



XEDAPENA, OSATEKeko ZUZENDARI GERENTEARENA, OSATEKeko ZERBITZU ANTOLAMENDUAREN II. EUSKARA PLANA ONARTZEN DUENA

67/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, euskararen erabilera Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuan normalizatzekoak, Erakunde Publikoaren Euskara Plana arautu beharko duten oinarriak ezartzen ditu.

Aipatutako dekretuaren 3. artikuluan jasotakoa betetzeko, Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuak, 2013ko abenduaren 3ko erabakiaren bidez, 2013-2019 aldirako Euskara Plana onartu zuen. Erabaki horren bigarren atalean ezartzen denez: zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzek euskararen erabilera normalizatzeko euren planak edo proiektuak onartuko dituzte, adierazitako euskara-plan orokorra zehazteko.

Erabakiak nabarmendu egiten du kontuan izan behar dela Euskara Planaren helburua dela, herritarren hizkuntza-eskubideak babestean aurrera egiteaz gainera, pazientearekiko komunikazioaren eta enpatiaren kalitatea hobetzea, laguntza-zerbitzu egokiaren funtsezko elementutzat. Horregatik, Osateken Euskara Planak lagundu egin behar du herritarrari eskainitako zerbitzuak hobetzen.

Horren indarrez, Euskadiko Antolamendu Sanitarioari buruzko ekainaren 26ko 8/1997 Legean, Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzua erakunde publikoaren gizarte-estatutuak ezartzen dituen azaroaren 11ko 255/1997 Dekretuan eta Osateken estatutuak ezartzen dituen ekainaren 9ko 159/1992 Dekretuan jasotako eskumen-atribuzioen arabera,

XEDATU DUT

Lehenik.- Onartzea Osateken Euskara Plana 2013-2019 aldirako, honako xedapen honen eranskinean jasotakoaren arabera.

Bigarren.- Osatekeko Zuzendaritzak bidezko neurriak hartuko ditu Euskara Plana garatu, ezarri, gauzatu eta ebaluatzeko. Ildo horretatik, adierazitako planaren eranskinetan jasotako neurriak gauzatzeko prozesua koordinatu eta horren jarraipena egingo du.

Hirugarren.- Agintzea Plana argitaratu dadin Osatekeko iragarki-tauletan eta web-orrian.

AZKEN XEDAPENA

2013-2019 aldirako Euskara Plana onartzen duen Osatekeko zuzendari-gerentearen xedapen honen aurka gora jotzeko errekurtsoa aurkeztu ahal izango da Osatekeko Administrazio Kontseiluaren aurrean, hilabeteko epean, berori enpresaren iragarki-tauletan eta web-orrian argitaratu eta hurrengo egunetik hasita, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 144. artikuluen eta hurrengoaren arabera.



Data/fecha: **2015 MAR. 18**

Xedapen-erregistroa / Registro de disposiciones

ZK / Nº: **7 / 2015**

Bilbon, 2015eko martxoaren 18an
Zuzendari-gerentea

Enrique Gutiérrez Fraile



DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR GERENTE DE OSATEK POR LA QUE SE APRUEBA EL II PLAN DE EUSKERA DE LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE OSATEK

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 cumplimiento de lo previsto el artículo 3 del citado Decreto, el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud aprobó, mediante acuerdo del 3 de diciembre de 2013, el Plan de Euskera del periodo 2013-2019. Dicho acuerdo establece en su apartado segundo que las Direcciones de las Organizaciones de Servicios aprobarán sus respectivos Planes o Proyectos de Normalización del Uso del Euskera, como concreción del mencionado Plan de Euskera general.

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

En su virtud, y de conformidad con las atribuciones competenciales recogidas en la Ley 8/1997 de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi y en el Decreto 255/1997, de 11 de noviembre, por el que se establecen los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, así como el Decreto 159/1992, de 9 de junio por el que se establecen los Estatutos de Osatek.

