



# **Primer plan de normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A. (2018-2022) y su correspondiente plan de gestión (acciones previstas) para los años 2018 y 2019**

**Bilbao, 4 de diciembre de 2018**

**Aprobados por el Consejo de administración de OSATEK, S.A. en la reunión celebrada el 3 de diciembre de 2018, Día Internación del Euskera.**

INDICE

I.- Introducción .....	3
II.- Entronque .....	4
III.- Período de vigencia .....	5
IV.- Principios .....	5
V.- Finalidad del plan .....	5
VI.- Objetivo principal.....	6
VII.- Plan de gestión anual .....	6
VIII.- Trabajadores y trabajadoras que participan en este plan .....	7
IX.- Recursos .....	8
X.- Difusión del plan.....	9
XI. Seguimiento y evaluación .....	9
XII. Estructuras organizativas .....	11
XIII.- Ejes, ámbitos e indicadores con sus correspondientes objetivos .....	13
 Anexos:	
Anexo I: Acuerdo del Consejo de administración de OSATEK, S.A., de fecha 21 de junio de 2018.....	28
Anexo II: Previsiones establecidas para cada eje y para cada elemento al final del período de vigencia del plan (31 de diciembre de 2022).....	34
Anexo III: Plan de gestión correspondiente a los años 2018 y 2019 (acciones previstas).....	46

## I.- Introducción

En cumplimiento de los preceptos contenidos en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, el Gobierno Vasco ha dictado numerosas disposiciones legales y, consiguientemente, adoptado medidas tendentes a la progresiva normalización del uso del euskera en la Administración Pública Vasca. Una de dichas disposiciones es el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las Administraciones Públicas de Euskadi.<sup>1</sup>

Dicho Decreto 86/1997, en su Disposición Adicional Cuarta, determina que las sociedades públicas y los entes públicos de derecho privado dependientes de las Administraciones Públicas de Euskadi que presten servicios públicos vendrán obligados a garantizar la utilización del euskera y del castellano en aquellos servicios que conllevan una relación directa con las personas usuarias. Para ello, dichas sociedades y entes públicos, a través de sus consejos de administración, aplicando los criterios expuestos en el Decreto, habrán de estudiar los objetivos lingüísticos aplicables en su ámbito y adoptarán las medidas tendentes a su efectivo cumplimiento. Asimismo, dicho Decreto, en su Disposición Adicional Primera, determina que, dada la naturaleza y peculiaridades funcionales de los sectores docente, sanitario y Ertzaintza, éstos se regirán por las normas específicas que regulen el proceso de normalización lingüística en dichos sectores.

Al hilo de lo dispuesto en la mencionada Disposición Adicional Primera, así como en la Norma Común Quinta del artículo 28 de la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi, Osakidetza estableció mediante el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, las bases que en lo sucesivo regularían su plan de normalización. En cumplimiento de lo previsto en el citado Decreto, el Consejo de administración de Osakidetza ha aprobado a lo largo del tiempo dos planes: el primero (2005-2011), con fecha 25 de mayo de 2005; el segundo (2013-2019), con fecha de 3 de diciembre de 2013.

La sociedad pública OSATEK, S.A., dependiente y adscrita a Osakidetza, en calidad de organización de servicios, carácter que le confiere el Decreto 255/1997, hizo suyo el acuerdo del Consejo de administración de Osakidetza de fecha 3 de diciembre de 2013.<sup>2</sup> Consiguientemente, redactó y aprobó su plan de euskera (2013-2019), con fecha 18 de marzo de 2015, en base a las áreas de actuación y medidas para la normalización del uso del euskera dispuestas por Osakidetza en su 2º plan. Sin embargo, dicho plan fue posteriormente anulado mediante disposición de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A, de fecha 30 de julio de 2015.

Con posterioridad, a modo de antesala del presente plan de normalización del uso del euskera con el que, en el marco del VI período de planificación lingüística (2018-2022) establecido por el Gobierno Vasco, quiere dotarse OSATEK, S.A., su Consejo de Administración, reunido el 21 de junio de 2018, acordó asignar el nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas en lo relativo a los conocimientos de euskara a

---

<sup>1</sup> Cabe indicar que, sin menoscabo de lo dispuesto por el Decreto 86/1997, existe otras dos normativas más que determinan asimismo las obligaciones de OSATEK, S.A. en materia lingüística. Nos referimos a la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias. Véase en <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2003/12/0307118a.shtml>. Dicha ley reconoce, en su capítulo VII, los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. Asimismo, la Resolución 6/2008, de 2 de junio, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre incorporación de criterios sociales, ambientales y otras políticas públicas en la contratación de la Administración de la Comunidad Autónoma y de su sector público. [https://www.irekia.euskadi.eus/es/orders/200803741?criterio\\_id=851152&track=1](https://www.irekia.euskadi.eus/es/orders/200803741?criterio_id=851152&track=1)

<sup>2</sup> Es preciso indicar que OSATEK, S.A. no contó con ningún plan de normalización del uso del euskera en el período comprendido entre su fecha de constitución en 1992, y 2015 y por lo tanto quedó al margen de los diferentes períodos de planificación establecidos por el Gobierno Vasco: 1º período (1990-1995), 2º período (1997-2002), 3º período (2003-2007), 4º período (2008-2012) y 5º período (2013-2017).

todos los puestos de trabajo de OSATEK S.A., así como la fecha de preceptividad a determinados puestos de trabajo, según su naturaleza y su ubicación geográfica. Véase anexo I.

## II.- Entronque

II.1.- El presente plan de normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A. ha sido redactado a la luz de:

- a) Los criterios generales establecidos por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco para el VI período de planificación (2018-2022)<sup>3</sup>,
- b) el modelo<sup>4</sup> que, diseñado por dicha Viceconsejería, se encuentra alineado con el Marco de Referencia Estándar (Erreferentzia Marko Estandarra o EME) del Certificado BIKAIN.<sup>5</sup> El certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN está regulado mediante el Decreto 162/2017, de 30 de mayo.<sup>6</sup>

II.2.- Sin menoscabo de lo anterior, en su redacción se han tenido en cuenta cinco (5) actuaciones llevadas a cabo con anterioridad por OSATEK, S.A. A saber:

- a) **El análisis y diagnóstico previos realizados en 2017** al objeto de conocer la realidad lingüística de OSATEK, S.A. Puede consultarse el documento titulado ***OSATEK, S.A. Euskararen erabilera normalizatzeko lehen planaren (2017-2019) idazketari ekin aurretik egindako azterketa eta diagnostikoa (Bilbo, 2017ko urriaren 3).***
- b) **La investigación llevada a cabo por IKERFEL, Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico, a petición de OSATEK, S.A. en enero y febrero de 2016 para conocer el grado de satisfacción con la empresa de las personas que trabajan en OSATEK, S.A.** Dicha investigación abarcaba los siguientes ámbitos: 1) La seguridad y la salud laboral; 2) Las condiciones laborales; 3) Los medios técnicos y materiales; 4) La formación y desarrollo; 5) La retribución; 6) El liderazgo y el estilo de dirección; 7) El ambiente laboral; 8) La comunicación interna; 9) La normalización lingüística; 10) I+D+i; 11) Políticas y estrategias; y 12) La percepción de la organización. Puede consultarse el documento titulado ***La satisfacción del personal de OSATEK. Informe de resultados. Marzo de 2016.***

---

<sup>3</sup> Véase documento titulado ***Criterios generales y Plan General de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco. VI período de planificación (2018-2022)*** en [http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri\\_admin\\_normalizazioa/es\\_def/adjuntos/EJPLANA\\_WEB\\_GAZT.pdf](http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri_admin_normalizazioa/es_def/adjuntos/EJPLANA_WEB_GAZT.pdf).

<sup>4</sup> Véase modelo en <http://www.euskadi.eus/informacion/modelos-de-plan-de-euskera/web01-a2euplan/es/>.

<sup>5</sup> BIKAIN es un certificado oficial, público y gratuito otorgado por el Gobierno Vasco, que acredita un nivel determinado de normalización en la presencia, uso y gestión del euskera por parte de una entidad. El nombre oficial completo, en su versión bilingüe es: Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN, Euskararen Kalitate Ziurtagiria. Para obtener el Certificado BIKAIN es necesario superar un proceso de evaluación. La unidad de medida establecida en dicha evaluación es el Marco de Referencia Estándar (en adelante EME). EME es un marco de trabajo no normativo que recoge de manera esquemática y ordenada el conjunto de elementos en los que se concreta el uso y presencia del idioma en una organización (tanto la lengua de servicio como de trabajo), así como los mecanismos internos de la organización que actúan como catalizadores de los primeros. EME tiene dos ejes: lengua de servicio y lengua de trabajo, y estos ejes, a su vez, se han desglosado en tres niveles de detalle que permiten una visión más definida de las organizaciones. Véanse el marco de referencia estándar así como la guía de referencia 2018 en <https://www.euskalit.net/bikain/bikainberri/Guia%20de%20referencia%202018.pdf>.

<sup>6</sup> Véase en <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2017/06/1702748a.shtml>.

- c) **La investigación llevada a cabo por OSATEK, S.A. en julio de 2017, para conocer el grado de satisfacción de las personas pacientes.** Puede consultarse el documento titulado *Estudio de satisfacción a Pacientes. Julio 2017.*
- d) **El borrador de trabajo bilingüe relativo al Primer plan de normalización del uso del euskera (2017-2019)** que, con fecha 5 de octubre de 2017, fue entregado y dado a conocer al comité de empresa de OSATEK, S.A en una reunión celebrada, entre otras cuestiones, para abordar dicho tema. Puede consultarse el documento titulado *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).*
- e) **El acuerdo del Consejo de administración de OSATEK, S.A., de fecha 21 de junio de 2018,** por el que se asigna el nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas en lo relativo a los conocimientos de euskera a todos los puestos de trabajo de OSATEK, S.A., así como la fecha de preceptividad a determinados puestos de trabajo, según su naturaleza y su ubicación geográfica. (Véase anexo I del presente plan).

### III.- Período de vigencia

El presente plan de normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A. tendrá una duración de cinco (5) años, esto es será el mismo asignado por el Gobierno Vasco al VI período de planificación. Consiguientemente, ha arrancado el 1 de enero de 2018 y finalizará el 31 de diciembre de 2022.

### IV.- Principios

El presente plan se basa en tres (3) principios complementarios:

- a) El respeto a los derechos lingüísticos de las personas pacientes.
- b) La mejora de la calidad del servicio prestado por OSATEK, S.A. Consiguientemente, el presente plan de normalización del uso del euskera, así como su gestión, forman un todo indisoluble junto con el resto de planes de gestión y procesos de funcionamiento con los que se ha dotado OSATEK, S.A. (Gestión avanzada).
- c) La progresividad.

### V.- Finalidad del plan

El presente plan tiene por finalidad avanzar decididamente hacia la consecución de la normalización del uso, oral y escrito, del euskera en OSATEK, S.A., de tal forma que, progresivamente, de forma gradual y de modo realista:

- a) se garanticen los derechos lingüísticos de las personas pacientes de OSATEK, S.A. que desean ser atendidas en euskera.

- b) el euskera sea, junto con el castellano, lengua de trabajo en el seno de OSATEK, S.A., así como en las relaciones que OSATEK, S.A. mantenga con las administraciones públicas y con entidades privadas.

## VI.- Objetivo principal

De acuerdo a los criterios generales establecidos por la Viceconsejería de Política Lingüística para el VI período de planificación, el objetivo principal del presente plan consiste en que, tomando como punto de partida el análisis y el diagnóstico previos realizados en 2017, OSATEK, S.A.:

- a) De modo prioritario, al finalizar el período de planificación (diciembre de 2022) respete y garantice al 100% los derechos lingüísticos de las personas pacientes en las relaciones, orales y escritas, que OSATEK, S.A. mantiene con dichas personas.
- b) Logre para el final del período (diciembre de 2022) un avance en la lengua de trabajo de, al menos, quince (15) puntos en cada uno de los elementos de 1º, 2º y 3º nivel correspondientes al eje “Lengua de trabajo” explicitados en los anexos II y III del presente plan. De forma excepcional quedará exento de dicha obligación el elemento identificado con el epígrafe “6.3.- Personal”, adscrito al elemento “6.- Sistema de gestión”.
- c) El último año de planificación (2022), OSATEK, S.A. se presentará al proceso de evaluación BIKAIN, con el propósito de obtener el certificado básico o nivel básico.

Véanse el estado de los elementos y sus correspondientes indicadores al inicio del presente plan (2018) así como las previsiones establecidas para cada uno de dichos indicadores al final del período de vigencia del plan (2022) en el anexo II.

## VII.- Plan de gestión anual

El presente plan de normalización del uso del euskera contará con su correspondiente plan de gestión anual. Éste será redactado en base al modelo confeccionado por la Viceconsejería de Política Lingüística.<sup>7</sup> En cada uno de los planes de gestión anual se concretarán las acciones específicas a llevar a cabo a lo largo del ejercicio anual para que al final del período de planificación se cumplan los objetivos previstos. Cada una de las acciones previstas estará acompañada, al menos, de la siguiente información:

- Descripción
- Los puestos de trabajo implicados
- Fecha de realización

Las precisiones indicadas para cada caso podrán ser modificadas total o parcialmente sobre la marcha. Dicha modificación, que será debidamente justificada, será consignada en el informe final de año.

El primer plan de gestión anual abarcará los años 2018 y 2019. Véase dicho plan de gestión anual en el anexo III.

---

<sup>7</sup> Véase modelo en <http://www.euskadi.eus/informacion/modelos-de-plan-de-euskera/web01-a2euplan/es/>.

## VIII.- Trabajadores y trabajadoras que participan en este plan

VIII.1.- Participará en el presente plan todo el personal de OSATEK, S.A. Más allá de la voluntad de cada trabajador o trabajadora, más allá del mayor o menor conocimiento, oral y/o escrito del euskera de cada trabajador o trabajadora, más allá de la presencia o ausencia de la correspondiente fecha de preceptividad asignada al puesto de trabajo, todo el personal de OSATEK, S.A. habrá de actuar conforme a la dinámica de trabajo establecida y acordada en el presente plan de normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A.

Sin menoscabo lo anterior, es preciso subrayar que dicha participación será imprescindible, sin excepción alguna, en el caso de aquellos empleados y empleadas que ocupan puestos de trabajo en cuyo desempeño se requiere y precisa de numerosas destrezas comunicativas orales y escritas.

