



**OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera
normalizatzeko lehenengo plana (2018-2022)
eta plan horren baitan 2018-2019 epealdiari
dagokion kudeaketa-plana (begiz jotako
ekintzak).**

Bilbo, 2018ko abenduaren 4

**OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluak 2018ko abenduaren 3an, Euskararen
Nazioarteko Egunean, egindako bileran onartutakoak.**

AURKIBIDEA

I.- Sarrera	3
II.- Lotura	4
III.- Iraunaldia	5
IV.- Oinarriak	5
V.- Planaren xedea	5
VI.- Helburu nagusia	6
VII.- Urteko kudeaketa-plana	6
VIII.- Planean parte hartuko duten langileak	7
IX.- Baliabideak	8
X.- Planaren zabalkundea	9
XI. Jarraipena eta ebaluazioa	9
XII.- Antolaketa-egiturak	11
XIII.- Ardatzak, elementuak, adierazleak eta helburuak	13

Eranskinak:

I. eranskina: Erabakia, OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluak, 2018ko ekainaren 21ean hartutakoa..	28
II. eranskina: Plangintzaldi bukaerako aurreikuspenak, ardatz eta elementuetako bakoitzarentzat jarritakoak (2022ko abenduaren 31).....	34
III. eranskina: 2018-2019 epealdiari dagokion kudeaketa-plana (begiz jotako ekintzak).....	47

I.- Sarrera

Azaroaren 24ko 10/1982 Legeak, Euskararen Erabilera Normalizatzekoak, jasotako aginduak betetze aldera, Eusko Jaurlaritzak hainbat legezko xedapen eman ditu eta, ondorioz, Euskadiko herri-administrazioetan euskararen erabilerearen normalizazio progresiboa ekarriko duten neurriak hartu. Xedapen horietako bat 86/1997 Dekretua da, apirilaren 15ekoa, Euskadiko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena.¹

Esandako 86/1997 Dekretu horrek honako hau zehazten du bere Laugarren Xedapen Gehigarrian: Euskadiko herri-administrazioei lotuta egonik, zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publikoek, nahita nahiez euskara eta gaztelaniaren erabilera bermatuko dutela herritarrekin harreman zuzenak dituzten zerbitzuetan. Helburu hori betetzeko, elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publiko horiek, Dekretuan ezarritako irizpideak erabilita, eurentariko bakoitzaren administrazio-kontseiluaren bidez, erakundeetako bakoitzean ezarri beharreko helburuak zein izango diren aztertu eta helburu horiek benetan bete daitezzen hartu beharreko neurriak hartuko dituzte. Era berean, honako hau zehazten du Dekretu horren Lehen Xedapen Gehigarriak: hezkuntzari, osasunari eta Ertzaintzari dagozkion arloak nolakoak diren eta beren eginkizunetan dituzten berezitasunak aintzakotzat hartuta, aurrean esaniko arloetan hizkuntza-normalizazioaren prozesua gobernatzeko arau bereziak izango direla.

Goian aipatutako Lehen Xedapen Gehigarrian, baita Euskadiko Antolamendu Sanitarioari dagokion ekainaren 26ko 8/1997 Legearen 28 artikuluko Bosgarren Arau komunean ere zehaztutakoari jarraiki, Osakidetzak, 67/2003 Dekretua, martxoaren 18koa, tarteko, bere normalizazio-plana arautuko zuten oinarriak jarri zituen. Esandako Dekretu horretan aurreikusitakoa betetzeko asmoz, Osakidetzaren administrazio-kontseiluak bi plan onartu ditu denboran zehar: lehena (2005-2011), 2005eko maiatzaren 25ean; bigarrena (2013-2019), 2013ko abenduaren 3an.

OSATEK, S.A. sozietate publikoak, Osakidetzaren menpean egon eta berari esleitutakoak, 255/1997 Dekretuaren arabera, Osakidetzaren Zerbitzu Erakunde denak, bere egin zuen Osakidetzaren administrazio-kontseiluak 2013ko abenduaren 3an hartutako erabakia.² Ondorioz, bere euskara-plana (2013-2019) idatzi eta onartu egin zuen 2015eko martxoaren 18an. Idazketa-lanak Osakidetzak euskararen erabilera normalizatzeko bere bigarren planean jasotako jarduera-eremuak eta neurriak kontuan hartu zituen. Hala ere, OSATEK, S.A.-ko zuzendari-gerenteak, 2015eko uztailaren 30ean hartutako erabaki baten ondorioz, bertan behera utzi zuen plan hori.

Geroztik, OSATEK, S.A.-k, Eusko Jaurlaritzak finkatutako VI. plangintzaldiaren (2018-2022) baitan bere buruari euskararen erabilera normalizatzeko asmoz eman nahi dion planaren bezperatan, honako hau erabaki zuen

¹ Era berean zera esan behar da: 86/1997 Dekretuan finkatutakoari kalterik egin gabe, badirela bi arau gehiago OSATEK, S.A.-k hizkuntza-kontuetan dituen betebeharrak zehazten dituztenak. Batetik, 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena. Ikus <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2003/12/0307118a.pdf>. Lege horrek, bere VII. kapituluan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak aitortzen ditu. Bestetik, 6/2008 Ebazpena, ekainaren 2koa, Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko harremanetarako zuzendariarena, Jaurlaritzaren Kontseiluak hartutako erabakia argitaratzeko dena. Gaia: Autonomia Erkidegoko Administrazioaren eta bere sektore publikoaren kontratazioan gizare-irizpideak, ingurumenekoak eta beste politika publikoak barne hartzea. http://www.euskadi.eus/web01-a2libzer/eu/contenidos/resolucion/bopv200803741/eu_def/index.shtml.

² Zera esan beharra dago: OSATEK, S.A.-k ez zuela euskararen erabilera normalizatzeko plan propiorik izan sortu zen urtetik (1992) 2015. urtera arte. Hori dela eta, Eusko Jaurlaritzak jarritako plangintzaldia desberdinetatik kanpo geratu zen: 1. plangintzaldia (1990-1995), 2. plangintzaldia (1997-2002), 3. plangintzaldia (2003-2007), 4. plangintzaldia (2008-2012) eta 5. plangintzaldia (2013-2017).

bere Administrazio-kontseiluak 2018ko ekainaren 21ean egindako batzarrean: OSATEK, S.A.-ko lanpostu guztiei, euskararen ezagutza-mailari dagokionez, Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 maila eta, era berean, zenbait lanposturi, bere izaera eta kokapen geografikoaren arabera, derrigortasun-data esleitzea.

II.- Lotura

II.1.- Honako plan hau, OSATEK, S.A.-ren baitan euskararen erabilerearen normalizazioari dagokiona, honako hauen argitan idatzita dago:

- a) Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak VI. plangintzaldirako (2018-2022) finkatuak dauzkan irizpide nagusiak³,
- b) Aipaturiko Sailburuordetzak onartutako ereduak⁴, BIKAIN ziurtagiriaren Erreferentzia Marko Estandarrarekin (EME) bat egiten duena.⁵ BIKAIN euskararen kalitate ziurtagiria 162/2017 Dekretuak, maiatzaren 30ekoak, araututa dago.⁶

II.2.- Gorago esandakoaren kaltetan gabe, esku artean dugun plana idazteko orduan, gaur baino lehen OSATEK, S.A.-ren baitan buruturiko bost (5) ekintza kontuan hartu dira. Honako hauek, hain zuzen:

- a) OSATEK, S.A.-ren hizkuntza-egoera ezagutze aldera **2017an egindako alde aurreko azterketa eta diagnostikoa**. Nahi izanez gero, ikus **OSATEK, S.A. Euskararen erabilera normalizatzeko lehen planaren (2017-2019) idazketari ekin aurretik egindako azterketa eta diagnostikoa (Bilbo, 2017ko urriaren 3)** izena daraman txostena.
- b) **IKERFEL etxeak, Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico delakoak hain zuzen, OSATEK, S.A.-k eskatuta, 2016ko urtarril-otsailean, OSATEK, S.A.-n lan egiten duten pertsonen enpresarekiko gogobetetzearen maila ezagutzeko asmoz egindako ikerketa**. Aipaturiko ikerketak honako esparru hauek hartu zituen kontuan: 1) Lan-segurtasuna eta -osasuna; 2) Lan-baldintzak; 3) Bitarteko tekniko eta materialak; 4) Prestakuntza eta garapena; 5) Ordainsariak; 6) Lidergoa eta zuzendaritza-estiloa; 7) Lan-giroa; 8) Barruko komunikazioa; 9) Hizkuntza-normalizazioa;

³ Ikus **Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrak eta plan nagusia. VI plangintzaldia (2018-2022)** izeneko dokumentua honako helbide honetan: <http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/libro/eusko-jaurlaritzan-euskararen-erabilera-normalizatzeko-irizpide-orokorrak-eta-plan-nagusia-vi-plangintzaldia-2018-2022/>.

⁴ Ikus eredu hori honako helbide honetan: <http://www.euskadi.eus/informazioa/erabilera-plan-ereduak/web01-a2euplan/eu/>.

⁵ BIKAIN Eusko Jaurlaritzak ematen duen ziurtagiri ofiziala, publikoa eta doakoa da. Erakunde baten baitan, euskararen presentziaren, erabilerearen eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatu eta aitortzen du. Izen ofiziala hau da: BIKAIN, Euskararen Kalitate Ziurtagiria. Ziurtagiria eskuratu ahal izateko erakundeak ebaluazioa jaso eta gainditu behar du. Ebaluazioari ekiteko neurri-unitatea Erreferentzia Marko Estandarra (aurrerantzean EME) da. EME lanerako markoa da, ez-arauemailea, erakundearen hizkuntzaren presentzia eta erabilera (zerbitzu- eta lan-hizkuntzari dagokionez) zertan gauzatu ohi den adierazten duena modu eskematiko eta ordenatuan, baita erabilera-presentzia horien azpian dauden barne-mekanismoak eta kudeaketa ere. EMEK bi ardatz ditu: zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza, eta ardatz horietako bakoitzak, halaber, hiru maila biltzen ditu bere baitan, orokorrenetik zehatzenera, entitateei buruzko ikuspegi xeheagoa emateko. Ikus erreferentzia-marko estandarra eta 2018ko erreferentzia-gida honako helbide honetan: <https://www.euskalit.net/bikain/bikainberri/Erreferentzia%20Gida%202018.pdf>.

⁶ Ikus <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2017/06/1702748e.shtml>.

10) I+G+b; 11) Politikak eta estrategiak; y 12) Erakundearen pertzepzioa. **La satisfacción del personal de OSATEK. Informe de resultados. Marzo de 2016** izeneko txostena ikusgai dago.

- c) **OSATEK, S.A.k 2017ko uztailean pazienteen gogobetetzea ezagutze aldera egindako ikerketa. Estudio de satisfacción a Pacientes. Julio 2017** izeneko txostena ikusgai dago.
- d) **Euskararen erabilera normalizatzeko lehen plana (2017-2019)** izeneko lan-zirriborro elebiduna, 2017ko urriaren 5ean OSATEK, S.A.-ko enpresa-batzordeari, beste hainbat konturen artean, aipaturiko gaia jorratzeko asmoz egindako batzarrean zabaldu eta ezagutarazitakoa. **OSATEK, S.A. Euskararen erabilera normalizatzeko lehen plana. 2017-2019. Lehen zirriborroa (2017-10-3) / OSATEK, S.A. Primer plan de normalización del uso del euskera. 2017-2019. Borrador de trabajo (3-10-2017)** ikusgai dago.
- e) **OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluak 2018ko ekainaren 21ean hartutako erabakia**, OSATEK, S.A.-ko lanpostu guztiei euskararen ezagutza-mailari dagokionez Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 maila eta, halaber, lanpostu horietako jakin batzuei, beren izaeraren eta kokapen geografikoaren arabera, derrigortasun-data esleitzen dizkiena.

III.- Iraunaldia

OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko plan honen iraunaldia bost (5) urtekoa izango da. Hau da iraunaldi hori bat etorriko Eusko Jaurlaritzak abian jarritako VI plangintzaldiarekin. Ondorioz, 2018ko urtarrilaren 1ean hasi da eta 2022ko abenduaren 31n bukatuko da.

IV.- Oinarriak

Honako plan honek hiru (3) oinarri osagarri ditu:

- a) Pazienteen hizkuntza-eskubideei zor zaien errespetu edo begirunea.
- b) OSATEK, S.A.-k ematen dituen zerbitzuen kalitatearen hobekuntza. Ondorioz, euskararen erabilera normalizatzeko plan honek eta bere kudeaketa-planak ere, OSATEK, S.A.-k bere buruari emandako gainontzeko kudeaketa-planekin eta funtzionamendu-prozedurekin batera osotasun banaezina eratzen dute. (Kudeaketa aurreratua).
- c) Mailakatzea edo progresibitatea.

V.- Planaren xedea

Honako plan honek xede jakina du. Honako hau hain zuzen: OSATEK, S.A.-ren baitan euskararen erabileraren, ahozkoa eta idatzikoa, normalizazioaren bidetik erabakitasunez aurrera egitea, progresiboki, modu mailakatu eta errealistan:

- a) Euskaraz artatuak izan nahi duten OSATEK, S.A.-ko pazienteen hizkuntza-eskubideak berma daitezen.

- b) Euskara, espainierarekin batera, OSATEK, S.A.-ren baitan eta herri-administrazioekiko eta entitate pribatuekiko harremanetan ere, lan-hizkuntza izan dadin.

VI.- Helburu nagusia

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak VI. plangintzaldiari begira jarritako irizpide orokorren bidetik, plan honen helburu nagusia, honako hau izango da, beti ere plangintzaldi-hasierako diagnostikoaren datuak abiapuntutzat hartuta:

- a) Plangintzaldia bukatzen den unean (2022ko abendua), OSATEK, S.A.-k pertsona pazienteekin dituen harremanetan, ahozkoetan eta idatzikoetan, pazienteen hizkuntza-eskubideak % 100ean errespetatu eta bermatzea. Aurreko horrek lehentasun osoa izango du.
- b) Plangintzaldia bukatzen den unean (2022ko abendua), lan-hizkuntzari dagokionean, gutxienez, 15 puntuko aurrerapena egitea "Lan-hizkuntza" ardatzari dagozkion 1., 2. eta 3. mailako elementuetako bakoitzaren kasuan. Elementu horiek argi eta garbi adierazita daude honako plan honen II. eta III. eranskinetan. Salbuespen modura, bete behar horretatik kanpo geldituko da 6. elementuari (Kudeaketa-sistema) dagokion 6.3. epigrafea (Langileak).
- c) Plangintzaldiari dagokion azken urtean, 2022an hain zuzen, OSATEK, S.A.-k BIKAIN ebaluaziora joko du, oinarritzko maila lortzeko asmoz.

Ikus II. eranskinean plangintzaldi hasieran, 2018an hain zuzen, elementuen eta horietako bakoitzaren adierazlearen egoera eta, era berean, horietako bakoitzarentzat plangintzaldiaren bukaeran (2022) jarritako aurreikuspena.

VII.- Urteko kudeaketa-plana

Euskararen erabilera normalizatzeko plan honek urtean urteko kudeaketa-plana izango du. Kudeaketa-plan hori Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak landutako ereduari jarraituz idatziko da.⁷ Kudeaketa-plan bakoitzean, urte horri dagozkion ekintza zehatzak jasoko dira, beti ere plangintzaldiaren amaieran begiz jotako helburuak bete daitezzen. Aurre ikusitako ekintza zehatz horietako bakoitzak, gutxienez, honako informazioa jasoko du:

- Deskribapena
- Begiz jotako ekintza buruko du(t)en pertson(ar)en zehaztapena
- Burutze-data

Kasu bakoitzean aurre ikusitako zehaztutasunak, osorik edo zatika, aldatu ahal izango dira. Aldaketok, ondo justifikatu beharko direnak, urte bukaerako txostenean aipatu beharko dira.

Honako plan honen lehen kudeaketa-planak 2018-2019 epealdia hartuko du. Ikus epealdi horri dagokion kudeaketa-plana III. eranskinean.

⁷ Ikus eredu horiek honako helbide honetan: <http://www.euskadi.eus/informazioa/erabilera-plan-ereduak/web01-a2euplan/eu/>.

VIII.- Planean parte hartuko duten langileak

VIII.1.- OSATEK, S.A.-ko langile orok parte hartuko du plan honetan. Langileetako bakoitzaren borondateaz haraindi, langile bakoitzaren euskararen ezagutzaz, ahozkoa edo eta idatzikoa, haraindi, lanpostuaren derrigortasun-dataren presentzia edo gabeziak haraindi, OSATEK, S.A.-ko langile orok OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko lehenengo plan honetan adostu eta jarritako dinamikaren arabera aritu beharko du.

Aurreko horri kalterik egin gabe, azpimarratu behar da aipaturiko parte hartzea ezinbestekoa izango dela, inongo salbuespenik gabe, honako langile hauen kasuan: lanpostuen jardueran hainbat komunikazio-trebezia, ahozkoak eta idatzikoak, behar izaten diren lanpostuetan dauden langileen kasuan hain zuzen ere.

Honatx, labur adierazita, OSATEK, S.A.-ko lanpostu horien nortasun-ezaugarriak:

- a) OSATEK, S.A.-ko arlo asistentzialari zuzen-zuzenean lotuta egonik, pazienteekin ahozko edo eta idatzizko komunikazioa mantendu ohi duten lanpostuak (zerbitzu-hizkuntza).
- b) OSATEK, S.A.-ko zerbitzu nagusiei zuzen-zuzenean lotuta egonik, langileekin ahozko edo eta idatzizko komunikazioa mantendu ohi duten lanpostuak (lan-hizkuntza).
- c) OSATEK, S.A.-ko zerbitzu nagusiei zuzen-zuzenean lotuta egonik, herri-administrazio eta enpresa pribatu jakinekin ahozko edo eta idatzizko komunikazioa mantendu ohi duten lanpostuak (lan-hizkuntza).

OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko plan honek goian aipatu diren lanpostu horiek estrategikotzat jotzen ditu.

VIII.2.- Ikusi ahal izan den bezalaxe, estrategikoak izan arren, aipaturiko lanpostuak ez dira berdinak. Hori dela eta, OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko plan honen argitan, lanpostuei dagokien trataerak zeharo desberdina izan beharra dauka, lehentasunak finkatzeko orduan. Honako hau da, ondorioz, esku artean dugun plan hau zuzenduko duten lehentasunen hurrenkera, OSATEK, S.A.-ko langileei dagokienez.