DISPONGO

Primero.- Aprobar el Plan de Euskera de Osatek para el periodo 2013-2019, según lo contenido en el anexo de la presente Disposición.

Segundo.- La Dirección de Osatek adoptará las medidas oportunas para el desarrollo, implantación, ejecución y evaluación del Plan de Euskera. En este sentido, coordinará y realizará el seguimiento del proceso de ejecución de las medidas adoptadas en los anexos de dicho Plan.

Tercero.- Ordenar la publicación del Plan en los tablones de anuncios y en la página web de Osatek.

DISPOSICIÓN FINAL

Contra la presente Disposición del Director-Gerente de Osatek por la que se aprueba el Plan de Euskera para el periodo 2013-2019, podrá interponerse recurso de alzada ante el Consejo de Administración de Osatek en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la empresa, de conformidad con el artículo 144 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



Data/fecha: 2015 MAR. 18

Xedapen-erregistroa / Registro de disposiciones

ZK/Nº: 7/2015

En Bilbao, 18 de marzo de 2015

El Director Gerente

OSATEK

Enrique Gutiérrez Fraile



OSAKIDETZAREN 2013-2019 II. EUSKARA PLANAREN I. ERANSKINA

OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO NEURRIEKIKO ERANTZUKIZUNAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA

Eranskin honetan, Osakidetza Euskara Plan Orokorrean bildutako normalizazio-neurrien zehaztapenak eta egokitzapenak biltzen dira. Adierazitako plana Osakidetza Administrazio Kontseiluak onartu zuen 2013ko abenduaren 3an, Osatekeko Zerbitzu Antolamenduaren ezaugarrietara egokitzeko.

- (1) Neurria ezarri, garatu eta egokitzeko kargua/arduraduna/unitatea.
- (2) Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (neurriaren deskribapen laburra, jardun-sekuentziak, jakinarazpenak, inplikaturako agenteak, aplikatzeko modua....).
- (3) Lortu beharreko helburuen eta horiek gauzatzeko daten inguruko zehaztapenak.
- (4) Neurrien jarraipenari buruzko zehaztapenak: modua, aldizkakotasuna, neurri zuzentzaileen ezarpena...

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala		Arduraduna (1)		Neurriak abian jartzea (2)	Gauzatzeko helburuak eta datak (3)	Jarraipena (4)
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
1.1. Errotulazioa	1.1.1. Errotulazio finkoa, kanpoko eta barrukoa	Zuzendaritza/Gerentzia	Lurraldeburuak	Errotulazio finkoa berrikustea, eta II. Euskara Planean ezarritako hizkuntza-kalitateko eta estiloko irizpideak betetzen dituela egiaztatzea. Arropan identifikazio elebiduna izateko beharrezko jardunak abian jartzea, Euskara Planean ezarritako irizpideen arabera. Osatek, Saren errotulazio berriek kontuan izango dituzte ezarritako hizkuntza-irizpideak.	Hala badagokio, ezarritako irizpideak betetzen ez dituen errotulazioa zuzentzea: 2015eko abendua.	Urtean behin. Txosten bat egingo da. Horretan, egiaztapena eta egoera jasoaraziko dira.
	1.1.2. Errotulazio aldakorra, kanpoko eta barrukoa	Zuzendaritza/Gerentzia	Lurraldeburuak	Errotulazio aldakorra berrikustea, eta II. Euskara Planean ezarritako hizkuntza-kalitateko eta estiloko irizpideak betetzen dituela egiaztatzea.	Hala badagokio, ezarritako irizpideak betetzen ez dituen errotulazioa zuzentzea: 2015eko abendua.	Urtean behin. Txosten bat egingo da. Horretan, egiaztapena eta egoera jasoaraziko dira.