Estas son, expresadas de modo resumido, las señas de identidad de dichos puestos de trabajo de OSATEK, S.A.:

- a) Los puestos de trabajo adscritos directamente al área asistencial de OSATEK, S.A. desde los que, de forma habitual, se mantiene una comunicación oral y/o escrita con las personas pacientes (lengua de servicio).
- b) los puestos de trabajo adscritos a los servicios generales de OSATEK, S.A. desde los que de forma habitual se mantiene una comunicación oral y/o escrita con los trabajadores y las trabajadoras de OSATEK, S.A. (lengua de trabajo).
- c) los puestos de trabajo adscritos a los servicios generales de OSATEK, S.A. desde los que de forma más o menos habitual se mantiene una comunicación oral y/o escrita con diversas administraciones públicas y entidades privadas (lengua de trabajo).

Los puestos de trabajo a los que nos hemos referido más arriba tienen la consideración de estratégicos en el presente plan de normalización del euskera en OSATEK, S.A.

VIII.2.- Tal y como se ha podido ver, pese a su naturaleza estratégica, los puestos citados no son iguales entre sí. Es por ello que, de acuerdo al presente plan de la normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A., su tratamiento ha de ser claramente diferenciado desde el punto de vista de las prioridades a establecer. Este es, en consecuencia, el orden de las prioridades que regirán el mencionado plan en todo lo relativo a las trabajadoras y los trabajadores de OSATEK, S.A.

- a) En primer lugar, de manera ineludible, las trabajadoras y los trabajadores que ocupan puestos de trabajo adscritos directamente al área asistencial de OSATEK, S.A. desde los que de forma habitual se mantiene una comunicación oral y/o escrita con las personas pacientes. Estas son, establecidos en orden de importancia dichas personas:
  - 1º, las secretarías y los secretarios
  - 2º, las asistentes y los asistentes
  - 3º, las técnicas manipuladoras y los técnicos manipuladores
  - 4º y último lugar, las médicas radiólogas y los médicos radiólogos
- b) En segundo lugar, de forma escalonada y progresiva, las trabajadoras y los trabajadores que ocupan puestos de trabajo adscritos a los servicios generales de OSATEK, S.A. desde los que de forma habitual se mantiene una comunicación oral y/o escrita con los trabajadores y las trabajadoras de OSATEK, S.A.

Estos son, sin que en la presente ocasión se establezca orden de importancia las personas que, en la actualidad, ocupan dichos puestos de trabajo:

- la administrativa
  - la oficiala de administración
  - la secretaria de Dirección-Gerencia
  - el jefe de administración de personal
  - la responsable de recursos humanos
  - la técnica de calidad
- c) En tercer y último lugar, de forma escalonada y progresiva, las trabajadoras y los trabajadores que ocupan puestos de trabajo adscritos a los servicios generales de OSATEK, S.A. desde los que de forma más o menos habitual, se mantiene una comunicación oral y/o escrita con diversas administraciones públicas y entidades privadas.

#### **IX.- Recursos**

OSATEK, S.A. responderá a las necesidades lingüísticas de las personas empleadas incluidas en el presente plan. A tal fin pondrá a disposición del plan cuantos recursos humanos, materiales y económicos sean, en cada caso, posibles. Dichos recursos estarán destinados a:

- a) la motivación.
- b) la formación y capacitación idiomática, tanto generalista como específica.
- c) la estandarización de impresos, documentos, rótulos...
- d) la traducción de textos. Dada la capacitación lingüística del personal del OSATEK, S.A., es evidente que, salvo en contadas ocasiones, se habrá de recurrir necesariamente a la traducción al euskera de textos creados previamente en castellano. No obstante, la gestión de dicho recurso, que irá disminuyendo en la medida de que se active la capacitación lingüística del personal, requerirá ciertos criterios.
- e) el asesoramiento lingüístico permanente (dudas, equívocos, corrección idiomática, calidad...).
- f) la elaboración de glosarios específicos.
- g) la elaboración de un manual de uso donde se recojan aquellas expresiones orales más comunes que el personal asistencial de OSATEK, S.A. utiliza, con mayor o menor frecuencia, con las personas pacientes.
- h) la adquisición e instalación de herramientas para trabajar en euskera con el ordenador.



## X.- Difusión del plan

Tras su aprobación, el presente plan de normalización del uso del euskera será puesto en conocimiento de todo el personal adscrito a OSATEK, S.A. Asimismo, será publicado en la página web de la entidad. La puesta en conocimiento y la publicación indicadas abarcarán, asimismo, los sucesivos planes de gestión anual.

## XI. Seguimiento y evaluación

XI.1.- Sin menoscabo de las competencias y cometidos que tiene asignados la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. se responsabilizará del seguimiento y evaluación del cumplimiento del presente plan.

XI.2.- El seguimiento permanente así como la evaluación oportuna estarán encaminados al conocimiento del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. Llegado el caso, la evaluación ha de servir:

- a) para la revisión de los objetivos, para plantear estrategias y acciones nuevas, y, así, anualmente, ir definiendo el plan de uso de OSATEK, S.A.
- b) de diagnóstico para el siguiente período de planificación.

XI.3.- La evaluación se llevará a cabo conforme a lo establecido en el presente plan de uso del euskera, así como en el plan de gestión anual que cada año corresponda.

XI.4.- La Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. realizará dos evaluaciones: uno de carácter anual; y otro final.

**a) Evaluación anual.** A finales de cada año (2018-2019, 2020, 2021 y 2022), OSATEK, S.A. hará consignar los siguientes datos en dicha evaluación:

- Personal que ha participado
- Principales características de las iniciativas puestas en funcionamiento de acuerdo al plan de gestión de la anualidad evaluada: número de cursos, sesiones de formación, modelos de documentos elaborados... especificando en cada caso si la acción prevista se ha ejecutado, se ha aplazado o ha decaído.
- Datos correspondientes a la encuesta realizada a las personas trabajadoras de OSATEK, S.A.
- Reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos realizadas por las personas pacientes respecto al uso del euskera en OSATEK, S.A.
- Datos relativos a la encuesta de satisfacción de las personas pacientes.
- Datos relativos a la encuesta realizada a los/las médicos/as especialistas que solicitan la realización de una resonancia magnética.
- Datos relativos a la capacitación idiomática de los trabajadores y de las trabajadoras.
- Nivel o grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos (cumplimiento absoluto; nivel alto; nivel medio; nivel bajo; ninguno).

- Desarrollo del plan de normalización (logros, carencias) y grado (alto; medio, bajo).
- Mejoras propuestas.
- Nivel de efectividad de las acciones, en función de la consecución de las metas fijadas en el plan de normalización.
- Pequeño análisis cualitativo: fortalezas y debilidades del plan anual, por ámbitos. Esta reflexión ayudará a OSATEK, S.A. a la hora de adoptar medidas para el futuro.

El informe de evaluación, que será redactado por la Comisión de apoyo y seguimiento (véase apartado XII.1.3. del presente plan), será sometido a consideración del Consejo de administración de OSATEK, S.A. Asimismo, será puesto en conocimiento de todo el personal de OSATEK, S.A. y se remitirá a la Viceconsejería de Política Lingüística, para que ésta elabore y presente un informe conjunto a la Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco.

- b) Informe de valoración final.** Una vez finalizada la vigencia del presente plan de normalización del uso del euskera (2018-2022), la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. fijará la Comisión de apoyo y seguimiento, en el primer trimestre de 2023, los resultados del periodo, de cara a elaborar el plan de uso del nuevo periodo de planificación: cuál era la situación de partida, qué ha fallado, qué hay que mejorar, qué ha funcionado... A tal fin, organizará un proceso de reflexión, bajo la supervisión de la Viceconsejería de Política Lingüística. En dicho proceso participarán todo el personal de OSATEK, S.A., con objeto de valorar lo hecho y concretar las acciones a futuro.

## **XII.- Estructuras organizativas**

### **XII.1.- Estructuras organizativas propias de OSATEK, S.A.**

XII.1.1.- **Órgano responsable del plan.** El órgano responsable del plan de OSATEK, S.A. estará formado por su Consejo de administración. Dicho órgano será el encargado de aprobar, implementar y evaluar el plan de normalización del uso del euskera, así como su correspondiente plan de gestión anual.

XII.1.2.- **Órgano ejecutor del plan.** La ejecución de los acuerdos tomados por el Consejo de administración en relación a la normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A. corresponderá a la Dirección-Gerencia. Ésta, en el ejercicio permanente y efectivo de las funciones que tienen encomendadas, ejercerá la jefatura superior de todos los servicios y del personal de OSATEK, S.A. y la dirección e impulso de ellos así como su inspección.

XII.1.3.- **Comisión de apoyo y seguimiento.** La Dirección-Gerencia de OSATEK, S. A. dispondrá la constitución, en el seno de la entidad, de una comisión, a la que se denominará Comisión de apoyo y seguimiento. Dicha comisión estará formada por cuatro (4) personas:

- La responsable de recursos humanos de OSATEK, S.A.
- La técnico de calidad de OSATEK, S.A.
- La secretaria de Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A.
- La persona que ocupe la unidad administrativa señalada en el apartado XII.1.4.

Dicha comisión tendrá el siguiente cometido:

- a) Elaborar la propuesta del plan de gestión correspondiente a los ejercicios 2020, 2021 y 2022 para su entrega, primero, a la Dirección-Gerencia, y posteriormente, para su aprobación, al Consejo de administración de OSATEK, S.A.
- b) Definir los criterios lingüísticos que regirán cada uno de los elementos en los que se concreta el uso, la presencia y la gestión del euskera.
- c) Asistir en la implantación del plan de gestión anual.
- d) Realizar el seguimiento de las acciones previstas en el plan de gestión anual.
- e) Elaborar el informe anual que la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. ha de entregar al Consejo de administración para que, con posterioridad, sea remitido a la Viceconsejería de Política Lingüística.
- f) Elaborar el informe final que la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. ha de entregar al Consejo de administración para que, con posterioridad, sea remitido a la Viceconsejería de Política Lingüística.
- g) Proponer cuantos ajustes crea conveniente garantizar el éxito del plan.
- h) Proponer los instrumentos, las medidas y las acciones necesarias para que se incremente el uso del euskera.
- i) Proponer, si fuera necesario, a la Dirección-Gerencia la modificación o adaptación de los niveles lingüísticos así como las fechas de preceptividad asignados a los puestos de trabajo mediante el acuerdo del Consejo de administración, de fecha 28 de junio de 2018.
- j) Proponer, si fuera necesario, a la Dirección-Gerencia el establecimiento de determinado nivel lingüístico así como la fecha de preceptividad adecuada a todos y cada uno de los puestos de trabajo de nueva creación.
- k) Llegado el momento, esto es, una vez finalizado el VI. período de planificación, colaborar en la elaboración de la propuesta del segundo plan de normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A. (2023-2027), para su entrega, primero, a la Dirección-Gerencia, y posteriormente, para su aprobación, al Consejo de administración de OSATEK, S.A.

La Comisión de apoyo y seguimiento se reunirá, como mínimo, dos (2) veces al año. Se reunirá a convocatoria de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A.

XII.1.4.- **Unidad de normalización lingüística.** OSATEK, S.A. tiene previsto la creación de un puesto de trabajo específico directamente relacionado con la normalización lingüística en su seno. La persona que ocupe dicho puesto de trabajo (técnico de normalización lingüística) tendrá por cometido todas aquellas tareas que se especifiquen en la monografía del puesto de trabajo.

XII.1.5.- **Grupos específicos de trabajo.** La Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. constituirá cuantos grupos específicos de trabajo estime necesarios, para, en cada momento, dar respuesta a las necesidades en la gestión y el seguimiento del presente plan. La duración de dichos grupos será concreta y definida.

## XII.2.- Estructuras organizativas ajenas a OSATEK, S.A.

XII.2.1.- **Comisión permanente de las lenguas oficiales.** Aun cuando no participe directamente en su composición, OSATEK, S.A. estará indirectamente representada en dicha comisión, órgano máximo de seguimiento a nivel gubernamental y responsable del proceso de normalización en su conjunto, por la Dirección de Régimen Jurídico, Económico y Servicios Generales del Departamento de Salud del Gobierno Vasco.<sup>8</sup> La Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. cooperará con dicha dirección de Servicios en todas aquellas cuestiones relacionadas con OSATEK, S.A.

XII.2.2.- **Comisión sectorial de seguimiento de la normalización.** Los sindicatos que operan en OSATEK, S.A. formarán parte de la Comisión Sectorial de Seguimiento de la Normalización constituida a nivel de Gobierno Vasco, en tanto que dichos sindicatos actúan, asimismo, en el ámbito del Gobierno Vasco.<sup>9</sup>

XII.2.3.- **Comisión técnica de normalización lingüística.** OSATEK, S.A. solicitará a la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco la participación de una persona técnica adscrita a OSATEK, S.A. en el seno de dicha comisión técnica que tiene por cometido intercambiar experiencias particulares y poner en marcha proyectos conjuntos.<sup>10</sup>

## XIII.- Ejes, elementos e indicadores con sus correspondientes objetivos

XIII.1.- El plan de normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A. gira en torno a 2 ejes. A saber:

- a) **1<sup>er</sup> eje:** euskera como **lengua de servicio** (= la lengua en la que se desempeñan las funciones inherentes a un puesto de trabajo, cuando las mismas se concreten en una relación oral o escrita con la persona paciente.