- a) Lehenengo eta behin, ezinbestean, OSATEK, S.A.-ko arlo asistentzialari zuzen-zuzenean lotuta egonik, pazienteekin ahozko edo eta idatzizko komunikazioa mantendu ohi duten lanpostuetan dauden langileak. Honatx, garrantziaren arabera antolatuta, langile horiek:
 - Lehenik, idazkariak
 - Bigarrenik, laguntzaileak
 - Hirugarrenik, teknikari maneiataileak
 - Laugarren eta azkeneko lekuan, mediku erradiologoak
- b) Bigarren tokian, modu mailakatu eta progresiboan, OSATEK, S.A.-ko zerbitzu nagusiei zuzen-zuzenean lotuta egonik, langileekin ahozko edo eta idatzizko komunikazioa mantendu ohi duten lanpostuetan dauden langileak. Honatx, oraingo honetan garrantziaren arabera antolatu gabe, langile horiek:

- administraria
 - administrazio-ofiziala
 - zuzendari-gerentearen idazkaria
 - Langileen administrazioko burua
 - giza baliabideetako arduraduna
 - kalitateko teknikaria
- c) Hirugarrenik eta azkenik, modu mailakatu eta progresiboan, OSATEK, S.A.-ko zerbitzu nagusiei zuzen-zuzenean lotuta egonik, herri-administrazio eta enpresa pribatu jakinekin ahozko edo eta idatzizko komunikazioa mantendu ohi duten lanpostuetan dauden langileak.

IX.- Baliabideak

OSATEK, S.A.-k honako plan honetan jasotako langileen hizkuntza-premiak artatuko ditu. Horretarako, kasu bakoitzean, ahal diren giza baliabideak, baliabide materialak eta diruzko baliabideak jarriko ditu planaren esanetara. Baliabide horiek honako hauetako bakoitzari zuzenduta egongo dira:

- a) Motibazioari.
- b) Hizkuntza-prestakuntza eta -gaikuntzari, bai orokorrari bai berariazkoari.
- c) Inprimaki, agiri, errotulu eta abarren estandarizazioari.
- d) Testuen itzulpena. OSATEK, S.A.-ko langileen hizkuntza-gaitasuna zein den ikusita, argi dago, salbuespenak salbuespen, aldez aurretik gaztelaniaz sortutako testuen euskarazko itzulpena egin behar izango dela. Hala ere, langileen hizkuntza-gaitasuna aktibatu ahala, itzulpenaren kudeaketak irizpide jakinak beharko ditu.
- e) Etengabeko hizkuntza-aholkularitza (zalantzak, gaizkiulertuak, hizkuntza-zuzentasuna, kalitatea...).
- f) Berariazko glosarioak.
- g) OSATEK, S.A.-ko langileek pazienteekiko asistentzia-harremanetan, maiztasun handiago edo txikiagoarekin, erabiltzen dituzten ahozko esamolde ohikoenak jasoko dituen eskuliburu baten lanketa.
- h) Ordenagailuan euskaraz lan egitea ahalbideratuko duten tresnen erosketa eta instalazioa.

X.- Planaren zabalkundea

Onartu bezain laster, OSATEK, S.A.-ko langile guztiek euskararen erabilera normalizatzeko plan honen berri jasoko dute. Era berean, OSATEK, S.A.-ren web atarian argitaratuko da. Adierazitako jakinarazpenak eta argitaratzeak urtean urteko kudeaketa-planak ere kontuan izango dituzte.

XI. Jarraipena eta ebaluazioa

XI.1.- Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren eskumenei eta egitekoei kalterik egin gabe, OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak honako plan honen betetze-mailari egin beharreko jarraipenaren eta ebaluazioaren ardura izango du.

XI.2.- Etengabe egin beharreko jarraipenak baita bidezkoa den ebaluazioak ere xede jakina dute: begiz jotako helburuen betetze-maila zein den ezagutzea. Unea iritsitakoan, ebaluazioak honako hau ahalbideratu behar du:

- a) Helburuak berrikustea; estrategia eta ekintza berriak proposatzea eta, modu horretara, urtero-urtero, OSATEK, S.A.-ren baitako euskara-plana definitzea.
- b) Plangintzaldi berria jorratzeko orduan, diagnostikoa egitea.

XI.3.- Ebaluazioa euskararen erabilera normalizatzeko plan honetan eta urteko kudeaketa-planean jasotakoaren bidetik egingo da.

XI.4.- OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak bi ebaluazio egingo ditu: bata, urte izaerakoa; bestea, azkena edo plana bukatu eta berehala egin beharrekoa.

a) Urtean urteko ebaluazioa. Urte amaiera guztietan honako datu hauek jasoko dira ebaluazioan:

- Parte hartu duten langileak.
- Ebaluatua izan den urteko kudeaketa-planaren arabera abian jarri diren ekimenen ezaugarri nagusienak: ikastaro-kopurua, prestakuntza-saioak, landutako agiri-mota. Kasu bakoitzean, zera esan behar da: ea ekintza burutu den; ea ekintza burutu den; ea ekintza atzeratu edo beste baterako utzi den; ea ekintza indargabetu den.
- OSATEK, S.A.-ko langileei egindako inkestari dagozkion datuak.
- OSATEK, S.A.-ren baitan euskararen erabilerari buruz pazienteek egindako erreklamazioak, kexak, iradokizunak edo esker emateak.
- Pazienteen gogobetetzeari buruzko inkestako datuak.
- Erresonantzia magnetikoa eskatzen duten mediku espezialistei egiten zaien inkestako datuak.
- Langileen hizkuntza-trebakuntzari buruzko datuak.
- Hizkuntza-irizpideen betetze-maila (erabateko betetze-maila; betetze-maila altua; betetze-maila ertaina; betetze-maila txikia; inongo betetze-maila).
- Normalizazio-planaren garapena (lorpenak, gabeziak) eta garapen-maila (handia, ertaina, txikia).
- Proposatutako hobekuntzak.

- Ekintzen eraginkortasun-maila, normalizazio-planean jasotako helburuen lorpenaren arabera.
- Azterketa kualitatibo txikia: urteko planaren indar-guneak eta ahultasunak, arloz arlo aztertuak. Gogoeta hori lagungarria izango zaio OSATEK, S.A.-ri etorkizunari begira hartu beharreko neurriak hartzeko orduan.

Esandako ebaluazio-txosten hori, laguntza- eta jarraipen-batzordeak egin beharrekoa (ikus plan honen XII.1.3. atala), OSATEK, S.A.-ko administrazio-kontseiluaren ardurapean utziko da. Era berean, OSATEK, S.A.-ko langile guztien esku jarriko da, langile guztiek ezagutu dezaten; halaber, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari ebaluazio-txosten horren kopia bat bidaliko zaio, hizkuntza-erakundeak dagokion txostena landu eta Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Ofizialen Batzorde Iraunkorrean aurkez dezan.

- b) Azken txostena.** Honako euskara-plana honen iraunaldia (2018-2022) agortu eta gero, OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak agortutako plangintzaldiari dagozkion emaitzak zehaztuko ditu 2023ko lehen hiruhilekoan. Emaitza horiek plangintzaldi berri baten erabilera-planaren lanketaren abiapuntu izango dira. Besteak beste, honako hauek jasoko ditu azken txostenak: abiapuntuko egoera zein izan zen; zerk huts egin duen; zer da hobetu behar den hori; zer funtzionatu duen... Hori egite aldera, gogoeta-saioa antolatuko du Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren gainbegiratupean. Saio horretan OSATEK, S.A.-ko langile guztiek parte hartuko dute. Bertan, egindakoa baloratzeko aukera izango dute eta,aldi berean, etorkizuneko ekintzak zehazteko.

XII.- Antolaketa-egiturak

XII.1.- OSATEK, S.A.-ren egitura propioak

XII.1.1.- Planaren ardura duen organoa. OSATEK, S.A.-ren euskara-planaren ardura izango duen organoa Administrazio kontseiluak osatuko du. Berari dagokio euskararen erabilera normalizatzeko plana, baita urtean urteko kudeaketa-plana ere onartu, inplementatu eta ebaluatzea.

XII.1.2.- Plana gauzatzeaz arduratzen den organoa. OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko aldera Administrazio-kontseiluak hartutako erabakien gauzatze-ardura Zuzendaritza-Gerentziari dagokio. Zuzendaritza-Gerentziak, esleituak dauzkan egitekoei etengabe eta modu eraginkorrean ekinaz, OSATEK, S.A.-ko zerbitzuen eta langileen maila goreneko ardura hartuko du eta aipaturiko zerbitzuen eta langileen zuzendaritza eta bultzada burutuko ditu.

XII.1.3.- Laguntza- eta jarraipen-batzordea. OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak batzorde bat eratzea erabakiko du erakundearen baitan. Batzorde horrek Laguntza- eta jarraipen-batzordea izena hartuko du. Esandako batzordea lau (4) kidek osatuko dute:

- OSATEK, S.A.-ko giza baliabideetako arduraduna.
- OSATEK, S.A.-ko kalitateko teknikaria.
- OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziako idazkaria.
- XII.1.4. atalean aipatutako administrazio-unitatea beteko duen pertsona.

Honako hau da esandako batzorde horren egitekoa:

- a) 2020., 2021. eta 2022. urteei dagokien kudeaketa-plana egin eta, lehenik eta behin, Zuzendaritza Gerentziari emateko, gero, jarraian, OSATEK, S.A.-ko administrazio-kontseiluaren esku uzteko, honek onar dezan.
- b) Euskararen erabilera, presentzia eta kudeaketa zehazten den elementuetako bakoitzaren kasuan zuzendu edo gobernatuko duten hizkuntza-irizpideak finkatzea.
- c) Urtean urteko kudeaketa-plana ezartzen laguntzea.
- d) Urtean urteko kudeaketa-planean aurre ikusitako ekintzen jarraipena egitea.
- e) OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak Administrazio-kontseiluaren esku utzi beharreko urteko txostena idaztea, gero, Administrazio-kontseiluak Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari bidal diezaion.
- f) OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak Administrazio-kontseiluaren esku utzi beharreko azken txostena idaztea, gero, Administrazio-kontseiluak Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari bidal diezaion.
- g) Planaren arrakasta ziurtatze aldera zuzenak eta bidezkoak iruditzen zaizkion doiketak proposatzea.
- h) Euskararen erabilera handitu edo areagotze aldera beharrezkoak diren tresnak, neurriak eta ekintzak proposatzea.
- i) Beharrezkoa balitz, Administrazio-kontseiluak, 2018ko ekainaren 28an hartutako erabakiaren ondorioz lanpostuei jarritako hizkuntza-mailen eta lanpostu horiei esleitutako derrigortasun-daten aldaketa- edo egokitzapen-proposamena egitea Zuzendaritza-Gerentziari.
- j) Beharrezkoa balitz, sor daitezkeen lanpostuetako bakoitzari dagokion hizkuntza-maila eta derrigortasun-data jartzea proposatzea Zuzendaritza-Gerentziari.
- k) Unea iritsitakoan, hau da, VI. plangintzaldiaren bukaera heldutakoan, OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko bigarren planaren (2023-2027) planaren lanketan elkarrekin lan egitea, gero, hurrenez hurren, proposamena Zuzendaritza-Gerentziaren eta OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluaren esku uzteko, honek onar dezan.

Laguntza- eta jarraipen-batzordeak bi bilera egingo ditu, gutxienez, urtean. Bilerok OSATEK, S.A.-ko zuzendari-gerenteak deitu ostean egingo dira.

XII.1.4.-**Hizkuntza-normalizazioko unitatea**. OSATEK, S.A.-k bere baitan hizkuntza-normalizazioari lotutako berariazko lanpostu bat sortzea aurre ikusita dauka. Hizkuntza-normalizatzeko teknikariari dagokion lanpostu hori beteko duen pertsonak, lanpostu horri dagokion monografian zehaztutako zeregin guztiak izango ditu egitekotzat.

XII.1.5.- **Berariazko lantaldeak.** OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak beharrezkoak ikusten dituen beste berariazko lantalde eratuko ditu., behar den bakoitzean, plan honen kudeaketan eta jarraipenean sor daitezkeen beharrei erantzuna emateko. Lantalde horien iraunaldia zehatza eta mugatua izango da.

XII.2.- OSATEK, S.A.-tik kanpoko egiturak

XII.2.1.- **Hizkuntza ofizialen batzorde iraunkorra.** Bere osaeran modu zuzenean parte hartzen ez badu ere, OSATEK, S.A. zeharkako ordezkari izango du gobernu mailako jarraipenerako eta normalizazio-prozesu osoaren ardura duen organo gorenean. Zeharkako ordezkari izango da Eusko Jaurlaritzako Osasun Saileko Araubide Juridiko, Ekonomiko eta Zerbitzu Orokorretako Zuzendaritzaren eskutik etorriko zaio.⁸ OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentzia aipaturiko Zuzendaritzarekin aritu da lankidetzan OSATEK, S.A.-ri dagozkion kontu guztien inguruan.

XII.2.2.- **Normalizazioaren jarraipenerako batzorde sektoriala.** OSATEK, S.A.-n diharduten sindikatuak Eusko Jaurlaritzaren barrutian eratutako Normalizazioaren jarraipenerako batzorde sektorialaren partaide izango dira, izan ere sindikatu horiek, era berean, Eusko Jaurlaritzaren barrutian dihardute.⁹

XII.2.3.- **Hizkuntza normalizazio teknikarien batzordea.** OSATEK, S.A.-k honako hau eskatuko dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari: OSATEK, S.A.-ko teknikari bati tokia egitea aipaturiko batzorde tekniko horren baitan. Jakinekoea denez, esandako batzordearen zer da: esperientzia partikularrak trukatzeko eta, era berean, talde-proiektuak abian jartzea.¹⁰

XIII.- Ardatzak, elementuak, adierazleak eta helburuak

XIII.1.- OSATEK, S.A.-k euskararen erabilera normalizatzeko asmoz bere buruari eman dion plan honek 2 ardatzen inguruan bira egiten du. honako ardatz hauen inguruan hain zuzen:

- **Lehen ardatza:** euskara **zerbitzu-hizkuntza** gisa (lanpostu bati dagozkion egitekoak gauzatzekoan erabiltzen den hizkuntza. OSATEK, S.A.-ren kasuan, pazienteekiko harremanetan, ahozkoetan edo idatzikoetan, erabiltzen den hizkuntza).

⁸ Ikus batzorde horren egitekoak **Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrak eta plan nagusia. VI plangintzaldia (2018-2022)** izeneko argitalpenaren 41. orrialdean. <http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/libro/eusko-jaurlaritzan-euskararen-erabilera-normalizatzeko-irizpide-orokorrak-eta-plan-nagusia-vi-plangintzaldia-2018-2022/>

⁹ Ikus batzorde horri buruzko erreferentziak **Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrak eta plan nagusia. VI plangintzaldia (2018-2022)** izeneko argitalpenaren 41. orrialdean. <http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/libro/eusko-jaurlaritzan-euskararen-erabilera-normalizatzeko-irizpide-orokorrak-eta-plan-nagusia-vi-plangintzaldia-2018-2022/>

¹⁰ Ikus batzorde horri buruzko erreferentziak **Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrak eta plan nagusia. VI plangintzaldia (2018-2022)** izeneko argitalpenaren 41. orrialdean. <http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/libro/eusko-jaurlaritzan-euskararen-erabilera-normalizatzeko-irizpide-orokorrak-eta-plan-nagusia-vi-plangintzaldia-2018-2022/>

- **Bigarren ardatza:** euskara **lan-hizkuntza** gisa (lanpostu bati dagozkion egitekoak gauzatzekoan erabiltzen den hizkuntza. OSATEK, S.A.-ren kasuan, langileen arteko harremanetan, ahozkoetan edo idatzikoetan, erabiltzen den hizkuntza: langileen kudeaketan, sistemen kudeaketan, komunikazio horizontalean eta bertikalean, lan-prestakuntza eta abar).

XIII.2.- Aipaturiko bi ardatz horietako bakoitzak **helburu jakina** du. honako hau hain zuzen:

- Lehen ardatza (Euskara zerbitzu-hizkuntza gisa): **euskararen presentzia eta erabilera sustatzea OSATEK, S.A.-ren eta pazienteen arteko ahozko zein idatzizko harremanetan, modu horretara pazienteen hizkuntza-eskubideak bermatuz.**
- Bigarren ardatza (Euskara lan-hizkuntza gisa): : **lan-harremanetan, euskararen erabilera, ahozkoa eta idatzikoa, areagotzea. Hau da: OSATEK, S.A.-ko langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta beste herri-administrazio batzuetako langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta hornikuntza-enpresetako langileen artean.**

XIII.3.- Aipaturiko ardatz horiek osotasun batean jasotako eta ordenatutako lehen mailako honako sei (6) elementu hauek hartzen dituzte barne. Elementu horietan zehazten da, OSATEK, S.A.-ri dagokionez, euskararen erabilera, presentzia eta kudeaketa. Hona hemen, elementu horiek:

Ardatzak	Lehen mailako elementuak
Lehen ardatza: ZERBITZU HIZKUNTZA	1.- OSATEK, S.A.-ren erakunde-irudia (<i>OSATEK, S.A.-ren hizkuntza paisaia eta hizkuntza-irudi bisuala</i> ere deitu izan zaio)
	2.- Pazienteekiko harremanak
Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA	3.-Barruko harremanak (barruko komunikazioa) eta lanabesak
	4.- OSATEK, S.A.-ko langileen kudeaketa
	5.- Kanpo harremanak
	6.- Kudeaketa-sistema

XIII.4.- Gorago aipatutako lehen mailako sei (6) elementu horietako bakoitza bigarren mailako elementu desberdinetan zehaztu da. Honako hauetan hain zuzen ere:

Ardatzak	Lehen mailako elementuak	Bigarren mailako elementuak
Lehen ardatza: ZERBITZU HIZKUNTZA	1.- OSATEK, S.A.-ren erakunde-irudia	1.1.- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak
		1.2.- Marketina, publizitatea eta ekitaldi publikoak
		1.3.- Ingurune digitala
	2.- Pazienteekiko harremanak	2.1.- Pazienteekiko idatzizko komunikazioa
		2.2.- Pazienteekiko ahozko komunikazioa
	Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA	3.- Barruko harremanak (barruko komunikazioa) eta lanabesak
3.2.- Barruko idatzizko harremanak		
3.3.- Barruko ahozko harremanak		
3.4.- Baliabide informatikoak		
4.- OSATEK, S.A.-ko langileen kudeaketa		4.1.- Langileen kudeaketa
		4.2.- Langileen prestakuntza
5.- Kanpo harremanak		5.1.- Herri administrazioak
		5.2.- Erakunde pribatuak
6.- Kudeaketa-sistema		6.1.- Estrategia
		6.2.- Pazienteak eta zerbitzua
		6.3.- Langileak

XIII.5.- Era berean, behar izan den bakoitzean, bigarren mailan azalduko elementu horietako bakoitzari, gutxienez, hurrengo maila bateko xehatzea eman zaio, hirugarren mailan hain zuzen. Xehatze horren bidez, beharrezko zehaztasuna eman nahi izan zaie, asko edo gutxi, OSATEK, S.A.-ren egitekoaren baitan egonik, euskararen erabilera normalizatzeko plan honi lotuta egongo diren elementuei. Zenbait lan-girotan oso garrantzitsuak badira ere, honako plan honetan alde batera utzi dira OSATEK, S.A.-ren eguneroko jardunaren parte ez diren elementuak.

