contar en actos concretos y de	• A partir mayo 2014	• Criterios acordados • Porcentaje de cumplimiento de los criterios en base a una muestra. • Nº de sesiones de interpretación solicitadas (anual)

			Servicio Técnico de Euskera Servicio Formación	- Incrementar paulatinamente el uso del euskera en los contenidos de los actos públicos y jornadas. - Adoptar las medidas necesarias para garantizar la presencia del euskera en saludos y despedidas de sus actos públicos por parte de los intervinientes en dichos eventos. - Impulsar el uso del euskera en las presentaciones audiovisuales y documentación de estos actos.	suficiente relevancia con la colaboración del Servicio de Interpretación simultánea de Osakidetza - Formación específica para los directivos y mandos intermedios que participan en dichos actos. Anexo III. - Elaboración de “intervenciones tipo” para no euskaldunes para facilitar la intervención de los mismos en los actos, ...y se darán las oportunas instrucciones sobre el uso de las lenguas oficiales.	- Otoño 2014 2015	- Encuesta de valoración - Relación Modelos de expresión, intervenciones tipo
1.8. Saludos y primera frases en la recepción de usuarios		Dirección General Todas las Direcciones	Jefes de servicio, mandos intermedios de estas unidades Responsable de Euskera	- Garantizar y facilitar a los usuarios la elección de la lengua en la que quieren ser atendidos realizando los saludos y primeras palabras en euskera en las unidades de atención. - Todos los profesionales de la Dirección General conocerán los criterios de uso de las lenguas oficiales en los saludos y primera frases en la recepción de usuarios y lo cumplirán.	- Se consensuará en cada unidad la frase de saludo al teléfono o ventanilla en una sesión de trabajo. - Se comunicará el criterio de uso del euskera en saludos y primera frases en la recepción de usuarios a todas las direcciones y jefes de servicio/mandos intermedios que a su vez informarán a la plantilla de sus unidades respectivas. En la reunión informativa se distribuirán el tríptico “<i>Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?</i>” y la guía <i>Harrera euskaraz</i>. - El tríptico estará a disposición de todos los profesionales en la web de euskera, envío masivo por mail - Se organizará un taller, sesión de sensibilización para todos los trabajadores sobre el uso oral del euskera.	- A partir mayo 2014 - Se elaborará un calendario de trabajo para las acciones a desarrollar - Antes de junio 2015	- Reunión si/no - nº programas de normalización - El Servicio de euskera realizará auditorías internas periódicas para medir el uso oral del euskera - Nº sesiones. Nº y % participantes
	1.8.b) Servicios contratados	Dirección Gestión Económica	Servicio de Contratación	- Garantizar el uso del euskera en los saludos del personal que realiza las tareas de recepción: servicio contratado “azafatas”. - Exigir el cumplimiento del criterio de	- Distribuir entre los trabajadores externos el tríptico “<i>Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?</i>” - Facilitar al personal un listado que recoja el vocabulario mas	- A partir mayo 2014 - Se elaborará un calendario de trabajo	Informe de seguimiento y cumplimiento (reunión anual)

				contratación establecido (apartado 2.7) • A partir del vencimiento de los distintos contratos, se incluirán los criterios lingüísticos en los pliegos y serán condiciones de ejecución	frecuente en la recepción de los trabajadores (azafatas y comedor)	para las acciones a desarrollar • Según vayan venciendo y adjudicando nuevos contratos	
1.9. Megafonía y contestadores		Dirección Gestión Económica	Unidades que utilizan estos soportes Responsable Técnico del Plan de euskera	• Las grabaciones de los contestadores automáticos serán registradas en las dos lenguas, euskera y castellano, siguiendo ese orden.	• Identificar las unidades/servicios que utilizan dichos soportes y consensuar la grabación de los mensajes. • Modificar la música de la llamada en espera de los teléfonos • La música del comedor será en euskera	• A partir mayo 2014	
1.10. Correo electrónico		Dirección General Todas las Direcciones	Todas las direcciones	• Garantizar que todas las direcciones electrónicas genéricas sean por lo menos bilingües. Se analizará la posibilidad de que algunas sean solo en euskera	• Identificar y elaborar una relación de todas las direcciones electrónicas genéricas. Modificar las que solo estén en castellano • Fomentar el uso del logo identificativo e en las firmas.	• Diciembre 2014	• nº y % de direcciones electrónicas genéricas bilingües. • Cumplimiento en base a una muestra

CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS

Apartado	Responsables		Concreciones de objetivos	Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Fecha de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad				
2.1. Relaciones con usuarios Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales y escritas	Todas las direcciones	Mandos intermedios, jefes de servicio y responsables de unidades prioritarias	- Se garantizará la opción lingüística expresado por el usuario. - Se realizará un especial esfuerzo a fin de introducir de manera natural las pautas de uso del euskera en las relaciones con los usuarios. - Todos los profesionales de la Dirección General conocerán y cumplirán los criterios de uso de las dos lenguas en las relaciones tanto orales como escritas. - La transmisión de los criterios de uso del euskera en las relaciones cotidianas con los usuarios serán transmitidos por medio de los jefes o responsables directos de cada unidad o servicio. - Se seguirá impulsando la expansión y consolidación del proyecto corporativo <i>Euskaraz bai sano!</i> y oferta de incorporación al personal nuevo. - Se capacitará, formará al personal en sus quehaceres diarios en euskera. - Garantizar que el personal se sienta cómodo en la aplicación de uso de las lenguas oficiales	- Se llevarán a cabo reuniones con las direcciones, mandos intermedios/jefes de servicios y profesionales donde se distribuirá el tríptico <i>"Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?"</i> Ver apartado 1.8 - En los Programas de uso de las unidades se incluirán los criterios de uso y también entre las pautas de trabajo habituales de la unidad.	- A partir mayo 2014 - Se elaborará un calendario de trabajo para las acciones a desarrollar	- Reuniones si/no - Porcentaje de cumplimiento - Anexo III - Informe anual sobre los cursos realizados
		Servicio Técnico de Euskera		- Difusión de los criterios y soportes necesarios entre los trabajadores - Formación, adiestramiento para el trabajo en euskera. Ver Anexo III - Realizar sesiones de sensibilización y motivación para reforzar las actitudes favorables a impulsar el uso del euskera		
		Mandos intermedios, jefes de servicio y responsables de unidades prioritarias Servicio Técnico de Euskera	En las comunicaciones escritas se cumplirá lo establecido en el <i>Protocolo sobre redacción de textos y traducción</i> y lo conocerán todos los profesionales que creen documentos.	- Se creará un grupo de trabajo puntual para recoger, analizar y normalizar la documentación más habitual. - Se crearán modelos bilingües y se pondrán a disposición de los trabajadores en el grupo colaborativo de OSAGUNE que se creará ex profeso. Dicha documentación se utilizará en los		- Nº y porcentaje de documentos normalizados - Porcentaje cumplimiento de criterios según una muestra

					• cursos de adiestramiento. • Comunicar a las empresas proveedoras, entidades, ... la aprobación del II Plan de Euskera y los criterios de uso de las dos lenguas en las comunicaciones escritas. • Enviar encuesta de satisfacción a los usuarios (proveedores, empresas, ..)		• Resultado encuestas satisfacción
	2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas	Dirección General	Unidad de Comunicación	• Garantizar que las tramitaciones realizadas vía Internet u otras tecnologías, los usuarios tengan la opción de usar la lengua oficial que deseen en cada momento.	• Comunicar y facilitar a la Unidad de Comunicación y gestores de información los criterios de uso de las dos lenguas.		• nº y % de documentos enviados en los últimos 3 meses anteriores al informe.
	2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales	Todas las direcciones	Jefes de servicio y mandos intermedios	• Asegurar, garantizar que los criterios de uso de las lenguas se transmitan, comuniquen y se apliquen. • Los criterios serán incluidos entre las pautas de trabajo habituales de la unidad, por lo que serán objeto de seguimiento y evaluación como el resto de las tareas de la misma • Los responsables de las unidades motivarán a sus empleados y empleadas de cara a que actúen correctamente y se sientan cómodos en la aplicación de los criterios.	• Distribuir el Plan de Euskera mediante correo electrónico, web euskera, soporte físico. • Campañas, sesiones de motivación y sensibilización para fomentar el uso del euskera. • Elaborar y colocar carteles con los criterios de uso en las unidades.		• Seguimiento semestral de los responsables de unidad y sus correspondientes direcciones. Comunicación si/no • Realización campañas si/no • Encuesta satisfacción y conformidad empleados sobre una muestra
2.2. Oferta de servicios bilingües		Dirección General	Direcciones con unidades en situación de poder garantizar la atención en euskera Jefes de unidades	• Identificar como bilingües los servicios/unidades en situación de poder garantizar la atención en euskera.	• Realizar un estudio, evaluación de los servicios, unidades en situación de poder garantizar la atención en euskera • Proceder a la identificación del servicio (directorios, puertas, ...)	• 1º trimestre 2015	• Informe sobre una muestra • nº y % de unidades bilingües identificados (con e)
2.4. Satisfacción de usuarios vascohablantes		Dirección RRHH	Subdirección de RRHH Comisión Desarrollo Plan de	• Reflexionar sobre la conveniencia de realizar a los usuarios una encuesta para medir el nivel de satisfacción. Dicha encuesta recogerá varios ítems		• 2016	• Informe