	1.1.3. Kontratutako enpresek ipinitako errotuluak eta panelak	Zuzendaritza/Gerentzia	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Kontratutako enpresek erabilitako eta ipinitako errotuluak eta panelak berrikustea, kontuan izanda kontratatutako zerbitzuei eta eskuratutako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak.	Zerbitzu-kontratueta, hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko II. Euskara Planean zehaztutako irizpideak sartzea 2016tik aurrera.	Urtean behin.
1.2. Kartelak		Zuzendaritza/Gerentzia	Kalitate-teknikaria	Kartelak berrikustea, 67/2003 Dekretuan ezarritako irizpideak betetzen dituzten egiaztatuta (elebidun izan beharko dute).	Beharrezkoa balitz, kartelak zuzentzea.	Urtean behin.
1.3. Paperak		Zuzendaritza/Gerentzia	Horniduren arduraduna	Ziurtatzea paper, zigilu, bisita-txartel eta abarrek bete egiten dituztela ezarritako hizkuntza-irizpideak.	2015etik aurrera, "Osateken nortasun korporatiboaren eskuliburuan" ezarritako arau orokorrak bete behar dituzte.	Urteko txostena.
1.4. Internet, intranet eta sare sozialak		Zuzendaritza/Gerentzia	Informatika-arduraduna	Bi hizkuntza ofizialetan erabateko nabigagarritasuna eta informazio-dukietarako sarbidea ziurtatzea.	Beharrezkoa balitz, dukiak berrikusi eta zuzentzea.	Hartutako neurriei buruzko txostena eta eguneratzen urteko memoria.
1.5. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak		Zuzendaritza/Gerentzia	Kalitate-teknikaria	Beharrezko neurriak ezarriko dira publizitateko iragarkiak eta kanpainak Euskadiko Publizitate eta Komunikazio Institutuzionalari buruzko 6/2010 Legean ezarritakoaren arabera egin daitezten.	Publizitateko iragarki eta kanpaina guztietan euskara eta gaztelania erabiliko dira. Plangintzaren lehen urtetik hasita.	Iragarkiei, publizitateari eta urteko kanpainei buruzko memoria.
1.6. Egintza publikoak, jardunaldiak...		Zuzendaritza/Gerentzia	Kalitate-teknikaria	Beharrezko neurriak ezarriko dira euskararen presentzia ziurtatzeko egintza publikoetan, jardunaldietan, aurkezpenetan eta prentsaurrekoetan, Osakidetzako interpretazio-	Euskararen presentzia ziurtatu behar da, plangintzaren lehen urtetik aurrera, deialdietan, programetan, agurretan, despedietan, aurkezpenetan eta banatutako dokumentazioan.	Hartutako neurriei buruzko txostena. Jardunaldien, egintzen... memoria.

			zerbitzuen laguntzarekin.	Edukietan euskararen erabilera areagotzea.	
1.7. Agurrak eta lehen esaldiak paziente, erabiltzaile eta abarren harreran.	Zuzendaritza/Gerentzia	Lurraldeburuak	Berrikusi egingo dira euskara erabiltzeko irizpideak eta jarraibideak erabiltzaileekiko harremanetan, eta arlo bakoitzaren arduradunari “Harrera euskaraz” gida emango zaio, harrera, onarpen eta informazioko enplegatuen artean banatzeko.	2015	Urtean behin.