XIII.6.- Eman beharreko argibideak eman ondoren, hona hemen esandako ardatz eta elementuak behar den moduan sailkatzen dituen, taula bat, horietako bakoitzari dagokion helburua ondoan duelarik.

Lehen ardatza: ZERBITZU HIZKUNTZA

Helburua: euskararen presentzia eta erabilera sustatzea OSATEK, S.A.-ren eta pazienteen arteko ahozko zein idatzizko harremanetan, modu horretara pazienteen hizkuntza-eskubideak bermatuz.

1.- OSATEK, S.A.-REN ERAKUNDE-IRUDIA (OSATEK, S.A.-ren hizkuntza paisaia eta hizkuntza-irudi bisuala ere deitu izan zaio)

Helburua: OSATEK, S.A.-ren esparruan pazienteei zuzentzen zaizkien euskarrietan, barruko zein kanpokoetan, eta gainontzeko komunikazio- eta informazio-euskarrietan euskararen presentzia bermatzea.

1.1.- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Helburua: Harrera publikoa egiten den guneetako errotulazioan eta ikus-entzunezkoetan euskararen presentzia bermatzea.

1.1.1.- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Honako hauek dira OSATEK, S.A.-k darabiltzan euskarri ohikoenak:

- Kaleko errotulu nagusia.
- Sarbideko ateetako errotuluak.
- Etxe barruko gune fisikoetako errotulazioa (egongela, komunak) eta zerbitzuak (igogailua, eskailera...).
- Etxe barruan egin beharreko ibilbideetako errotulazioa ("sarrera", "Irteera" ...)
- Jarraibideak emateko asmoz jarritako errotuluak ("Isilik, mesedez", itxaron zure txandari); debekuak ("Ez egin aurrera" ...).
- Segurtasunarekin, ingurumenarekin eta kudeaketarekin zerikusia duten informazio-euskarriak (adierazpen-agiriak, aitortzak, ziurtagiriak, panelak...)
- Erresonantzia magnetikoarekin zerikusia duten informazio-euskarriak ...
- Aldageletan pazienteei zuzendutako jarraibide idatziak ...
- OSATEK, S.A.-ko langileen nortasun-txartelak
- Ate automatikoetako eta igogailuetako oharrak, ahozkoak eta idatzizkoak ...
- Unean uneko ohar idatziak
- Informazio-pantailak, ikus-entzunezkoak ...
- Kafe- eta edari-makinen errotulazioa, eta idatzizko eta ahozko mezuak ...

1.1.2.- **Pazienteen artean euskararen erabilera sustatze aldera arreta-gune desberdinetako toki jakinetan ondo ikusteko moduan jarritako euskarri bateratuak.** Gaur egun, Txantxangorria marka.

1.2.- Marketina, publizitatea eta ekitaldi publikoak

Helburua: **aipaturiko esparruetan euskararen presentzia eta erabilera bermatzea.**

1.2.1.- Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak prentsa eta paper-gaiak

- Erakunde-irudia jasotzen duten paper-gaiak: inprimakiak, bisita-txartela, karpetak, fax-orriak, gutun-azalak...
- Zigiluak edo tanpoiak
- Iragarki ofizialak (lan-deialdiak, zerbitzuen eta horniduren kontratazioa...)
- Argitalpenak
- Promozio-materiala
- Prentsa-oharrak
- Publizitate-kanpainak

1.2.2.- Ekitaldi publikoak: agerraldi parlamentarioak eta prentsaurrekoak. Ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzerakoak, guztiak bezeroei, herritarrei, elkarteei, langileei eta bestelako erakundeei begira antolatutakoak...

1.3.- Ingurune digitala

Helburua: **OSATEK, S.A.-ren web guneko eta sare sozialetako edukiak euskaraz egon daitezen bermatzea.**

1.3.1.- Web guneko eta sare sozialetako edukiak: web guneko edukiak. Oharra: OSATEK, S.A.-k ez darabil sare sozialik (Facebook, Twitter, LinkedIn eta abar).

Lehen ardatza: **ZERBITZU HIZKUNTZA**

Helburua: **euskararen presentzia eta erabilera sustatzea OSATEK, S.A.-ren eta pazienteen arteko ahozko zein idatzizko harremanetan, modu horretara pazienteen hizkuntza-eskubideak bermatuz.**

.../...

2.- PAZIENTEEKIKO HARREMANAK

Helburua: **pazienteei ematen zaizkien zerbitzuetan euskararen erabilera indartu, euskaraz artatua izatea nahi duen pazienteak euskaraz jaso dezan zerbitzua.**

2.1.- Pazienteekiko idatzizko komunikazioa

Helburua: *pazienteari eman beharreko idatzizko testuak euskaraz ere egon daitezen bermatzea, pazienteak berak nahi duen hizkuntza-bertsioa erabil dezan.*

2.1.1.- Idatzizko harremanak

Beherago aipatzen diren kasuetan izan ezik, OSATEK, S.A.-k ez die inongo idatzizko komunikaziorik igortzen bere pazienteei. Esan beharra dago, era berean, pazienteek ez dutela OSATEK, S.A.-ra idatziz jotzen ez eta jo beharrik ere. Idatzizko harremana, goian esan den bezala, honako euskarri hauen bidez izaten da:

- erresonantzia magnetikoa egin aurretiko segurtasun-galdetegia (paziente guztiek bete beharrekoa)
- beharrezkoa denean, zain barneko kontrastea jarri ahal izateko baimena
- beharrezkoa denean, erreklamazio-orria
- gogobetetze-inkesta (inkestak egiteko garaian baino ez)
- bertaratze ziurtagiria (pazienteak eskatzen duenean)
- www.osatek.eus atarian egindako kontsultak (pazienteak beharrezkoa ikusten duenean)

Goian aipaturiko euskarri desberdinetako bakoitzaren erabileraren ondorioz datorren idatzizko harremana, bi unerekin lotuta dago: pazienteak OSATEK, S.A.-ko asistentzia-gunera iristen den unearekin eta erresonantzia magnetikoa egin osteko unearekin.

Bada, era berean, mediku erradiologoak idatzitako txosten bat (frogaren txostena). Txosten horrek erresonantzia magnetikoko irudietan oinarrituta egindako miaketaren berri ematen du. Txosten hori pazienteak artatzen duen mediku espezialistak eskatutakoa izaten da. Idatzi eta sinatu ostean, mediku erradiologoak eskatu duen espezialistari bidaltzen dio txostena..

2.1.2.- Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak

OSATEK, S.A.-k ez du, honako kasu hauetan izan ezik, inongo idatzizko harremanik pazienteekin:

- www.osatek.eus web gunetik barrena pazienteak egindako kontsultari dagokiona edo
- pazienteak berak euskaraz idatzitako erreklamazio edo kexa bati erantzunari dagokiona.

2.2.- Pazienteekiko ahozko komunikazioa

Helburua: ***Euskaraz komunikatu eta euskaraz artatua izan nahi duela adierazi duen pazientearekin OSATEK, S.A.-ko langileek izan beharreko ahozko harreman guztiak euskaraz izango direla bermatzea.***

2.2.1.- Telefono bidezko ahozko komunikazioa

Telefono bidezko komunikazioa, zalantzarik gabe ahozko izaera duena, OSATEK, S.A.-ren ekimenez egiten da. Dagokion unean, langile batek pazienteari dei egiten dio, besteak beste, honako kontu hauek zehaztuz: erresonantzia magnetikoa egingo zaion eguna, ordua eta tokia. Behar denetan, egin beharreko frogak aldez aurreko prestaketa berezirik behar duela azaltzen zaio pazienteari (baraua...). Noizean behin, telefono bidezko komunikazioa pazientearen ekimenez izaten da. Aldez aurretik OSATEK, S.A.-rekin hitzordua egin ostean, pazienteari ezinezkoa izaten hitzordua errespetatzea eta, ondorioz, hitzordua bertan behera uzten duela esanaz dei egiten du. Beste batzuetan, erresonantzia-hitzorduen bueltan (eguna, ordua edo tokia) zalantzak argitu nahi izaten ditu pazienteak telefonoz.

2.2.2.- Ingurune fisiko asistentzialeko ahozko komunikazioa

Pazienteak OSATEK, S.A.-ko langileekin asistentzia-gune fisikoan izan duen ahozko komunikazioa laburra eta zehatza da. Funtsean, honako hauetara mugatzen da: pazientearen datu-bilketara eta aurretiaz jarraibiderik eman baldin bazaio, jarraibide hori bete duen ala ez galdetzerara. Gune fisiko mugatura pasatu bezain laster, pazienteak jarraibide jakinak jasotzen ditu erresonantzia magnetikoa egin aurretiko prestaketari buruzkoak (aldagela, objektu pertsonalak, erresonantzia egin ahal izateko arropa egokia...). Erresonantzia egiteko orduan, pazienteak ahozko jarraibideak jaso ditzake (langile batek zuzenean emanikoak edo erresonantzia magnetikoa egiteko makinaren audio sistemaren bidez emanikoak). Jarraibide horiek honako kontu hauen ingurukoak izaten dira: arnasketa, geldi egon beharra... Pazienteak ahozko harremana izan dezake OSATEK, S.A.-ko langileekin, elkar komunikatzeko sistemaren bidez. Erresonantzia-froga egin ondoren, pazienteak jarraibide jakinak jasotzen ditu prestatu eta asistentzia-gune mugatua uzteko. Bukatze aldera, arreta-gunean, zerbitzuari amaiera eman aurretik, pazienteak azken argibideak jasotzen ditu.

<p>Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA</p> <p>Helburua: lan-harremanetan, euskararen erabilera, ahozkoa eta idatzikoa, areagotzea. Hau da: OSATEK, S.A.-ko langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta beste herri-administrazio batzuetako langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta hornikuntza-enpresetako langileen artean.</p>
<p>3.- BARRUKO HARREMANAK (BARRUKO KOMUNIKAZIOA) ETA LANABESAK</p> <p>Helburua: <i>Komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabiltzea.</i></p>
<p>3.1.- Lanari lotutako hizkuntza-paisaia</p> <p>Helburua: <i>Bulego-materialetan, paper-gauzetan, kafe-makinetan etab. euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzikoa, bermatzea.</i></p>
<p>3.1.1.- Errotulazioa</p> <ul style="list-style-type: none">- Errotulazioa, bulegoei, armairuei, apalei, karpetei , artxibadoreei... loturikoa;- Errotulazioa, instalazioa elektrikoari, aire girotuari... loturikoa;- Errotulu eta seinale aldakorrak
<p>3.1.2.- Erresonantzia magnetikoari eta lanpostuaren zenbait konturi (lan-arriskuen prebentzioa, ingurumena...) atxikitako horma-irudiak eta kartelak</p>
<p>3.1.3.- Erresonantzia magnetikoa egiten duten makinetako errotulazioa, horma-irudiak, interfazeak, soinu bidezko mezuzak</p>
<p>3.1.4.- Ikus-entzunezkoak (igogailuak, bozgorailuak, irratia)</p>
<p>3.1.5.- Makina jakinen errotulazioa eta interfazeak (fotokopiagailua, fax makina, fitxatzeko makina, kafe-makina, edari hotzen makina...): jarraibide eta azalpenak, ahozkoak eta idatzizkoak, makinon erabileraren berri ematen dutenak.</p>

3.2.- Barruko idatziko harremanak

Helburua: *barruko harreman idatzietan euskararen erabilera areagotzea.*

3.2.1.- OSATEK, S.A.-ren Informazio- edo eta komunikazio-tresna propioak

- iragarki- eta ohar-tauletan jarri ohi diren jakinarazpenak, zirkularrak eta orri berriemaileak
- eskuz esku emandako jakinarazpenak, zirkularrak eta orri berriemaileak
- Intranet bidez zabaldutako jakinarazpenak, zirkularrak eta orri berriemaileak
- posta elektronikoz zabaldutako jakinarazpenak, zirkularrak eta orri berriemaileak

3.2.2.- OSATEK, S.A.-ren agiri ofizialak

- erakunde-irudiaren eskuliburua
- estatutuak, ahalordeak...
- lan-hitzarmena
- urtean urteko memoriak (orokorra, euskaren planari dagokiona...)
- OSATEK, S.A.-ren baitan egindako azterketen gainean idatzitako txostenak (pazienteen gogobetetzea, langileen gogobetetzea...)
- prozedurak
- lanpostuen deskribapena
- lan-prebentzioa
- jarraibideak (ingurumenari buruzkoak, kalitateari buruzkoak...)
- auditoriak

3.2.3.- Agirien sarrera- eta irteera-erregistroa

3.2.4.- OSATEK, S.A.-ko lan-bilerekin zerikusia duten idatzizko agiriak

- deialdia
- gai-zerrenda edo aztergaiak
- ppt bidezkoa aurkezpenak...
- batzarrean zabaldutako agiriak: txosten propioak, inoren txostenak...
- batzar-agiria edo akta

3.2.5.- OSATEK, S.A.-ko barruko harremanetako idatzizko komunikazioa

- idazki laburrak: mezu elektronikoak,oharrak, jakinarazpenak, ziurtagiriak, inprimakiak.
- idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak...
- lan-aginduak, egunean eguneko lan-partreak...

3.2.6.- Langileek bete beharreko eredu eta txantiloak

3.3.- Barruko ahozko harremanak (komunikazio horizontala eta bertikala)

Helburua: *ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.*

3.3.1.- Etxe barruko lan-bileretako ahozko komunikazioa (bilera presentzialak zein urrutitik egindakoak (Skype edo bideokonferentzia)

3.3.2.- Etxe barruko telefono bidezko harremanak

3.3.3.- Etxe barruko aurrez aurreko harremanak

3.3.4.- Zuzendaritza-Gerentziaren eta enpresa-batzordearen arteko harremanetako ahozko komunikazioa.

3.4.- Baliabide informatikoak

Helburua: *euskarri informatikoen kasuan, euskarazko bertsioa egongo dela bermatu eta, aldi berean, OSATEK, S.A.-ko langileen artean bertsio horren erabilera sustatu.*

3.4.1.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office...) eta berariazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioen instalazioa

3.4.2.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office...) eta berariazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioen erabilera

Bigarren ardatza: **LAN HIZKUNTZA**

Helburua: lan-harremanetan, euskararen erabilera, ahozkoa eta idatzizkoa, areagotzea. Hau da: OSATEK, S.A.-ko langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta beste herri-administrazio batzuetako langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta hornikuntza-enpresetako langileen artean.

.../...

4.- OSATEK, S.A.-KO LANGILEEN KUDEAKETA

Helburua: *OSATEK, S.A.-ko langileen kudeaketan eta prestaketan euskararen erabilera indartzea.*

4.1.- Langileen kudeaketa

Helburua: *OSATEK, S.A.-ko giza baliabideen kudeaketan euskararen erabilera, idatzia eta ahozkoa, areagotu.*

4.1.1.- Langileen kudeaketa

- langile berriei zuzendutako protokoloa: ongi etorria egiten dion txostena; ahozko azalpenak
- barruko txostenak: lanpostuen monografiak, balorazioa; langileen horniketarako prozedura-liburua; prestakuntza-plana, erretiroak, aseguruak...
- legezko agiriak: kontratuak, lan-hitzarmenak, lan-baldintzei buruzkoa, langileen Gizarte Asegurantzaz, ogasun-kontuak
- giza baliabideei loturiko sistemak: lan-jarduna balidatzeko sistema-eredua, zuzeneko ebaluazioak, etekin-txostenak, ahalmenaren kudeaketa-ereduak, ahalmen-mapa...
- idazki estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, ziurtagiriak, telefono-zerrendak...
- langileek norbanako bete beharreko inprimakiak; baimenak, lizentziak, iradokizunak...
- zabalkunde handiko jakinarazpenak: lanpostu-eskaintzak, jakinarazpen elektronikoa, ordutegia eta lan-egutegia, aseguruak, kotizazioak, bilera-deiak...

4.2.- Langileen prestakuntza

Oharra: langileen prestakuntza diogunean, honako hau esan nahi dugu: langileei esleitutako lanen jarduerari lotuta dauden jakintza, trebezia, prozedurak eta estrategiak eskuratu eta transmititzea.

Helburua: *euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotu eta eskakizuna sustatzea.*

4.2.1.- Laneko prestakuntza

- OSATEK, S.A.- k emaniko prestakuntza; kanpoan kontratatutako prestakuntza
- prestakuntza-baliabideak
- langileek hartzen dituzten prestakuntza-saioetan erabiltzen den edo erabili beharreko hizkuntza, ahozkoa zein idatzizkoa

4.2.2.- Prestakuntza-ikastaroen kudeaketa

- OSATEK, S.A.-k berak emandako edo eta kanpoan kontratatutako prestakuntza-ikastaroen ikastaro-deialdiak, izen-emateak, dokumentuak, gogobetetze-inkestak...

Bigarren ardatza: **LAN HIZKUNTZA**

Helburua: lan-harremanetan, euskararen erabilera, ahozkoa eta idatzizkoa, areagotzea. Hau da: OSATEK, S.A.-ko langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta beste herri-administrazio batzuetako langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta hornikuntza-enpresetako langileen artean.

.../...

5.- KANPO HARREMANAK

Helburua: *kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.*

5.1.- Herri administrazioak

Helburua: *herri-administrazioekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.*

5.1.1.- Herri-administrazioekiko idatziko harremanak: gutunak, lan-bileretako agiriak, bilera-aktak eta abar

5.1.2.- Herri-administrazioekiko ahozko harremanak: telefono bidezko harremanak, bilerak eta abar

5.2.- Erakunde pribatuak

Helburua: *finantza-erakundeekiko, eta ondasunen, produktuen eta zerbitzuen hornitzaile diren enpresekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.*

5.2.1.- Erakunde pribatuekiko idatziko harremanak: gutunak, lan-bileretako agiriak, bilera-aktak eta abar

5.2.2.- Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak: telefono bidezko harremanak, bilerak eta abar

5.3.- Bestelako harremanak: enpresa-batzordea

Helburua: *OSATEK, S.A.-ko enpresa-batzordearekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.*

5.3.1.- Enpresa-batzordearekiko idatziko harremanak: gutunak, lan-bileretako agiriak, bilera-aktak eta abar

5.3.2.- Enpresa-batzordearekiko ahozko harremanak: telefono bidezko harremanak, bilerak eta abar

Bigarren ardatza: **LAN HIZKUNTZA**

Helburua: lan-harremanetan, euskararen erabilera, ahozkoa eta idatzizkoa, areagotzea. Hau da: OSATEK, S.A.-ko langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta beste herri-administrazio batzuetako langileen artean; OSATEK, S.A.-ko langileen eta hornikuntza-enpresetako langileen artean.

.../...