		Euskera	referentes al uso del euskera en la Dirección General.			
2.6. Relaciones con empresas proveedores, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales, ...	Dirección de Gestión Económica Dirección General	Servicios Generales Subdirección de Informática y Sistemas de la Información	• Se aplicarán y cumplirán los criterios del uso de las lenguas oficiales tanto en las relaciones orales como escritas. • Se impulsará el uso del euskera con las empresas y entidades con las que se relaciona la Dirección General. • Renovar el procedimiento de gestión de alta y modificaciones de terceros, con la finalidad de que en adelante, en las altas de nuevos proveedores se pueda anotar el idioma de preferencia. • Se impulsará el establecimiento de circuitos administrativos en euskera entre la Dirección General y los correspondientes departamentos de la administración local, foral y autonómica general, especialmente ayuntamientos y el Departamento de Salud. • Se promoverán alianzas para impulsar el uso del euskera de manera conjunta con las administraciones.	• Se elaborará una relación de las empresas más habituales y se les comunicará la aprobación del II Plan de Euskera. Asimismo, se les preguntará sobre la preferencia de idioma. • Analizar la posibilidad de crear en SAP un nuevo apartado donde marcar el idioma de preferencia • Remitir cartas para comunicar la aprobación del II Plan de Euskera y el deseo de establecer comunicaciones orales y escritas en euskera	• A partir de mayo de 2014 • 2º semestre 2015 • A partir de mayo de 2014 • 2016	• Nº comunicaciones enviadas y respuestas • Informe
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	2.7.a)	Dirección de Gestión Económica	Servicio de Contratación	• Se incluirán condiciones lingüísticas de ejecución de contrato en los contratos de servicios cuya actividad se realiza cara a los trabajadores (comedor, seguridad) y de adquisición de suministros cuyas inscripciones, indicaciones o documentos deban ser leídos por usuarios o trabajadores (extintor, máquinas de café o alimentos, impresoras, fotocopadoras). • Se incluirán, asimismo, los criterios definidos por Osakidetza sobre el uso de las lenguas oficiales en las relaciones orales y escritas con los usuarios.	• A partir del vencimiento de los distintos contratos, incluir los criterios lingüísticos en los pliegos y que sean condiciones lingüísticas de ejecución.	• A partir de mayo de 2014 • Inclusión criterios si/no

CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS

Apartado		Responsables		Concreciones de objetivos	Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Fecha de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad				
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo	3.1.a) Rotulación relativa a seguridad, salud laboral y medio ambiente	Dirección RRHH	Servicio de Prevención	Toda la rotulación relativa a seguridad, salud laboral y medio ambiente estará escrita en las dos lenguas oficiales, siguiendo los criterios de calidad idiomática y de estilo adoptados por Osakidetza.	- Identificar y hacer una relación de toda la rotulación: salidas de emergencias, planos de evacuación, extintores, ..) - Comunicar al Servicio de Prevención	A partir de mayo de 2014	Seguimiento anual
	3.1.b) Inscripciones y mensajes de funcionamiento de máquinas y equipamientos	Dirección económico-financiera	Servicio de Contratación	Las inscripciones y mensajes de funcionamiento de máquinas y equipamientos estarán escritas en euskera y castellano.	- Identificar y hacer una relación de todas las máquinas y equipamientos. - Comunicar a las empresas adjudicatarias la aprobación del II Plan de Euskera y solicitar analicen la posibilidad de colocar en bilingüe las inscripciones - En los casos de máquinas y equipamientos contratados, introducción de condiciones lingüísticas en los pliegos. Se exigirá el cumplimiento de este criterio en la compra y/o alquiler del equipamiento.	- A partir de mayo de 2014 - A partir abril 2015 - A partir de los nuevos contratos	
	3.1.c) Rotulación y cartelería del entorno laboral	Dirección General Todas las direcciones	Jefes de servicio/mandos intermedio	- De manera progresiva se garantizará la presencia del euskera en la rotulación y cartelería del entorno laboral. - Poner en euskera y castellano todos los rótulos, etiquetas, archivos, carpetas de las oficinas. - Cada servicio o unidad establecerá las medidas oportunas que, de manera progresiva, lleven a garantizar la presencia del euskera en la rotulación y cartelería del entorno laboral.	- En el programa específico de normalización de uso del euskera de la unidad se precisarán las medidas. - Todos los profesionales conocerán el <i>Protocolo de Imagen, Comunicación</i> y los criterios de uso de las lenguas oficiales recogidos en la <i>Guía de elaboración de rótulos y carteles</i>. (Ver puntos 1.1. y 1.2.)		Seguimiento anual de cumplimiento de criterios
			Unidad de Comunicación/ Coordinación	Los trabajadores gestores de los textos del tv y avisos del hall conocerán el Protocolo de Imagen y Comunicación y			Seguimiento anual de cumplimiento de criterios

			Todas las direcciones	la Guía de elaboración de rótulos y lo cumplirán.			
3.2. Recursos humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	Dirección RRHH Todas las direcciones	Unidades y servicios prioritarios (personal, Informática, salud laboral, docencia, formación y comunicación) Jefes de servicio/mandos intermedios Comisión Desarrollo Plan de Euskera	- La Dirección General garantizará el uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales en las relaciones con su personal. - Se tomarán las medidas necesarias para que, en las unidades que tienen relación directa y continua con el personal se respeten los derechos lingüísticos de los trabajadores. - Se llevará a cabo una reflexión sobre el modo de actuar con los trabajadores que hayan elegido el euskera como lengua de preferencia. - Las informaciones y comunicaciones dirigidas a los trabajadores y la documentación relacionada con la administración del personal estarán redactadas en las dos lenguas oficiales, siguiendo los criterios fijados en el apartado 4.4.1. del Plan de euskera. - Las respuestas a solicitudes o reclamaciones originadas por los empleados serán contestadas en la lengua que el trabajador se haya dirigido a la administración.	- Identificar todas las relaciones, comunicaciones interdepartamentales (unidades/servicios). - Dar instrucciones para la progresiva aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación oral presencial y telefónica con los trabajadores. - Distribuir entre los trabajadores el tríptico “Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?” - Identificar y hacer una relación de todas las comunicaciones escritas dirigidas a los trabajadores (documentación de personal, incidencias informáticas, notificaciones de la unidad de comunicación), para analizarla y crear modelos estándar bilingües para todas las unidades. Dichos modelos se utilizarán en los cursos de adiestramiento.	- A partir de mayo 2014 - A partir octubre 2014	Encuesta de satisfacción a los empleados
	3.2.1.c)	Dirección RRHH	Subdirección RRHH	Obtener una buena satisfacción de parte de los empleados como “lengua preferente euskera)	Items referentes a la transmisión y aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales, al idioma de comunicaron interna y a las posibilidades ofrecidas de cara a trabajar en euskera incluidos las encuestas de satisfacción.		
	3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas	Dirección RRHH	Subdirección RRHH	Recoger y registrar la lengua de preferencia de los profesionales. No se recogerá ninguna opción lingüística por defecto, sin haberlo deseado y manifestado el empleado o empleada.	- Comunicar a todos los trabajadores la posibilidad de establecer la preferencia de idioma a través del portal del empleado. - Elaborar el listado de profesionales con preferencia euskera y remitirlo a la Dirección	- A partir de mayo de 2014 - Se elaborará un calendario de trabajo para las acciones a	- Seguimiento anual del nº profesionales mediante Querys de SAP - Informe anual