---

<sup>8</sup> Véanse funciones de dicha comisión en la página 41 de la publicación titulada *Criterios generales y Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco. VI. Período de planificación (2018-2022)*, Eusko Jauriaritza, 2018, en [http://www.ogasun.ejgv.euskadi.eus/r51-catpub/es/k75aWebPublicacionesWar/k75aObtenerPublicacionDigitalServlet?R01HNoPortal=true&N\\_LIBR=052121&N\\_EDIC=0001&C\\_IDIOM=es&FORMATO=.pdf](http://www.ogasun.ejgv.euskadi.eus/r51-catpub/es/k75aWebPublicacionesWar/k75aObtenerPublicacionDigitalServlet?R01HNoPortal=true&N_LIBR=052121&N_EDIC=0001&C_IDIOM=es&FORMATO=.pdf)

<sup>9</sup> Véanse referencias a dicha comisión sectorial en la página 41 de la publicación titulada *Criterios generales y Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco. VI. Período de planificación (2018-2022)*, Eusko Jauriaritza, 2018., en [http://www.ogasun.ejgv.euskadi.eus/r51-catpub/es/k75aWebPublicacionesWar/k75aObtenerPublicacionDigitalServlet?R01HNoPortal=true&N\\_LIBR=052121&N\\_EDIC=0001&C\\_IDIOM=es&FORMATO=.pdf](http://www.ogasun.ejgv.euskadi.eus/r51-catpub/es/k75aWebPublicacionesWar/k75aObtenerPublicacionDigitalServlet?R01HNoPortal=true&N_LIBR=052121&N_EDIC=0001&C_IDIOM=es&FORMATO=.pdf)

<sup>10</sup> Véanse referencias a dicha comisión técnica en las páginas 41-42 de la publicación titulada *Criterios generales y Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco. VI. Período de planificación (2018-2022)*, Eusko Jauriaritza, 2018., en [http://www.ogasun.ejgv.euskadi.eus/r51-catpub/es/k75aWebPublicacionesWar/k75aObtenerPublicacionDigitalServlet?R01HNoPortal=true&N\\_LIBR=052121&N\\_EDIC=0001&C\\_IDIOM=es&FORMATO=.pdf](http://www.ogasun.ejgv.euskadi.eus/r51-catpub/es/k75aWebPublicacionesWar/k75aObtenerPublicacionDigitalServlet?R01HNoPortal=true&N_LIBR=052121&N_EDIC=0001&C_IDIOM=es&FORMATO=.pdf)

- b) **2º eje:** euskera como **lengua de trabajo** (= la lengua en la que se desempeñan las funciones inherentes a un puesto de trabajo, tanto en una relación oral como escrita: en la gestión de personal, en la gestión de sistemas, en la comunicación horizontal y vertical, en la formación laboral...

XIII.2.- Cada uno de dichos ejes tiene asignado un **objetivo**. A saber:

- a) 1<sup>er</sup> eje (euskera como lengua de servicio): **fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales entre OSATEK, S.A. y las personas pacientes, garantizando de esa manera los derechos lingüísticos de dichas personas.**
- b) 2º eje (euskera como lengua de trabajo): **incrementar el uso del euskera, tanto escrito como oral, en las relaciones de trabajo. Esto es: entre el personal de OSATEK, S.A.; entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de otras administraciones públicas; y entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de las empresas proveedoras.**

XIII.3.- Dichos ejes abarcan de manera ordenada e integrada un conjunto de seis (6) elementos de 1º nivel en los que se concreta el uso, la presencia y la gestión del euskera en OSATEK, S.A. A saber:

Ejes	Elementos de 1º nivel
1 <sup>er</sup> eje: <b>LENGUA DE SERVICIO</b>	1.- Imagen corporativa de OSATEK, S.A. (También denominado <i>Paisaje lingüístico e imagen lingüística visual de OSATEK, S.A.</i> )
	2.- Relaciones con las personas pacientes
2º eje: <b>LENGUA DE TRABAJO</b>	3.- Relaciones internas (comunicación interna) y herramientas de trabajo
	4.- Gestión del personal de OSATEK, S.A.
	5.- Relaciones externas
	6.- Sistema de gestión

XIII.4.- Cada uno de los 6 elementos o indicadores del 1º nivel mencionados arriba ha sido desglosado, a su vez, en un 2º nivel. A saber:

Ejes	Elementos 1º nivel	Elementos de 2º nivel
1 <sup>er</sup> eje: <b>LENGUA DE SERVICIO</b>	1.- Imagen corporativa de OSATEK, S.A.	1.1.- Rotulación y audiovisuales
		1.2.- Marketing, publicidad y actos públicos
		1.3.- Entorno digital
	2.- Relaciones con las personas pacientes	2.1.- Comunicación escrita con las personas pacientes
		2.2.- Comunicación oral con las personas pacientes
	2º eje: <b>LENGUA DE TRABAJO</b>	3.- Relaciones internas (comunicación interna) y herramientas de trabajo
3.2.- Relaciones escritas de trabajo		
3.3.- Relaciones orales de trabajo		
3.4.- Recursos informáticos		
4.- Gestión de del personal de OSATEK, S.A.		4.1.- Gestión del personal
		4.2.- Formación laboral
5.- Relaciones externas		5.1.- Administraciones públicas
		5.2.- Entidades privadas
6.- Sistema de gestión		6.1.- Estrategia
		6.2.- Personas pacientes y servicio
		6.3.- Personal

XIII.5.- Asimismo, siempre que ha sido preciso, cada uno de los elementos indicados en el 2º nivel, ha sido desglosado, al menos, en un nivel posterior, el 3º nivel, hasta el punto de concretar con la precisión adecuada cada uno de los elementos que, en mayor o menor medida, forman parte del quehacer propio de OSATEK, S.A. y estarán sujetos al presente plan de normalización del uso del euskera. Todos aquellos elementos que, a pesar de ser importantes en muchos entornos laborales, no forman parte habitual en el quehacer de OSATEK, S.A., han sido omitidos en el presente plan.

XIII.6.- Una vez hecha la aclaración necesaria, he aquí, una tabla que agrupa debidamente todos y cada uno de los ejes y elementos indicados, con expresión del objetivo de cada uno de ellos.

1<sup>er</sup> eje: LENGUA DE SERVICIO

Objetivo: **fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales entre OSATEK, S.A. y las personas pacientes, garantizando de esa manera los derechos lingüísticos de dichas personas.**

**1.- IMAGEN CORPORATIVA DE OSATEK, S.A.**

Objetivo: **garantizar la presencia del euskera en todos aquellos soportes, externos e internos, así como en otras plataformas de comunicación y de información que se muestran a las personas pacientes en el ámbito de OSATEK, S.A.**

**1.1.- Rotulación y audiovisuales**

Objetivo: **garantizar presencia del euskera en la rotulación y los medios audiovisuales en áreas de atención al público.**

**1.1.1.- Rotulación y audiovisuales**

- Rótulo principal exterior.
- Rotulación en puertas de acceso.
- Rotulación interior relacionada con dependencias (sala de espera, W.C. o servicios...) y servicios (ascensor, escalera...).
- Rotulación interior relacionada con direcciones de tránsito ("Entrada", "Salida"...)
- Rotulación correspondiente a instrucciones ("Silencio, por favor", espera de turno...) y prohibiciones ("No pasar"...).
- Soportes informativos relacionados con la seguridad, el medio ambiente y con la gestión (documentos de declaración, reconocimientos, certificaciones, paneles...).
- Soportes informativos relacionados con la naturaleza de la resonancia magnética...
- Instrucciones escritas dirigidas a las personas pacientes instaladas en las cabinas...
- Identificación del personal de OSATEK, a través de txartelas.
- Avisos orales y escritos de puertas automáticas, ascensores...
- Otros avisos escritos de carácter puntual.
- Pantallas informativas, audiovisuales...
- Visualizadores, rotulación y mensajes sonoros de máquinas de café, bebidas...

**1.1.2.- Marcas lingüísticas unificadas** colocadas de forma visible en áreas de atención invitando a las personas pacientes a que utilicen el euskera. En la actualidad la marca Txantxangorria.

## 1.2.- Marketing, publicidad y actos públicos

Objetivo: **garantizar la presencia y el uso del euskera en dichos ámbitos.**

### 1.2.1.- Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas prensa y papelería

- Papelería que contiene la imagen corporativa: impresos, tarjetas de visita, carpetas, hojas de fax, sobres... Sellos o tampones
- Anuncios oficiales (convocatorias laborales, contratación de servicios y bienes...)
- Publicaciones
- Material promocional
- Notas de prensa
- Campañas de publicidad

**1.2.2.- Actos públicos:** comparecencias parlamentarias y ruedas de prensa. Actos, jornadas, ferias de muestras, exposiciones y similares que se desarrollan con las y los clientes, la ciudadanía, las asociaciones, el personal de otras organizaciones...

## 1.3.- Entorno digital

Objetivo: **garantizar que los contenidos de la página web y redes sociales estén en euskera.**

**1.3.1.- Contenidos de la página web y redes sociales:** contenidos de la página web Nota: OSATEK, S.A. no hace uso de redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn...).



1<sup>er</sup> eje: LENGUA DE SERVICIO

Objetivo: *fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales entre OSATEK, S.A. y las personas pacientes, garantizando de esa manera los derechos lingüísticos de dichas personas.*

.../...

2.- RELACIONES CON LAS PERSONAS PACIENTES

Objetivo: *fortalecer el uso del euskera en los servicios prestados a la persona paciente, para que aquella persona paciente que haya elegido ser atendida en euskera reciba la prestación en dicha lengua.*

2.1.- Comunicación escrita con las personas pacientes

Objetivo: *garantizar que los textos escritos que vayan a ser entregados a la persona paciente estén también en euskera, de tal forma que dicha persona paciente haga uso de la versión idiomática que prefiera.*

2.1.1.- Relaciones escritas

Salvo en los casos indicados más abajo, OSATEK, S.A. no remite ninguna comunicación escrita a las personas pacientes. Éstas tampoco se dirigen a OSATEK, S.A. ni tienen necesidad de hacerlo. La relación escrita, tal y como se ha indicado, se circunscribe a los siguientes soportes:

- cuestionario de seguridad previo a la resonancia magnética (todas las personas pacientes)
- autorización para la administración de un contraste endovenoso (cuando procede)
- hoja de reclamación (cuando procede)
- encuesta de satisfacción (cuando coincide en el tiempo)
- justificante de asistencia (cuando lo solicitan la persona paciente)
- consulta a través de la página [www.osatek.eus](http://www.osatek.eus) (cuando la persona paciente lo estima necesario)

La relación escrita derivada de la utilización de cualquiera de los soportes indicados más arriba coincide en el tiempo con el acceso de la persona paciente a las dependencias asistenciales de OSATEK, S.A. así como una vez finalizada la asistencia radiológica llevada a cabo a la persona paciente por OSATEK, S.A.

Cabe apuntar, asimismo, la existencia de un informe redactado por el o la médico radiólogo (informe de la prueba). Dicho informe versa sobre las exploraciones realizadas por dicho profesional en base a las imágenes de resonancia magnética. Dicho informe es solicitado por el o la médico especialista que atiende a la persona paciente. Una vez redactada y firmado, es remitido a quien lo ha solicitado.

### **2.1.2.- Respuestas escritas en euskera a la demanda escrita en euskera**

Por regla general, OSATEK, S.A. no mantiene ninguna relación escrita epistolar con las personas pacientes a iniciativa propia. La única salvedad deriva de:

- una consulta realizada por la persona paciente a través de la página [www.osatek.eusk](http://www.osatek.eusk)
- la respuesta a una reclamación y o queja manifestada por la persona paciente en euskera por escrito.

### **2.2.- Comunicación oral con las personas pacientes**

Objetivo: *garantizar que todas las comunicaciones orales que el personal de OSATEK, S.A. vaya a mantener con aquella persona paciente que, previamente, haya manifestado su deseo de comunicarse y de ser atendida en euskera sean en dicha lengua.*

#### **2.2.1.- Comunicación oral a través del teléfono**

La comunicación telefónica, obviamente de carácter oral, se lleva a cabo a iniciativa de OSATEK, S.A. Una persona trabajadora llama, cuando procede, a la persona paciente precisándole, entre otras cuestiones, el día, la hora y el lugar donde se le efectuará la resonancia magnética. Cuando es preciso, se le comunica si la prueba requiere alguna preparación específica previa (ayuno...). Esporádicamente, la comunicación telefónica se lleva a cabo por iniciativa de la persona paciente. Ésta, tras haber concertado previamente una cita asistencial con OSATEK, S.A., se puede ver impedida y, consiguientemente, llama cancelando la cita. En otras ocasiones, la persona paciente, que puede tener dudas sobre la fecha, hora y/o lugar de la realización de la resonancia magnética, llama pidiendo explicaciones o aclaraciones.

#### **2.2.2.- Comunicación oral en el entorno físico asistencial**

La comunicación oral que mantienen la persona paciente y las personas trabajadoras de OSATEK, S.A. en el entorno físico asistencial es breve y concisa. Básicamente se circunscribe a la recogida de datos relativos a la persona paciente así como al conocimiento del grado del cumplimiento de alguna instrucción recibida con anterioridad. Una vez ha pasado al área restringida, la persona paciente recibe instrucciones concretas relativas a su acondicionamiento previo a la realización de la resonancia (cabina, objetos personales, ropa adecuada para realizar la resonancia...). En el momento de realizar la resonancia, la persona paciente puede recibir instrucciones orales (directamente de un trabajador o una trabajadora de OSATEK, S.A. o a través de un audio incorporado a la máquina de resonancia magnética), respecto a diversas cuestiones (respiración, ausencia de movimientos...) La persona paciente puede mantener contacto oral con el personal de OSATEK, S.A. a través de un intercomunicador. Una vez finalizada la prueba de resonancia, la persona paciente recibe las instrucciones oportunas para prepararse y abandonar el área asistencial restringida. Finalmente, en la zona de atención, la persona paciente, antes de dar por concluido el servicio, recibe unas últimas explicaciones.

2º eje: LENGUA DE TRABAJO

Objetivo: *incrementar el uso del euskera, tanto escrito como oral, en las relaciones de trabajo. Esto es: entre el personal de OSATEK, S.A.; entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de otras administraciones públicas; y entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de las empresas proveedoras.*

**3.- RELACIONES INTERNAS (COMUNICACIÓN INTERNA) Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO**

Objetivo: *utilizar el euskera habitualmente en la comunicación y en las herramientas de trabajo.*

**3.1.- Paisaje lingüístico asociado al trabajo**

Objetivo: *garantizar la presencia y el uso, oral y escrito, del euskera los materiales de oficina, papelería, máquina de café...*

**3.1.1.- Rotulación**

- Rotulación de dependencias, armarios, estanterías, carpetas, archivos...
- Rotulación relacionada a la instalación eléctrica, aire acondicionado...
- Rotulación e indicaciones variables

**3.1.2.- Murales y carteles** relacionados con la resonancia magnética así como con otras cuestiones inherentes al puesto de trabajo (prevención de riesgos laborales, medio ambiente...).