6.- KUDEAKETA-SISTEMA

Helburua: *euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.*

6.1.- Estrategia

Helburua: *hizkuntza-kudeaketa OSATEK, S.A.-ren baitako kudeaketa-sistema orokorrean txertatzea.*

6.1.1.- Urtean urteko kudeaketa-plana

- planaren idazketa, onarpena, zabalkundea eta inplementazioa
- OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluaren eta Zuzendaritza-Gerentziaren eskutik egin beharreko jarraipena

6.1.2.- Euskararen kudeaketak OSATEK, S.A.-ko kudeaketa orokorrean duen txertatze maila

- euskara-planaren arduradunak
- hizkuntza-kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak
- erreklamazioen kudeaketa-sistema

6.1.3.- Euskarazko sorkuntza

6.1.4.- Agirien estandarizazioa¹¹

6.2.- Pazienteak eta zerbitzua

Helburua: **hizkuntza-kudeaketa pazienteekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan txertatzea.**

6.2.1.- Pazienteekiko harremanen kudeaketaren baitan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak

6.2.2.- Bere zerbitzuen garapenaren kudeaketaren baitan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak

¹¹ Estandarizatzea: zerbait alde zuzenetik finkatutako eredu jakinera edo neurritan ekartzea (tipografia, erakunde-irudia, bi hizkuntza ofizialen elkarbizitza, terminologia, fraseologia...).

6.3.- Langileak

Helburua: **Hizkuntza-kudeaketa langileen kudeaketan txertatzea.**

6.3.1.- Hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza

- Komunikazio-prozeduren azterketa egitea, langileen berariazko prestakuntza-beharrak zeintzuk diren zehazteko eta, ondorioz, behar horien arabera ikastaroak antolatzeko.
- Hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza, batez ere ahozko ulermenari eta ahozko adierazpenari lotutakoak, ikastaro presentzialetara eta on-linekoetara joanaz.
- Euskara ikasten ari diren langileen jarraipena.
- Berariazko hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza, euskararen ezagutza orokorretik berariazkoa baterako jauzia ahalbideratuko duena, norberaren lanpostuari lotutako egitekoak gauzatzeari zuzenago lotutakoak (banan-banako prestakuntza...).
- EUSLE metodologia ezartzea, lan-arloan euskararen egunerako erabileran eragin positiboa lortze aldera. Ikastetik erabilerara igarotzeko konpromiso pertsonalak hartzea.

6.3.2.- Langileen hizkuntza-gaitasunen administrazio-erregistroa, etengabe eguneratua.

6.3.3.- Langileen kontratazioa eta barruko promozioa

- Langile berriak kontratatu eta lanpostuak barruko promozio bidez hornitzeko orduan kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak.
- OSATEK, S.A.-k bere buruari euskararen erabilera normalizatzeko aldera emandako planaren eta erabilera-irizpide desberdinen berri ematea langile hasi berriei (euskara, zerbitzu-hizkuntza gisa; euskara, lan-hizkuntza gisa).
- Euskararen erabilera normalizatzeko planaren zabalkundea egin langileen artean, plana eta, era berean, eurengan eragina duten hizkuntza-irizpideak ezagutu ditzaten.

6.3.4.- OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluaren eta Zuzendaritza-Gerentziaren lidergoa eta parte hartzea

- Lidergoa: OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluaren parte hartze edo inplikazioa euskararen erabilera-planari lotutako erabakiak hartzeko orduan (helburuen eta adierazleen finkapena) eta planari etengabe egin beharreko jarraipena egiteko orduan.
- Lidergoa: OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziaren parte hartze edo inplikazio zuzena, plana bera kudeatu eta zabaltzeko orduan. Zuzendari-gerentearen inplikazio pertsonal eta zuzena euskararen ahozko zein idatziko erabilerarekin, langileekin, eguneroko jardunarekin eta kanpo ekitaldietan egin beharreko erabilerarekin.
- Begiz jotako helburuak lortze aldera beharrezkoa den jarrera aktibo baten sustapena eta estimulua.
- Urtean urteko kudeaketa-planaren martxari buruzko etengabeko informazioa OSATEK, S.A.-ko langileei.
- Pertsonen, taldeen eta abian jarritako ekimenei zuzendutako aitortpen edo esker on publikoa.

6.3.5.- Euskararen erabilera normalizatzeko planari buruzko balorazioa, OSATEK, S.A.ko langileena eta zuzendari-gerentearena

6.3.6.- OSATEK, S.A.-ko langileen eta zuzendari-gerentearen parte hartze aktiboa erabilera-planeko ekimen desberdinetan

I. eranskina

**Erabakia, OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluak
2018ko ekainaren 21ean hartutakoa**

Erabakia, 2018ko ekainaren 21ekoa, OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluak hartutakoa, OSATEK, S.A.-ko lanpostu guztiei euskararen ezagutza-mailari dagokionez Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 maila eta, halaber, lanpostu horietako jakin batzuei, beren izaeraren eta kokapen geografikoaren arabera, derrigortasun-data esleitzen dizkiena.

Azaroaren 24ko 10/1982 Legeak, Euskararen Erabilera Normalizatzekoak, jasotako aginduak betetze aldera, Eusko Jaurlaritzak hainbat legeko xedapen eman ditu eta, ondorioz, Euskadiko herri-administrazioetan euskararen erabileraren normalizazio progresiboa ekarriko duten neurriak hartu. Xedapen horietako bat 86/1997 Dekretua da, apirilaren 15ekoa, Euskadiko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena.

Esandako 86/1997 Dekretu horrek honako hau zehazten du bere Laugarren Xedapen Gehigarrian: Euskadiko herri-administrazioei lotuta egonik, zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publikoek, nahita nahiez euskara eta gaztelaniaren erabilera bermatuko dutela herritarrekin harreman zuzenak dituzten zerbitzuetan. Helburu hori betetzeko, elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publiko horiek, Dekretuan ezarritako irizpideak erabilita, euretariko bakoitzaren administrazio-kontseiluaren bidez, erakundeetako bakoitzean ezarri beharreko helburuak zein izango diren aztertu eta helburu horiek benetan bete daitezten hartu beharreko neurriak hartuko dituzte. Era berean, honako hau zehazten du Dekretu horren Lehen Xedapen Gehigarriak: hezkuntzari, osasunari eta Ertzaintzari dagozkion arloak nolakoak diren eta beren eginkizunetan dituzten berezitasunak aintzakotzat hartuta, aurrean esaniko arloetan hizkuntza-normalizazioaren prozesua gobernatzeko arau bereziak izango direla.

Goian aipatutako Lehen Xedapen Gehigarrian, baita Euskadiko Antolamendu Sanitarioari dagokion ekainaren 26ko 8/1997 Legearen 28 artikuluko Bosgarren Arau komunean ere zehaztutakoari jarraiki, Osakidetza, 67/2003 Dekretua, martxoaren 18koa, tarteko, bere normalizazio-plana arautuko zuten oinarriak jarri zituen. Esandako Dekretu horretan aurreikusitakoa betetzeko asmoz, Osakidetzaren administrazio-kontseiluak bi plan onartu ditu denboran zehar: lehena (2005-2011), 2005eko maiatzaren 25ean; bigarrena (2013-2019), 2013ko abenduaren 3an.

OSATEK, S.A. sozietate publikoak, Osakidetzaren menpean egon eta berari esleitutakoak, 255/1997 Dekretuaren arabera, Osakidetzaren Zerbitzu Erakunde denak, bere egin zuen Osakidetzaren administrazio-kontseiluak 2013ko abenduaren 3an hartutako erabakia. Ondorioz, bere euskara-plana (2013-2019) idatzi eta onartu egin zuen 2015eko martxoaren 18an. Idazketa-lanak Osakidetzak euskararen erabilera normalizatzeko bere bigarren planean jasotako jarduera-eremuak eta neurriak kontuan hartu zituen. Hala ere, OSATEK, S.A.-ko zuzendari-gerenteak, 2015eko uztailaren 30ean hartutako erabaki baten ondorioz, bertan behera utzi zuen plan hori.

Bere baitan euskararen erabileraren normalizazioaren planifikazioari loturiko arau propioak falta izanak eta goian aipaturiko araubidea bete beharrak, honako gomendio hau egiten diote OSATEK, S.A.-ri: euskararen erabilera arautu eta, ondorioz, bultzatzea ahalbideratuko duten zenbait neurri hartzea.

Laster batean, Eusko Jaurlaritzaren VI. plangintzaldiaren (2018-2022) baitan, bere buruari emango dion planari, euskararen erabileraren normalizazioa xede izango duenari, inongo kalterik egin gabe, OSATEK, S.A.-ri honako hau egitea egoki iruditu zaio: bere baitako lanpostu guztiei euskara-ezagutzaren B2 maila esleitzea eta, era berean, lanpostuari esleitutako hizkuntza-maila noiztik aurrera exijitu beharra ekarriko duen derrigortasun-dataren zehaztapena erabakitzea, efektu guztietarako.

OSATEK, S.A.-ko lanpostu guztien multzoari eragin orde, aipaturiko derrigortasun-data horren zehaztapena zenbait lanposturi lotuko zaio; alegia, bere izate modua eta kopapena, bai organikoa bai lurralde izaerakoa, zer-nolakoak diren ikusita, nolabaiteko hizkuntza-trebetasunak eskatzen dituzten lanpostuei (euskara lan-hizkuntza gisa eta euskara zerbitzu-hizkuntza gisa). OSATEK, S.A.-ren ustez, lanpostu horiek, beste zenbait

normalizazio-neurri lagun dutelarik, lehenetazkoak dira, zuzena eta bidezkoa den progresioa egokiarekin, aurrera egiteko, lehenengo eta behin, OSATEK, S.A.-rekin harremanetan diren pazienteen hizkuntza-eskubideei zor zaien begiruneari dagokionean eta, bigarrenik, OSATEK, S.A.-ko langileen arteko harremanei dagokienean.

OSATEK, S.A.-ren baitan euskararen erabilera normalizatzeko plan baten berehalako onarpenak eta indarrean sartzeak honako hau ahalbideratuko dute, ziur asko: beharrezkoak diren ekintzak burutzea, derrigortasun-data duten lanpostuetan dauden langileek beren zereginak (kasu batzuetan, lan- eta administrazio-izaerakoak; besteetan, asistentzia-izaerakoak) egin ahal izateko beharrezkoak zaizkien hizkuntza-trebetasunak arian-arian eskura ditzaten.

Honako erabaki hau onartu aurretik, Osasun sailburuorde eta OSATEK, S.A.-ko administrazio-kontseiluko presidentek Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren esku jarri zuen erabaki-proposamena iritzi eske 2018ko ekainaren 14an.

ERABAKIAK

Lehena.- 1.- OSATEK, S.A.-ko lanpostu guztiei euskararen ezagutza-mailari dagokionez, Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 maila esleitzea.

2.- Aurreko puntuan zehaztutako hizkuntza-mailaren esleipena, erabaki hau onartu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Bigarrena.- 1.- 2022ko abenduaren 31 derrigortasun-datatzat jo eta data hori jarraian aipatzen diren lanpostuei esleitzea:

a) Zerbitzu orokorretan kokatuta egonik, Zuzendaritza-Gerentziari esleitutako lanpostuak:

- Administraria
- Administrazioako ofiziala
- Zuzendaritza-Gerentziako idazkaria
- Langileen administrazioako burua
- Giza baliabideetako arduraduna
- Kalitateko teknikaria

b) OSATEK, S.A.-ko zentroetan egon dauden lanpostu asistentzialak:

- Idazkaria
- Laguntzailea
- Teknikari maneiatzailea
- Mediku erradiologoa

2.- Aurreko puntuko b) atalean zehazturik egon eta derrigortasun-data esleituko zaien lanpostu asistentzialen zenbakizko zehaztapena OSATEK, S.A.-ko zentro bakoitzaren asistentzia-esparruaren egoera soziolinguistikoaren argitan egingo da, honako portzentaje hauek erabiliz. Portzentajeok kategoria guztien multzoari aplikatuko zaizkio.

Erakunde Sanitario Integratua (ESI)	OSATEK, S.A. zentroaren kokapena	Euskaldunen %, biztanle guztien baitan
Araba	Araba unibertsitate ospitalea (Txagorritxu eta Santiago)	% 23,16
Barrualde-Galdakao	Galdakao-Usansolo ospitalea	% 48,36
Bilbao-Basurto	Dr. Areilza anbulatorioa	% 22,99
Uribe	Areetako osasun zentroa eta Urdulizko Alfredo Espinosa ospitalea	% 34,63
Donostialdea	Donostia unibertsitate ospitalea	% 50,39
Goierri-Urola Garaia	Zumarragako ospitalea	% 65,64

Iturria: Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboa, 2017ko apiril-uztaila).

3.- Aurreko 2. puntuan finkatutako portzentajeen argitan OSATEK, S.A.-ko zentro bakoitzean zehaztu beharreko lanpostu asistentzialen kopurua zehaztu ondoren, 1. puntuko b) atalean adierazitako lanpostu asistentzialei derrigortasun-data esleituko zaie.

4.- Derrigortasun-daten esleipena lanpostuaren betetze-dataren arabera egingo da, antzinasun handiena duenetik hasi eta zentroari esleitutako portzentajea bete arte. Esleipen hori honako akordio hau onartu osteko hurrengo sei (6) hilabeteetan egingo da.

5.- Derrigortasun-data iraungi bezain laster, lanpostuari esleitutako B2 hizkuntza-mailaren jabe izan beharra ezinbesteko baldintza izango da lanpostu horretan sartzeko.

6.- Honako hauek, aurreko 5. puntuan adierazitako baldintza betetzetik salbuetsita egongo dira: erabaki honi lotutako eranskinean (langileen nortasuna eta langile bakoitzaren kategoria azaltzen duena) agertu agertzen diren langileak izanik, finkatutako derrigortasun-data iraungitzen den unean bere lanpostuari esleitutako B2 hizkuntza-mailaren jabe ez diren langileak.

Hirugarrena.- B2 mailari dagokion euskara-ezagutzaren egiaztapena, 187/2017 Dekretuak, uztailaren 4koak, zehazten dituen honako titulu eta ziurtagirien baten bidez egingo da (EHAA, 138. zk., 2017ko uztailaren 20koa):

a) Euskadiko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesuaren esparruan Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak (HAEE) emandako bigarren hizkuntza-eskakizuna.

b) HABE-Helduen Alfabetatze eta Berreuskalduntzerako Erakundearen bigarren mailako eta B2 mailako ziurtagiriak, helduei euskara irakasteko oinarritzko curriculumak ezartzen dituen euskara-ezagutzaren mailak egiaztatze sistemaren esparruan emandakoak.

c) Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko prozesuaren esparruan Osakidetzak berak emandako bigarren hizkuntza-eskakizuna.

d) Ertzaintzan euskararen erabilera normalizatzeko prozesuaren esparruan Ertzaintzak berak emandako lehen hizkuntza-eskakizuna.

e) Unibertsitate aurreko irakasmailei aplikagarria zaien euskararen erabilera normalizatzeko prozesuaren baitan irakasle-postuei zuzendutako lehen hizkuntza-eskakizuna.

f) Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko C1 eta C2 mailekin baliokidetuak tituluak eta ziurtagiriak, goian adierazitako 187/2017 Dekretuan, uztailearen 4koan, zehaztutakoak.

Laugarrena.- Erabaki honetako aurreko puntuetan esandakoari kalterik egin gabe,

a) Betetzen duten lanpostuari dagokion maila, titulu edo ziurtagiri egoki baten bidez, gaur baino lehen, egiaztatu ez duten OSATEK, S.A.-ko langileek beharrezkoa duten hizkuntza-prestakuntza jasotzeko eskubidea izango dute, lehentasunen eta diru-baliabideen arabera, unea iritsitakoan, lanpostuari dagokion maila egiaztatze aukera izan dezaten.

b) Betetzen duten lanpostuari dagokion maila titulu edo ziurtagiri egoki baten bidez egiaztatu duten OSATEK, S.A.-ko langileek, euren hizkuntza-trebetasunak sendotzeko hizkuntza-prestakuntza jaso ahal izango dute, lehentasunen eta diru-baliabideen arabera.

c) Aurreko a) eta b) ataletan aipaturiko hizkuntza-prestakuntza, laster batean, alde aurretik bidezkoak diren izapideak bideratu ondoren, OSATEK, S.A.-k onartuko duen planean, euskararen erabilera normalizatzeko planean hain zuzen, aurreikusita egongo da.

Bosgarrena.- 1.- Egin beharreko kontratazio zehatzak edo ordezkapen-poltsetan egonik prestatzeko asmoz egindako langile-sartzeak egiteko orduan, bai ordezkapenaren bidez egin beharrekoak (lanpostua betetzen duen langilearen gaixotasun-baja; lanpostua betetzen duen langilearen amatasun- edo aitatasun-baja; ordaindu gabeko baimena; eszedentzia; oporrak eta abar), bai egoera berezien ondorioz egin beharrekoak (lan-metaketa), lanpostuak berezkoak dituen baldintzak eta bete beharreko lanpostuari esleitutako hizkuntza-maila behar den moduan egiaztatuta izango duten pertsonekin baino ezingo dira sinatu, esleitutako derrigortasun-data iraungi ostean.

2.- Aurreko 1 puntuan zehaztutako hizkuntza-agindua alde batera utziko da, partez edo osorik, kasu bakarrean: ordezkapenen zerrendan, lanpostuari esleitutako hizkuntza-maila duen pertsonarik ez dagoenean. Hutsune hori gertatuz gero, B1 maila egiaztatuta daukaten ordezkoez baliatuko da; B1 duenik ezean, hots, egoera horretan baino ez, hizkuntza-maila egiaztatu gabe duen pertsona bat kontratatuko da. Jokabide hori behar den moduan dokumentatuko da, dagozkion xedeetarako jasotako akta batean.

Seigarrena.- hutsa betetze aldera egindako edozein deialdi publikok eskainitako lanpostuari esleitutako hizkuntza-maila eta derrigortasun-data jasoko ditu baldintzen artean.

Zazpigarrena.- 1.- Lanpostu baten kopurua handitu edo ordura arte OSATEK, S.A.-n izan ez den lanpostu berria sortze aldera abian jarritako prozedura orok, lanpostu horri dagozkion hizkuntza-maila eta derrigortasun-data jasoko ditu ezinbestean lanpostu horren monografia deskribatzailean.

2.- Lanpostu horri dagozkion hizkuntza-mailaren eta derrigortasun-dataren zehaztasuna, OSATEK, S.A.-ren Administrazio-kontseiluak finkatuko ditu, Kultura eta Hizkuntza Politikako Saileko Hizkuntza Politikako Sailburuordetzari egin beharreko kontsulta egin eta gero.

Zortzigarrena.- Honako Erabaki hau OSATEK, S.A.-ko iragarki-tauletan jarriko da.

Bilbon, 2018ko ekainaren 21ean

Iñaki Berraondo Zabalegui
Administrazio-kontseiluko presidentea

II. eranskina

**Plangintzaldi bukaerako aurreikuspenak, ardatz eta elementuetako bakoitzarentzat jarritakoak
(2022ko abenduaren 31)**

Honako hau da plan honen hasieran (2018) elementu bakoitzaren egoera eta, aldi berean, plangintzaldiaren bukaerarako aurreikusitakoa.