				A medida que el Portal deL Empleado vaya desplegándose y desarrollándose, deberá garantizarse que los trámites se efectúen en función de la lengua elegida por cada trabajador o trabajadora	de RRHH Identificación mediante la e en la guía telefónica, en los mails u otras actuaciones que se estimen oportunas.	desarrollar	
	3.2.3. La acogida a nuevos empleados	Dirección RRHH	Responsables de acogida de las direcciones/unidades Servicio Formación	- La Dirección General contará con un manual de acogida, editado en las dos lenguas oficiales y recogerá por un lado, los derechos lingüísticos de los usuarios, los criterios de atención en euskera a aplicar en el trabajo; y por otro lado, los derechos lingüísticos del personal y de las vías que dispone de cara a mejorar su formación lingüística, así como las características lingüísticas de la plaza. - La acogida y presentación del nuevo trabajador se realizará progresivamente en la lengua preferente de dicha persona.	- Registrar el idioma en que se realiza la acogida y la presentación. - Identificar los responsables de acogida de la entidad. - Realizar una sesión de formación para comunicar sobre los criterios y capacitar, formar a los responsables. - Se hará un esfuerzo para que progresivamente el responsable de cada unidad/servicio encargado de realizar la acogida sea bilingüe.	A partir de mayo de 2014 Se elaborará un calendario de trabajo para las acciones a desarrollar	- Manual de acogida - Encuesta de satisfacción a nuevos empleados
3.3. Formación	3.3.1. Formación continua corporativa	Todas las Direcciones	Servicio Formación Corporativo	Facilitar al personal bilingüe el acceso a la formación continua corporativa en euskera en función de las necesidades detectadas.			Nº y % de participantes
	3.3.2. Formación específica organizada por la Dirección General	Dirección RRHH	Servicio Formación Comisión Formación Servicio Técnico Euskera	- El porcentaje de la oferta formativa en euskera deberá alcanzar progresivamente un porcentaje similar al del personal bilingüe de la organización (43,50% en 2014). - Asimismo, se reflexionará sobre la necesidad de modular el número de solicitudes de cara a los cursos en función de la capacidad lingüística de los trabajadores.	15% para 2015 21,75% para 2016 - Un miembro de la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera participa en la Comisión de Formación. - Animar, motivar a los trabajadores para que realicen los cursos en euskera	Diciembre 2014	- Plan de formación de la Dirección General - Memoria anual. Nº y porcentaje de cursos, talleres, sesiones de formación realizados en euskera - Encuesta de satisfacción y su resultado

	3.4. Cursos de euskaldunizac[i]on y alfabetizac[i]on	Direcci[i]n RRHH Servicio T[i]cnico de Euskera	Servicio Corporativo de Euskera Servicio T[i]cnico de Euskera	- Continuar como hasta ahora con la oferta corporativa de cursos de capacitaci[i]n ling[ua]stica del personal al objeto que los trabajadores acrediten el PL de la plaza. - Se analizar[i] la posibilidad de ofertar otro tipo de cursos como complemento a la oferta corporativa. - Fomentar la participaci[i]n en cursos de fuera de horario laboral entre todos los trabajadores.	- Analizar, identificar al personal con necesidades formativas de euskaldunizac[i]on - Elaborar un plan bianual de euskaldunizaci[i]n de la Direcci[i]n General y consensuarla con las direcciones correspondientes	- Durante todo el plan - Mayo 2014	- Plan euskaldunizaci[i]n - Informe anual: n[um]o trabajadores en cursos DHL, FHL - Nivel de satisfacci[i]n
	3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento idiom[i]tico	Direcci[i]n RRHH	Servicio de Euskera Corporativo Servicio T[i]cnico de Euskera	Ofrecer cursos o sesiones de perfeccionamiento gen[i]rico del euskera de cara a mejorar la calidad de los servicio biling[ua]es ofertados	- Identificar al personal objeto de este tipo de curso. - Analizar los m[od]ulos y tipos de cursos que puedan ser convenientes	Octubre 2014	- Informe anual - N[um]o de cursos realizados / N[um]o y % empleados - Informe valoraci[i]n de los cursos realizados.
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera		Direcci[i]n RRHH	Servicio T[i]cnico de Euskera	- Se confeccionar[i], proveer[i] y evaluar[i] un programa bienal de adiestramiento, adaptado a las necesidades y posibilidades del personal. El programa, as[i] como su evaluaci[i]n, se presentar[i] al Servicio de Euskera Corporativo de Osakidetza, para su seguimiento. - Utilizar el material did[i]ctico creado por el Servicio de Euskera Corporativo.	- Programa de adiestramiento bienal para el trabajo en euskera orientado a las tareas diarias. - Las concreciones sobre este apartado est[i]n recogidos en el Anexo III. - Seg[un] se vayan creando	Abril 2014	- Anexo III - Informe valoraci[i]n de los cursos realizados.
3.5. Recursos inform[i]ticos		Direcci[i]n General	Subdirecci[i]n de Inform[i]tica y Sistemas Informaci[i]n Servicio Formaci[i]n (Corporativo/Centrales) Servicio T[i]cnico de Euskera	- Informar, comunicar a los trabajadores la posibilidad de instalaci[i]n y uso de programas de ofim[i]tica en euskera y facilitar su instalaci[i]n. Se motivar[i] a los empleados a utilizar los programas de ofim[i]tica en euskera y les informar[i] de que recibir[i]n la formaci[i]n necesaria para ello. - Proporcionar[i] al personal biling[ua] herramientas de apoyo al trabajo en	- Sesiones informativas - Sesiones formativas	- A partir de mayo de 2014 - Se elaborar[i] un calendario de trabajo para las acciones a	n[um]o y % de PC y office con idioma "euskera".

			Jefes de servicio	euskera (correctores ortográficos, diccionarios electrónicos, gramáticas online, ...)		desarrollar	
3.6. Comunicación horizontal y vertical	3.6.1. Lengua de trabajo	Dirección General Dirección RRHH	Subdirección RRHH Comisión Desarrollo Plan Euskera	- Estudiar la posibilidad de establecer el euskera como lengua de trabajo en ciertas unidades, principalmente en las de prioridad 1. - Aplicar las medidas que se estimen necesarias para que progresivamente el euskera pase a ser la lengua de trabajo en el mayor número posible de unidades de carácter prioritario, principalmente de prioridad específica I.	- Fijar el euskera como lengua de trabajo en la Unidad de Registro y Servicio de Euskera. - Se elaborarán los programas de uso del euskera de estas unidades. En los programas se establecerá la lengua de trabajo de cada unidad o servicio en cuestión. - Analizar y definir las unidades en las que se puede fijar el euskera como lengua de trabajo.	2015 2016	- Informe - Programas de uso - Informe valoración anual
	3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones	Todas las direcciones	Responsables unidades	- Las reuniones, convocatorias y actas de la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera serán en euskera. - Impulsar el uso del euskera en las reuniones de trabajo.	- Analizar y definir las comisiones, grupos de trabajo, etc. en las que se pueda fijar el euskera como lengua de reunión. Analizar la participación y composición de los mismos para determinar hasta qué punto se puede garantizar la comunicación en euskera y en consecuencia definir los criterios de uso de las lenguas de dichas reuniones y la documentación relativa a las mismas. - Facilitar, proporcionar plantillas de documentos bilingües: actas, convocatorias. Estos documentos se trabajarán en los cursos de adiestramiento.	2015	Uso del euskera escrito y oral según una muestra
	3.6.3. Proyectos para fomentar el uso del euskera en las comunicaciones entre trabajadores	Dirección RRHH	Todas las direcciones Referentes de las unidades Comisión Desarrollo Plan de Euskera	- Puesta en marcha de proyectos o actividades dirigidas a cambiar las costumbres lingüísticas y promover, fomentar el uso del euskera en las relaciones informales entre los trabajadores. - Crear un grupo dinamizador con trabajadores de la organización. - Puesta en marcha de las propuestas realizadas por los trabajadores en la	- Identificar a los posibles colaboradores y atraer personas dispuestas - Comunicación a todo el personal - Elaborar la propuesta y calendario de actividades 2014-2016 para aprobar la CDPE - Comunicación de las actividades		- Informes anuales: Registro de las actividades realizadas, nº participantes, unidades - Encuestas de satisfacción a los participantes en los proyectos

				sesión de trabajo (Kafe Mundiala) del 3-12-2013.			Informe evaluación proyectos
			Director RRHH	Proponer a los sindicatos un acuerdo de compromiso y de esfuerzo compartido para que cumplan los criterios de bilingüismo establecidos en el Plan de Euskera en cuanto a comunicaciones, documentos y actos que realicen en la organización	Comunicación a los sindicatos del Programa de Normalización de la Dirección General	Ultimo trimestre 2014	- Comunicación - Uso del euskera según muestra
3.7. Estrategia y gestión		Dirección General Dirección Gestión Económica	Director General Directora Gestión Económica	- Poner en marcha un programa dirigido a ir introduciendo y aumentando la presencia del euskera en la documentación relacionado con la calidad y la gestión económico-financiera. - Los principales documentos relacionados con la estrategia y gestión general de la Dirección General estarán en bilingüe. - Definir la política de traducción.	- Identificar y elaborar un listado de toda la documentación relacionada con la estrategia y gestión general de la Dirección General. - Protocolo e Instrucción de criterios de redacción de textos bilingües. (ver apartado 4.4.2.)	A partir de mayo de 2014	- Seguimiento anual - Protocolo e Instrucción