2. KAPITULUA: KANPO HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzea	Gauzatzeko helburuak eta datak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
2.1. Pazienteekiko harremanak	2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza/Gerentzia	Lurraldeburuak	Berrikusi egingo da hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa (triptikoa).	Pazienteekiko ahozko harremanetan, agurra eta lehen esaldiak euskaraz egingo dira.	Pazientearen gogobetetzeari buruzko inkesta.
			Lurraldeburuak	Langileei protokolo hori jakinarazi eta entregatuko zaie, eta "Harrera euskaraz" gida eskuratzeari buruzko informazioa emango zaie.	2015	Urtean behin.
	2.1.2. Idatzizko komunikazioetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza/Gerentzia	Arlo-arduradunak	Gaztelaniaz soilik dauden dokumentuak normalizatzea.	Pazienteentzako dokumentuak unitateen arabera biltzea lurraldeburuen aldetik, 2015eko amaiera alderako, eta hori egiaztatzea.	Urtean behin.
	2.1.3. Komunikazio telematikoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza/Gerentzia	Arlo-arduradunak	Pazienteak hautatutako hizkuntza-aukera errespetatuko da.	Plangintzaren lehen urtetik hasita.	Pazientearen gogobetetzeari buruzko inkestak.
	2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak helarazi, aplikatu eta jarraitzea	Zuzendaritza/Gerentzia	Arlo-arduradunak	Euskara erabiltzeko irizpideak lan-jarraibideen baitan (prozesuetan) egon behar dute. Enpleguak motibatu beharko dituzte irizpide horiek gauzatu ditzaten.	Pertsonalak euskara-gidak eskuragarri dituela egiaztatzea eta gida horiek laguntza-gisadukatela gogoraztea. Aipatutako gidak ez dituen pertsonalari horiek ematea.	

2.2. Enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko, administrazioekiko, elkargo profesionalekiko... harremanak	Zuzendaritza/Gerentzia	Arlo-arduradunak	Bai ahozko, bai idatzizko harremanetan, hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak bete beharko dira.	2015etik aurrera.	
2.3. Kontrataturako zerbitzuei eta eskuratutako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak	Zuzendaritza/Gerentzia	Administrazio-kontratazioaren arduraduna	Zerbitzu- eta hornidura-kontratueta finkatuta dauden hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak betearaztera bideratutako neurriak hartzea. Ondoren abian jartzea.	Zerbitzu-kontratueta, hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko II. Euskara Planean zehaztutako irizpideak sartzea 2016tik aurrera.	Urteko txostena.

3. KAPITULUA: BARNE HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzea	Gauzatzeko helburuak eta datak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
3.1. Lan-ingurunearen hizkuntza-paisaia		Zuzendaritza/Gerentzia	Arlo-arduradunak	Segurtasunarekin, laneko osasunarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazio orok bi hizkuntza ofizialetan idatzita egon beharko du, Osakidetzaren "II. Euskara Planetan" hartutako hizkuntza-kalitateari buruzko irizpideak eta estiloa errespetatuta. Unitate bakoitzak bidezko neurriak hartuko ditu errotulazioan eta karteletan (errotuluak, etiketak, fitxategiak, karpetak...) euskararen presentzia ziurtatzeko.	2015etik aurrera. Lan-ingurune-ko errotulazioa eta kartelak berrikustea, eta elebitasuna sartzea 2015etik aurrera sortzen direnetan.	Urteko berrikuspena.
3.2. Giza baliabideak	3.2.1. Pertsonalarekiko harremanak	Zuzendaritza/Gerentzia	Giza baliabideen arduraduna	Bai ahozko harremanetan, bai idatzizko harremanetan, hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa aplikatuko da, eta berori ohiko lan-prozesuetan barne hartuko da. (Harrera zaitetz).	Langileen hizkuntza-lehentasuna ziurtatzea, enpleguaren atarian haien aukera kontuan izanda.	Bi hilean behingo zerrenda.

	3.2.2. Enplegatu edo egoiliar berrientzako harrera.	Zuzendaritza/Gerentzia	Giza baliabideen arduraduna	Harrerako eskuliburuak berrikusiko dira, erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko informazioa eta euskaraz arreta egiteko irizpideak barne direla.	2015etik aurrera.	Urteko berrikuspena.
3.4. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.4.1. Laneko hizkuntza	Zuzendaritza/Gerentzia		Beharrezko neurriak aplikatuko dira euskara laneko ohiko hizkuntza izan dadin gure zentroetako batean.	Euskararen inguruko lan hori zehaztu eta ziurtatuko duen protokoloa jarriko da abian. 2016.	Sei hilean behingo bilerak unitateko pertsonalarekin.
	3.4.2. Bileretan hizkuntza ofizialak erabiltzea	Zuzendaritza/Gerentzia	Arlo-arduradunak	Bilera orokorretan, sarrera eta amaiera (gutxienik) euskaraz egin daitezen saiatu beharko da. Bileren aktak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira.	Lehen plangintza-urtetik aurrera.	Urteko txostena.