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez

Lehen ardatza: ZERBITZU HIZKUNTZA							
1.- OSATEK, S.A.-REN ERAKUNDE-IRUDIA							
1.1.- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak							
1.1.1.- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak		75	75			100	100
1.1.2.- Euskarri bateratuak (Txantxangorria...)				Ez			Bai
1.2.- Marketina, publizitatea eta ekitaldi publikoak							
1.2.1.- Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak prentsa eta paper-gaiak		100	100			100	100
1.2.2.- Ekitaldi publikoak		100	100			100	100
1.3.- Ingurune digitala							
1.3.1.- Web guneko eta sare sozialetako edukiak		50	50			100	100

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebiet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebiet.	%	Bai / Ez

Lehen ardatza: ZERBITZU HIZKUNTZA							
2.- PAZIENTEEKIKO HARREMANAK							
2.1.- Pazienteeikiko idatzizko komunikazioa							
2.1.1.- Idatzizko harremanak		50	50			100	100
2.1.2.- Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	100		100		100		100
2.2.- Pazienteeikiko ahozko komunikazioa							
2.2.1.- Telefono bidezko ahozko komunikazioa	5		5		100		100
2.2.2.- Ingurune fisiko asistentzialeko ahozko komunikazioa	5		5		100		100

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA							
3.- BARRUKO HARREMANAK (BARRUKO KOMUNIKAZIOA) ETA LANABESAK							
3.1.- Lanari lotutako hizkuntza-paisaia							
3.1.1.- Errotulazioa, bulegoiei, armairuei, apalei, karpetei artxibadoreei... loturikoa; errotulazioa, instalazioa elektrikoari, aire girotuari... loturikoa; errotulu eta seinale aldakorrak		5	5			100	100
3.1.2.- Erresonantzia magnetikoari eta lanpostuaren zenbait konturi (lan-arriskuen prebentzioa, ingurumena...) atxikitako horma-irudiak eta kartelak		5	5			100	100
3.1.3.- Erresonantzia magnetikoa egiten duten makinetako errotulazioa, horma-irudiak, interfazeak, soinu bidezko mezuak		0	0			15	15
3.1.4.- Ikus-entzunezkoak (igogailuak, bozgorailuak, irratia)				Ez			No
3.1.5.- Makina jakinen errotulazioa eta interfazeak (fotokopiagailua, fax makina, fitxatzeko makina, kafe-makina, edari hotzen makina...): jarraibide eta azalpenak, ahozkoak eta idatzizkoak, makinon erabileraren berri ematen dutenak.				Ez		15	15

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA								
3.- BARRUKO HARREMANAK (BARRUKO KOMUNIKAZIOA) ETA LANABESAK								
(.../...)								
3.2.- Barruko idatziko harremanak								
3.2.1.- OSATEK, S.A.-ren Informazio- edo eta komunikazio-tresna propioak		20	20			100	100	
3.2.2.- OSATEK, S.A.-ren agiri ofizialak		20	20			80	80	
3.2.3.- Agirien sarrera- eta irteera-erregistroa				Bai				Bai
3.2.4.- OSATEK, S.A.-ko lan-bilerekin zerikusia duten idatzizko agiriak		5	5			20	20	
3.2.5.- OSATEK, S.A.-ko barruko harremanetako idatzizko komunikazioa		20	20			35	35	
3.2.6.- Langileek bete beharreko eredu eta txantiloak		20	20			100	100	

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA							
3.- BARRUKO HARREMANAK (BARRUKO KOMUNIKAZIOA) ETA LANABESAK							
(.../...)							
3.3.- Barruko ahozko harremanak (komunikazio horizontala eta bertikala)							
3.3.1.- OSATEK, S.A.-ko lan-bileretako ahozko komunikazioa: aurrez aurreko lan bilerak eta urrutiko lan-bilerak (Skype edo bideokonferentzia)	10		10		25		25
3.3.2.- Etxe barruko telefono bidezko harremanak	25		25		40		40
3.3.3.- Etxe barruko aurrez aurreko harremanak	25		25		40		40

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA							
3.- BARRUKO HARREMANAK (BARRUKO KOMUNIKAZIOA) ETA LANABESAK							
(.../...)							
3.4.- Baliabide informatikoak							
3.4.1.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office...) eta berariazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioen instalazioen zenbatekoa				Ez	15		15
3.4.2.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office...) eta berariazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioen erabilera				Ez	15		15

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA							
4.- OSATEK, S.A.-KO LANGILEEN KUDEAKETA							
4.1.- Langileen kudeaketa							
4.1.1.- Langileen kudeaketa	10		10		25		25
4.2.- Langileen prestakuntza							
4.2.1.- Laneko prestakuntza (kopurua, irakasteko hizkuntzaren arabera)	0		0		15		15
4.2.2 Prestakuntza-ikastaroen kudeaketa	0		0		15		15

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebjet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA							
5.- KANPO HARREMANAK							
5.1.- Herri-administrazioak							
5.1.1.-Herri-administrazioekiko idatzizko harremanak	8		8		23		23
5.1.2.- Herri-administrazioekiko ahozko harremanak	8		8		23		23
5.2.- Erakunde pribatuak							
5.2.1.- Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	0		0		10	50	60
5.2.2.- Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	0		0		15		15
5.3.- Bestelako harremanak: enpresa-batzordea							
5.3.1.- Enpresa-batzordearekiko idatzizko harremanak		30	30			45	45
5.3.2.- Enpresa-batzordearekiko ahozko harremanak	0		0		15		15

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebiet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebiet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA							
6.- KUDEAKETA-SISTEMA							
6.1.- Estrategia							
6.1.1.- Urtean urteko kudeaketa-planaren jarraipena							
6.1.1.1.- OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluaren eskutik egin beharreko urtean urteko kudeaketa-planaren jarraipena				Ez			Bai
6.1.1.2.- OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziaren eskutik egin beharreko urtean urteko kudeaketa-planaren jarraipena				Ez			Bai
6.1.2.- Euskararen kudeaketak OSATEK, S.A.-ko kudeaketa orokorrean duen txertatze maila				Ez			Bai
6.1.3.- Euskarazko sorkuntza				Ez	15	15	
6.1.4.- Agirien estandarizazioa		15	15			100	100

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebiet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebiet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA							
6.- KUDEAKETA-SISTEMA							
(.../...)							
6.2.- Pazienteak eta zerbitzua							
6.2.1.- Pazienteekiko harremanen kudeaketaren baitan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen betetze-maila				Ez			Bai
6.2.2.- Bere zerbitzuen garapenaren kudeaketaren baitan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen betetze-maila				Ez			Bai

Hasieran (2018)				Aurreikuspena (2022)			
Euskara	Elebiet.	%	Bai / Ez	Euskara	Elebiet.	%	Bai / Ez

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA							
6.- KUDEAKETA-SISTEMA							
(.../...)							
6.3.- Langileak							
6.3.1.- Hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza				Bai			Bai
6.3.2.- Langileen hizkuntza-gaitasunen administrazio-erregistroa				Bai			Bai
6.3.3.- Langileen kontratazioa eta barruko promozioa				Bai			Bai
6.3.4.- OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluaren eta zuzendaritza-Gerentziaren lidergoa eta parte hartzea				Bai			Bai
6.3.5.- Euskararen erabilera normalizatzeko planari buruzko balorazioa, OSATEK, S.A.ko langileena eta zuzendari-gerentearena.				Bai			Bai
6.3.6.- OSATEK, S.A.-ko langileen eta zuzendari-gerentearen parte hartze aktiboa erabilera-planeko ekimen desberdinetan				Ez			Bai

III. eranskina:

**2018-2019 epealdiari dagokion kudeaketa-plana
(begiz jotako ekintzak)**

Aldez aurreko oharra

Ardatz bakoitzean begiz jotako ekintzak abian jarri aurretik, OSATEK, S.A.-k honako lan hauek egingo ditu:

1.- OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluak erakunde asistentzialaren baitan euskararen erabilera normalizatzeko asmoz **onartutako plana eta plan horren argitan 2018-2019 epealdiari dagokion kudeaketa-planaren aurkezpena**. OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak, planaren eta aipaturiko elealdiko kudeaketa-planaren kopia bana bidaliko die, 2018ko abenduaren 10a baino lehen, OSATEK, S.A.-ko langile guztiei. Era berean, aipaturiko plana eta kudeaketa-plana argitara emango ditu bere web gunean.

2.- **Laguntza- eta jarraipen-batzordearen eraketa**. OSATEK, S.A.-ko Zuzendaritza-Gerentziak aipaturiko batzordearen eraketari (ikus honako plan honen XII.1.3. atala) ekingo dio 2018ko abenduaren 10a baino lehen.

3.- **Laguntza- eta jarraipen-batzordearen lehen lan-bilera**. Aipaturiko batzordeak 2018ko abenduaren 21a baino lehen egingo du bere lehenengo bilera. Bertan:

- a) 2018-2019 epealdiko kudeaketa-planean jasoko ekintzak abian jarriko dira.
- b) Batzorde horren iritziz hizkuntza-irizpideei buruz beharrezkoak diren lehen xedapenak idatziko dira.

4.- **Onartutako lehen xedapenen zabalkundea**. Goian, 3.b) atalean, esandako xedapenak onartu ondoren, OSATEK, S.A.-ko zuzendari-gerenteak xedapen horien zabalkundeari ekingo dio langile guztien artean.

Lehen ardatza: ZERBITZU HIZKUNTZA

1.- IMAGEN CORPORATIVA de OSATEK, S.A.

Helburua: OSATEK, S.A.-ren esparruan pazienteei zuzentzen zaizkien euskaretan, barruko zein kanpokoetan, eta gainontzeko komunikazio- eta informazio-euskarrietan euskararen presentzia bermatzea.

1.1.- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Helburua: *Harrera publikoa egiten den gunetako errotulazioan eta ikus-entzunezkoetan euskararen presentzia bermatzea.*

1.1.1.- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

1.1.1.1.- OSATEK, S.A.-ren bulego, gela, eta enparauetan, kanpoaldea zein barrualdean, jarritako errotuluak eta noizean behingo oharrak

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-k gaur arte esparru horri buruz izan duen jokabidea aztertzea (bi hizkuntza ofizialen presentzia, kokapena, tipografia, hizkuntza-zuzenketa...).
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Errotulazio-gai diren testuak finkatzea: glosarioen lanketa; esaldi-bilduma. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak hornitzaileen artean zabaltzea.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatu eta aplikazio-lanak gainbegiratzea irizpideok onartu ostean egin eta jarriko diren errotulu eta oharretan.
- Ikuskatze-lanak egitea: irizpideekin bat ez datozen errotuluak eta oharrak zuzendu edo eta ordezkatu egin behar dira.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Testuak:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Aplikazioa:** zerbitzu orokorren burua.
- **Gainbegiratze-lanak:** 1) zerbitzu orokorren burua; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko otsaila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Testuen finkapena** 2019ko ekaina.
- **Aplikazioa eta gainbegiratzea:** 2019ko iraila.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

1.1.1.2.- Zenbait makinaren errotiluak eta interfazeak (igogailua, kafe-makina, edari hotzen makina...): makinok nola erabili azaltzen eta irakasten zaie, ahoz eta idatziz, pazienteei.

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-k pazienteen eskura jartzeko asmoz erositako edo alokatutako makinaren kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- OSATEK, S.A.-ko gune asistentzialetan jarritako zenbait makinek ematen dituzten ahozko eta idatzizko azalpenen eta jarraibideen kasuan kontuan hartu beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak hornitzaileen artean zabaltzea.
- Ahal den guztietan, eta edozein kasutan ere, hornitzailearekin ados jarri ondoren, plana onartu baino lehen pazienteen esku jarri eta aipaturiko hizkuntza-irizpideak betetzen ez dituzten makinaren kasuan, irizpideok aplikatzea.
- Bihar-etzi alokatu edo erosiko diren makinaren kasuan, erosketa edo alokairua onartutako hizkuntza-irizpideei lotu edo uztartzea.

- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Onartutako irizpideak betetzen dituzten makinen nolakoa eta zenbatekoa.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Testuak:** 1) hornitzaileak; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Aplikazioa:** hornitzaileak.
- **Gainbegiratze-lanak:** 1) zerbitzu orokorren burua; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Erosketa edo alokairu berriak:** Ekonomia eta finantzako Zuzendaritza.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko otsaila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Testuen zehaztapena** 2019ko ekaina.
- **Zabalkundea:** 2019ko iraila.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

1.1.1.3.- Ikus-entzunezkoak. Ez dago aurre ikusita inolako ekintzarik 2018-2019 epealdian. Horren beharra balego, beharrezkoak diren hizkuntza-irizpideak zehaztuko, zabalduko eta aplikatuko dira.

1.1.1.4.- Toponimia: Ez dago aurre ikusita inolako ekintzarik 2018-2019 epealdian. Horren beharra balego, beharrezkoak diren hizkuntza-irizpideak zehaztuko, zabalduko eta aplikatuko dira.

1.1.2.- Pazienteen artean euskararen erabilera sustatze aldera arreta-gune desberdinetako toki jakinetan ondo ikusteko moduan jarritako euskarri bateratuak. Gaur egun, Txantxangorria marka.

Ekintzak:

- Pazienteei arreta egiteko gune guztietako mostradoreetan berehala jartzea.

Arduraduna: hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data: 2019ko martxoa.

1.2.- Marketina, publizitatea eta ekitaldi publikoak

Helburua: *aipaturiko esparruetan euskararen presentzia eta erabilera bermatzea.*

1.2.1.- Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak prentsa eta paper-gaiak

1.2.1.1.- Paper-gaiak

Ekintzak:

- Paper-gaien kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea (bi hizkuntza ofizialen presentzia, kokapena eta tipografia, testuen finkapena, hizkuntza-zuzenketa...).
- Gaur eta hemen OSATEK, S.A. erabili erabiltzen diren paper-gai fisikoen katalogoa egitea.
- Paper-gaiei dagozkien hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta,aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- OSATEK, S.A.-ren jardunari lotutako terminologia finkatzea, beti ere koherentzia, batasuna eta zuzentasuna lortzeko asmoz.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatzea. Aplikatu ostean, egindako lana gainbegiratzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Testuak:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Aplikazioa:** zerbitzu orokorren burua.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data: 2019ko martxoa.

- **Azterketa:** 2019ko urtarrila.
- **Katalogoa:** 2019ko otsaila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Terminologia:** 2019ko apirila.
- **Aplikazioa:** 2019ko maiatza.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

1.2.1.2.- Argitalpenak

Ekintzak:

- Argitalpenen kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- OSATEK, S.A.-k egindako argitalpen guztien katalogo edo bilduma egitea.
- Argitalpenei dagozkien hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpideak onartzen diren egunetik aurrera argitara emango diren argitalpen guztietan hizkuntza-irizpideak aplikatzea. Aplikatzeko moduaren gainbegiratzea.
- Ikuskatze-lanak egitea: irizpideekin bat ez datozen argitalpenak zuzendu edo eta ordezkatu egin behar dira.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Katalogoa:** I+G+i medikua.
- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Testuak:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Aplikazioa:** I+G+i medikua.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko urtarrila.
- **Katalogoa:** 2019ko otsaila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Aplikazioa:** 2019ko maiatza.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

1.2.1.3.- Iragarki ofizialak

Ekintzak:

- Iragarki ofizialen kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Iragarki ofizialei dagozkien hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpideak onartzen diren egunetik aurrera landu eta zabalduko diren iragarki ofizial guztietan hizkuntza-irizpideak aplikatzea. Aplikatzeko moduaren gainbegiratzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Testuak:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Aplikazioa:** giza baliabideetako arduraduna.
- **Gainbegiratzea eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko urtarrila
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Aplikazioa:** 2019ko maiatza.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

1.2.1.4.- Publizitate-kanpainak: Ez dago aurre ikusita inolako ekintzarik 2018-2019 epealdian. Horren beharra balego, beharrezkoak diren hizkuntza-irizpideak zehaztuko, zabalduko eta aplikatuko dira.

1.2.1.5.- Prentsa-oharrak: Ez dago aurre ikusita inolako ekintzarik 2018-2019 epealdian. Horren beharra balego, beharrezkoak diren hizkuntza-irizpideak zehaztuko, zabalduko eta aplikatuko dira.

1.2.1.6.- Promozio-materiala: Ez dago aurre ikusita inolako ekintzarik 2018-2019 epealdian. Horren beharra balego, beharrezkoak diren hizkuntza-irizpideak zehaztuko, zabalduko eta aplikatuko dira.

1.2.2.- Ekitaldi publikoak: ez dago aurre ikusita inolako ekintzarik 2018-2019 epealdian. Horren beharra balego, beharrezkoak diren hizkuntza-irizpideak zehaztuko, zabalduko eta aplikatuko dira.

1.3.- Ingurune digitala

Helburua: **OSATEK, S.A.-ren web guneko eta sare sozialetako edukiak euskaraz egon daitezen bermatzea.**

1.3.1.- Web guneko eta sare sozialetako edukiak

1.3.1.1.- Web gunea

Ekintzak:

- Web-gunearen eduki finko zein aldakorren kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Web gunearen edukien kasuan (atal finko eta aldakorrak) kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpideak onartzen diren egunetik aurrera aplikatzen hastea landu eta zabalduko diren eduki guztien kasuan.
- Irizpideekin bat ez datozen edukiak zuzendu edo eta ordezkatzeta.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Aplikazioa:** informazio-sistemen arduraduna.
- **Gainbegiratzea eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data: 2019ko abendua.

- **Azterketa:** 2019ko urtarrila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Aplikazioa:** 2019ko maiatza.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

1.3.1.2.- Sare sozialak: ez da ekintzarik aurre ikusten.

1.3.1.3.- Posta elektronikoko mezuen sinadura

Ekintzak:

- Posta elektronikoko mezuetako sinaduraren kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Posta elektronikoko mezuetako sinaduraren kasuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideen betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Lanpostuetako bakoitzari dagozkion euskal eta erdal izenak finkatzea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpideak aplikatzea. Aplikatzeko moduaren gainbegiratzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Izenak:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.
- **Aplikazioa:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) kalitateko teknikaria.
- **Gainbegiratzea eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko urtarrila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Aplikazioa:** 2019ko maiatza.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

1^{er} eje: LENGUA DE SERVICIO

(.../...)

2.- PAZIENTEEKIKO HARREMANAK

Helburua: *pazienteei ematen zaizkien zerbitzuetan euskararen erabilera indartu, euskaraz artatua izatea nahi duen pazienteak euskaraz jaso dezan zerbitzua.*

2.1.- Pazienteekiko idatzizko komunikazioa

Helburua: *pazienteari eman beharreko idatzizko testuak euskaraz ere egon daitezen bermatzea, pazienteak berak nahi duen hizkuntza-bertsioa erabil dezan.*

2.1.1.- Idatzizko harremanak (erresonantzia magnetikoa egin aurretiko segurtasun-galdetegia; zain barneko kontrastea jarri ahal izateko baimena; erreklamazio-orria; gogobetetze-inkesta eta bertaratze ziurtagiria).