CAPÍTULO 4: GESTION LINGÜÍSTICA

Apartado		Responsables		Concreciones de objetivos	Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Fecha de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad				
4.1. Política lingüística	4.1.1. Ámbito de aplicación	Dirección General	Escuela de Enfermería	La Escuela de Enfermería, a los seis meses de la aprobación del Programa de Normalización de la Dirección General de Euskera, elaborará un programa de normalización propio, adecuado al carácter y características de la escuela.	Se elaborará un calendario de trabajo para concretar las acciones a desarrollar.	A partir de octubre de 2014	- Programa Normalización - Indicadores establecidos
	4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	Dirección General	Jefes de servicios / mandos intermedios	- El impulso y desarrollo del Plan de Euskera en la Dirección General e responsabilidad de todo el equipo directivo. - Todas las direcciones mostrarán una actitud activa en el fomento del nuevo Plan de Euskera, erigiéndose como líderes y principales promotores del mismo y lo extenderán y aplicarán de manera transversal hasta el total de servicios y unidades. - Todas las direcciones están representadas en la Comisión de Desarrollo del Plan de euskera.	- Presentación del II Plan de Euskera de Osakidetza a directivos y mandos intermedios. - Aprobación del Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Dirección General. - Creación y puesta en marcha de la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera.	- Diciembre 2013 - Abril 2014 - Marzo 2014	- Resolución del Director General - Resolución del Director de RRHH y actas de las reuniones
				Incluir los requisitos de calidad en la redacción del Contrato Programa de la Dirección General.	Se elaborarán programas específicos de normalización del uso del euskera en cada unidad prioritaria y cada una de las direcciones será responsable, junto a los mandos intermedios correspondientes, de la materialización de los programas específicos de normalización del uso del euskera en los servicios y unidades de su competencia.	A partir de la firma del Contrato	Contrato Programa
			Todas las direcciones	Se diseñará, elaborará y aprobará un		A partir mayo 2014	Plan Comunicación

			Unidad de Comunicación	Plan de Comunicación específico para el Plan de Euskera	• Reuniones informativas			
			Comisión Desarrollo Plan Euskera	• Comunicación del Programa de Normalización a los directivos, jefes de servicio/mandos intermedios y a los profesionales				
		Dirección General	Dirección Gestión Económica	Dirección RRHH	• Incluir los objetivos y medidas del Plan de Euskera tanto en los planes de gestión y de estrategia como en el Contrato Programa de la Dirección General.	• En las reuniones del Consejo de Dirección y en las reuniones periódicas de cada División se incluirá el seguimiento del Plan al menos una vez al año.		• Inclusión objetivos si/no
	4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)	Dirección General	Todas las direcciones	• Se realizarán dos evaluaciones a fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan.	• Evaluación parcial • Evaluación final • Seguimiento, evaluación en base a los indicadores recogidos en el Programa de Normalización.	• 2016 • 2019 • Anualmente	• Evaluaciones, informes anuales correspondientes • Contrato Programa	
				• La Dirección General y la Escuela de Enfermería se presentarán al certificado de calidad en la gestión lingüística BIKAIN.	• Objetivo: consecución de la certificación intermedia (Plata) antes del periodo de planificación.	• 2018	• Certificados BIKAIN • Evaluaciones	
	4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos	Dirección RRHH	Todas las direcciones Responsables/jefes de cada unidad	• Se seguirán las pautas recogidas en el protocolo corporativo sobre gestión de quejas lingüísticas.	• Comunicar el protocolo a todas las direcciones y a los responsables/jefes de cada unidad	• A partir de la aprobación del protocolo por parte de la Dir. RRHH • Ya se realiza actualmente	• Protocolo de la Dirección de RRHH • Informe anual sobre quejas y reclamaciones	
4.2. Personas		Dirección RRHH	Director RRHH	• La Dirección General adoptará la política de reconocimiento corporativo a los empleados y unidades que se destaquen en el uso, promoción y normalización del euskera en sus tareas cotidianas. • Se elaborará un Plan de Reconocimiento propio donde se incorporarán méritos por el uso del euskera.	• La Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera analizará la política de reconocimiento y estudiará la manera de establecer medidas para reconocer la labor de los profesionales/unidades que se destaquen en el uso y promoción del euskera.	• A partir de la aprobación del reconocimiento por parte de la Dir. RRHH	• Informe Plan Reconocimiento	
			Comisión Desarrollo Plan Euskera	• Se llevará a cabo una campaña al año de sensibilización dirigida a trabajadores y trabajadoras, con la	• Se desarrollará según lo recogido en el apartado 4.5.	• Anual en diciembre	• Informe, memoria anual (Programa, nº de participantes,...)	
			Dirección RRHH	Servicio de Euskera				
				Grupo dinamizador				

			Servicio de Formación Corporativo Servicio de Euskera Corporativo	intención de impulsar el uso diario del euskera y reforzar las actitudes activas favorables al fomento del idioma. - Se ofrecerán sesiones formativas a mandos intermedios sobre bilingüismo, derechos lingüísticos y el papel de los mandos intermedios en el proceso de normalización del euskera en su unidad - El técnico de normalización de euskera participará en sesiones instructivas, de “buenas practicas”, con el fin de conocer soluciones a problemas que puedan surgir en la implementación del plan de euskera o recabar información sobre proyectos y experiencias que puedan servir para mejorar su desarrollo.	A partir de la creación del módulo online de formación corporativo.	- Dependiendo de la oferta de cursos de Osakidetza. - En función de la oferta del Servicio Corporativo de Euskera	- nº y porcentaje de mandos intermedios formados - Nº de sesiones formativas ofertadas
4.3. Recursos	4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	Todas las direcciones	Servicio Técnico de Euskera	- Constituir la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera. - La Comisión se reunirá al menos cada tres meses. - Una vez cada seis meses, la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera convocará a trabajadores y grupos de interés de su ámbito asistencial considerados relevantes, con el propósito de mantenerles informados sobre el desarrollo del Plan y poder consensuar ciertos compromisos de cara a avanzar conjuntamente en el proceso de normalización del euskera.	- Comisión creada por resolución del Director de RRHH, con representantes de todas las direcciones. La Dirección de RRHH presidirá la Comisión y la técnico de euskera actuará como secretaria. - Reuniones trimestrales	Marzo 2014	- Resolución del Director RRHH - Actas
	4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	Dirección RRHH	Servicio Técnico de Euskera	Se determinarán los recursos necesarios con los que contará el Plan de Euskera de la Dirección General.	Un técnico del Servicio de Euskera Corporativo será el responsable del Plan de Euskera de la Dirección General. Las labores de adecuación, corrección y traducción de textos se realizará a través del Servicio de traducción Corporativo. Las gestiones administrativas de apoyo las realizará un auxiliar administrativo	Abril 2014	- Memoria anual del Servicio Técnico de Euskera - Nº y porcentaje de documentación traducida

					del Servicio de Euskera Corporativo.		
					- Cada servicio contará con un referente de euskera para el seguimiento de los aspectos técnicos del Plan de Euskera en sus unidades o servicios, en coordinación con el técnico responsable de euskera. - Se estudiará la posibilidad de aumentar y consolidar el apoyo informático.	A partir de septiembre de 2014	- Nº reuniones, actas reuniones - Nº de servicios con referente de euskera
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	Todas las direcciones Dirección General	Todas direcciones Unidad de Comunicación y Coordinación	- La Dirección General fomentará unas comunicaciones escritas de calidad: textos correctos, originales, adecuados y claros, con una estructura lógica, un diseño cuidado y con la óptima comprensión como objetivo final. - En la creación de comunicaciones escritas se aplicarán los criterios de uso del euskera del IV Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración General de la CAV. - En los elementos gráficos se seguirán los criterios del <i>Manual de Identidad Gráfica Corporativa</i> (abril 2013)	- En la <i>Guía de elaboración de rótulos y carteles</i> estarán definidos los criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas. - Comunicar y distribuir el <i>Protocolo de Imagen y Comunicación</i> y la <i>Guía de elaboración de rótulos y carteles</i> a todas las direcciones/unidades. - Análisis y revisión de la documentación.	- A partir de mayo de 2014 - Se elaborará un calendario de trabajo para las acciones a desarrollar	<i>Guía de elaboración de rótulos y carteles</i> <i>Protocolo de Imagen y Comunicación</i> - Cumplimiento de criterios en base a una muestra
	4.4.2. Traducciones	Dirección General Dirección RRHH	Unidad de Comunicación de Servicio Técnico de Euskera Servicio Técnico de Euskera	- Se priorizará la creación en euskera a la traducción. Se ofrecerá ayuda a todo el personal bilingüe dispuesto a crear su documentación en euskera - Se elaborará un protocolo escrito sobre redacción de textos y traducción y comunicarlo a todos los empleados y empleadas para su cumplimiento.	- Facilitar, comunicar las herramientas existentes (diccionarios online, correctores, ...) - Formación en la redacción de textos. Anexo III.	Anexo III	- Nº/% cursos ofrecidos/nº participantes (anual) - Protocolo de traducción y cumplimiento del mismo - Informe anual
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera		Dirección RRHH		Organizar actividades, grupos de trabajo, actos concretos de cara a dar un mayor impulso al uso del euskera en el ámbito de intervención de la Dirección General: talleres, sesiones, p.ej. world café,	- Constituir el grupo dinamizador para organizar las diversas actividades. - Realizar un sondeo entre los profesionales para conocer en que actividades estarían dispuestos a participar y/o valorar las	- A partir de octubre de 2014 - Se elaborará un calendario de trabajo para las	- Informe anual de las actividades realizadas - Encuesta de satisfacción e informe resultados

				propuestas recogidas. • Se buscará la participación de los trabajadores para la organización de dicha campaña. (Grupo dinamizador). • Organizar una semana de sensibilización coincidiendo con el Día Internacional del Euskera • Analizar otros espacios y actividades de promoción.	acciones a desarrollar Durante todo el periodo de vigencia del Plan	
--	--	--	--	--	---	--

CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

Apartado	Responsables		Concreciones de objetivos	Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Fecha 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 General Dirección RRHH	Unidad de Planificación y Organización de RRHH Comisión Desarrollo Plan Euskera	Determinar las unidades prioritarias del plan y establecer las nuevas asignaciones de fechas de preceptividad.	Anexo II del Plan de Euskera de la Dirección General	Abril 2014	Anexo II Plan de Euskera
5.2. Criterios de contratación temporal en unidades prioritarias	Dirección RRHH	Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de RRHH Servicio de Provisión y Selección	Se seguirán los criterios de contratación de personal eventual bilingüe en unidades prioritarias (no vinculado a plaza) en función de lo establecido en el Acuerdo de Contratación de la Mesa Sectorial de Osakidetza.	La Dirección General cumplirá con lo acordado en la Mesa Sectorial de Osakidetza.	A partir de la firma del acuerdo entre las partes durante todo el plan	Nº y % contrataciones eventuales con requisito euskera (anual)
5.3. 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 RRHH	Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera Responsable técnico de euskera	- Analizar la posibilidad de nombrar unidades de prioridad específica 1 aquellas unidades de prioridad 2 que ofrecen atención directa e información al usuario y a los trabajadores (ya está en marcha). - Asignar fecha de preceptividad a todos los efectivos de unidades prioritarias que se hallen o queden en situación de vacante sin titular, a partir de la aprobación del presente Plan. - Definir los criterios que se seguirán a la hora de asignar fecha de preceptividad a puestos ocupados por profesionales que vayan a ser liberados o semi-liberados para estudiar euskera. - Aplicar los criterios y el procedimiento a través del cual se asignarán fechas de preceptividad a puesto de jefatura, mando o especial responsabilidad concretados por la Dirección General de Osakidetza.		- A partir de mayo de 2014 - Se elaborará un calendario de trabajo para las acciones a desarrollar - Durante todo el plan - Abril 2015	- Actualización Anexo II - Informe anual nº de FP nuevas establecidas - Criterios de liberación - Nº y % de puestos de jefatura con fecha de preceptividad (anual)

III. ERANSKINA

ZUZENDARITZA NAGUSIAREN BI URTEKO TREBAKUNTZA PLANA

(2014-2016)

1. Aurrekariak

67/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, euskararen erabilera Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan normalizatzekoak, bere 14. artikuluan ezartzen du Osakidetzaren Euskara Planak arreta bereziaz tratatuko dituela langileen prestakuntza tekniko-linguistikoa eta, euskara administrazio sanitarioko hizkuntza dela, trebakuntza behar duten eguneroko eginbehar ohikoak ere.

2013ko abenduaren 3an onartutako Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planaren helburu nagusia da, herritarren hizkuntza-eskubideak babesteko aurrerapausoak emateaz gainera, pazientearekiko komunikazioaren kalitatea eta enpatia hobetzea, giltzarri baitira zerbitzu asistentzialak ahalik eta hobeak izan daitezen. Izan ere, komunikazioa asistentziaren kalitatearen giltzarrietariko bat da. Hori dela eta, Euskara Planak lagundu behar du herritarrari eskaintzen zaizkion zerbitzuak hobetzen.

Halaber, ezartzen du zerbitzu-erakunde bakoitzak bi urteko trebakuntza-programa bat osatu, zuzkitu, garatu eta ebaluatuko duela, langileen beharrian eta posibilitateak kontuan izanda. Programa hori, eta bere ebaluazioa, Osakidetzaren Euskara Zerbitzu Korporatiboari aurkeztu beharko zaio jarraipena egiteko. Horrela bada, Osakidetzako Zuzendari Nagusiaren 2/2014 Jarraibideek, Osakidetzaren II. euskara plana zerbitzu-erakundeetan abiarazi eta garatzeari buruzkoek, ezartzen dute zerbitzu-erakunde bakoitzak bi urteko trebatze-plana (2014-2015) diseinatu beharko dutela, euskaraz zerbitzua eskaintzeko moduan dauden zerbitzu-erakundeko langileak ele bieran lan egin dezaten prestatzeko.

Lehenengo plangintzaldian, euskararen ezagutza Osakidetzako enplegatuen artean hedatu eta hobetu beharra zegoela eta, langileen euskalduntzea izan zen Erakundean gehien bultzatu eta orokortu zen prestakuntza-mota. Bigarren plangintzaldian, ordea, langileen euskalduntzea ezinbestekoa izanik ere, arreta berezi eta handiagoa jarriko zaio euskarazko zerbitzua eman dezaketen langileen prestakuntza tekniko-linguistikoari, batik bat lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten edota, egiaztatu gabe ere, euskara-maila egokia duten langileen kasuetan. Halaber, 67/2003 Dekretuko 14. artikuluan xedatzen den bezala, trebakuntza tekniko hori egunean-egunean bi hizkuntza ofizialetan egin behar diren lan-jardunen arabera antolatu eta gauzatuko da; horregatik, kasu askotan trebakuntza baliabiderik garrantzitsuena izango da euskara eguneroko praktikan txertatzeko.

2. Justifikazioa

Lehenengo plangintzaldian baliabide ugari erabili dira profesionalen euskararen ezagutza handitzeko eta orokortzeko; halere, euskararen erabilera ez du ezagutzak beste egin aurrera. Hori dela eta, II. Euskara Planaren helburu nagusia hau da: zerbitzu-hizkuntza gisa euskararen ahozko eta idatzizko presentzia eta erabilera bermatzea, hala kanpo-harremanetan nola barne-harremanetan.

Halaber, hizkuntza batean lan egitea hizkuntza horren erabilera eta normalizazioa ziurtatzeko bermerik onena denez (barneko harremanetan nahiz kanpokoetan), plangintzaldi honetako beste helburu bat da baldintza aproposak dituzten zerbitzu edo unitate guztietan euskara lan-hizkuntza bilakatzea.

Horiek guztiak kontuan izanda, bigarren plangintzaldian, arreta berezi eta handiagoa jarriko zaio euskarazko zerbitzua eman dezaketen langileen prestakuntza tekniko-linguistikoari, batik bat lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten edota, egiaztatu gabe ere, euskara-maila egokia duten langileen kasuetan. Halaber, 67/2003 Dekretuko 14. artikuluan xedatzen den bezala, trebakuntza tekniko hori egunean-egunean bi hizkuntza ofizialetan egin behar diren lan-jardunen arabera antolatu eta gauzatuko da; horregatik, kasu askotan trebakuntza baliabiderik garrantzitsuena izango da euskara eguneroko praktikan txertatzeko.

Herritarrei eta erabiltzaileei eskaintzen zaizkien zerbitzuak hobetzen laguntzeko beharrezko da euren lanpostuaren eginkizunak bi hizkuntza ofizialetan naturaltasunez eta normaltasunez betetzeko gai diren langileak izatea. Izan ere, horrek langileak eta herritarrak hurbiltzen lagunduko du, eta ondorioz erabiltzaileen komunikazioa eta hizkuntza aukeratzeko ahalmena hobetuko dute.

3. Helburuak

3.1. Datozen urteetako helburu nagusia langileen artean euskararen erabilera sustatzea eta bultzatzea izango da. Horretako, profesionalen eguneroko eginbeharrei eta jardunei lotutako ikastaroak eta saioak antolatuko dira, batez ere erabiltzaileekiko eta pertsonalarekiko ahozko harremanei dagozkienak.

3.2. Helburu zehatzak

- Langileei laguntza ematea eguneroko jardueran hizkuntza-aldaketa eragiteko, beti izaten baita zaila lanpostuan ohikoa ez den hizkuntza batean lanean hastera.
- Ahozko komunikazio egokia, zuzena eta erraza lortzea, erabiltzailearengandik hurbilekoa.
- Laneko ohiko idazkiak menderatzea, erraz erabiltzeko moduan eta idatzizko produkzio zuzena eta egokia lortzea.
- Langileen artean euskararen erabilera sustatzea eta beraien arteko euskarazko harremanak normalizatzea.
- Langileak euskaraz ahoz erabiltzeko motibatzea eta erabiltzeko oztopo psikologikoak eta linguistikoak kentzea, edo gutxienez, gutxitzea.
- Euskaldun zaharrek maila hobetzea eta konfiantza hartzea.

II. Euskara Planean ezarritakoa betetzeko asmoz, III. Eranskin honek Zuzendaritza Nagusiaren bi urteko Trebakuntza Plana jasotzen du. Bertan daude adierazita 2014-2016 aldian antolatuko diren saioak eta ikastaroak, langileen beharrezkoen eta aukerei egokituta.

4. Aplikazio-eremua

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planak sei urteko iraupena izango du eta hizkuntza ofizial bietan lan egiteko trebakuntza planak bi urteko programetan zehaztuko eta gauzatuko dira.