**3.1.3.- Rotulación, carteles, interfaces y mensajes sonoros de las máquinas de resonancia**

**3.1.4.- Audiovisuales (ascensores, altavoces...)**

**3.1.5.- Rotulación e interfaces de determinadas máquinas (fotocopiadora, fax, máquina de fichar, máquina de café, máquina de bebidas frías...):** instrucciones y explicaciones, orales y escritas, que informan sobre su uso.

### **3.2.- Relaciones escritas de trabajo**

Objetivo: *incrementar el uso del euskera en las comunicaciones internas escritas.*

#### **3.2.1.- Herramientas de información y/o comunicación propias de OSATEK, S.A.**

- notificaciones, circulares y hojas informativas escritas colocadas en el tablón de avisos y/o anuncios
- comunicaciones, notificaciones, circulares y hojas informativas escritas entregadas en mano
- comunicaciones, notificaciones, circulares... realizadas por Intranet
- comunicaciones, notificaciones, circulares.... realizadas mediante correo electrónico

#### **3.2.2.- Documentación oficial de OSATEK, S.A.**

- manual de identidad corporativa
- estatutos, poderes...
- convenio laboral
- memorias anuales (general, la relativa al plan del euskera...)
- Informes redactados a la luz de estudios realizados en el seno de OSATEK, S.A. (grado de satisfacción de las personas pacientes, del personal...)
- procedimientos
- descripción de puestos de trabajo
- prevención laboral
- normativa medioambiental, relativa a la calidad...
- auditorias...

#### **3.2.3.- Registro de entrada y salida de comunicaciones y documentos escritos.**

#### **3.2.4.- Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo de OSATEK, S.A.**

- convocatoria
- orden del día
- presentaciones mediante archivos PPT...
- documentación aportada a la reunión: informes propios y ajenos...
- acta

**3.2.5.- Comunicación escrita en las relaciones internas de OSATEK, S.A.**

- escritos breves: mensajes electrónicos, anotaciones, notificaciones, certificados, impresos.
- escritos largos: memorias, informes, proyectos...
- ordenes de trabajo, partes del trabajo diario...

**3.2.6.- Modelos y plantillas a rellenar por parte del personal.**

**3.3.- Relaciones orales de trabajo (comunicación horizontal y vertical)**

Objetivo: *incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales.*

**3.3.1.- Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas, tanto presenciales como a distancia (Skype o videoconferencia).**

**3.3.2.- Relaciones telefónicas internas.**

**3.3.3.- Relaciones presenciales internas.**

**3.4.- Recursos informáticos**

Objetivo: *garantizar las versiones en euskera de los soportes informáticos y promover el uso de los mismos entre el personal de OSATEK, S.A.*

**3.4.1.- Instalación de versiones en euskera correspondientes a aplicaciones y programas generales (Outlook, Windows, Office...) y específicos.**

**3.4.2.- Uso de versiones en euskera correspondientes a aplicaciones y programas generales (Outlook, Windows, Office...) y específicos.**

2º eje: **LENGUA DE TRABAJO**

Objetivo: **incrementar el uso del euskera, tanto escrito como oral, en las relaciones de trabajo. Esto es: entre el personal de OSATEK, S.A.; entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de otras administraciones públicas; y entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de las empresas proveedoras.**

.../...

**4.- GESTIÓN DEL PERSONAL DE OSATEK, S.A.**

Objetivo: **fortalecer el uso del euskera en la gestión y en la formación del personal de OSATEK, S.A.**

**4.1.- Gestión del personal**

Objetivo: **incrementar el uso escrito y oral del euskera en la gestión de los recursos humanos de OSATEK, S.A.**

**4.1.1.- Gestión del personal**

- protocolo para nuevo personal: folleto de bienvenida y explicaciones orales
- informes internos: monografías de los puestos de trabajo, valoración, y manual para su provisión, planes de formación, jubilaciones, seguros...
- documentos legales: contratos, convenios laborales o relativos a condiciones laborales, Seguridad Social para el personal o documentos relativos a Hacienda
- sistemas de recursos humanos: Modelo de sistema para la validación de la actividad laboral, evaluaciones presenciales, informes de rendimiento, modelo de gestión de la capacidad, mapa de capacidades...
- escritos estandarizados: nómina, control horario, certificados, listas telefónicas...
- impresos a cumplimentar a título individual: permisos y licencias, dietas, sugerencias...
- comunicaciones de gran divulgación: ofertas de puestos, notificaciones electrónicas, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reuniones...

#### **4.2.- Formación laboral**

Nota: se entiende por formación laboral, el proceso de transmisión y adquisición de conocimientos, habilidades, procedimientos y estrategias vinculados al desempeño de las tareas asignadas al personal

Objetivo: *incrementar la oferta de la formación en euskera y promover su demanda.*

##### **4.2.1.- Formación laboral**

- formación de OSATEK, S.A. y formación externa
- recursos formativos
- idioma escrito y oral empleado y/o a emplear en las sesiones formativas que recibe el personal

##### **4.2.2.- Gestión de los cursos de formación**

- convocatorias de cursos, inscripciones, documentos, encuestas de satisfacción, aplicaciones para ello... correspondientes a los cursos de formación ofrecidos por OSATEK, S.A. así como por agentes externos.

<p>2º eje: <b>LENGUA DE TRABAJO</b></p> <p>Objetivo: <b>incrementar el uso del euskera, tanto escrito como oral, en las relaciones de trabajo. Esto es: entre el personal de OSATEK, S.A.; entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de otras administraciones públicas; y entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de las empresas proveedoras.</b></p>
.../...
<p><b>5.- RELACIONES EXTERNAS</b></p> <p>Objetivo: <i>incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas.</i></p>
<p><b>5.1.- Administraciones públicas</b></p> <p>Objetivo: <i>incrementar el uso del euskera en las relaciones con las Administraciones públicas.</i></p>
<p><b>5.1.1.- Relaciones escritas con otras Administraciones públicas:</b> cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas...</p>
<p><b>5.1.2.- Relaciones orales con otras Administraciones públicas:</b> relaciones telefónicas, reuniones...</p>
<p><b>5.2.- Entidades privadas</b></p> <p>Objetivo: <i>incrementar el uso del euskera en las relaciones con las entidades financieras y proveedores de bienes, productos y servicios...</i></p>
<p><b>5.2.1.- Relaciones escritas con entidades privadas;</b> cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas...</p>
<p><b>5.2.2.- Relaciones orales con entidades privadas:</b> relaciones telefónicas, reuniones....</p>
<p><b>5.3.- Otras relaciones: Comité de empresa</b></p> <p>Objetivo: <i>incrementar el uso del euskera en las relaciones con el comité de empresa de OSATEK, S.A.</i></p>
<p><b>5.3.1.- Relaciones escritas con el Comité de empresa:</b> cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas...</p>
<p><b>5.3.2.- Relaciones orales con el Comité de empresa:</b> relaciones telefónicas, reuniones....</p>



**2º eje: LENGUA DE TRABAJO**

Objetivo: incrementar el uso del euskera, tanto escrito como oral, en las relaciones de trabajo. Esto es: entre el personal de OSATEK, S.A.; entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de otras administraciones públicas; y entre el personal de OSATEK, S.A. y el personal de las empresas proveedoras.

.../...

**6.- SISTEMA DE GESTIÓN**

Objetivo: *garantizar la gestión avanzada del euskera.*

**6.1.- Estrategia**

Objetivo: *integrar la gestión lingüística en el sistema de gestión general de OSATEK, S.A.*

**6.1.1.- Plan de gestión anual**

- redacción, aprobación, difusión e implementación
- seguimiento desde el Consejo de administración y desde la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A.

**6.1.2.- Integración de la gestión del euskera en la gestión general de OSATEK, S.A.**

- responsables del plan de euskera
- recursos necesarios para materializar el planteamiento de gestión lingüística
- sistema de gestión de reclamaciones

**6.1.3.- Creación en euskera**

**6.1.4.- Estandarización<sup>11</sup> de documentos**

**6.2.- Personas pacientes y servicio**

Objetivo: *integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con las personas pacientes así como en la gestión del desarrollo de los servicios.*

**6.2.1.- Criterios de uso de las lenguas oficiales en la gestión de las relaciones con las personas pacientes**

**6.2.2.- Criterios de uso de las lenguas oficiales en la gestión del desarrollo de sus servicios**

<sup>11</sup> Estandarizar = ajustar algo a un patrón o tipo común (tipografía, imagen corporativa, convivencia de las dos lenguas oficiales, terminología, fraseología...)

### 6.3.- Personal

Objetivo: *integrar la gestión lingüística en la gestión del personal*

#### 6.3.1.- Formación y capacitación idiomáticas

- realización del análisis de los procesos comunicativos para identificar las necesidades de formación idiomática específica del personal y, consiguientemente, organizar los cursos en función de esas necesidades.
- la formación y capacitación idiomáticas, en especial las vinculadas a la comprensión y expresión orales, mediante la asistencia a cursos presenciales y on-line.
- seguimiento del personal implicado en procesos de aprendizaje del euskera.
- la formación y capacitación idiomática específica, que permita facilitar el salto del conocimiento generalista del euskera a otro más específico, más relacionado con el desempeño de las funciones asignadas al puesto de trabajo (formación individualizada...).
- la implantación de la metodología EUSLE, tendente a incidir positivamente en el uso cotidiano del euskera en el ámbito laboral. Adopción de compromisos para pasar del aprendizaje al uso.

**6.3.2.- Registro administrativo de las competencias lingüísticas del personal,** actualizado permanentemente.

#### 6.3.3.- Contratación de personal y promoción interna

- criterios lingüísticos en la contratación de nuevo personal y en la provisión de los puestos por promoción interna.
- información al nuevo personal sobre el plan de normalización del euskera en OSATEK, S.A. así como sobre los diversos criterios de uso (euskara como lengua de servicio; euskera como lengua de trabajo).
- difusión del plan de normalización del uso del euskera entre el personal, al objeto de que éste tenga un conocimiento general del plan y de los criterios lingüísticos que les afectan.

**6.3.4.- Liderazgo y participación del Consejo de administración y de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A.**

- Liderazgo: implicación del Consejo de administración de OSATEK, S.A. en la adopción de las decisiones del plan de uso del euskera (determinando los objetivos y los niveles de los indicadores) así como en la realización del seguimiento permanente del plan.
- Liderazgo: implicación directa de la Dirección-Gerencia en la gestión y despliegue del plan. Implicación personal y directa con el uso oral y escrito del euskera de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia en sus relaciones con el personal, en la actividad cotidiana y en los eventos exteriores.
- Promoción y estímulo de una conducta activa en pos del logro de los objetivos propuestos.
- Información ininterrumpida al personal de OSATEK, S.A. sobre la marcha del plan de gestión anual.
- Reconocimiento público a las personas, a los equipos y a las iniciativas emprendidas.

**6.3.5.- Valoración del personal y de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. sobre el plan de normalización del uso del euskera**

**6.3.6.- Participación activa del personal y de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. en las iniciativas relacionadas con el plan de normalización del uso del euskera**

**Anexo I:**

**Acuerdo del Consejo de administración de OSATEK, S.A.,  
de fecha 21 de junio de 2018**

**Acuerdo del Consejo de administración de OSATEK, S.A., de fecha 21 de junio de 2018, por el que se asignan los niveles B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas en lo relativo a los conocimientos de euskara a todos los puestos de trabajo de OSATEK S.A., así como la fecha de preceptividad a determinados puestos de trabajo, según su naturaleza y su ubicación geográfica.**

En cumplimiento de los preceptos contenidos en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, el Gobierno Vasco ha dictado numerosas disposiciones legales y, consiguientemente, adoptado medidas tendentes a la progresiva normalización del uso del euskera en la Administración Pública Vasca. Una de dichas disposiciones es el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca.

Dicho Decreto 86/1997, en su Disposición Adicional Cuarta, determina que las sociedades públicas y entes públicos de derecho privado dependientes de las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi que presten servicios públicos vendrán obligados a garantizar la utilización del euskera y del castellano en aquellos servicios que conllevan una relación directa con las personas usuarias. Para ello, dichas sociedades y entes públicos, a través de sus consejos de administración, aplicando los criterios expuestos en el Decreto, habrán de estudiar los objetivos lingüísticos aplicables en su ámbito y adoptarán las medidas tendentes a su efectivo cumplimiento. Asimismo, dicho Decreto, en su Disposición Adicional Primera, determina que, dada la naturaleza y peculiaridades funcionales de los sectores docente, sanitario y Ertzaintza, éstos se regirán por las normas específicas que regulen el proceso de normalización lingüística en dichos sectores.

Al hilo de lo dispuesto en la mencionada Disposición Adicional Primera, así como en la Norma Común Quinta del artículo 28, de la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi, Osakidetza estableció mediante el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, las bases que en lo sucesivo regularían su plan de normalización. En cumplimiento de lo previsto en el citado Decreto, el Consejo de administración de Osakidetza ha aprobado a lo largo del tiempo dos planes: el primero (2005-2011), con fecha 25 de mayo de 2005; el segundo (2013-2019), con fecha de 3 de diciembre de 2013.

La sociedad pública OSATEK, S.A., dependiente y adscrita a Osakidetza, en calidad de Organización de Servicios, carácter que le confiere el Decreto 255/1997, hizo suyo el acuerdo del Consejo de administración de Osakidetza de fecha 3 de diciembre de 2013. Consiguientemente, redactó y aprobó su plan de euskera (2013-2019), con fecha 18 de marzo de 2015, en base a las áreas de actuación y medidas para la normalización del uso del euskera dispuestas por Osakidetza en su II. Plan. Sin embargo, este plan fue posteriormente anulado mediante disposición del Director-Gerente de OSATEK, S.A, de fecha 30 de julio de 2015.

La ausencia de unas disposiciones propias relativas a la planificación de la normalización del uso del euskera en su seno, y con el objetivo de cumplir con el marco normativo mencionado previamente, aconsejan a OSATEK, S.A. la adopción de determinadas medidas que le permitan regularizar y, consiguientemente, impulsar el uso del euskera.

Sin menoscabo del correspondiente plan de normalización del uso del euskera con el que, en el marco del VI período de planificación lingüística (2018-2022) del Gobierno Vasco, se dotará, en breve, OSATEK, S.A. ha juzgado oportuno asignar el nivel B2 de conocimiento del euskara a todos los puestos de trabajo de su seno, así como datar, mediante la determinación de la correspondiente fecha de preceptividad, la exigencia del nivel lingüístico asignado al puesto de trabajo, a todos los efectos.