Ekintzak:

- Goian aipaturiko 5 euskarri idatzien kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Aipaturiko idazkiei dagozkien hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- OSATEK, S.A.-ren zereginari lotutako terminologia eta fraseologia zehaztea, beti koherentzia, batasuna eta hizkuntza-zuentasuna bermatzeko asmoz.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatzea. Aplikatzeko modua eta era gainbegiratzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Terminologia eta fraseologia:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Erresonantzia magnetikoa egin aurretiko segurtasun-galdetegiari dagozkion hizkuntza-irizpideak:** 1) lurralde-buruak; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Zain barneko kontrastea jarri ahal izateko baimenari dagozkion hizkuntza-irizpideak:** 1) lurralde-buruak; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

- **bertaratze ziurtagiriari dagozkion hizkuntza-irizpideak:** 1) kalitateko teknikaria; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Erreklamazio-orriari dagozkion hizkuntza-irizpideak:** 1) kalitateko teknikaria; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Gogobetetze-inkestari dagozkion hizkuntza-irizpideak:** 1) kalitateko teknikaria; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Gainbegiratzea eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko urtarrila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Terminologia:** 2019ko apirila.
- **Aplikazioa:** 2019ko maiatza.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

Oharrak:

1.- Lehenago esan den bezala, bada txosten bat, mediku erradiologoak idatzitakoa. Kasu honetan, OSATEK, S.A.-k artatzen dituen paziente beste txosten-mediku dago. Txosten horrek erresonantzia magnetikoko irudietan oinarrituta egindako miaketaren berri ematen du. Txosten hori pazienteak artatzen duen mediku espezialistak eskatutakoa izaten da. Idatzi eta sinatu ostean, mediku erradiologoak eskatu duen espezialistari bidaltzen dio txotena.

2.- Lehenago esan den bezala, OSATEK, S.A.-k ez dio inolako idatzizko komunikaziorik igortzen pazienteari. Pazienteak ere ez du OSATEK, S.A.-ra jotzen. Ez du jo beharrik, kasu batean izan ezik: kexa edo erreklamazioen bat jarri nahi duenean. Nolanahi ere, bihar-etzi OSATEK, S.A.-k pazientearenagana jo beharra baleuka, bi hizkuntza ofizialak erabiliko ditu bere lehen komunikazioan. Gerora, baldin eta pazienteak aurrekoari erantzuna eman badio eta komunikatzen jarraitu beharra badago, OSATEK, S.A.-k pazienteak erabilitako hizkuntzan jardungo du bere hurrengo komunikazio(et)an.

2.1.2.- Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak (pazienteak www.osatek.eus web-atarian egindako kontsulta bati erantzuna emanaz egindakoa; pazienteak jarritako kexa edo erreklamazio bati erantzuna emanaz egindakoa).

Ekintzak:

- Goian aipaturiko jokatzeko moduaren kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Pazienteei idatzizko erantzuna emateko orduan kontuan izan behar diren hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideen betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.
- Urtean behin, jasotako eta erantzundako kexa eta erreklamazioen hizkuntzaren nolakoaren estatistika egin.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Aplikazioa:** 1) Zuzendaritza-Gerentziako idazkaria; 2) estamentu-koordinatzaileak.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintzak gauzatzeko azken data:

- **Azterketa eta hizkuntza-irizpideen finkapena:** 2019ko urtarrila.
- **Hizkuntza-irizpideen zabalkundea:** 2019ko urtarrila.
- **Betetze-mailaren neurketa:** 2019ko ekaina eta abendua.
- **Estatistika:** 2019ko abendua.

2.2.- Pazienteekiko ahozko komunikazioa

Helburua: *Euskaraz komunikatu eta euskaraz artatua izan nahi duela adierazi duen pazientearekin OSATEK, S.A.-ko langileek izan beharreko ahozko harreman guztiak euskaraz izango direla bermatzea.*

2.2.1.- Telefono bidezko ahozko komunikazioa

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-ko langileek pazienteekin dituzten telefono bidezko komunikazioaren arloan, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- OSATEK, S.A.-ko langileek pazienteekin dituzten telefono bidezko ahozko harremani dagozkien hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideen betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- OSAKIDETZAK pazientearen lehentasunezko hizkuntza zein den ezagutze aldera jaso daukan datu edo erregistroa inplementatu edo eta erabiltzea.
- OSATEK, S.A.-ren zereginari lotutako terminologia eta fraseologia zehaztea, beti koherentzia, batasuna eta hizkuntza-zuzentasuna bermatzeko asmoz.
- OSATEK, S.A.-ko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzari zuzendutako saioak antolatzea.
- OSATEK, S.A.-ko langileen zenbait jarrera (proaktibitatea...) lantzeko prestakuntza- eta trebakuntza-saioak antolatzea.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatzea; aplikatzeko modua eta era gainbegiratzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Aplikazioa:** 1) estamentu-koordinatzaileak; 2) informazio-sistemen arduraduna.
- **Terminologia eta fraseologia:** 1) estamentu-koordinatzaileak; hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Prestakuntza eta trebakuntza:** giza baliabideetako arduraduna.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko urtarrila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Erregistroaren inplementazioa:** 2019ko apirila.
- **Terminologia eta fraseologia:** 2019ko maiatza.
- **Aplikazioa:** 2019ko ekaina.
- **Prestakuntza eta trebakuntza:** 2019ko ekaina.
- **Jarraipena:** etengabea.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

2.2.2.- Ingurune fisiko asistentzialeko ahozko komunikazioa

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-ko langileek pazienteekin gune fisiko asistentzian duten ahozko komunikazioari dagozkionez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- OSATEK, S.A.-ko langileek pazienteekin gune fisiko asistentzian duten ahozko komunikazioari dagozkion hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- OSAKIDETZAK, pazientearen lehenetako hizkuntza zein den ezagutze aldera jaso daukan datu edo erregistroa inplementatu edo eta erabiltzea.
- OSATEK, S.A.-ren zereginari lotutako terminologia eta fraseologia zehaztea, beti koherentzia, batasuna eta hizkuntza-zuzentasuna bermatzeko asmoz.
- Identifikazio-sistema bat jartzea, pazienteak OSATEK, S.A.-ko langile ezagunak nortzuk diren jakin ahal dezan.
- Harrera publikoa egiten den guneetan identifikazio-elementuak jartzea, pazienteak, gogoko baldin badute, euskara erabili dezaten animatuz.
- OSATEK, S.A.-ko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzari zuzendutako saioak antolatzea.
- OSATEK, S.A.-ko langileen zenbait jarrera (proaktibitatea...) lantzeko prestakuntza- eta trebakuntza-saioak antolatzea.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatzea; aplikatzeko modua eta era gainbegiratzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Aplikazioa:** 1) estamentu-koordinatzaileak; 2) informazio-sistemen arduraduna.
- **Terminologia eta fraseologia:** 1) estamentu-koordinatzaileak; hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Identifikazio-sistema eta -elementuak:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Prestakuntza eta trebakuntza:** giza baliabideetako arduraduna.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko urtarrila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Erregistroaren inplementazioa:** 2019ko apirila.
- **Identifikazio-sistema:** 2019ko apirila.
- **Aplikazioa:** 2019ko ekaina.
- **Terminologia eta fraseologia:** 2019ko ekaina.
- **Prestakuntza eta trebakuntza:** 2019ko ekaina.
- **Jarraipena:** etengabea.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA

.../...

3.- BARRUKO HARREMANAK (BARRUKO KOMUNIKAZIOA) ETA LANABESAK

Helburua: *Komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabiltzea.*

3.1.- Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Helburua: *Bulego-materialetan, paper-gauzetan, kafe-makinetan etab. euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzikoa, bermatzea.*

3.1.1.- Errotulazioa, bulegoer, armairuei, apalei, karpetei artxibadorei... loturikoa; errotulazioa, instalazioa elektrikoari, aire girtuari ... loturikoa; errotulu eta seinale aldakorak

Ekintzak:

- Lanarekin zerikusia duen errotulazioaren esparruan hizkuntza-kontuei dagokionez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Lanarekin zerikusia duen errotulazioari dagozkion hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Errotulazio-gai diren testuak finkatzea: glosarioen lanketa; esaldi-bilduma. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.
- OSATEK, S.A.-ko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzari zuzendutako saioak antolatzea.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatzea; aplikatzeko modua eta era gainbegiratzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Testuak:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2)) estamentu-koordinatzaileak.
- **Aplikazioa:** 1) estamentu-koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 3) kalitateko teknikaria.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko martxoa.
- **Irizpideak:** 2019ko apirila.
- **Errotulatzeko testuak:** 2019ko maiatza.
- **Irizpideen aplikazioa:** 2019ko ekaina.
- **Jarraipena:** etengabea.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

3.1.2.- Erresonantzia magnetikoari eta lanpostuaren zenbait konturi (lan-arriskuen prebentzioa, ingurumena...) atxikitako horma-irudiak eta kartelak

Ekintzak:

- Horma-irudi eta kartelen esparruan hizkuntza-kontuei dagokionez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Horma-irudi eta karteletan kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- OSATEK, S.A.-ren zereginari lotutako terminologia eta fraseologia zehaztea, beti koherentzia, batasuna eta hizkuntza-zuzentasuna bermatzeko asmoz.
- OSATEK, S.A.-ko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzari zuzendutako saioak antolatzea.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatzea; aplikatzeko modua eta era gainbegiratzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Testuak:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2)) lurralde-buruak.
- **Aplikazioa:** 1) lurralde-buruak; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 3) kalitateko teknikaria.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko martxoa.
- **Irizpideak:** 2019ko apirila.
- **Terminologia eta fraseologia:** 2019ko maiatza.
- **Irizpideen aplikazioa:** 2019ko ekaina.
- **Jarraipena:** etengabea.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

3.1.3.- Erresonantzia magnetikoa egiten duten makinetako errotulazioa, horma-irudiak, interfazeak, soinu bidezko mezuak

Ekintzak:

- Erresonantzia magnetikoa egiten duten makinetako errotulazioan, horma-irudietan, interfazeetan, eta soinu bidezko mezuetan hizkuntza-kontuei dagokionez, OSATEK, S.A.-k gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Erresonantzia magnetikoa egiten duten makinetako errotulazioan, horma-irudietan, interfazeetan, eta soinu bidezko mezuetan kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideen betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- OSATEK, S.A.-ren zereginari lotutako terminologia eta fraseologia zehaztea, beti koherentzia, batasuna eta hizkuntza-zuentasuna bermatzeko asmoz.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatzea; aplikatzeko modua eta era gainbegiratzea.
- Ahal den guztietan, eta edozein kasutan ere hornitzailearekin ados jarri ondoren, plana onartu baino lehen alokatuta edo erosita egonik, onartutako hizkuntza-irizpideak betetzen ez dituzten makinei hizkuntza-irizpideak aplikatzea.
- Aukera dagoen guztietan, bihar-etzi alokatu edo erosiko diren makinen kasuan, erosketa edo alokairua, besteak beste, onartutako hizkuntza-irizpideei lotu edo uztartzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Onartutako irizpideak betetzen dituzten makinen nolakoa eta zenbatekoa.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.

- **Testuak:** 1) hornitzaileak; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Aplikazioa:** hornitzaileak.
- **Gainbegiratze-lana:** 1) zerbitzu orokorren burua, 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Alokatzeko eta erosketako berriak:** Ekonomia eta finantzako Zuzendaritza.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko martxoa.
- **Irizpideak:** 2019ko apirila.
- **Terminologia eta fraseologia:** 2019ko maiatza.
- **Irizpideen aplikazioa:** 2019ko ekaina.
- **Jarraipena:** etengabea.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

3.1.4.- Ikus-entzunezkoak (igogailuak, bozgorailuak, irratia)

Ekintzak: Esparru honetan ez da aurre ikusi inongo ekintzarik 2018-2019 epealdian, izan ere ez dago era horretako ikus-entzunezkoak. Ibilian-ibilian aritu beharra balego, beharrezkoak diren hizkuntza-irizpideak finkatuko, zabalduko eta aplikatuko dira.

3.1.5.- Makina jakinen errotulazioa eta interfazeak (fotokopiagailua, fax makina, fitxatzeko makina, kafe-makina, edari hotzen makina...): jarraibide eta azalpenak, ahozkoak eta idatzizkoak, makinon erabileraren berri ematen dutenak.

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-k langileen eskura jartzeko asmoz alokatu edo erositako zenbait makinaren errotulazioa eta interfazeen kasuan, OSATEK, S.A.-k, hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- OSATEK, S.A.-ko guneetan jarritako zenbait makinek, oro har, erabiltzen dituzten idatzizko eta ahozko azalpenen eta jarraibideen kasuan kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideen betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak hornitzaileen artean zabaltzea.
- Ahal den guztietan, eta edozein kasutan ere hornitzailearekin ados jarri ondoren, plana onartu baino lehen alokatuta edo erosita egonik, onartutako hizkuntza-irizpideak betetzen ez dituzten makinei hizkuntza-irizpideak aplikatzea.

- Aukera dagoen guztietan, bihar-etzi alokatu edo erosiko diren makinaren kasuan, erosketa edo alokairua, besteak beste, onartutako hizkuntza-irizpideei lotu edo uztartzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Onartutako irizpideak betetzen dituzten makinaren nolakoa eta zenbatekoa.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Testuak:** 1) hornitzaileak; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Aplikazioa:** hornitzaileak.
- **Gainbegiratze-lana:** 1) zerbitzu orokorren burua; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Alokatze eta erosketa berriak:** Ekonomia eta finantzako Zuzendaritza.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko otsaila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Testuen zehaztapena:** 2019ko ekaina.
- **Zabalkundea:** 2019ko iraila.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

3.2.- Barruko idatziko harremanak

Helburua: **barruko harreman idatzietan euskararen erabilera areagotzea.**

3.2.1.- OSATEK, S.A.-ren Informazio edo eta komunikazio-tresna propioak

Ekintzak:

- Informazio- eta komunikazio-kanalen eta horietatik barrena zabaldutako informazioaren eta komunikazioaren alorrean OSATEK, S.A.-k, hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Informazio- eta komunikazio-kanalei eta horietatik barrena zabaldutako informazioari eta komunikazioari dagozkien hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Jarraipena hilero egingo da.

- Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta gauzatzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko otsaila.
- **Irizpideak:** 2019ko martxoa.
- **Zabalkundea:** 2019ko maiatza.
- **Betetze-maila:** 2019ko abendua.

3.2.2.- OSATEK, S.A.-ren agiri ofizialak

Ekintzak:

- Agiri ofizialak direla eta, OSATEK, S.A.-k hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- OSATEK, S.A.-ko dokumentu ofizialen zerrenda eta bilduma egitea.
- Gaur eta hemen operatiboak diren dokumentu ofizialei eta bihar-etzi idatzi eta onartuko diren dokumentu ofizialei dagozkien hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.
- Itzulpen-plana abian jartzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendaritza-gerentzia.
- **Itzulpen-plana:** 1) Giza baliabideetako arduraduna; 2) Zuzendaritza-Gerentziaren idazkaria; 3) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Betetze-maila:** 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Zerrenda eta bilduma:** 2019ko martxoa.
- **Azterketa:** 2019ko apirila.
- **Irizpideak:** 2019ko apirila.
- **Itzulpen-plana:** 201ko maiatza.
- **Itzulpenak:** 2019ko maiatz-abendua.
- **Jarraipena:** 2019ko Abendua.

3.2.3.- Agirien sarrera- eta irteera-erregistroa

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-n sartu edo OSATEK, S.A.-tik irten diren agirien sarrera- edo irteera-erregistroa dela eta, OSATEK, S.A.-k hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Irteera- edo sarrera-erregistroa egiteko orduan, erregistro-gai den agirian zein hizkuntza erabili den zehazte aldera kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Hilero erregistro-irteera edo -sarrera jaso duten agirietako bakoitzaren hizkuntza zein izan den azaltzen duen estatistika-txostena egitea. Txosten horren bidez honako hau jakin ahal izango da: bidalitako edo jasotako agirietan zer-nola betetzen den hizkuntza ofizialen erabilera. Behar denetan, neurri zuzentzaileak hartzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Jarraipena sei hilez behin egingo da.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Aplikazioa:** Zuzendaritza-Gerentziaren idazkaria.
- **Betetze-maila:** 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Hizkuntza-irizpideak:** 2019ko urtarrila.
- **Estatistika-txostena:** hilero
- **Jarraipena:** sei hilez behin (2018ko Abendua; 2019ko ekaina; 2019ko Abendua)

3.2.4.- OSATEK, S.A.-ko lan-bilerekin zerikusia duten idatzizko agiriak

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-ren baitan egiten diren lan-bilerekin zerikusia duten agirien kasuan, OSATEK, S.A.-k, hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan duen jokabidea aztertzea. Hori egite aldera, 2018ko lehen sei hilekoari dagozkion honako hauek batuko dira: deialdiak, gai-zerrendak, ppt bidezko aurkezpenak, eta bileretara eramandako agiriak, etxeakoak zein kanpokoak.
- OSATEK, S.A.-ko lan-bilerekin zerikusia duten idatzizko agirien kasuan jarraitu beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Jarraipena sei hilez behin egingo da.
- Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta gauzatzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Agiri-bilketa:** 2019ko martxoa
- **Azterketa:** 2019ko martxoa
- **Finkapena:** 2019ko ekaina
- **Jarraipena:** 019ko abendua

3.2.5.- OSATEK, S.A.-ko barruko harremanetako idatzizko komunikazioa

Ekintzak:

- 2018ko lehen sei hilekoan OSATEK, S.A.-ren baitan zabaldu idatzi eta zabaldu diren idazki guztiak batzea.
- OSATEK, S.A.-ren baitako harremanetako idatzizko komunikazioaren esparruan OSATEK, S.A.-k, hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
 - ✓ Jasotzaile bakarreko komunikazio idatzia
 - ✓ Jasotzaile bat baino gehiagoko komunikazio idatzia
 - ✓ Bestelako komunikazio idatzia

- OSATEK, S.A.-ko barruko harremanetako idatzizko komunikazioaren kasuan jarraitu beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipatu
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea. Jarraipena sei hilez behin egingo da.
- OSATEK, S.A.-ren baitan B2 hizkuntza-maila egiaztatu edo akreditatuta daukaten langileen arteko idatzizko harremanetan euskararen erabilerari, progresibitatea eta beharrezkoa den konpromiso pertsonala tarteko, bide egite aldera, zenbait neurri hartzea. Horretarako, esandako hizkuntza-mailaren jabe diren langileen lanpostuak zehaztuko dira, langile horiek zenbait egiteko euskaraz egin ditzaten eta, era progresiboan, euskara ohiko lan-hizkuntza izan dadin.
- OSATEK, S.A.-ko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzari zuzendutako saioak antolatzea.