Programa hau 2014-2016 urteetarako izango da eta lehen eta bigarren mailako lehentasunezko zatia jotako unitateetako langileei aplikatuko zaie batez ere. Ikastaroak euskara zerbitzu-hizkuntza izan dadin bermatzeko izango dira.

5. Ebaluazioa eta Jarraipena

Emandako prestakuntza jardueren jarraipena egiteko, Euskera Zerbitzu Teknikoak helburuei lotutako adierazleak ezarriko ditu eta zerbitzu-buruekin eta erdi-mailako arduradunekin batera aztertuko dira.

Lehen Trebakuntza Plana bukatuta, Zuzendaritza Nagusiaren Euskera Zerbitzu Teknikoak bi urteko planaren ebaluazioa egingo du. Txosten horrek honakoak jasoko ditu: prestakuntza jarduera bakoitzaren balorazioa alde batetik, eta bestetik, egitaraua, egutegia, helburuak, ondorioak eta hobetu beharrekoak. Txosten hau izango da bigarren trebakuntza programa planifikatzeko.

BI URTEKO TREBAKUNTZA PROGRAMA 2014-2016 (2014ko urria – 2016ko urria)

Zuzendaritza Nagusiko langileek euskaraz lan egiteko behar duten laguntza, duten beharra identifikatzeko, galdetegi bat betetzeko eskatuko diegu alde batetik, eta bestetik, azterketa komunikatiboa egingo zaie. Galdetegiaren bitartez, euren eguneroko jardunak hizkuntza ofizial bietan egiteko trebatzeko modulurik egokienak aukeratuko dituzte. Azterketa komunikatiboa egiteko langileekin izandako banan-banako elkarrizketen bidez, ordea, langileek dituen lan eginkizunak, ahoz eta idatziz, aztertuko dira.

Galdetegiaren eta azterketa komunikatiboaren emaitzek bi urte trebakuntza programa honek behar dituen egokitzapenak identifikatzeko balioko dute.

Garatuko diren jarduera motak

Aldi honetan antolatuko diren prestakuntza jarduerak langileen funtzio komunikatiboen eta eguneroko lan jardunen inguruan antolatuko dira eta ikastaro guztietan landuko da zeharka langileen sentsibilizazioa eta motibazioa.

- Ikastaroen **ezaugarriak**
 - Trebakuntzaren ardatza eguneroko lan-jarduna izango da.
 - Borondatezkoa izango da, uste baitugu programari etekina ateratzeko langileen adostasuna eta jarrera ezinbestekoa dela.
 - Euskaraz lan egiten hasteko konpromisoa eskatuko du
- Ikastaro **motak**
 - Aurrez aurrekoak
 - Lineakoak
 - Mistoak (aurrez aurrekoa + lineako)
- Ikastaroen **antolaketa**
 - Taldeka
 - Banan-banako saioak

Aurrekoak kontuan izanda, **hiru ikastaro mota** aurreikusi dira, II. Euskara Planean ezarritakoa kontuan hartuz:

1. Euskaraz lan egiteko trebakuntza
Ikastaroa hauen helburu nagusia da Zuzendaritza Nagusian euskararen erabilera sustatzea: ahozko eta idatzizko erabilera, hain zuzen ere.
- 1.1. Berariazko ikastaroak: langileak lana euskaraz egin dezaten prestatzeko ikastaroak, lanarekin zerikusia zuzena duten saioak, beraz. Saio praktikoak izango dira, langileek eguneroko lanean izan ditzaketen hizkuntza eragozpenak gainditzeko lagundu eta euskara lanean txertatzeko. Lanpostuaren hizkuntza-

eskakizuna egiaztatuta duten edota, egiaztatu gabe ere, euskara-maila egokia duten langileei zuzenduko zaie. Ikastaro hauek taldeka edo banan-banako saioetan antolatu daitezke. Laneko ohiko dokumentazioa lantzea helburu duten saioak taldeka eta orokorrean eman ondoren, talde txikitan landuko dira agiriak *trebatzaile* baten gidaritzapean.

- 1.2. Ikastaro orokorrak: Saio praktikoak izango dira, langileek eguneroko lanean izan ditzaketen hizkuntza eragozpenak gainditzeko laguntzeko. Landu beharreko arloa detektatutako beharrianen arabera antolatuko da. Ikastaroak aurrez aurrekoak edo lineakoak izan daitezke eta zenbaitetan berariazko ikastaroen osagarri izango dira.
2. Hizkuntza hobetzeko ikastaroak: Euskara hobetzeko saio generikoak izango dira eta beraien helburua izango da langileen gaitasun linguistikoa hobetzea, beraz, eskainitako zerbitzu elebidunen kalitatea hobetzea.
3. Euskalduntze eta HE prestatzeko ikastaroak: lanpostuaren hizkuntza eskakizuna lortzeari begirako ikastaroak.

Zuzendaritza Nagusiaren Prestakuntza Zerbitzuak antolatutako prestakuntza espezifikoan sentsibilizazioa, motibazioa edota aserbititatea lantzeko ikastaroak, saioak, tailerrak antolatu ahal izango dira, langileen eguneroko jardueretan euskararen erabilera sustatzearen aldeko jarrerak handitzen eta sendotzen eta hizkuntza ohiturak aldatzen laguntzeko.

Euskaraz lan egiteko trebakuntza ikastaroak (berariazkoak zein izaera orokorrekoak) eta hizkuntza hobetzeko ikastaroak Zuzendaritza Nagusiko Euskera Zerbitzu Teknikoak antolatu, garatu eta ebaluatuko ditu. Euskalduntze eta HE prestatzeko ikastaroak Euskera Zerbitzu Korporatiboaren eta Euskera Zerbitzu Teknikoaren artean antolatuko dira.

ANEXO III

PLAN DE ADIESTRAMIENTO BIENAL DE LA DIRECCION GENERAL (2014-2016)

1. Antecedentes

El artículo 14 del Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, establece que el Plan de Euskera de Osakidetza prestará especial atención a la formación técnico-lingüística de los trabajadores y a aquellas labores del quehacer cotidiano que exijan adiestramiento en el uso del euskera como lengua sanitario-administrativa.

El II Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza aprobado el 3 de diciembre de 2013, 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, siendo la comunicación una de las claves de la calidad asistencial. Por ello, el Plan de Euskera de Osakidetza ha de contribuir a la mejora de los servicios prestados al ciudadano.

Asimismo, establece que cada organización de servicios confeccionará, proveerá, desarrollará y evaluará un programa bienal de adiestramiento, adaptado a las necesidades y posibilidades del personal. Dicho programa, así como su evaluación, deberán ser presentados al Servicio de Euskera Corporativo, para su seguimiento. Así pues, la Instrucción 2/2014 del Director General de Osakidetza, sobre la puesta en marcha y desarrollo del II. Plan de Euskera de Osakidetza en las organizaciones de servicios, establece que cada organización de servicios deberá diseñar un Plan bienal (2014-2015) de adiestramiento para el trabajo bilingüe del personal de la organización de servicios en situación de prestar servicios en euskera.

2. Justificación

Si bien en el primer periodo de planificación se ha dedicado una gran parte de los recursos a incrementar y garantizar el conocimiento del euskera de los y las profesionales, se constata el hecho de que el conocimiento del euskera no ha ido al compás del uso del mismo. Es por ello, que el principal objetivo del II Plan de Euskera es garantizar la presencia y el uso del euskera como lengua de servicio, oral y escrita, tanto en sus relaciones externas como en las relaciones internas.

Asimismo, y puesto que trabajar en una lengua es la mejor garantía para asegurar su uso y su normalización bien en las relaciones internas o bien en las externas, otro objetivo eminente para este periodo de planificación es hacer que el euskera se convierta en lengua de trabajo de todas aquellos servicios o unidades en que se den las condiciones necesarias para ello.

Por lo tanto, en el presente periodo de planificación se prestará una mayor y especial atención a la formación técnico-lingüística del personal en situación de prestar sus servicios en euskera, especialmente del personal que haya acreditado el perfil lingüístico de su puesto o, aún sin haberlo acreditado, cuente con un adecuado conocimiento del euskera. Este adiestramiento técnico-lingüístico se organizará y desarrollará ligado a las tareas cotidianas que los trabajadores y trabajadoras han de realizar en las dos lenguas oficiales, por lo que, en muchos de los casos, será el medio principal para la inserción del euskera en la práctica cotidiana.

Debemos tener en cuenta que uno de los aspectos que contribuirán a la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía y a los usuarios es contar con profesionales capaces de desenvolverse con naturalidad y normalidad en sus funciones propias del puesto en las dos lenguas oficiales ya que con el acercamiento entre el personal y la ciudadanía se mejorará la comunicación y la capacidad de elección lingüística de los usuarios y usuarias.

3. Objetivos

3.1. El principal objetivo en los próximos años es impulsar el uso del euskera entre los trabajadores a través de acciones formativas ligadas a la actividad diaria de los profesionales, especialmente en el ámbito de las relaciones orales con los usuarios y personal propio de la Dirección General.