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA KUDEAKETA

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzea	Gauzatzeko helburuak eta datak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
4.1. Hizkuntza-politika	4.1.1. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna	Zuzendaritza/Gerentzia	Lurraldeburuak	Gerenteak, arlo bakoitzeko arduradunarekin batera, Euskara Plana garatzeko erantzukizuna hartuko du. Arduradunak planaren lider eta sustatzaile izango dira, eta berori zabaldu eta zeharka aplikatuko dute.	Euskara Planerako berariazko komunikazio-plan bat diseinatuko da. 2015eko azaroa.	Idatziz jasoaraztea nola eta noiz jakinarazi zaien Euskara Plana erakundeko langile guztiei.
4.2. Baliabideak	4.2.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea BAI	Zuzendaritza/Gerentzia	Arlo-arduradunak	Euskara-plana garatzeko batzorde bat eratuko da, zuzendariaren/gerentearen xedapen bidez. Batzordea 6 hilean behin bilduko da, Planaren garapenari buruzko jarraipena egiteko eta zenbait konpromiso adostu ahal izateko normalizazio-prozesuan aurrera egitearren.	2015eko azaroa.	Bileren aktak.

5. KAPITULUA: HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA NAHITAEZKOTASUN DATAK

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzea	Gauzatzeko helburuak eta datak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
5.1. Nahitaezkotasun-data duten lanpostuen zerrenda eta lehentasunezko unitateak	Zuzendaritza/Gerentzia		Euskara Planaren II. eranskina	Lanpostu zerrenda negoziatzea (2015eko abendua). Nahitaezkotasuna negoziatzea (2016ko ekaina)	

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

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

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

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

CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN:

Apartado		Responsables (1)		Puesta en marcha de las medidas (2)	Objetivos y fechas de consecución (3)	Seguimiento (4)
		Dirección Competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.1 Rotulación	1.1.1. Rotulación fija, externa e interna	Dirección-Gerencia	Jefes Territoriales	Revisión de la rotulación fija y comprobación de que cumple con los criterios de calidad idiomática y de estilos establecidos en II Plan de Euskera. Poner en marcha las actuaciones necesarias para que la identificación en la ropa sea bilingüe, de acuerdo con los criterios establecidos por el Plan de Euskera. Las nuevas rotulaciones de Osatek, S.A tendrán en cuenta los criterios lingüísticos establecidos.	Corrección, en su caso, de la rotulación que no cumpla los criterios establecidos: Diciembre 2015	Una vez al año. Se realizará informe en el que se deje constancia de comprobación y situación.
	1.1.2. Rotulación variable, externa e interna	Dirección-Gerencia	Jefes Territoriales	Revisión de la rotulación variable y comprobación de que cumple los criterios de calidad idiomática y de estilo establecidos en el II Plan de Euskera.	Corrección, en su caso, de la rotulación que no cumpla con los criterios establecidos: Diciembre 2015.	Una vez al año. Se realizará informe en el que se deje constancia de comprobación y situación.
	1.1.3. Rótulos y paneles instalados por empresas contratadas	Dirección-Gerencia	Dirección Económico Financiera	Revisión de los rótulos y paneles instalados y utilizados por empresas contratadas teniendo en cuenta los criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos.	Incluir en los contratos de servicios los criterios definidos en el II Plan de Euskera sobre el uso de las lenguas oficiales a partir de 2016.	Una vez al año.