Arduraduna:

- **Batze-lanak eta aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Neurriak:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza-baliabideen arduraduna; 3) Langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatenak.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Agiri-bilketa:** 2019ko martxoa.
- **Azterketa:** 2019ko martxoa.
- **Finkapena:** 2019ko ekaina.
- **Konpromiso pertsonala:** 2019ko ekaina.
- **Jarraipena:** 2019ko abendua.

3.2.6.- Langileek bete beharreko eredu eta txantiloak

Ekintzak:

- Langileek bete beharreko eredu eta txantiloak esparruan OSATEK, S.A.-k, hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan duen jokabidea aztertzea.
- Gaur eta hemen OSATEK, S.A.-ren baitan indarrean dauden eredu eta txantilo ofizialak jaso, zerranda egin eta bilduma egitea. Horien azterketa egin eta, jarraian, hizkuntza-egokitzapenari ekitea.

- OSATEK, S.A.-ko langileek bete beharreko eredu eta txantilo ofizialen kasuan jarraitu beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtzea.
- Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta gauzatzea.
- Neurriak hartzea, OSATEK, S.A.-ren baitan B2 hizkuntza-maila egiaztatu edo akreditatuta daukaten langileak, progresibitatea eta beharrezkoa den konpromiso pertsonala tarteko, aipaturiko eredu eta txantilo horiek euskaraz betetzen has daitezten.

Arduraduna:

- **Batze-lanak:** Zuzendaritza-Gerentziaren idazkaria.
- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Neurriak:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza-baliabideen arduraduna; 3) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatenak.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Agiri-bilketa:** 2019ko martxoa
- **Azterketa:** 2019ko martxoa
- **Finkapena:** 2019ko ekaina
- **Konpromiso pertsonala:** 2019ko ekaina
- **Jarraipena:** 2019ko abendua

3.3.- Barruko ahozko harremanak (komunikazio horizontala eta bertikala)

Helburua: *ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.*

3.3.1.- Etxe barruko lan-bileretako ahozko komunikazioa (bilera presentzialak zein urrutitik egindakoak (Skype edo bideokonferentzia))

Ekintzak:

- Bilera garrantzitsuenen hizkuntza-egoeraren informazioa jasotzea.
- Kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Euskararen erabilera indartze aldera, bileretan parte hartzen duten langileek bere gaitasunen araberako konpromisoak hartzea.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen jarraipena egin eta, beharrezkoak badira, neurri zuzentzaileak hartzea.

Arduraduna:

- **Informazio-bilketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Aldez aurreko azterketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Konpromisoak:** 1) Zuzendaritza-Gerentzia; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 3) giza-baliabideen arduraduna; 4) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatena.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Informazioa jasotzea:** 2019ko urtarrila.
- **Irizpideak finkatzea:** 2019ko otsaila.
- **Konpromisoak hartzea:** 2019ko martxoa.
- **Jarraipena:** 2019ko ekainean eta abendua

3.3.2.- Etxe barruko telefono bidezko harremanak

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-ko langileen artean hizkuntza-gaitasun egokia duten pertsonak identifikatzea.
- Hizkuntza-gaitasun egokia duten horien artean euskaraz hitz egiteko konpromiso pertsonala hartzea.
- Jarraipena egitea.

Arduraduna:

- **Informazio-bilketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Konpromisoak:** 1) Zuzendaritza-Gerentzia; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 3) giza-baliabideen arduraduna; 4) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatena.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Identifikazioa:** 2019ko otsailean.
- **Konpromisoak hartzea:** 2019ko martxoan.
- **Jarraipena:** 2019ko ekainean eta abenduan.

3.3.3.- Etxe barruko aurrez aurreko harremanak

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-ko langileen artean hizkuntza-gaitasun egokia duten pertsonak identifikatzea.
- Konpromiso pertsonalean oinarritutako ekimenak eta prozedurak sustatzea, euskara jakin arren, etxe barruko aurrez aurreko harremanetan euskara ez darabilten langileen hizkuntza-ohiturak aldatzeko (EUSLE metodologia, *Berbalagun...*).
- OSATEK, S.A.-ko langileen hizkuntza-ohituren aldaketa-prozesua eta, era berean, erabilera maila ebaluatzea (*Aldahitz ikerketa, Mintzagrama teknika...*).

Arduraduna:

- **Informazio-bilketa:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Konpromisoak:** 1) Zuzendaritza-Gerentzia; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 3) giza-baliabideen arduraduna; 4) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatena.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Identifikazioa:** 2019ko otsailean
- **Konpromisoak hartzea:** 2019ko martxoan
- **Jarraipena:** 2019ko ekainean eta abenduan

3.4.- Baliabide informatikoak

Helburua: **euskarri informatikoen kasuan, euskarazko bertsioa egongo dela bermatu eta, aldi berean, OSATEK, S.A.-ko langileen artean bertsio horren erabilera sustatu.**

3.4.1.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office...) eta berriazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioen instalazioa

3.4.1.1.- Aplikazio eta programa orokorrak (sistema eragilea, zuzentzaileak, ofimatika, kudeaketa-softwarea...)

Ekintzak:

- Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak http://www.kultura.ejgv.euskadi.eus/r46-17894/es/contenidos/informacion/euskarazko_softwarea/es_9568/aurkib.html helbidean erabiltzaileen eskueran jartzen dituen oinarritzko tresnen artetik egokienak eta beharrezkoenak irizten direnak jaitsi deskargatzea, jarraian B2 hizkuntza-maila egiaztatuta daukaten langileen ordenagailuetan instalatzeko.
- Aplikazio eta programa orokor horien erabilera sustatzea.
- Berriazko hizkuntza-prestakuntza aztertu eta eskaintzea.
- Urtero, OSATEK, S.A.-n jarritako euskarazko tresna eta baliabide teknologikoen kopurua zehaztea.

Arduraduna: 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Deskargak:** 2019ko urtarrila.
- **Sustapena:** etengabea.
- **Deskarga-kopuruari buruzko txostena:** 2019ko abendua.

3.4.1.2.- Berariazko aplikazio eta programak

Ekintzak:

- Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak http://www.kultura.ejgv.euskadi.eus/r46-17894/es/contenidos/informacion/euskarazko_softwarea/es_9568/aurkib.html helbidean erabiltzaileen eskueran jartzen dituen berariazko aplikazio eta programen artetik egokienak eta beharrezkoenak irizten direnak jaitsi deskargatzea, jarraian B2 hizkuntza-maila egiaztatuta daukaten langileen ordenagailuetan instalatzeko.
- Berariazko aplikazio eta programa horien erabilera sustatzea.
- Gaur baino lehen, garapen propioa izan ondoren, erositako berariazko aplikazio informatikoen eta aurrerantzean eros daitezkeen kasuan kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideen betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Berariazko hizkuntza-prestakuntza aztertu eta eskaintzea.
- Urteko, jarritako hizkuntza-irizpideen jarraipena egitea eta, beharrezkoa izanez, gero, neurri zuzentzaileak abian jartzea.
- Urtero, OSATEK, S.A.-n jarritako euskarazko tresna eta baliabide teknologikoen kopurua zehaztea.

Arduraduna:

- **Deskargak:** 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Erabileraren sustapena:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Jarraipena:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Deskargak:** 2019ko urtarrila.
- **Sustapena:** etengabea.
- **Deskarga-kopuruari buruzko txostena:** 2019ko abendua.

3.4.2.- Aplikazio eta programa orokorre (Outlook, Windows, Office...) eta berariazkoiei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioen erabilera

3.4.2.1.- Aplikazio eta programa orokorrak

Ekintzak:

- Euskaraz jarritako aplikazio eta programa informatiko orokorren erabilera neurtzea.
- Euskaraz jarritako aplikazio eta programa informatiko orokor berrien zabalkundea egitea.

Arduraduna:

- **Neurketak:** 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Zabalkundea:** 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Zabalkundea:** etengabe.
- **Neurketa:** 2019ko abendua.

3.4.2.2.- Berariazko aplikazio eta programak

Ekintzak:

- Euskaraz jarritako berariazko aplikazio eta programa informatikoen erabilera neurtzea.
- Euskaraz jarritako berariazko aplikazio eta programa informatiko berrien zabalkundea egitea.

Arduraduna:

- **Neurketak:** 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Zabalkundea:** 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Zabalkundea:** etengabe.
- **Neurketa:** 2019ko abendua.

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA

.../...

4.- OSATEK, S.A.-ko LANGILEEN KUDEAKETA

Helburua: *OSATEK, S.A.-ko langileen kudeaketan eta prestaketan euskararen erabilera indartzea.*

4.1.- Langileen kudeaketa

Helburua: *OSATEK, S.A.-ko giza baliabideen kudeaketan euskararen erabilera, idatzia eta ahozkoa, areagotu.*

4.1.1.- Langileen kudeaketa

Ekintzak:

- Langileen kudeaketa-kontuetan euskararen ahozko zein idatzizko erabilerari dagokionez, gaur baino lehen nola jokatu den aztertzea.
- Langileen kudeaketarekin zerikusia duten kontu material eta prozedurazkoei esleitu beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipatu Hizkuntza-irizpide horien baitan landu beharreko kontu material eta prozedurazkoen artean honako hauek aipa daitezke:
 - ✓ OSATEK, S.A.-ko langile bakoitzak egiaztatutako hizkuntza-mailari dagokion erregistroa: etengabeko eguneratzea.
 - ✓ Langile berrien kontratazioa: kontratazio horri ekiteko orduan gogoan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea.
 - ✓ Langile berriei harrera egiteko protokoloa: ongi-etorria egiteko txosten orokorra; euskararen erabilera normalizatzeko planaren gaineko zehaztapenak (plana, urteko kudeaketa-plana, ordura arte hartutako xedapenak); OSATEK, S.A.-ko zuzendari-gerenteak eta giza baliabideetako arduradunak harrera egiteko orduan erabilitako ahozko azalpenak.
 - ✓ Barruko agiriak: lanpostuen monografiak, balorazioa, lanpostuen hornikuntzari buruzko eskuliburua, prestakuntza-plana, erretiroak, aseguruak...
 - ✓ Legezko agiriak: kontratuak, lan-hitzarmenak, lan-baldintzei buruzkoak, Gizarte Segurantzza, Ogasuna...
 - ✓ Idazki estandarizatuak: soldata-orria edo nomina, ordutegiaren kontrola, ziurtagiriak, telefono-zerrendak...

- ✓ Gizabanakoak bete beharreko inprimakiak: baimenak, lizentziak, dietak, iradokizunak eta abar.
- ✓ Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintza, jakinarazpen elektronikoak, ordutegiak, lan-egutegiak, aseguruak, kotizazioak, batzar-deiak...
- OSATEK, S.A.-ko langileen lehentasunezko hizkuntza zein den zehaztea, langileen kudeaketaren arloarekin izan beharreko komunikazioari dagokionez.
- Urtean urteko jarraipena egitea hizkuntza-irizpideei. Behar denean, ekintza zuzentzaileak bideratzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Irizpideen aplikazioa eta kontu materialen eta prozedurazkoen birlantzea:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.
- **Lehentasunezko hizkuntza:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko urtarrilean.
- **Hizkuntza-irizpideak finkatzea:** 2019ko otsailean.
- **Hizkuntza-irizpideak aplikatzea:** 2019ko ekainean.
- **Lehentasunezko hizkuntza:** 2019ko martxoan.
- **Jarraipena:** etengabe eta 2019ko abenduan.

4.2.- Langileen prestakuntza

Helburua: *euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotu eta eskakizuna sustatzea.*

4.2.1.- Laneko prestakuntza: OSATEK, S.A.- k berak emaniko prestakuntza; kanpoan kontratatutako prestakuntza

Ekintzak:

- Gaur arte emandako ikastaroei dagokienez, nola jokatu den aztertzea (ikastaro-kopurua, ikastaroaren izaera, asistentzia, euskararen presentzia...).
- OSATEK, S.A.-ko langileen lan-prestakuntza zuzenduko duten hizkuntza irizpideak finkatzea. Irizpide horiek, beste zenbait konturen artean, lehenetsuna emango diote B2 hizkuntza-maila duten langileei zuzendutako euskarazko prestakuntza eskaini eta emateari. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipatu
- Hartu beharreko prestakuntza zein hizkuntzatan hartu nahi duten galdetzea langileei, ueña iritsitakoan, ikastaroa artez eta moldez kudeatzeko.
- Beharrezkoak diren neurriak hartzea, langileak ikastaroetara bertaratzeko erraztasunak izan ditzaten.
- Finkatutako irizpideen aplikazioak eskaini eta emandako prestakuntzan izandako eraginaren urtean urteko jarraipena. Emandako ikastaroak; parte-hartzaileen kopurua.
- Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta abian jartzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Irizpideen aplikazioa eta kontu materialen eta prozedurazkoen birlantzea:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.
- **Jarraipena eta betetze-maila:** 1) giza baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Azterketa:** 2019ko urtarrilean.
- **Hizkuntza-irizpideak finkatzea:** 2019ko otsailean.
- **Hizkuntza-irizpideak aplikatzea:** 2019ko ekainean.
- **Jarraipena eta txostena:** etengabe eta 2019ko abenduan.

4.2.2.- Prestakuntza-ikastaroen kudeaketa

Ekintzak:

- Alde aurretik, onartutako hizkuntza-irizpideen argitan egin beharreko azterketa egitea. Aztergaiak: langileek hartuko dituzten prestakuntza-baliabide materialak (inprimatutakoak, ikus-entzunezkoak); prestakuntza emateko orduan ahoz erabiliko den hizkuntza.
- Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta abian jartzea.
- Ikastaroak eman ostean, onartutako hizkuntza-irizpideen argitan egin beharreko azterketa egitea. Aztergaia: hasierako ikuspuntuaren bidetik ibilian-ibilian zer gertatu edo jazo den.
- Onartutako hizkuntza-irizpideen eragina eta prestakuntza-eskaintzaren bilakaera zehaztuko duen urte izaerako txostena lantzea.

Arduraduna:

- **Aldez aurreko azterketa:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.
- **Ondorengo azterketa:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) giza baliabideetako arduraduna.
- **Zuzenketa-neurriak:** giza baliabideetako arduraduna.
- **Txostena:** 1) giza baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Aldez aurretiko azterketa:** etengabekoa, ikastaroz ikastaro egin beharrekoa.
- **Ikastaroa eman osteko azterketa:** etengabekoa, ikastaroa bukatu ostean egin beharrekoa.
- **Urte izaerako txostena:** 2019ko abenduan.

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA
(.../...)
5.- KANPO HARREMANAK
Helburua: <i>kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.</i>
5.1.- Herri administrazioak
Helburua: <i>herri-administrazioekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.</i>
5.1.1.- Herri-administrazioekiko idatziko harremanak
<p>Ekintzak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OSATEK, S.A.-rekin nolabaiteko idatzizko harremana duten herri-administrazioen zerrenda egitea. Zerrendan, harreman idatzion nolakoa azalduko da, idatzizko harremanetan erabiltzen d(ir)en hizkuntza(k); solaskideen maila; komunikazio-sarritasuna. - Kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da. - Horretarako aukerarik baldin badago, zenbait herri administrazioekin akordioak lantzea, gero, elkarren artean izan ditzaketen idatzizko harremanetan euskararen erabilera lehenesteko. - Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta abian jartzea. - Finkatutako hizkuntza-irizpideen betetze maila aztertzea: adostutako hitzarmenen kopurua, bidalitako eta jasotako idatzizko komunikazioen nolakoa eta zenbatekoa... <p>Arduraduna:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zerrenda: 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) OSATEK, S.A.ko ohiko solaskideak. - Irizpideak: 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea. - Akordioak: Zuzendari-gerentea. - Zuzenketa-neurriak: 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria. - Betetze-maila: hizkuntza-normalkuntzako teknikaria. <p>Ekintza gauzatzeko azken data:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zerrenda egitea: 2019ko urtarrilean. - Irizpideak finkatzea: 2019ko otsailean. - Akordio-lanketa: 2019ko ekainean. - Betetze-maila: 2019ko abenduan.

5.1.2.- Herri-administrazioekiko ahozko harremanak

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-rekin nolabaiteko ahozko harremana duten herri-administrazioen zerrenda egitea. Zerrendan, ahozko harremanon nolakoa azalduko da, ahozko harremanetan erabiltzen d(ir)en hizkuntza(k); solaskideen maila; komunikazio-sarritasuna.
- Kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Horretarako aukerarik baldin badago, zenbait herri administrazioekin akordioak lantzea, gero, elkarren artean izan ditzaketen ahozko harremanetan euskararen erabilera lehenesteko.
- Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta abian jartzea.
- Finkatutako hizkuntza-irizpideen betetze maila aztertzea: adostutako hitzarmenen kopurua, ahozko komunikazioen nolakoa eta zenbatekoa...

Arduraduna:

- **Zerrenda:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) OSATEK, S.A.ko ohiko solaskideak.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Akordioak:** Zuzendari-gerentea.
- **Zuzenketa-neurriak:** 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Betetze-maila:** hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Zerrenda egitea:** 2019ko urtarrilean.
- **Irizpideak finkatzea:** 2019ko otsailean.
- **Akordio-lanketa:** 2019ko ekainean.
- **Betetze-maila:** 2019ko abenduan.

5.2.- Erakunde pribatuak

Helburua: *finantza-erakundeekiko, eta ondasunen, produktuen eta zerbitzuen hornitzaile diren enpresekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.*

5.2.1.- Erakunde pribatuekiko idatziko harremanak

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-rekin nolabaiteko idatzizko harremana duten erakunde pribatuen zerrenda egitea. Zerrendan, idatzizko harremanon nolakoa azalduko da, ahozko harremanetan erabiltzen d(ir)en hizkuntza(k); solaskideen maila; komunikazio-sarritasuna.
- Kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Horretarako aukerarik baldin badago, zenbait enpresa pribaturekin akordioak lantzea, gero, elkarren artean izan ditzaketen idatzizko harremanetan euskararen erabilera lehenesteko.
- Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta abian jartzea.
- Finkatutako hizkuntza-irizpideen betetze maila aztertzea: adostutako hitzarmenen kopurua, idatzizko komunikazioen nolakoa eta zenbatekoa...

Arduraduna: 1) ekonomia eta finantzako zuzendaria; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

- **Zerrenda:** 1) Ekonomia eta finantzako Zuzendaritza; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Akordioak:** Zuzendari-gerentea.
- **Zuzenketa-neurriak:** 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Betetze-maila:** 1) Ekonomia eta finantzako zuzendaritza, 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Zerrenda egitea:** 2019ko urtarrilean.
- **Irizpideak finkatzea:** 2019ko otsailean.
- **Akordio-lanketa:** 2019ko ekainean.
- **Betetze-maila:** 2019ko abenduan.