La determinación de la mencionada fecha de preceptividad, lejos de afectar al conjunto de los puestos de trabajo de OSATEK S.A., se circunscribirá a determinados puestos de trabajo que de acuerdo a su naturaleza y ubicación, tanto orgánica como territorial, requieren ciertas destrezas idiomáticas (euskera como lengua

de trabajo y como lengua de servicio). Estos puestos de trabajo son, a juicio de OSATEK, S.A., prioritarios para, apoyados por otras medidas lingüísticas normalizadoras, avanzar, con la progresión debida, primeramente, en el respecto a los derechos lingüísticos de las personas pacientes en su relaciones con OSATEK S.A. y, en segundo lugar, en las relaciones entre los trabajadores y trabajadoras de OSATEK, S.A.

La inminente aprobación y entrada en vigor de un plan de normalización del uso del euskera en OSATEK S.A. permitirán, a buen seguro, llevar a cabo cuantas acciones sean precisas para que, paulatinamente, los trabajadores y trabajadoras cuyos puestos de trabajo tiene su correspondiente fecha de preceptividad adquieran las destrezas lingüísticas precisas para el desempeño de sus funciones, tanto administrativo-laborales como asistenciales, según cada caso.

Con carácter previo a la aprobación del presente acuerdo, el Viceconsejero de Salud y Presidente del Consejo de administración de OSATEK, S.A. ha sometido mismo a la consideración de la Viceconsejería de Política lingüística con fecha 14 de junio de 2018.

### ACUERDOS

**Primero.-** 1.- Asignar, según los casos, los niveles B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas en lo relativo a los conocimientos de euskera a todos los puestos de trabajo de OSATEK, S.A.

2.- La asignación del nivel lingüístico consignado en el punto anterior, entrará en vigor al día siguiente de la aprobación del presente acuerdo.

**Segundo.-** 1.- Determinar y asignar el día 31 de diciembre de 2022, como fecha de preceptividad a los siguientes puestos de trabajo:

a) Puestos ubicados en los Servicios Generales y adscritos a la Dirección-Gerencia:

- Administrativo o Administrativa
- Oficial u Oficiala de administración
- Secretario o Secretaria de Dirección-Gerencia
- Jefe o Jefa de Administración de Personal
- Responsable de Recursos Humanos
- Técnico o Técnica de Calidad

b) Puestos de trabajo asistenciales ubicados en los centros de OSATEK S.A.:

- Secretario o Secretaria
- Asistente o Asistentia
- Técnico Manipulador o Técnica Manipuladora
- Médico Radiólogo o Médica Radióloga

2.- La concreción numérica de los puestos de trabajo asistenciales indicados en el apartado b) del punto anterior, a los que se les asignará una fecha de preceptividad, se llevará a cabo de acuerdo a la realidad sociolingüística del área de asistencia de cada uno de los centros de OSATEK S.A. en base a los siguientes porcentajes, aplicados a dichos puestos en su conjunto:

Organización Sanitaria Integrada (OSI)	Ubicación del Centro de OSATEK, S.A.	% de población euskaldun
Araba	Hospital Universitario Araba (Txagorritxu y Santiago)	23,16%
Barrualde-Galdakao	Hospital de Galdakao-Usansolo	48,36%
Bilbao-Basurto	Ambulatorio Dr. Areilza	22,99%
Uribe	C.S. Areeta y Hospital Urduliz-Alfredo Espinosa	34,63%
Donostialdea	Hospital Universitario Donostia	50,39%
Goierrri-Alto Urola	Hospital Zumarraga	65,64%

Fuente: Servicio de Euskera Corporativo de Osakidetza. Abril-julio 2017

3.- Una vez concretado el número de puestos de trabajo asistenciales en base a los porcentajes dispuestos en el punto 2 anterior para cada uno de los centros de OSATEK, S.A., se procederá a asignar la fecha de preceptividad a los puestos de trabajo asistenciales indicados en el apartado b) del punto 1.

4.- La asignación de la fecha de preceptividad se realizará comenzando por los puestos de trabajo con fecha de cobertura más antigua hasta cumplir el porcentaje asignado al centro. Esta asignación se realizará en los seis (6) meses posteriores a la aprobación del presente acuerdo.

5.- Una vez vencida la fecha de preceptividad, el cumplimiento del nivel lingüístico B2 asignado al puesto de trabajo, se constituirá como requisito obligatorio para el acceso al mismo.

6.- Quedarán exceptuados del cumplimiento del requisito señalado en el punto 5 anterior aquellos trabajadores y trabajadoras de OSATEK, S.A. que, figurando en el listado que se adjunta a este acuerdo como Anexo (identidad y categoría correspondiente de cada trabajador y cada trabajadora), no estén en posesión del nivel B2 asignado a su puesto de trabajo, en el momento de vencimiento de la fecha de preceptividad establecida.

**Tercero.-** La acreditación del conocimiento de euskera correspondiente al nivel B2 se llevará a cabo mediante alguno de los siguientes títulos o certificados concretados en el Decreto 187/2017 (BOPV nº 138, de 20 de julio de 2017):

a) El perfil lingüístico 2 emitido por el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) en el marco del proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de Euskadi.

b) Los certificados de nivel 2 y nivel B2 de HABE-Helduen Alfabetatze eta Berreuskalduntzerako Erakundea emitidos en el marco del proceso de normalización del uso del euskera que establece el currículo básico para la enseñanza del euskera a adultos.

c) Segundo perfil lingüístico de Osakidetza emitido en el marco del proceso de normalización del uso del euskera en Osakidetza - Servicio Vasco de Salud.

d) El perfil lingüístico 1 de la Ertzaintza emitido en el marco del proceso de normalización del uso del euskera en la Ertzaintza.

e) El perfil lingüístico 1 de la Ertzaintza emitido en el marco del proceso de normalización del uso del euskera en la Ertzaintza.

f) El perfil lingüístico 1 de los puestos de trabajo docentes emitido en el marco del proceso de normalización del uso del euskera del sector docente aplicable en la enseñanza no universitaria.

f) Los títulos y certificados equiparados con los niveles C1 y C2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, concretados en el Decreto 187/2017, de 4 de julio, indicado más arriba.

**Cuarto.-** Sin menoscabo de lo indicado en los puntos anteriores del presente Acuerdo,

a) Aquellos trabajadores y trabajadoras de OSATEK, S.A. que, hasta la fecha, no hayan acreditado el nivel correspondiente al puesto de trabajo que ocupan mediante título o certificado pertinente, tendrán derecho, de acuerdo con las prioridades y disponibilidades presupuestarias a recibir la formación lingüística necesaria para que, llegado el caso, puedan acreditar el nivel asignado al puesto de trabajo.

b) aquellos trabajadores y trabajadoras de OSATEK, S.A. que tengan acreditado el nivel correspondiente al puesto de trabajo que ocupan mediante título o certificado pertinente, podrán recibir, de acuerdo con las prioridades y disponibilidades presupuestarias, la formación lingüística necesaria para afianzar sus destrezas lingüísticas.

c) La formación lingüística mencionada en los apartados a) y b) anteriores será contemplada y, llegado el caso, priorizada en el plan de normalización del uso del euskera que, en breve, previo los trámites que en su caso procedan, aprobará OSATEK, S.A.

**Quinto.-** 1.- Las contrataciones puntuales o las incorporaciones para la formación de nuevos trabajadores provenientes de las bolsas de sustituciones que se lleven a cabo bien para cubrir mediante sustitución (baja por enfermedad del empleado o empleada que ocupa dicha plaza; baja por licencia de maternidad o paternidad del empleado o empleada que ocupa dicha plaza; permiso no retribuido; excedencia; vacaciones...), bien con ocasión de circunstancias especiales (acumulación de tareas), serán llevadas a cabo, una vez que haya vencido la fecha de preceptividad establecida, necesariamente con personas que, además de reunir los requisitos propios del puesto de trabajo; tengan debidamente acreditado el nivel del puesto de trabajo a cubrir.

2.- El precepto lingüístico indicado en el punto 1 anterior será obviado parcialmente o totalmente, solamente cuando la lista de sustituciones no contenga una persona con el nivel requerido para el puesto de trabajo: En este caso se recurrirá a personas sustitutas con el nivel B1 acreditado. En su defecto, y solamente en ese caso, se contratará a una persona sin nivel acreditado. Dicho proceder será convenientemente documentado en un acta redactada al efecto.

**Sexto.-** Toda convocatoria pública para el acceso a un puesto de trabajo vacante incluirá como requisito el nivel lingüístico así como la fecha de preceptividad, asignados al puesto de trabajo ofertado.



**Séptimo** 1.- Todo proceso para crear nuevos puestos de trabajo, bien por ampliación del número de puestos, bien por tratarse de un puesto de trabajo inexistente hasta ese momento en OSATEK, S.A., incluirá necesariamente en la monografía descriptiva de dicho puesto el nivel lingüístico y la fecha de preceptividad que le correspondan.

2.- La concreción del nivel lingüístico y la fecha de preceptividad que le correspondan a dicho puesto de trabajo las determinará el Consejo de administración de OSATEK, S.A. previa consulta con la Viceconsejería de Política Lingüística del Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco.

**Octavo**.- El presente acuerdo será publicado en los tablones de anuncios de OSATEK, S.A.

En Bilbao, 21 de junio de 2018

Fdo.: Iñaki Berraondo Zabalegui

El presidente del Consejo de administración

**Anexo II:**

**Previsiones establecidas para cada eje y para cada elemento al final del período de vigencia del plan  
(31 de diciembre de 2022)**

Esta es el estado de los elementos al inicio del presente plan (2018), así como la previsión establecida para cada elemento al final del período de vigencia del plan (31 de diciembre de 2022).

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

1 <sup>er</sup> eje: LENGUA DE SERVICIO							
1.- IMAGEN CORPORATIVA de OSATEK, S.A.							
1.1.- Rotulación y audiovisuales							
1.1.1.- Rotulación y audiovisuales		75	75			100	100
1.1.2.- Marcas lingüísticas unificadas (Txantxangorria...)				No			sí
1.2.- Marketing, publicidad y actos públicos							
1.2.1.- Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas prensa y papelería		100	100			100	100
1.2.2.- Actos públicos		100	100			100	100
1.3.- Entorno digital							
1.3.1.- Contenidos del sitio web y redes sociales		50	50			100	100

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

<b>1<sup>er</sup> eje: LENGUA DE SERVICIO</b>							
<b>2.- RELACIONES CON LAS PERSONAS PACIENTES</b>							
<b>2.1.- Comunicación escrita con las personas pacientes</b>							
2.1.1.- Relaciones escritas		50	50			100	100
2.1.2.- Respuesta escrita en euskera a la demanda escrita en euskera	100		100		100		100
<b>2.2.- Comunicación oral con las personas pacientes</b>							
2.2.1.- Comunicación oral a través del teléfono	5		5		100		100
2.2.2.- Comunicación oral en el entorno físico asistencial	5		5		100		100

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

2º eje: LENGUA DE TRABAJO							
3.- RELACIONES INTERNAS (COMUNICACIÓN INTERNA) Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO							
3.1.- Paisaje lingüístico asociado al trabajo							
3.1.1.- Rotulación de dependencias, armarios, estanterías, carpetas, archivos...; rotulación relacionada a la instalación eléctrica, aire acondicionado...; rotulación e indicaciones variables		5	5			100	100
3.1.2.- Murales y carteles relacionados con la resonancia magnética así como con otras cuestiones inherentes al puesto de trabajo (prevención de riesgos laborales, medio ambiente...)		5	5			100	100
3.1.3.- Rotulación, carteles, interfaces y mensajes sonoros de las máquinas de resonancia		0	0			15	15
3.1.4.- Audiovisuales (ascensores, altavoces, radio)				No			no
3.1.5.- Rotulación e interfaces de determinadas máquinas (fotocopiadora, fax, máquina de fichar, máquina de café, máquina de bebidas frías...): instrucciones y explicaciones, orales y escritas, que informan sobre su uso				No		15	15

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>							
<b>3.- RELACIONES INTERNAS (COMUNICACIÓN INTERNA) Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>							
<b>(.../...)</b>							
<b>3.2.- Relaciones escritas de trabajo</b>							
<b>3.2.1.- Herramientas de información y/o comunicación</b>		20	20			100	100
<b>3.2.2.- Documentación oficial de OSATEK, S.A.</b>		20	20			80	80
<b>3.2.3.- Registro de entrada y salida de comunicaciones y documentos escritos</b>				Sí			Sí
<b>3.2.4.- Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo</b>		5	5			20	20
<b>3.2.5.- Comunicación escrita en las relaciones internas de OSATEK, S.A.</b>		20	20			35	35
<b>3.2.6.- Modelos y plantillas a rellenar por parte del personal</b>		20	20			100	100

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>							
<b>3.- RELACIONES INTERNAS (COMUNICACIÓN INTERNA) Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>							
(.../...)							
<b>3.3.- Relaciones orales de trabajo (comunicación horizontal y vertical)</b>							
<b>3.3.1.- Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas, tanto presenciales como a distancia (Skype o videoconferencia)</b>	10		10		25		25
<b>3.3.2.- Relaciones telefónicas internas</b>	25		25		40		40
<b>3.3.3.- Relaciones presenciales internas</b>	25		25		40		40

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>							
<b>3.- RELACIONES INTERNAS (COMUNICACIÓN INTERNA) Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>							
(.../...)							
<b>3.4.- Recursos informáticos</b>							
<b>3.4.1.- Número de instalaciones de versiones en euskera de herramientas correspondientes a aplicaciones y programas generales (Outlook, Windows, Office...) y específicos.</b>				No	15		15
<b>3.4.2.- Uso de versiones en euskera de herramientas correspondientes a aplicaciones y programas generales (Outlook, Windows, Office...) y específicos</b>				No	15		15



Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>							
<b>4.- GESTIÓN DEL PERSONAL DE OSATEK, S.A.</b>							
<b>4.1.- Gestión del personal</b>							
4.1.1.- Gestión del personal	10		10		25		25
<b>4.2.- Formación laboral</b>							
4.2.1.- Formación laboral (número según lengua de impartición)	0		0		15		15
4.2.2.- Gestión de los cursos de formación	0		0		15		15