3.2. Objetivos específicos

- Facilitar a los trabajadores el siempre difícil cambio que supone comenzar a trabajar en una lengua hasta entonces no habitual, ya que aporta la confianza necesaria en este tránsito
- Lograr una comunicación oral correcta, adecuada y fácil, cercana al usuario.
- Dominar la elaboración de la documentación habitual, lograr una producción escrita correcta y adecuada.
- Impulsar el uso del euskera, la promoción y la normalización de las relaciones en euskera entre el personal.
- Eliminar, o en su caso, allanar los obstáculos psicológicos y lingüísticos.
- Mejorar el nivel de euskera de los euskaldun zaharrak y tomar confianza

Al objeto de cumplir lo establecido en el II Plan de Euskera, este tercer anexo recoge el programa bienal de adiestramiento de la Dirección General. En el mismo se recogen las acciones, cursos que se desarrollarán durante el periodo 2014-2016, adaptados a las necesidades y posibilidades del personal.

4. Ámbito de aplicación y duración del programa

El II. Plan de Normalización del Uso de Euskera en Osakidetza tendrá una duración de seis años (2013-2016) y el Plan de Adiestramiento para el trabajo bilingüe se concretará en programas bienales.

Este programa recoge las acciones formativas que se realizarán en el periodo 2014-2016 y centrará su ámbito de aplicación principalmente en los trabajadores de las unidades calificadas de primer y segundo nivel de prioridad y se pondrán en marcha acciones formativas dirigidas principalmente a garantizar el euskera como lengua de servicio.

5. Evaluación y Seguimiento

Para el seguimiento de las acciones formativas desarrolladas, el Servicio Técnico de Euskera establecerá indicadores directamente relacionados con la consecución de los objetivos, que serán analizados con los jefes de servicio/mandos intermedios.

Asimismo, y al objeto de medir y analizar el nivel de aplicación de las competencias adquiridas en la acción formativa al puesto de trabajo, los y las profesionales que realicen cualquier acción formativa cumplimentarán una encuesta antes del inicio de los cursos y otra, a los seis meses de finalizar la actividad realizada.

Una vez finalizado el primer plan de adiestramiento, El Servicio Técnico de Euskera de la Dirección General realizará la evaluación del Plan bienal. El informe de evaluación recogerá por un lado, los análisis, evaluaciones

de cada acción formativa de forma individual; y por otro lado, la programación, calendario, objetivos, conclusiones y áreas de mejora. Este informe servirá de base para la planificación del segundo programa de adiestramiento.

PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BIENAL 2014-2016 (octubre 2014-octubre 2016)

Con el objetivo de identificar las necesidades formativas reales del personal de la Dirección General, se solicitará a los trabajadores y trabajadoras que cumplimenten un cuestionario, donde señalarán los módulos más idóneos de cara a mejorar sus destrezas para poder desarrollar su actividad diaria en las dos lenguas oficiales.

Posteriormente, se realizará un análisis comunicativo para identificar las necesidades individuales de cada trabajador. Se realizarán conversaciones con el personal y se les preguntará sobre sus tareas, tanto escritas como orales y sus necesidades para trabajar en euskera. Asimismo, se llevarán a cabo reuniones con los jefes de servicios y mandos intermedios.

Los resultados del cuestionario y del análisis comunicativo servirán de base para adecuar el presente programa bienal de adiestramiento.

Acciones formativas a desarrollar

Las acciones formativas en ese período se planificarán en base a las funciones comunicativas y las tareas, actividades cotidianas de los trabajadores y trabajadoras, y transversalmente se trabajarán la motivación y sensibilización del personal.

- **Características** de los cursos
 - El eje del adiestramiento es la tarea diaria.
 - El adiestramiento será voluntario, pues consideramos que para sacar rendimiento a este tipo de programa, son necesarios el consentimiento y la buena disposición de los trabajadores y trabajadoras.
 - Requiere el compromiso de comenzar a trabajar en euskera.
- **Modalidades** posibles de los cursos formativos
 - Cursos presenciales
 - Cursos online
 - Cursos mixtos (online + presencial)
- **Organización** de los cursos
 - En grupo
 - Individuales

En base a todo lo anterior, se prevén **tres tipos de cursos**, en función de lo establecido en el II. Plan de Euskera:

1. Cursos de adiestramiento para el trabajo en euskera:

El objetivo principal de estos cursos es promover y fomentar en la Dirección General el uso real del euskera, tanto escrito como oral;

1.1. Cursos específicos: actividades dirigidas a capacitar a los profesionales para realizar el trabajo en euskera, ligadas directamente con el uso de la lengua y con el entorno laboral. Será una formación

práctica, orientada a hacer frente a las dificultades lingüísticas que surgen en el desarrollo diario del trabajo. Estarán destinados a los trabajadores que teniendo acreditado el perfil lingüístico requerido, o cuenten con un adecuado conocimiento de euskera, necesitan adiestramiento y formación específica para realizar su labor cotidiana en euskera. Estos cursos podrán impartirse en grupo y/o sesiones individuales. Los cursos dirigidos a trabajar la documentación habitual se realizarán en grupo y tras un adiestramiento de carácter general se pasará a trabajar la documentación en grupos pequeños bajo la dirección de un trebatzaile.

- 1.2. Cursos de carácter general: Será una formación práctica, orientada a hacer frente a las dificultades lingüísticas que surgen en el desarrollo diario del trabajo. La temática será variada y se organizará en función a las necesidades que se detecten. Los cursos pueden ser presenciales u online. En algunos casos será el complemento a los cursos específicos.
2. Cursos de perfeccionamiento idiomático: Serán sesiones de perfeccionamiento genérico del euskera de cara a mejorar la capacitación lingüística de los profesionales, y por tanto, la calidad de los servicios bilingües ofertados.
3. Cursos de euskaldunización y preparación de pruebas PL: dirigidos a conseguir el conocimiento necesario para acreditar el perfil lingüístico requerido.

En la formación continua específica organizada por el Servicio de Formación de la Dirección General podrán incluirse talleres, sesiones de sensibilización, motivación y/o asertividad dirigidas a incrementar y reforzar las actitudes favorables a impulsar el uso del euskera en las actividades diarias y cambiar las costumbres lingüísticas de los trabajadores.

Las acciones formativas dirigidas al trabajo en euskera (específicas y de carácter general), así como los cursos de perfeccionamiento idiomático las organizará, desarrollará y evaluará el Servicio Técnico de Euskera de la Dirección General. Los cursos de euskaldunización y preparación de pruebas PL se organizarán y desarrollarán entre el Servicio de Euskera Corporativo y el Servicio Técnico de Euskera.

1. Euskaraz lan egiteko trebakuntza ikastaroak / Cursos de adiestramiento para el trabajo en euskera
1.1. Berriazko ikastaroak / Cursos específicos

Norentzat Unitatea/Kategoria Destinatarios Unidad/Categoría	Aurreikusitako prestakuntza Formación prevista	Aurreikusitako data Fecha prevista	Jarraipena Seguimiento
• Erabiltzaileei arreta eta informazioa emateko unitateak / Administrari laguntzaileak eta administrariak Unidades de atención e información al usuario / Auxiliares administrativos y administrativos • Zuzendaritzako idazkariak Secretarias de dirección	• Adierazpen-ereduak, esaldiak, agurrak, hiztegia eta harrera egiteko moduak harreran eta informazioa ematean. Modelos expresivos, frases, fórmulas de saludo, vocabulario específico y modos de atender en el contexto de la atención en recepción e información. • Adierazpen-ereduak eta agurrak telefonoan eta aurrez aurreko harreran / Modelos expresivos y fórmulas de saludo en el contexto de la atención telefónica y presencial	• 2015 eta 2016 Plana egingo da, taldeen osaera eta egutegia zehazteko. Se elaborará un plan en que se detallará la composición y el calendario de los grupos.	• Lehenasunezko unitateetan euskaraz lan egiteko trebatutako langileen kopurua eta ehunekoa Nº y porcentaje de trabajadores de unidades prioritarias adiestrados para trabajar en euskera.
• Lehenasunezko unitateak / Administrari laguntzaileak, administrariak eta zuzendaritzako idazkariak Unidades prioritarias / auxiliares administrativos, administrativos y secretarias de dirección	• Administrazioko agiri ohikoenak elebietan lantzea /Elaboración de documentos administrativos bilingües más habituales.** • Aurretik <i>Gutuna eta ofizioa</i> ikastaroa egingo dute / Anteriormente realizarán el curso de carácter general online <i>Gutuna eta ofizioa</i>.	• 2015 eta 2016 Plana egingo da, landuko diren agiriak, taldeen osaera eta egutegia zehazteko. Se elaborará un plan en que se detallará la documentación a trabajar, la composición y el calendario de los grupos.	• Ikastaroaren gogobetetze inkesten emaitzen txostena / Informe encuesta de satisfacción del curso • Langileei egindako jarraipena / Seguimiento realizado al personal
• Pertsonaleko unitateak / Unidades de personal • Kudeaketa ekonomikoko unitateak / Unidades de gestión económica • Kalitatea • Prestakuntza / Formación	• Administrazioko dokumentu ohikoenak elebietan lantzea /Elaboración de documentos administrativos bilingües más habituales.**	• 2015 eta 2016 Plana egingo da, landuko diren agiriak, taldeen osaera eta egutegia zehazteko. Se elaborará un plan en que se detallará la documentación a trabajar, la composición y el calendario de los grupos.	• Lehenasunezko unitateetan euskaraz lan egiteko trebatutako langileen kopurua eta ehunekoa Nº y porcentaje de trabajadores de unidades prioritarias adiestrados para trabajar en euskera.
• Pertsonaleko eta aholkularitza juridikoko unitateak / Unidades de personal y asesoría jurídica	• Testu eta hiztegi juridikoa lantzea / Elaboración de textos jurídicos, terminología jurídica ○ Izaera orokorreko 8 orduko online ikastaroa / Curso online de 8 horas de	• 2015: 1. seihiilekoa / 1º semestre • 2015: 2. seihiilekoa / 2º semestre • 2016: 1. seihiilekoa / 1º semestre	• Ikastaroaren gogobetetze inkesten