5.2.2.- Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-rekin nolabaiteko ahozko harremana duten erakunde pribatuen zerrenda egitea. Zerrendan, ahozko harremanon nolakoa azalduko da, ahozko harremanetan erabiltzen d(ir)en hizkuntza(k); solaskideen maila; komunikazio-sarritasuna.
- Kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEK, S.A.ko langileen artean zabalduko dira jarraibide edo xedapen baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko xedapen hori OSATEK, S.A.-ren kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.
- Horretarako aukerarik baldin badago, zenbait enpresa pribaturekin akordioak lantzea, gero, elkarren artean izan ditzaketen ahozko harremanetan euskararen erabilera lehenesteko.
- Beharrezkoa balitz, neurri zuzentzaileak hartu eta abian jartzea.
- Finkatutako hizkuntza-irizpideen betetze maila aztertzea: adostutako hitzarmenen kopurua, ahozko komunikazioen nolakoa eta zenbatekoa...

Arduraduna:

- **Zerrenda:** 1) Ekonomia eta finantzako Zuzendaritza; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Irizpideak:** 1) laguntza- eta jarraipen-batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Akordioak:** Zuzendari-gerentea.
- **Zuzenketa-neurriak:** 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.
- **Betetze-maila:** 1) Ekonomia eta finantzako zuzendaritza, 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Zerrenda egitea:** 2019ko urtarrilean.
- **Irizpideak finkatzea:** 2019ko otsailean.
- **Akordio-lanketa:** 2019ko ekainean.
- **Betetze-maila:** 2019ko abenduan.

5.3.- Bestelako harremanak: enpresa-batzordea

Helburua: **OSATEK, S.A.-ko enpresa-batzordearekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.**

5.3.1.- Enpresa-batzordearekiko idatziko harremanak

Ekintzak:

- Bi aldeen konpromisoa lantzea, handik aurrera euskara idatziz izan ditzaketen harremanetan presente egon dadin.
- OSATEK, S.A.-n diharduten sindikatuen konpromisoa lantzea, banatzen edo iragarki-oholetan jartzen dituzten sindikatu-jakinarezpen eta propagandetan euskaren presentzia eta erabilera jaso dezaten.
- Honako esparru honetan hartutako konpromisoaren betetze maila aztertzea.

Arduraduna: 1) zuzendari-gerentea; 2) sindikatu-ordezkaritza; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Bi aldeen arteko konpromisoa:** 2019ko ekainean.
- **Sindikatuaren konpromisoa:** 2019ko irailean.
- **Betetze-mailaren azterketa:** 2019ko abenduan.

5.3.2.- Enpresa-batzordearekiko ahozko harremanak

Ekintzak:

- Bi aldeen konpromisoa lantzea, handik aurrera euskara idatziz izan ditzaketen harremanetan presente egon dadin.
- Honako esparru honetan hartutako konpromisoaren betetze maila aztertzea.

Arduraduna: 1) zuzendari-gerentea; 2) sindikatu-ordezkaritza; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Bi aldeen arteko konpromisoa:** 2019ko ekainean.
- **Betetze-mailaren azterketa:** 2019ko abenduan.

Bigarren ardatza: LAN HIZKUNTZA

(…/…)

6.- KUDEAKETA SISTEMAHelburua: *euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.***6.1.- Estrategia**Helburua: *hizkuntza-kudeaketa OSATEK, S.A.-ren baitako kudeaketa-sistema orokorrean txertatzea.***6.1.1.- Urtean urteko kudeaketa-plana****Ekintzak:**

- Urteko kudeaketa-plana idaztea, onartzea, zabaltzea eta inplementatzea.
- Urteko kudeaketa-planaren arduradunak zehaztea.
- Jarraipena egitea.
- Ebaluatzea.

Oharra:

Administrazio-kontseilutik egin beharreko jarraipena. Administrazio-kontseilua osatzen duten kide guztiek jarraipen horri dagokion ahal den eta informazio egokiena izan dezaten, Zuzendaritza-Gerentziak txosten idatzia aurkeztuko du. Txosten horrek, aurretiaz Administrazio-kontseiluak berak onartutako urteko kudeaketa-planaren argitan idatzita egongo denak, behar besteko sakontasuna izan beharko du Administrazio-kontseiluak urtea amaitu ostean, urte horretarako begiz jotako ekintzen betetze-mailaren azterketari ekiten dionean. Txosten hori edo txosten horren laburpen bat OSATEK, S.A.-ren urteko txosten edo jarduera-txostenaren atala izango da. Aipaturiko txostena eta OSATEK, S.A.-ren jarduera-txostenaren kopia bat langileen esku jarriko da, jakitun egon daitezen eta, era berean, OSATEK, S.A.-ren web atarian argitaratuko dira. Bukatutako urteari dagokion kudeaketa-planari egindako jarraipenak, hurrengo urteari dagokion kudeaketa-plana idaztea ahalbideratu beharra dauka.

Arduraduna:

- **Idaztea, onartzea, zabaltzea eta inplementatzea:** 1) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 2) laguntza- eta jarraipen-batzordea; zuzendari-gerenteak; OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseilua.
- **Urteko kudeaketa-planaren arduradunak zehaztea:** zuzendari-gerentea.
- **Jarraipena:** zuzendari-gerentea eta Administrazio-kontseilua.

Ekintza gauzatzeko data:

- **Idaztea, onartzea, zabaltzea eta inplementatzea:** 2018ko ekain-abenduan.
- **Urteko kudeaketa-planaren arduradunak zehaztea:** 2018ko abenduan.
- **Jarraipena:** 2018ko abenduan eta 2019ko abenduan.

6.1.2.- Euskararen kudeaketak OSATEK, S.A.-ko kudeaketa orokorrean duen txertatze maila

Oharra:

Euskararen kudeaketak OSATEK, S.A.-ko kudeaketa orokorrean duen txertatze maila honako honetatik etorriko da: planean aurre ikusitako 1., 2., 3. eta 4. mailako elementuetako bakoitzarentzat finkatutako hizkuntza-irizpideek kudeaketa orokorrean duten integrazioetik; eta, era berean, hizkuntza-irizpide horien betetze-mailatik.

Ekintzak:

- Euskara normalizatzeko plana, urteko kudeaketa-plana eta finkatutako irizpideak OSATEK, S.A.-ko langileei zabaltzea (Intranet, posta elektronikoa eta aurrez aurreko edo zuzeneko bilerak).
- Euskara normalizatzeko planaren, urteko kudeaketa-planaren eta finkatutako irizpideen ezagutza sustatzea OSATEK, S.A.-ko langileei artean. Jarraian, esparru estrategikoetan (langileak, kontratazioa, informatika, kalitatea...) ardurak dituzten langile guztiek aipaturiko hizkuntza-irizpideak txertatuko dituzte nork bere ardurapeko administrazio-prozeduretan. Jarraian, irizpideok txertatu ondorengo emaitza jasotzen duen ondoriozko prozedura-agiria bidaliko diote Zuzendaritza-Gerentziari. Esandako ondoriozko dokumentu hori proposatutako integrazioaren ebidentzia izango da eta, era berean, ebaluazio-tresna.
- OSATEK, S.A.-ren baitan egonik, euskararen erabilera normalizatzeko plana garatu ahal izatea ahalbideratuko duten antolaketa-egiturak eratu eta lanean jartzea. (ikus XII.1. atala).
- Hizkuntza-kudeaketa gauzatu ahal izateko beharrezkoak diren bitartekoak, teknikoak eta diruzkoak, jartzea.
- Euskararen erabilera normalizatzeko plana, urteko kudeaketa-plana eta finkatutako hizkuntza-irizpideak betetzea.
- Hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideei kalterik egin gabe, OSATEK, S.A.-ko langileen artean adostasuna eta konpromisoak bilatu eta sustatzea.
- Euskararen kudeaketak OSATEK, S.A.-ko kudeaketa orokorrean izan duen integrazio-maila ebaluatzea. Hori egin ahal izateko, estrategikotzat jotako atal administratibo guztietako bakoitzak bi txosten igorriko dizkio Zuzendaritza-Gerentziari: lehena, 2019ko uztailaren 2a baino lehen, euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu zen egunetik une horretara arte abian jarritako ekintzen berri emanaz; bigarrena, 2020ko urtarrilaren 15a baino lehen, 2019ko uztailaren 2tik aurrera egindakoen berri emanaz.

Arduraduna: 1) zuzendari-gerentea; 2) estrategikotzat jotako administrazio-ataletako arduradunak; 3) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko data: 2019ko uztailaren 2an; 2020ko urtarrilaren 15ean.

6.1.3.- Euskarazko sorkuntza

Ekintzak:

- Lanpostuari dagokion hizkuntza-gaitasuna egiaztatuta daukaten langileen konpromisoa eta konplizitate edo laguntza lortzea euskarazko testuak sortzen has daitezen.
- Euskarazko testuen sortze-lana bideratzen eta gauzatzen lagundu duten hizkuntza-prestakuntza eta -laguntza ematea.
- Euskarazko testuak sortzeari ekingo dioten langileen esku tresna informatiko egokiak jartzea.

Arduraduna: 1) giza-baliabideen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko data: 2019ko ekainean.

6.1.4.- Agirien estandarizazioa

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-n gaur baino lehen landutako formulazio edo inprimaki eta agiri-tipo desberdinak batzea.
- Aipaturiko formularioak eta agiri-tipoak: tipologia...
- Lexikoren eta esaldien hustuketa egitea, jarraian aurrera begira erabiliko diren glosarioak lantzeko.
- Formularioak eta agiri-tipo desberdinak lantzeko orduan kontuan hartu eta aplikatu beharreko hizkuntza-irizpideak finkatzea: bi hizkuntza ofizialen elkarbizitza...
- Hizkuntza-irizpideak eta glosarioak OSATEK, S.A.ko langileen artean zabaltzea.
- Orain baino lehen landutako formularioak eta agiri-tipo desberdinak finkatutako hizkuntza-irizpideen eta glosarioen argitan berriz formulatzea.
- Formularioak eta agiri-tipo desberdin berriak finkatutako hizkuntza-irizpideen eta glosarioen argitan lantzea.
- Estandarizatutako agirien bilduma edo gordailua sortu eta OSATEK, S.A.-ko langile guztien esku jartzea.

Arduraduna: 1) zuzendari-gerentearen idazkaria; 2) arloetako arduradunak ; 3) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko data: 2019ko ekaina; etengabe.

6.2.- Pazienteak eta zerbitzua

Helburua: **hizkuntza-kudeaketa pazienteekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan txertatzea.**

6.2.1.- Pazienteekiko harremanen kudeaketaren baitan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen betetze-maila

Ekintzak:

- 2018-2019 epealdiari dagokion kudeaketa-plan honetan, Lehen ardatzean (Zerbitzu-hizkuntzari dagokion ardatzean hain zuzen) 1 eta 2 ataletako elementuetako bakoitzari dagozkion hizkuntza-irizpideak jarri eta onartzea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko kudeaketa sistema nagusian txertatzea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko langile guztien artean zabaltzea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek bete eta betearaztea.
- Euskaraz artatua izateko duten eskubidea pazienteei jakinaraztea.
- Pazienteei zein hizkuntzatan artatuak izan nahi duten galdetzea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpideen betetze-maila ebaluatzea.
- Erreklamazioen kudeaketa-sistema bat badela jakinaraztea pazienteei, baita sistema hori erabiltzeko modua azaldu ere.

Arduraduna: 1) kalitateko teknikaria; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko data: 2019ko ekaina; etengabe.

6.2.2.- Bere zerbitzuen garapenaren kudeaketaren baitan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen betetze-maila

Ekintzak:

- 2018-2019 epealdiari dagokion kudeaketa-plan honetan, Bigarren ardatzean (Lan-hizkuntzari dagokion ardatzean hain zuzen) 3.4.1., 4.2. eta 5 ataletako elementuetako bakoitzari dagozkion hizkuntza-irizpideak jarri eta onartzea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko kudeaketa sistema nagusian txertatzea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek OSATEK, S.A.-ko langile guztien artean zabaltzea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek bete eta betearaztea.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpideen betetze-maila ebaluatzea.

Arduraduna: 1) Zuzendari-gerentea; 2) lurralde-buruak; 3) ekonomia eta finantzako zuzendaria; 4) zuzendari-gerentearen idazkaria; 5) kalitateko teknikaria; 6) teknologia eta informazioko arduraduna; 7) giza balia bideetako arduraduna; 8) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data: 2019ko abendua.

6.3.- Langileak

Helburua: **hizkuntza-kudeaketa langileen kudeaketan txertatzea.**

6.3.1.- Hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza

Ekintzak:

- Langile ororen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza eta bereziki lanpostuari esleitutako derrigortasun-data 2022an beteko den lanpostuetan dauden langileena.
- Prestakuntza- eta trebakuntza-saioetan ibili dabiltzan langileen jarraipena egitea.
- Prestakuntza- eta trebakuntza-saioetan ibili dabiltzan langileen aurrerapen-maila ebaluatzea.
- Hizkuntza-mailen egiaztatzearen nondik norakoa zehaztea.
- Euskararen ikastetik erabilera igaro ahal izatek, aldez aurretik adostutako ekintzak sustatzea.
- Etengabe, hizkuntza-aholkularitza ematea (zalantzak, gaizki ulertuak, hizkuntza-zuzentasuna, kalitatea...).

Arduraduna: 1) giza-baliabideen arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Hizkuntza- prestakuntza eta trebakuntza ahalbideratze aldera, berriazko egitasmo bat abian jartzea:** 2019ko urtarrila.
- **Jarraipena:** etengabe.
- **Ebaluazioa:** 2019ko abendua.
- **Hizkuntza-mailen egiaztatzearen nondik norakoa:** 2019ko abendua.
- **Berriazko ekintzen sustapena:** 2019ko martxoa.
- **Etengabeko aholkularitza:** amaigabea.

6.3.2.- Langileen hizkuntza-gaitasunen administrazio-erregistroa

Ekintzak:

- Langileen hizkuntza-gaitasunari buruzko administrazio-erregistroa egitea.
- OSATEK, S.A.-ko langileei administrazio-erregistro horren berri ematea.
- Administrazio-erregistro hori etengabe eguneratzea.

Arduraduna: 1) giza baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data:

- **Abian jartzea:** 2019ko urtarrilean.
- **Eguneratzea:** etengabe.

6.3.3.- Langileen kontratazioa eta barruko promozioa

Ekintzak:

- Sor daitezkeen lanpostu berri guztiei dagokien hizkuntza-maila zehaztea.
- Langile berriak aukeratzeko prozesu guztietan hizkuntza-irizpideak sartzea (euskara meritu gisa puntuatuko da). Hizkuntza-irizpide horiek betetzea.
- Barruko promozioan eta leku-aldaketetan hizkuntza-irizpideak sartzea (euskara meritu gisa puntuatuko da). Hizkuntza-irizpide horiek betetzea.
- Langile berriei honako euskara-plan honen eta urtean urteko kudeaketa-planaren berri ematea.
- Langile berriei OSATEK, S.A.-ren baitako euskararen presentziaren eta erabileraren berri ematea (euskara, zerbitzu-hizkuntza; euskara, lan-hizkuntza).
- Langile berriei azaltzea zeintzuk diren zerbitzua emateko orduan erabili beharreko hizkuntzak.
- Langileek euskara erabiltze aldera begiz jo eta alde zuzenetik adostutako ekintzak sustatzea.
- Langileak, euskara lan-hizkuntzat harturik, euskaraz lan egiten ohitu daitezten, egitasmoak abian jartzea.

Arduraduna: 1) giza baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data: etengabe.

6.3.4.- OSATEK, S.A.-ko Administrazio-kontseiluaren eta zuzendari-gerentearen lidergoa eta parte hartzea

Ekintzak:

- Administrazio-kontseiluaren lidergoa eta inplikazioa sustatzea, euskararen erabilerari buruzko planaren inguruko erabakiak hartzeko orduan (zenbait helburu eta adierazle) eta planaren etengabeko jarraipena egiteko orduan.
- Zuzendari-gerentearen lidergoa eta inplikazioa honako kontu hauen inguruan sustatzea:
 - ✓ Planaren zabalkunde eta kudeaketa egiteko orduan.
 - ✓ Laguntza- eta jarraipen-batzordearen zereginetako partaidetzan. Era berean, euskararen aldeko berariazko saioetako partaidetzan.
 - ✓ Euskararen ahozko zein idatzizko erabileraren zereginetan: langileekin, OSATEK, S.A.-ko eguneroko jardunean zein kanpoko ekitaldietan.
 - ✓ Begiz jotako helburuak lortze aldera beharrezkoa den jarrera aktiboa sustatu eta estimulatzeko orduan.
 - ✓ Langileei urteko kudeaketa-planaren martxa nola doan etengabe azaltzeko orduan.

- ✓ Pertsoneri, taldeei eta ekimeneri zor zaien begirunea azaltzeko orduan.

Arduraduna: 1) Administrazio-kontseiluko presidentea; 2) Zuzendari-gerentea.

Ekintza gauzatzeko azken data: etengabe.

6.3.5.- Euskararen erabilera normalizatzeko planari buruzko balorazioa, OSATEK, S.A.ko langileena eta zuzendari-gerentearena

Ekintzak:

- OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko planaren eta urteko kudeaketa-planaren gainean zuzendari-gerenteak eta langileek duten gogobetetze-maila neurtzea. Neurketa edo ebaluazio hori OSATEK, S.A.-k gaur arte egin izan duenaren berdina edo antzerakoa izango da.
- Planaren garapenean aintzakotzat har daitezkeen ekarpenen ezagutza ahalbidera dezaketen komunikabideak irekitzea.

Arduraduna: 1) kalitateko teknikaria; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria.

Ekintza gauzatzeko azken data: 2019ko abendua.

6.3.6.- OSATEK, S.A.-ko langileen eta zuzendari-gerentearen parte hartze aktiboa erabilera-planeko ekimen desberdinetan

Ekintzak:

- Plan aurkezte aldera, batzar-deiak egin ondoren, batzarrak egitea OSATEK, S.A.-ko langile guztiekin.
- OSATEK, S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko planaren inguruan antolatutako sentiberatze-ekintzetara joan eta parte hartzea. Antolatutako jardunen nolakoan eta bertaratu diren langileen zenbatekoan berri emango duen txostena idaztea.
- Konpromisoak hartzea. Zuzendari-gerenteak eta langile guztiei, edozein delarik ere bere hizkuntza-gaitasuna, honako hau galdetu behar diote bere buruari: ea zenbaterainoko eragina duen bere jardunak euskararen normalizazioan. Jarraian, gogoia eta jarrera egokia erakutsi beharko lukete. Euskara erabiltze aldera hartutako konpromisoen eta, era berean, konpromiso horien garapen-maila zein izan den azalduko duen txostena idaztea.

Arduraduna: 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalkuntzako teknikaria; 3) OSATEK, S.A.-ko langile guztiak.

Ekintza gauzatzeko azken data: etengabe.