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

2º eje: LENGUA DE TRABAJO							
5.- RELACIONES EXTERNAS							
5.1.- Administraciones públicas							
5.1.1.- Relaciones escritas con las Administraciones públicas	8		8		23		23
5.1.2.- Relaciones orales con las Administraciones públicas	8		8		23		23
5.2.- Entidades privadas							
5.2.1.- Relaciones escritas con entidades privadas	0		0		10	50	60
5.2.2.- Relaciones orales con entidades privadas	0		0		15		15
5.3.- Otras relaciones: Comité de empresa							
5.3.1.- Relaciones escritas con el Comité de empresa		30	30			45	45
5.3.2.- Relaciones orales con el Comité de empresa	0		0		15		15

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>							
<b>6.- SISTEMA DE GESTIÓN</b>							
<b>6.1.- Estrategia</b>							
<b>6.1.1.- Plan de gestión anual</b>							
6.1.1.1.- Seguimiento del plan de gestión anual desde el Consejo de administración de OSATEK, S.A.				No			Sí
6.1.1.2.- Seguimiento del plan de gestión anual desde la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A.				No			Sí
6.1.2.- Integración de la gestión del euskera en la gestión general de OSATEK, S.A.				No			Sí
6.1.3.- Creación en euskera				No	15	15	
6.1.4.- Estandarización de documentos		15	15			100	100

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>							
<b>6.- SISTEMA DE GESTIÓN</b>							
(.../...)							
<b>6.2.- Personas pacientes y servicio</b>							
6.2.1.- Criterios de uso de las lenguas oficiales en la gestión de las relaciones con las personas pacientes (nivel de cumplimiento)				No			Sí
6.2.2.- Criterios de uso de las lenguas oficiales en la gestión del desarrollo de los servicios (nivel de cumplimiento)				No			Sí

Al inicio (2018)				Previsión (2022)			
Euskera	Bilingüe	%	Sí / no	Euskera	Bilingüe	%	Sí / no

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>							
<b>6.- SISTEMA DE GESTIÓN</b>							
(.../...)							
<b>6.3.- Personal</b>							
6.3.1.- Formación y capacitación idiomáticas				Sí			Sí
6.3.2.- Registro administrativo de las competencias lingüísticas del personal				Sí			Sí
6.3.3.- Contratación de personal y promoción interna				Sí			Sí
6.3.4.- Liderazgo y participación del Consejo de administración y de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A.				Sí			Sí
6.3.5.- Valoración del personal y de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. sobre el plan de normalización del uso del euskera				Sí			Sí
6.3.6.- Participación activa del personal y de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. en las iniciativas relacionadas con el plan de normalización del uso del euskera				No			Sí

**Anexo III:**

**Plan de gestión correspondiente a los años 2018 y 2019 (acciones previstas)**

## Observaciones previas

Con carácter previo a la puesta en marcha de las acciones previstas para cada eje, OSATEK, S.A. llevará a cabo las siguientes tareas:

1.- **Presentación del plan de normalización de uso del euskera de OSATEK, S.A., así como su correspondiente plan de gestión 2018-2019** aprobados por el Consejo de administración, a todo el personal que compone OSATEK, S.A. La Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. remitirá, no más tarde del día 10 de diciembre de 2018, un ejemplar del plan así como de su correspondiente plan de gestión anual a todas y cada una de las personas que forman parte del personal de OSATEK, S.A. Asimismo OSATEK, S.A. publicará en su página web los planes indicados más arriba.

2.- **Constitución de la Comisión de Apoyo y Seguimiento.** No más tarde del día 10 de diciembre de 2018, la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. dispondrá la constitución de la Comisión de Apoyo y Seguimiento indicada en el punto XII.1.3. del presente plan de normalización de uso del euskera.

3.- **Celebración de la primera reunión de trabajo de la Comisión de Apoyo y Seguimiento.** Dicha reunión se llevará a cabo con anterioridad al día 21 de diciembre de 2018. En dicha reunión:

- a) se dispondrá la puesta en marcha de las acciones previstas en el plan de gestión para el período 2018-2019.
- b) se definirán las disposiciones normativas relativas a los criterios lingüísticos que dicha comisión estime necesarias.

4.- **Difusión de las primeras disposiciones normativas adoptadas.** Tras la aprobación de las disposiciones normativas señaladas en el apartado 3.b) anterior, la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. procederá a la difusión de dichas disposiciones entre todo el personal.

## 1<sup>er</sup> eje: LENGUA DE SERVICIO

### 1.- IMAGEN CORPORATIVA DE OSATEK, S.A.

Objetivo: **garantizar la presencia del euskera en todos aquellos soportes, externos e internos, así como en otras plataformas de comunicación y de información que se muestran a las personas pacientes en el ámbito de OSATEK, S.A.**

#### 1.1.- Rotulación y audiovisuales

Objetivo: ***garantizar presencia del euskera en la rotulación y los medios audiovisuales en áreas de atención al público.***

#### 1.1.1.- Rotulación y audiovisuales

##### 1.1.1.1.- Rotulación exterior e interior así como avisos puntuales de las dependencias de OSATEK, S.A.

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto al presente ámbito (presencia de las dos lenguas oficiales; ubicación y tipografía de cada una de las dos lenguas oficiales, determinación de los textos rotulados; corrección idiomática...).
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a los rótulos y avisos puntuales. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Determinar los textos sujetos a rotulación: elaboración de glosarios; repertorios fraseológicos. Todo ello basado en la coherencia, la unanimidad y la corrección idiomática.
- Difundir los criterios lingüísticos aprobados a las empresas proveedoras.
- Aplicar los criterios lingüísticos así como su supervisión en todos y cada uno de los rótulos y avisos puntuales que se elaboren a partir de la aprobación de los criterios lingüísticos a seguir.
- Inspeccionar ocularmente: sustitución y/o subsanación de aquellos que no respondan a lo establecido.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos para la rotulación y los avisos puntuales.



**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Textos:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación:** el jefe de servicios generales.
- **Inspección:** 1) el jefe de servicios generales; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** febrero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Determinación de textos:** junio de 2019.
- **Aplicación, inspección:** septiembre de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**1.1.1.2.- Rotulación e interfaces de determinadas máquinas (ascensor, máquina de café, máquina de bebidas frías...): instrucciones y explicaciones, orales y escritas, que informan sobre su uso a las personas pacientes.**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática referente a las máquinas que, estando a disposición de las personas pacientes, han sido alquiladas o adquiridas por OSATEK, S.A.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a dichas máquinas. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.S. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Difundir los criterios lingüísticos aprobados a las empresas proveedoras.
- Siempre que sea posible, y en cualquier caso, de común acuerdo con la empresa proveedora, aplicar los criterios lingüísticos establecidos a las máquinas que, habiendo sido puestas a disposición de las personas pacientes con anterioridad, no cumplen los criterios indicados.
- Vincular el alquiler o adquisición de máquinas que se lleve a cabo a futuro, en la medida de lo posible, entre otros aspectos, a los criterios lingüísticos aprobados.

- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos para el presente ámbito. Número y naturaleza de las máquinas que reúnen los criterios lingüísticos aprobados.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Textos:** 1) empresas proveedoras; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación:** empresas proveedoras.
- **Inspección:** 1) el jefe de servicios generales; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nuevos alquileres o adquisiciones:** Dirección económico-financiera.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** febrero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Determinación de textos:** junio de 2019.
- **Difusión:** septiembre de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**1.1.1.3.- Audiovisuales:** No hay ninguna acción prevista en esta materia para el período 2018-2019. Si se diera el caso, se definirán, difundirán y aplicarán los criterios idiomáticos precisos.

**1.1.1.4.- Toponimia:** No hay ninguna acción prevista en esta materia. Si se diera el caso, se definirán, difundirán y aplicarán los criterios idiomáticos precisos.

**1.1.2.- Marcas lingüísticas unificadas** colocadas de forma visible en áreas de atención invitando a las personas pacientes a que utilicen el euskera. En la actualidad la marca Txantxangorria.

**Acciones:**

- Colocar inmediatamente en todos los mostradores de atención a las personas pacientes.

**Persona responsable:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:** marzo de 2019.

## 1.2.- Marketing, publicidad y actos públicos

Objetivo: *garantizar la presencia y el uso del euskera en dichos ámbitos.*

### 1.2.1.- Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería

#### 1.2.1.1.- Papelería

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de la papelería (presencia de las dos lenguas oficiales; ubicación y tipografía de cada una de las dos lenguas oficiales, determinación de los textos; corrección idiomática...).
- Elaborar un catálogo de todos los elementos físicos que componen la papelería actualmente en uso en OSATEK, S.A.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a la papelería. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Determinar la terminología propia al quehacer de OSATEK, S.A. al objeto de garantizar la coherencia, la unanimidad y la corrección idiomáticas.
- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados; supervisión del modo y manera de aplicación realizada.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Textos:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación:** el jefe de servicios generales.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Catálogo:** febrero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Terminología:** abril de 2019.
- **Aplicación:** mayo de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

### 1.2.1.2.- Publicaciones

#### **Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de las publicaciones.
- Elaborar un catálogo de todas las publicaciones de OSATEK, S.A. para su distribución entre las personas pacientes.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a las publicaciones Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Aplicar los criterios lingüísticos así como su supervisión en todas y cada una de las publicaciones que se elaboren a partir de la aprobación de los criterios lingüísticos a seguir.
- Inspeccionar visualmente: sustitución y/o subsanación de aquellas publicaciones que no respondan a lo establecido en los criterios lingüísticos aprobados.
- Realizar el seguimiento: analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.

#### **Persona responsable:**

- **Catálogo:** el médico I+D+i.
- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Textos:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación:** el médico I+D+i.
- **Inspección y nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Catálogo:** febrero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Aplicación:** mayo de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

### 1.2.1.3.- Anuncios oficiales

#### **Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de los anuncios oficiales.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a los anuncios oficiales. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Aplicar los criterios lingüísticos así como su supervisión en todas y cada una de los anuncios oficiales que se elaboren y difundan a partir de la aprobación de los criterios lingüísticos a seguir.
- Realizar el seguimiento: analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.

#### **Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Aplicación:** la persona responsable de los recursos humanos.
- **Inspección y nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Aplicación:** mayo de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**1.2.1.4.- Campañas publicitarias:** no hay ninguna acción prevista en esta materia. Si se diera el caso, se definirán, difundirán y aplicarán los criterios idiomáticos precisos para garantizar el uso equilibrado de las dos lenguas oficiales de Euskadi.

**1.2.1.5.- Notas de prensa:** no hay ninguna acción prevista en esta materia. Si se diera el caso, se definirán, difundirán y aplicarán los criterios idiomáticos precisos para garantizar el uso equilibrado de las dos lenguas oficiales de Euskadi.

**1.2.1.6.- Material promocional:** no hay ninguna acción prevista en esta materia. Si se diera el caso, se definirán, difundirán y aplicarán los criterios idiomáticos precisos para garantizar el uso equilibrado de las dos lenguas oficiales de Euskadi.

**1.2.2.- Actos públicos** no hay ninguna acción prevista en esta materia. Si se diera el caso, se definirán, difundirán y aplicarán los criterios idiomáticos precisos para garantizar la presencia del euskera.

### 1.3.- Entorno digital

Objetivo: **garantizar que los contenidos de la página web y redes sociales estén en euskera.**

#### 1.3.1.- Contenidos del sitio web y redes sociales

##### 1.3.1.1.- Página web

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de los contenidos (secciones fijas y variables) de la página web.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a los contenidos (secciones fijas y variables) de la página web. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Aplicar los criterios lingüísticos así como su supervisión en todas y cada uno de los contenidos que se elaboren y difundan a partir de la aprobación de los criterios lingüísticos a seguir.
- Sustituir y/o subsanar aquellos contenidos publicados que no respondan a lo establecido en los criterios lingüísticos aprobados.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos. Si es el caso, adoptar medidas correctoras.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Aplicación:** el responsable de los sistemas de información.
- **Inspección y nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Aplicación:** mayo de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**1.3.1.2.- Redes sociales:** No hay ninguna acción prevista en esta materia.

**1.3.1.3.- Firma de los e-mail**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de la firma de los e-mail.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a la firma de los e-mail. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Determinar las denominaciones correspondientes al puesto de trabajo.
- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados; supervisión del modo y manera de aplicación realizada.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos. Si es el caso, adoptar medidas correctoras.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Denominaciones:** 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) la responsable de recursos humanos.
- **Aplicación:** 1) el responsable de los sistemas de información; 2) la técnico de calidad.
- **Inspección y nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Aplicación:** mayo de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

## 1<sup>er</sup> eje: LENGUA DE SERVICIO

(.../...)

### 2.- RELACIONES CON LAS PERSONAS PACIENTES

Objetivo: *fortalecer el uso del euskera en los servicios prestados a la persona paciente, para que aquella persona paciente que haya elegido ser atendida en euskera reciba la prestación en dicha lengua.*

#### 2.1.- Comunicación escrita con las personas pacientes

Objetivo: *garantizar que los textos escritos que vayan a ser entregados a la persona paciente estén también en euskera, de tal forma que dicha persona usuaria haga uso de la versión idiomática que prefiera.*

**2.1.1.- Relaciones escritas (cuestionario de seguridad a cumplimentar con anterioridad a la realización de la resonancia magnética; autorización para la administración de un contraste endovenoso, hoja de reclamación, encuesta de satisfacción; y justificante de asistencia).**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de los 5 soportes escritos indicados en el enunciado.

Definir los criterios lingüísticos a seguir en todos y cada uno de los soportes indicados. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.

- Determinar la terminología y fraseología propias al quehacer de OSATEK, S.A. al objeto de garantizar la coherencia, la unanimidad y la corrección idiomáticas.
- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados; supervisión del modo y manera de aplicación realizada.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Terminología y fraseología:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.



- **Aplicación de criterios a cuestionario de seguridad a cumplimentar con anterioridad a la realización de la resonancia magnética:** 1) las personas situadas al frente de las jefaturas territoriales; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación de criterios a autorización para la administración de un contraste endovenoso:** 1) las personas situadas al frente de las jefaturas territoriales; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación de criterios a justificante de asistencia:** 1) La técnico de calidad; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación de criterios a hoja de reclamación:** 1) La técnico de calidad; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación de criterios a encuesta de satisfacción:** 1) La técnico de calidad; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Terminología:** abril de 2019.
- **Aplicación:** mayo de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**Observaciones:**

1.- Tal y como se ha indicado más arriba, cabe apuntar la existencia de un informe redactado por el o la médico radiólogo. Existen tantos informes como pacientes son atendidos por OSATEK, S.A. Dicho informe versa sobre las exploraciones realizadas por dicho profesional en base a las imágenes de resonancia magnética. Dicho informe es solicitado por el o la médico especialista que atiende a la persona paciente. Una vez redactado y firmado, es remitido a quien lo ha solicitado.