1.2. Cartelería	Dirección-Gerencia	Técnico de Calidad	Revisar los carteles comprobando si cumple los criterios establecidos en el Decreto 67/2003 (bilingües)	Corrección de los carteles en caso necesario	Una vez al año.
1.3. Papelería	Dirección-Gerencia	Responsable de suministros	Asegurarse de que la papelería, sellos, tarjetas de visita, etc. que se vaya incorporando cumpla con los criterios lingüísticos establecidos.	Deben cumplir las normas generales del “Manual de Identidad Corporativa de Osatek”, a partir de 2015	Informe anual
1.4. Internet, intranet, y redes sociales	Dirección-Gerencia	Responsable de informática	Asegurar la completa navegabilidad y el acceso a los contenidos informativos en las dos lenguas oficiales.	Revisión y corrección de contenidos en caso necesario	Informe sobre las medidas adoptadas y memoria anual de las actualizaciones.
1.5. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	Dirección-Gerencia	Técnico de Calidad	Se establecerán las medidas necesarias para que los anuncios y campañas publicitarias se realicen de acuerdo a lo establecido en la Ley 6/2010 de Publicidad y Comunicación Institucional de Euskadi.	En todos los anuncios y campañas de publicidad se empleará el euskera y el castellano. Desde el primer año de planificación.	Memoria sobre los anuncios, publicidad y campañas anuales.
1.6. Actos públicos, jornadas...	Dirección-Gerencia	Técnico de Calidad	Se establecerán las medidas necesarias para garantizar la presencia del euskera en actos públicos, jornadas, presentaciones, ruedas de prensa, teniendo como apoyo los Servicios de interpretación de Osakidetza.	Se tiene que garantizar la presencia del euskera en las convocatorias, programas, así como en los saludos y despedidas, presentaciones, y documentación repartida desde el primer año de planificación. Incrementar el uso del euskera en los contenidos.	Informe sobre las medidas adoptadas. Memoria de las jornadas, actos...
1.7. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes, usuarios, etc.	Dirección-Gerencia	Jefes Territoriales	Se revisarán los criterios y pautas de uso del euskera en las relaciones con los usuarios y se repartirá a los responsables de cada área la guía “Harrera euskaraz” entre los empleados de recepción, admisión e información.	2015	Una vez al año.

CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS:

Apartado		Responsables		Puesta en marcha de las medidas	Objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección Competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.1. Relaciones con pacientes	2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales	Dirección-Gerencia	Jefes Territoriales	Se revisará el protocolo de uso de las lenguas oficiales (tríptico).	En las relaciones orales con pacientes, el saludo y las primeras frases en euskera.	Encuesta de satisfacción al paciente.
			Jefes Territoriales	Se comunicará y hará entrega a los trabajadores de dicho protocolo así como se informará sobre el acceso a la guía "Harrera euskaraz".	2015	Una vez al año.
	2.1.2. Criterios de uso de las lenguas oficiales en las comunicaciones escritas	Dirección-Gerencia	Responsables de área	Normalización de los documentos que estén sólo en castellano.	Recopilación por unidades de los documentos para pacientes por parte de los Jefes Territoriales para finales de 2015 y comprobación.	Una vez al año.
	2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas.	Dirección-Gerencia	Responsables de área	Se respetará la opción lingüística elegida por el paciente	Desde el primer año de planificación	Encuestas satisfacción al paciente.
	2.1.4. Trasmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales.	Dirección-Gerencia	Responsables de área	Los criterios del uso del euskera tienen que estar incluidos en las pautas de trabajo (procesos). Deberán motivar a los empleados para que lo hagan efectivo.	Revisión del personal que cuenta con las guías de euskera y recordarles que cuentan con ello como apoyo. Dotar al personal, que no las tenga, de las mismas.	