	carácter general ○ Izaera orokorreko 8 orduko ikastaro presentziala / Curso presencial de 8 horas de carácter general ○ Agiri juridiko ohikoenak elebietan lantzea / Elaboración de documentos jurídicos bilingües más habituales.**	Plana egingo da, landuko diren agiriak, taldeen osaera eta egutegia zehazteko. Se elaborará un plan en que se detallará la documentación a trabajar, la composición y el calendario de los grupos.	emaitzen txostena / Informe encuesta de satisfacción del curso • Langileei egindako jarraipena / Seguimiento realizado al personal
• Informatika	• Euskarazko lengoaia informatikoaren sarrera / Introducción al lenguaje informático en euskera • Dokumentu elektronikoak euskaraz diseinatzea / Diseño de documentos electrónicos en euskera	• 2015: 2015: 2. seihilekoa / 2º semestre	
• Zuzendariak eta erdi-mailako arduradunak / Directivos y mandos intermedios	• Ahoz gorako irakurketa ikastaroa / Curso Ahoz gorako irakurketa	• 2014: urri-abendua Octubre-diciembre	
• Komunikazioa Internet, Intranet arduradunak / Responsables Internet, ..	• Weberako nola idatzi 20 orduko online ikastaroa / curso online de 20 horas	• 2015: 2. seihilekoa / 2º semestre	

Laneko ohiko dokumentazioa lantzea helburu duten saioak taldeka eta orokorrean eman ondoren, talde txikitan landuko dira agiriak *trebatzaile* baten gidaritzapean.**

Los cursos dirigidos a trabajar la documentación habitual ** inicialmente se realizarán en grupo y tras un adiestramiento de carácter general se pasará a trabajar la documentación en grupos pequeños bajo la dirección de un *trebatzaile*.

1.2. Ikastaro orokorrak / Cursos de carácter general

Norentzat Destinatarios		Aurreikusitako prestakuntza Formación prevista	Aurreikusitako data Fecha prevista	Jarraipena Seguimiento
Unitatea	Kategoria			
Unitate guztiak Todas las unidades	Kategoria guztiak Todas las categorías	Gutuna eta ofizioa 15 orduko online ikastaroa Curso online de 15 horas	2014: azaroa / noviembre 2015: 1. seihilekoa / 1º semestre 2016: 1. seihilekoa / 1º semestre	- Lehentasunezko unitateetan euskaraz lan egiteko trebatutako langileen kopurua eta ehunekoa Nª y porcentaje de trabajadores de unidades prioritarias adiestrados para trabajar en euskera. - Ikastaroaren gogobetetze inkestean emaitzen txostena / Informe encuesta de satisfacción del curso - Langileei egindako jarraipena / Seguimiento realizado al personal
	- Administrariak - Teknikoak	Bilera-deia, eskabidea eta ziurtagiria 20 orduko online ikastaroa Curso online de 20 horas	2014: apirila / abril 2015: 2. seihilekoa / 2º semestre 2016: 2. seihilekoa / 2º semestre	
	Teknikoak	Bilera-akta, iragarkia eta txostena 20 orduko online ikastaroa Curso online de 20 horas	2014: urria / octubre 2015: 1. seihilekoa / 1º semestre 2016: 1. seihilekoa / 1º semestre	
	Kategoria guztiak Todas las categorías	- Administrazioan komunikazioa erraztu 15 orduko online ikastaroa Curso online de 15 horas - Administrazioan nola idatzi 12 orduko online ikastaroa Curso presencial de 12 horas	2014: Maiatza / Mayo 2015 2016 2015	

2. Hizkuntza hobetzeko ikastaroak / Cursos de perfeccionamiento idiomático

Norentzat Destinatarios		Aurreikusitako prestakuntza Formación prevista	Aurreikusitako data Fecha prevista	Jarraipena Seguimiento
Unitatea	Kategoria			
Unitate guztiak Todas las unidades	Kategoria guztiak Todas las categorías 2HE egiaztatuta duten profesionalak / Profesionales con PL2 acreditado 3HE egiaztatuta duten profesionalak / Profesionales con PL3 acreditado	2HE Birziklatzea / Curso de reciclaje 2HE Ahozko jariora lantzen 2HE/ Curso comunicación oral PL2 3HE Birziklatzea / Curso de reciclaje 3HE Ahozko jariora lantzen 3HE / Curso comunicación oral PL3 Helburua: denboraren joanean hizkuntza ez erabiltzeagatik galdu duten maila berreskuratzea eta hizkuntza erabiltzeko beldurrak kentzen laguntzea Objetivo: Recuperar las destrezas lingüísticas perdidas por el paso del tiempo y ayudar a eliminar los miedos al utilizar el euskera	2014: urri-abendua Octubre-diciembre 2015 eta 2016 2015 eta 2016 2015 eta 2016 2015 eta 2016	Lehentasunezko unitateetan euskaraz lan egiteko trebatutako langileen kopurua eta ehunekoa Nº y porcentaje de trabajadores de unidades prioritarias adiestrados para trabajar en euskera. Ikastaroaren gogobetetze inkesten emaitzen txostena / Informe encuesta de satisfacción del curso
Lehentasunezko unitateak Unidades prioritarias	Kategoria guztiak Todas las categorías (3HE egiaztatuta duten profesionalak / Profesionales con PL3 acreditado)	<i>Euskaltzaindiaren arauak</i> <i>Idazkuntza hobetzeko baliabideak</i> Helburua: idazkuntza hobetzea Objetivo: Mejorar la redacción de la documentación en euskera	2015 2016 2016	Langileei egindako jarraipena / Seguimiento realizado al personal

3. Euskalduntzea eta HE azterketak prestatzeko ikastaroak / Cursos de euskaldunización y preparación de pruebas PL

Norentzat Destinatarios		Aurreikusitako prestakuntza Formación prevista	Aurreikusitako data Fecha prevista	Jarraipena Seguimiento
Unitatea	Kategoria			
Unitate guztiak Todas las unidades Lanpostuaren HE egiaztatu ez duten lehentasunezko unitateetako langileak Trabajadores de unidades prioritarias que aún no han acreditado el perfil lingüístico requerido		Euskalduntze ikastaroak / Cursos de euskaldunización Langilearen hasiera maila eta egiaztatu beharreko HEaren arabera / En función del nivel de inicio y el perfil lingüístico a acreditar del trabajador. Plantillaren diagnostikoa egingo da lanorduetan euskera ikastaroetara joateko langileak identifikatzeko eta zehazteko. / Se realizará un diagnóstico de la plantilla para determinar qué trabajadores deben ser liberados o semi-liberados en horario laboral para acudir a clases de euskera. Helburua: Zuzendaritza Nagusiko langileen hizkuntza prestakuntza bultzatzea Objetivo: Promover e impulsar la capacitación lingüística en euskera del personal de la Dirección General	2014-2016	Ikasle bakoitzaren Prestakuntza Plan Individualizatua egingo da. Se elaborará un Plan Individualizado de Formación por cada trabajador. Ikastaroaren ebaluazioak Evaluaciones del curso
Lehentasunezko unitateak / Unidades prioritarias. Lanpostuaren HE egiaztatu Gabe duten langileak / Profesionales con PL de la plaza sin acreditar		HE azterketak prestatzeko ikastaroa / Curso preparación exámenes PLs Langileak egiaztatu beharreko HEaren arabera / En función del perfil lingüístico a acreditar del trabajador. 1HE prestatzeko ikastaroa / Curso preparación PL1 2HE prestatzeko ikastaroa / Curso preparación PL2 2HE prestatzeko ikastaroa / Curso preparación PL3 HE azterketak lantzea Preparar las pruebas de PL	2015-2016	HE azterketen emaitzak Resultado pruebas escritas PL