2.- Tal y como ya se ha indicado más arriba, OSATEK, S.A. no remite ninguna comunicación escrita a las personas pacientes. Éstas tampoco se dirigen a OSATEK, S.A. ni tienen necesidad de hacerlo, salvo en el caso de formular quejas o reclamaciones. No obstante, en el supuesto remoto de que OSATEK, S.A. se dirigiera por iniciativa propia a una persona paciente, OSATEK, S.A. utilizará las dos lenguas oficiales en su primera comunicación. Con posterioridad, siempre que le sea preciso comunicarse debido a la respuesta que la persona paciente le haya dado, OSATEK, S.A. utilizará la lengua utilizada en su comunicación por la persona paciente.

**2.1.2.- Respuesta escrita en euskera a la demanda escrita en euskera** (respuesta a una consulta realizada por la persona paciente a través de la página [www.osatek.eus](http://www.osatek.eus) o respuesta a una reclamación y o queja manifestada por la persona paciente en euskera por escrito).

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática indicada arriba.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir en el momento de responder por escrito a las personas pacientes. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados.
- Supervisión del modo y manera de aplicación realizada.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.
- Realizar una estadística anual relativa a la naturaleza idiomática de las quejas y las reclamaciones recibidas y respondidas.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Aplicación de los criterios:** 1) secretaria de Dirección-Gerencia; 2) coordinadores de estamento.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis. Definición de los criterios:** enero de 2019.
- **Difusión de los criterios:** enero de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** junio y diciembre de 2019.
- **Estadística:** diciembre de 2019.

## 2.2.- Comunicación oral con las personas pacientes

Objetivo: **garantizar que todas las comunicaciones orales que el personal de OSATEK, S.A. vaya a mantener con aquella persona paciente que, previamente, haya manifestado su deseo de comunicarse y de ser atendida en euskera sean en dicha lengua.**

### 2.2.1.- Comunicación oral a través del teléfono

#### Acciones:

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de la comunicación oral a través del teléfono que el personal de OSATEK, S.A. mantiene con las personas pacientes.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a la comunicación oral a través del teléfono que el personal de OSATEK, S.A. mantiene con las personas pacientes. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Implementar y usar el dato o registro relativo a la preferencia idiomática de la persona paciente habilitado por OSAKIDETZA.
- Determinar la terminología y fraseología propias al quehacer de OSATEK, S.A. al objeto de garantizar la coherencia, la unanimidad y la corrección idiomáticas.
- Realizar sesiones de formación y capacitación dirigidas al personal de OSATEK, S.A. relativas a determinados comportamientos (proactividad...).
- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados; supervisión del modo y manera de aplicación realizada.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.

#### Persona responsable:

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Aplicación de los criterios:** 1) coordinadores de estamento; 2) responsable de sistemas de información.
- **Terminología y fraseología:** 1) coordinadores de estamento; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Formación y capacitación:** responsable de recursos humanos.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Implementación del registro:** abril de 2019.
- **Terminología y fraseología:** mayo de 2019.
- **Aplicación:** junio de 2019.
- **Formación y capacitación:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** ininterrumpido.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**2.2.2.- Comunicación oral en el entorno físico asistencial**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de la comunicación oral en el entorno físico asistencial que el personal de OSATEK, S.A. mantiene con las personas pacientes.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a la comunicación oral en el entorno físico asistencial que el personal de OSATEK, S.A. mantiene con las personas pacientes. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Implementar y usar el dato o registro relativo a la preferencia idiomática de la persona paciente habilitado por OSAKIDETZA.
- Determinar la terminología y fraseología propias al quehacer de OSATEK, S.A. al objeto de garantizar la coherencia, la unanimidad y la corrección idiomáticas. Difusión de la terminología y la fraseología entre el personal de OSATEK, S.A.
- Establecer un sistema identificativo que permita a las personas pacientes reconocer al personal vascohablante de OSATEK, S.A.
- Colocar elementos identificativos en los mostradores invitando a las personas pacientes a utilizar, si así lo desean, el euskera.
- Realizar sesiones de formación y capacitación dirigidas al personal de OSATEK, S.A. relativas a determinadas disposiciones actitudinales (proactividad).
- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados; supervisión del modo y manera de aplicación realizada.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Aplicación de los criterios:** 1) coordinadores de estamento; 2) responsable de sistemas de información.
- **Terminología y fraseología:** 1) coordinadores de estamento; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Sistema y elementos identificativos:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Formación y capacitación:** responsable de recursos humanos.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Implementación del registro:** abril de 2019.
- **Sistema identificativo:** abril de 2019.
- **Aplicación:** mayo de 2019.
- **Terminología y fraseología:** junio de 2019.
- **Formación y capacitación:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** ininterrumpido.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>
.../...
<b>3.- RELACIONES INTERNAS (COMUNICACIÓN INTERNA) Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>
Objetivo: <i>utilizar el euskera habitualmente en la comunicación y en las herramientas de trabajo.</i>
<b>3.1.- Paisaje lingüístico asociado al trabajo</b>
Objetivo: <i>garantizar la presencia y el uso, oral y escrito, del euskera los materiales de oficina, papelería, máquina de café...</i>
<p><b>3.1.1.- Rotulación de dependencias, armarios, estanterías, carpetas, archivos...; rotulación relacionada a la instalación eléctrica, aire acondicionado...; rotulación e indicaciones variables</b></p> <p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de la rotulación asociada al trabajo.</li> <li>- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a la rotulación asociada al trabajo. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.</li> <li>- Determinar los textos sujetos a rotulación: elaboración de glosarios; repertorios fraseológicos. Todo ello basado en la coherencia, la unanimidad y la corrección idiomática. Difusión de los textos entre el personal de OSATEK, S.A.</li> <li>- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados; supervisión del modo y manera de aplicación realizada.</li> <li>- Realizar el seguimiento oportuno.</li> <li>- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.</li> </ul> <p><b>Persona responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Análisis previo:</b> la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.</li> <li>- <b>Criterios:</b> 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.</li> <li>- <b>Textos:</b> 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) coordinadores de estamento.</li> <li>- <b>Aplicación de los criterios:</b> 1) coordinadores de estamento; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 3) técnico de calidad.</li> <li>- <b>Seguimiento y nivel de cumplimiento:</b> la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.</li> </ul>

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** marzo de 2019.
- **Definición de criterios:** abril de 2019.
- **Textos a rotular:** mayo de 2019.
- **Aplicación criterios:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** ininterrumpido.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**3.1.2.- Murales y carteles relacionados con la resonancia magnética así como con otras cuestiones inherentes al puesto de trabajo (prevención de riesgos laborales, medio ambiente...).**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de los carteles y los murales.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a los carteles y a los murales. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Determinar la terminología y fraseología propias al quehacer de OSATEK, S.A. al objeto de garantizar la coherencia, la unanimidad y la corrección idiomáticas. Difusión.
- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados; supervisión del modo y manera de aplicación realizada.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Textos:** 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) las personas situadas al frente de las jefaturas territoriales.
- **Aplicación de los criterios:** 1) jefes territoriales; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 3) técnico de calidad.
- **Seguimiento y nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** marzo de 2019.
- **Definición de criterios:** abril de 2019.
- **Terminología y fraseología:** mayo de 2019.
- **Aplicación criterios:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** ininterrumpido.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**3.1.3.- Rotulación, carteles, interfaces y mensajes sonoros de las máquinas de resonancia**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática en el ámbito de la rotulación, carteles, interfaces y mensajes sonoros de las máquinas de resonancia.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a la rotulación, carteles, interfaces y mensajes sonoros de las máquinas de resonancia. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Determinar la terminología y fraseología propias al quehacer de OSATEK, S.A. al objeto de garantizar la coherencia, la unanimidad y la corrección idiomáticas. Difusión.
- Aplicar los criterios lingüísticos adoptados; supervisión del modo y manera de aplicación realizada.
- Siempre que sea posible, y en cualquier caso, de común acuerdo con la empresa proveedora, aplicar los criterios lingüísticos establecidos a las máquinas de resonancia alquiladas o adquiridas con anterioridad que no cumplen los criterios aprobados.
- Vincular el alquiler o adquisición de máquinas que se lleve a cabo a futuro, en la medida de lo posible, entre otros aspectos, a los criterios lingüísticos aprobados.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos. Número y naturaleza de las máquinas que reúnen los criterios lingüísticos aprobados.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Textos:** 1) empresas proveedoras; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.



- **Aplicación:** empresas proveedoras.
- **Inspección:** 1) el jefe de servicios generales; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nuevos alquileres o adquisiciones:** Dirección económico-financiera.
- **Seguimiento y nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** marzo de 2019.
- **Definición de criterios:** abril de 2019.
- **Terminología y fraseología:** mayo de 2019.
- **Aplicación criterios:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** ininterrumpido.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**3.1.4.- Audiovisuales (ascensores, altavoces, radio)**

**Acciones:** No hay ninguna acción prevista en esta materia para el período 2018-2019, dado que no existen. Si se diera el caso, se definirán, difundirán y aplicarán los criterios idiomáticos precisos.

**3.1.5.- Rotulación e interfaces de determinadas máquinas (fotocopiadora, fax, máquina de fichar, máquina de café, máquina de bebidas frías...): instrucciones y explicaciones, orales y escritas, que informan sobre su uso.**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática referente a la rotulación e interfaces de determinadas máquinas que, estando a disposición del personal, han sido alquiladas o adquiridas por OSATEK, S.A.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a las explicaciones y/o indicaciones, tanto escritas como orales, que, por regla general, incorporan determinadas máquinas instaladas en las dependencias de OSATEK, S.A. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Difundir los criterios lingüísticos aprobados a las empresas proveedoras.
- Siempre que sea posible, y en cualquier caso, de común acuerdo con la empresa proveedora, aplicar los criterios lingüísticos establecidos a las máquinas que, habiendo sido puestas a disposición del personal con anterioridad a la aprobación de este plan, no cumplen los criterios indicados.
- Vincular el alquiler o adquisición de máquinas que se lleve a cabo a futuro, en la medida de lo posible, entre otros aspectos, a los criterios lingüísticos aprobados.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos para el presente ámbito. Número y naturaleza de las máquinas que reúnen los criterios lingüísticos aprobados.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Textos:** 1) empresas proveedoras; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Aplicación:** empresas proveedoras.
- **Inspección:** 1) el jefe de servicios generales; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nuevos alquileres o adquisiciones:** Dirección económico-financiera.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** febrero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Determinación de textos:** junio de 2019.
- **Difusión:** septiembre de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

### 3.2.- Relaciones escritas de trabajo

Objetivo: **incrementar el uso del euskera en las comunicaciones internas escritas.**

#### 3.2.1.- Herramientas de información y/o comunicación

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente respecto a los canales (tablón de anuncios, Intranet, correo electrónico, entrega en mano) así como a la naturaleza de la información y de la comunicación difundida (notificaciones, circulares, comunicaciones, hojas informativas, boletines...).
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a los canales de información y comunicación así como a la información y comunicación difundidas. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos, mediante un seguimiento a realizar mensualmente.

- Adoptar y llevar a cabo acciones correctoras.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Nivel de cumplimiento:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** febrero de 2019.
- **Criterios:** marzo de 2019.
- **Difusión:** mayo de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

**3.2.2.- Documentación oficial de OSATEK, S.A.**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en OSATEK, S.A. respecto a la cuestión idiomática referente a la documentación oficial de OSATEK, S.A.
- Realizar un inventario de todos los documentos oficiales de OSATEK, S.A. en vigor.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a los documentos actualmente operativos así como de aquellos que al futuro se redacten y aprueben. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará
- Establecer un plan de traducción.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos en dichos documentos oficiales.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Plan de traducción:** 1) Responsable de recursos humanos; 2) la secretaria de Dirección-Gerencia; 3) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nivel de cumplimiento:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Inventario:** marzo de 2019
- **Análisis:** abril de 2019
- **Definición de criterios:** abril de 2019
- **Plan de traducción:** mayo de 2019.
- **Traducciones:** mayo-diciembre de 2019.
- **Seguimiento:** diciembre de 2019.

**3.2.3- Registro de entradas y salidas**

**Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente respecto al registro de entradas y salidas de escritos recibidos en OSATEK, S.A. o remitidos desde OSATEK, S.A.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a la consignación del uso idiomático realizado en los escritos objeto de registro de entrada o de salida. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará
- Elaborar informes estadísticos mensuales respecto al uso idiomático realizado en los escritos objeto de registro de entrada o de salida. Dicho informe permitirá conocer el grado de cumplimiento del uso escrito de las dos lenguas oficiales en los escritos enviados o recibidos y, consiguientemente, adoptar las acciones correctoras necesarias.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos. Seguimiento semestral.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Aplicación:** la secretaria de Dirección-Gerencia.
- **Nivel de cumplimiento:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Criterios lingüísticos:** enero de 2019.
- **Informes estadísticos:** mensualmente.
- **Seguimiento:** semestral (diciembre de 2018; junio de 2019; diciembre de 2019).

### 3.2.4.- Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo de OSATEK, S.A.

#### **Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente respecto a la documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo de OSATEK, S.A. A tal fin se compilarán las convocatorias, el orden del día, las presentaciones mediante archivos PPT..., la documentación y los informes propios y ajenos aportados, correspondientes al primer semestre de 2018.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a la documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo de OSATEK, S.A. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos. Seguimiento semestral.
- Adoptar y llevar a cabo acciones correctoras.

#### **Persona responsable:**

- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:**

- **Análisis:** marzo de 2019.
- **Definición:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** diciembre de 2019.