2.2. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales,...	Dirección-Gerencia	Responsables de área	Tanto en las relaciones orales como escritas deben observarse los criterios de uso de las lenguas oficiales.	A partir de 2015	
2.3. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	Dirección-Gerencia	Responsable de contratación administrativa	Adoptar medidas dirigidas a hacer cumplir los criterios de uso de las lenguas oficiales fijados en los contratos de servicios y suministros. Posterior puesta en marcha.	Incluir en los contratos de servicios los criterios definidos en el II Plan de Euskera sobre el uso de las lenguas oficiales a partir de 2016.	Informe anual

CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS:

Apartado		Responsables		Puesta en marcha de las medidas	Objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección Competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.1. Paisaje lingüístico del entorno de trabajo		Dirección-Gerencia	Responsables de área	Toda la rotulación relativa a seguridad, salud laboral y medio ambiente deberá estar escrita en las dos lenguas oficiales respetando los criterios de calidad idiomática y de estilo adoptado por II Plan de Euskera de Osakidetza. Cada Unidad establecerá medidas oportunas que, de manera progresiva, lleven a garantizar la presencia del euskera en la rotulación y cartelería (rótulos, etiquetas, archivos, carpetas...)	A partir de 2015 Revisión de rotulación y cartelería del entorno laboral e incorporación del bilingüismo en la que se vaya creando a partir de 2015	Revisión anual
3.2. Recursos Humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	Dirección-Gerencia	Responsable de RR.HH.	Tanto en las relaciones orales como en las relaciones escritas se aplicará el protocolo de uso de las lenguas oficiales, que se incluirá dentro de los procesos de trabajo habitual. (Harrera zaitez).	Garantizar la preferencia de idioma de los trabajadores teniendo en cuenta su opción en el portal de empleado	Listado Bimensual
	3.2.2. La acogida a nuevos empelados o residentes	Dirección-Gerencia	Responsable de RR.HH	Se revisarán los manuales de acogida, incluyendo información sobre los derechos lingüísticos de las personas usuarias y los criterios de atención en euskera.	A partir de 2015	Revisión anual

3.4. Comunicación horizontal y vertical	3.4.1. Lengua de trabajo	Dirección-Gerencia		Se aplicarán las medidas necesarias para que el euskera pase de ser la lengua de trabajo habitual en la unidad de prioridad uno de nuestro centro.	Se pondrá en marcha un protocolo que defina y garantice ese trabajo en euskera. 2016.	Reuniones semestrales con el personal de la unidad.
	3.4.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones.	Dirección-Gerencia	Responsables de área	En las reuniones generales se procurará que al menos la introducción y el final sean en euskera. Las actas de las reuniones se redactarán en las dos lenguas oficiales.	A partir del primer año de planificación.	Informe anual.

CAPITULO 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA:

Apartado		Responsables		Puesta en marcha de las medidas	Objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección Competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.1 Política lingüística	4.1.1. Liderazgo, estrategia y transversalidad	Dirección-Gerencia	JTT	El Gerente junto con todos los responsables de las diferentes áreas, se responsabilizará del desarrollo del Plan de euskera, erigiéndose como líderes y principales promotores del mismo, extendiéndolo y aplicándolo de una manera transversal	Se diseñará un Plan de comunicación específico para el Plan de euskera. Noviembre 2015	Dejar constancia escrita del cómo y cuándo se ha realizado la comunicación del plan de euskera a todos los trabajadores de la organización.
4.2. Recursos	4.2.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera SI	Dirección-Gerencia	Responsables de área	Se constituirá una Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera por disposición del Director-Gerente. Una vez cada 6 meses, la Comisión se reunirá, con el propósito de hacer un seguimiento sobre el desarrollo del Plan y poder consensuar ciertos compromisos de cara a avanzar en el proceso de normalización	Noviembre 2015	Actas reunión

CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD:

Apartado	Responsables		Puesta en marcha de las medidas	Objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección Competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
5.1. Unidades prioritarias y relación de puestos con fecha de preceptividad.	Dirección-Gerencia		Anexo II del Plan de Euskera	Negociación de la RPT Diciembre 2015 Negociación de la Preceptividad Junio 2016	