### 3.2.5.- Comunicación escrita en las relaciones internas de OSATEK, S.A.

#### **Acciones:**

- Compilar cuantos escritos se han redactado y difundido en el seno de OSATEK, S.A. en el primer semestre de 2018.
- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente en el ámbito de la comunicación escrita en las relaciones internas de OSATEK, S.A. respecto al uso de las dos lenguas oficiales:
  - ✓ Comunicaciones escritas con una sola persona destinataria
  - ✓ Comunicaciones escritas con dos o más personas destinatarias
  - ✓ Otras comunicaciones escritas

- Definir los criterios lingüísticos a seguir en el ámbito de la comunicación escrita en las relaciones internas de OSATEK, S.A. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos. Seguimiento semestral.
- Adoptar medidas tendentes a que, con la progresividad y el compromiso personal adecuado, el personal de OSATEK, S.A. con el nivel lingüístico B2 acreditado, comience a utilizar entre sí el euskera en las relaciones escritas. Para ello se identificarán aquellos puestos de trabajo de OSATEK, S.A. ocupados por personas con la competencia lingüística indicada, al objeto de que dichas personas realicen algunas funciones en euskera y vayan adoptando progresivamente el euskera como lengua de trabajo habitual.

**Persona responsable:**

- **Compilación y análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Medidas:** 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) la responsable de recursos humanos; 3) al menos, el personal con el nivel B2 acreditado.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Recogida documentos:** marzo de 2019.
- **Análisis:** marzo de 2019.
- **Fijación de criterios:** junio de 2019.
- **Tareas relacionadas con el compromiso:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** diciembre de 2019.

**3.2.6.- Modelos y plantillas a rellenar por parte del personal**

**Acciones:**

- Compilar los modelos y plantillas oficiales de OSATEK, S.A. en vigor: análisis y posterior adecuación idiomática.
- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente.

- Definir los criterios lingüísticos a seguir respecto a los modelos y plantillas oficiales actualmente operativos así como de aquellos que al futuro se redacten y aprueben. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos.
- Adoptar y llevar a cabo acciones correctoras.
- Adoptar medidas tendentes a que, con la progresividad y el compromiso personal adecuado, los trabajadores y trabajadoras de OSATEK, S.A. con el nivel lingüístico B2 acreditado, comiencen a cumplimentar dichos modelos y plantillas en euskera.

**Persona responsable:**

- **Compilación:** la secretaria de Dirección-Gerencia.
- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Medidas:** 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) la responsable de recursos humanos; 3) al menos, el personal con el nivel B2 acreditado.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Recogida documentos:** marzo de 2019.
- **Análisis:** marzo de 2019.
- **Fijación de criterios:** junio de 2019.
- **Tareas relacionadas con el compromiso:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** diciembre de 2019.

### 3.3.- Relaciones orales de trabajo (comunicación horizontal y vertical)

Objetivo: *incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales.*

#### 3.3.1.- Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas, tanto presenciales como a distancia (Skype o videoconferencia)

**Acciones:**

- Recabar información sobre la situación lingüística de las reuniones más importantes.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.S. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Adoptar compromisos según las capacidades del personal participante para fortalecer el uso del euskera.
- Hacer seguimiento de los criterios lingüísticos y realizar acciones correctoras.

**Persona responsable:**

- **Recogida de información:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Análisis previo:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Compromisos:** 1) la Dirección-Gerencia; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 3) la responsable de recursos humanos; 4) al menos, el personal con el nivel B2 acreditado.
- **Seguimiento y nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Recogida de información y análisis:** enero de 2019.
- **Establecimiento de criterios:** febrero de 2019.
- **Adopción de compromisos:** marzo de 2019.
- **Seguimiento:** junio y diciembre de 2019.



### 3.3.2.- Relaciones telefónicas internas

#### **Acciones:**

- Identificar al personal de OSATEK, S.A. con competencias idiomáticas adecuadas.
- Adoptar el compromiso personal de hablar en euskera entre aquellas personas con competencia idiomática adecuada.
- Realizar el seguimiento.

#### **Persona responsable:**

- **Recogida de información:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Compromisos:** 1) la Dirección-Gerencia; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 3) la responsable de recursos humanos; 4) al menos, el personal con el nivel B2 acreditado.
- **Seguimiento y nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:**

- **Identificación:** febrero de 2019.
- **Adopción de compromisos:** marzo de 2019.
- **Seguimiento:** junio y diciembre de 2019.

### 3.3.3.- Relaciones presenciales internas

#### **Acciones:**

- Identificar a las personas trabajadoras de OSATEK, S.A. con competencias idiomáticas adecuadas.
- Fomentar iniciativas y procesos, basados en el compromiso personal, tendentes a cambiar los hábitos de uso idiomático entre las personas trabajadoras que, conociendo el euskera, no lo utilizan en sus relaciones presenciales internas (metodología EUSLE, *Berbalagun...*).
- Evaluar el proceso de cambio de los hábitos lingüísticos de las personas trabajadoras de OSATEK, S.A. así como el nivel de uso (investigación *Aldahitz, Mintzagrama teknika...*).

#### **Persona responsable:**

- **Recogida de información:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Compromisos:** 1) la Dirección-Gerencia; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 3) la responsable de recursos humanos; 4) al menos, el personal con el nivel B2 acreditado.
- **Seguimiento y evaluación:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Identificación:** febrero de 2019
- **Adopción de compromisos:** marzo de 2019
- **Seguimiento:** junio y diciembre de 2019

**3.4.- Recursos informáticos**

Objetivo: *garantizar las versiones en euskera de los soportes informáticos y promover el uso de los mismos.*

**3.4.1.- Instalación de versiones en euskera de herramientas correspondientes a aplicaciones y programas generales (Outlook, Windows, Office...) y específicos.**

**3.4.1.1.- Aplicaciones y programas generales (sistemas operativos, correctores, ofimática, software de gestión...)**

**Acciones:**

- Descargar cuantas **aplicaciones y programas generales** se estimen oportunos y necesarios de entre los ofrecidas por la Viceconsejería de Política Lingüística ([http://www.kultura.ejgv.euskadi.eus/r46-17894/es/contenidos/informacion/euskarazko\\_softwarea/es\\_9568/aurkib.html](http://www.kultura.ejgv.euskadi.eus/r46-17894/es/contenidos/informacion/euskarazko_softwarea/es_9568/aurkib.html)), para su posterior instalación en los equipos informáticos del personal con el nivel lingüístico B2 acreditado.
- Promocionar el uso de dichas aplicaciones y programas generales.
- Analizar y satisfacer las necesidades de formación idiomática específica.
- Una vez al año, concretar el número de herramientas y recursos tecnológicos en euskera instalados en OSATEK, S.A.

**Persona responsable:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Descargas:** enero de 2019.
- **Promoción:** ininterrumpida.
- **Informe relativo al número de descargas:** diciembre de 2019.

### 3.4.1.2.- Aplicaciones y programas específicos

#### **Acciones:**

- Descargar cuantas **aplicaciones y programas específicos** se estimen oportunos y necesarios de entre los ofrecidas por la Viceconsejería de Política Lingüística ([http://www.kultura.ejgv.euskadi.eus/r46-17894/es/contenidos/informacion/euskarazko\\_softwarea/es\\_9568/aurkib.html](http://www.kultura.ejgv.euskadi.eus/r46-17894/es/contenidos/informacion/euskarazko_softwarea/es_9568/aurkib.html)), para su posterior instalación en los equipos informáticos del personal con el nivel lingüístico B2 acreditado.
- Promocionar el uso de dichas aplicaciones y programas específicos.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir en las aplicaciones informáticas específicas ya adquiridas o a adquirir, previo desarrollo ad hoc. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará
- Analizar y satisfacer las necesidades de formación idiomática específica.
- Una vez al año, hacer seguimiento de los criterios lingüísticos en materia de aplicaciones informáticas específicas y poner en marcha las acciones correctoras.
- Promover el uso de las aplicaciones específicas en euskera.
- Una vez al año, concretar el número de herramientas y recursos tecnológicos en euskera instalados en OSATEK, S.A.

#### **Persona responsable:**

- **Descargas:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Promoción del uso:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Seguimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:**

- **Descargas:** enero de 2019.
- **Promoción:** ininterrumpida.
- **Informe relativo al número de descargas:** diciembre de 2019.

### **3.4.2.- Uso de versiones en euskera de herramientas correspondientes a aplicaciones y programas generales (Outlook, Windows, Office...) y específicos.**

#### **3.4.2.1.- Aplicaciones y programas generales**

**Acciones:**

- Medir el uso de las aplicaciones y programas informáticos generales en euskera.
- Difundir las nuevas aplicaciones y programas informáticos generales disponibles en euskera.

**Persona responsable:**

- **Medición:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Difusión:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Difusión:** ininterrumpida.
- **Medición:** diciembre de 2019.

#### **3.4.2.2.- Aplicaciones y programas específicos**

**Acciones:**

- Medir el uso de las aplicaciones y programas informáticos específicos en euskera.
- Difundir las nuevas aplicaciones y programas informáticos específicos disponibles en euskera.

**Persona responsable:**

- **Medición:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Difusión:** 1) el responsable de tecnología y sistemas de información; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Difusión:** ininterrumpida.
- **Medición:** diciembre de 2019.

## 2º eje: LENGUA DE TRABAJO

.../...

### 4.- GESTIÓN DEL PERSONAL DE OSATEK, S.A.

Objetivo: *fortalecer el uso del euskera en la gestión y la formación del personal de OSATEK, S.A.*

#### 4.1.- Gestión del personal

Objetivo: *incrementar el uso escrito y oral del euskera en la gestión de los recursos humanos de OSATEK, S.A.*

##### 4.1.1.- Gestión del personal

###### **Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente respecto al uso, oral y escrito, del euskera en las cuestiones propias de la gestión del personal.
- Definir los criterios lingüísticos a aplicar en todas aquellas cuestiones materiales y procedimentales relacionadas con la gestión del personal. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará Entre otras cuestiones materiales y procedimentales sujetas a reelaboración en base a los criterios lingüísticos, cabe mencionar los siguientes:
  - ✓ el registro correspondiente al nivel lingüístico acreditado por cada una de las personas pertenecientes a OSATEK, S.A: actualización permanente.
  - ✓ la contratación de nuevo personal: establecimiento de los requisitos idiomáticos a tener en cuenta en el momento de proceder a dicha contratación.
  - ✓ el protocolo dirigido a la acogida de nuevo personal: folleto de bienvenida en general y especificaciones relativas al propio plan de normalización del euskera en particular (plan, plan de gestión del año y disposiciones normativas dictadas hasta la fecha); explicaciones orales realizadas con ocasión de la acogida a cargo de la persona responsable de los recursos humanos, así como de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A.
  - ✓ los documentos internos: monografías de los puestos de trabajo, valoración, manual para su provisión, planes de formación, jubilaciones, seguros...
  - ✓ Los documentos legales: contratos, convenios laborales o relativos a condiciones laborales, Seguridad Social para el personal o documentos relativos a Hacienda...
  - ✓ Los escritos estandarizados: nómina, control horario, certificados, listas telefónicas...

- ✓ Los impresos a cumplimentar a título individual: permisos y licencias, dietas, sugerencias...
- ✓ Las comunicaciones de gran divulgación: ofertas de puestos, notificaciones electrónicas, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reuniones...
- Establecer la lengua de preferencia de los empleados y empleadas de OSATEK, S.A. en lo relativo a la comunicación con el área de la gestión de personal.
- Realizar el seguimiento anual de los criterios lingüísticos y realizar acciones correctoras.

**Persona responsable:**

- **Análisis previo:** 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) la responsable de recursos humanos.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Aplicación y reelaboración de cuestiones materiales y procedimentales:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Lengua de preferencia:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Seguimiento:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Definición de los criterios lingüísticos:** febrero de 2019.
- **Aplicación de los criterios lingüísticos:** junio de 2019.
- **Lengua de preferencia:** marzo de 2019.
- **Seguimiento:** ininterrumpido y diciembre de 2019.

## 4.2.- Formación laboral

Objetivo: *incrementar la oferta de la formación en euskera y promover su demanda.*

### 4.2.1.- Formación laboral ofrecida desde el seno de OSATEK, S.A. o desde el exterior a petición de OSATEK, S.A.

#### **Acciones:**

- Analizar la forma de proceder seguida hasta el presente respecto a los cursos formativos impartidos (número, naturaleza, asistencia, presencia del euskera...).
- Definir los criterios lingüísticos que regirán la formación laboral del personal de OSATEK, S.A. Dichos criterios, entre otros aspectos, priorizarán la oferta e impartición de la formación en euskera dirigida al personal de OSATEK, S.A. con el nivel lingüístico B2 acreditado. Dichos criterios, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa para facilitar su conocimiento y sentar las bases de su cumplimiento. Dicha disposición normativa quedará
- Preguntar al personal en qué lengua quieren recibir la formación para, llegado el caso, gestionar consecuentemente el curso.
- Adoptar las medidas necesarias para facilitar la asistencia del personal a dichos cursos.
- Realizar el seguimiento anual de la aplicación de los criterios lingüísticos definidos en la formación ofertada e impartida. Número de cursos impartidos y de personas que han participado.
- Si procede, adoptar y poner en marcha medidas correctoras.

#### **Persona responsable:**

- **Análisis previo:** 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) la responsable de recursos humanos.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Aplicación de los criterios:** 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) la responsable de recursos humanos.
- **Seguimiento:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:** junio de 2019.

- **Análisis:** enero de 2019.
- **Definición de los criterios lingüísticos:** febrero de 2019.
- **Aplicación de los criterios lingüísticos:** junio de 2019.
- **Seguimiento:** ininterrumpido y diciembre de 2019.

#### 4.2.2.- Gestión de los cursos de formación

##### **Acciones:**

- Analizar previamente, desde el punto de vista de los criterios lingüísticos adoptados, los recursos formativos impresos y audiovisuales a distribuir al personal que acude a los cursos de formación; así como la lengua que se utilizará oralmente en dichos cursos.
- Adoptar y poner en marcha de acciones correctoras.
- Analizar, con posterioridad, desde el punto de vista de los criterios lingüísticos adoptados, lo acaecido en dichos cursos respecto al planteamiento inicial relativo a los recursos formativos, impresos y audiovisuales, así como de la lengua utilizada oralmente.
- Elaborar un informe anual en el que se detalle el devenir de la oferta formativa así como la incidencia de los criterios lingüísticos adoptados.

##### **Persona responsable:**

- **Análisis previo:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Análisis posterior:** 2) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Acciones correctoras:** la responsable de recursos humanos.
- **Informe:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

##### **Fecha final de realización:**

- **Análisis previo:** ininterrumpido, a realizar con anterioridad a cada curso formativo.
- **Análisis posterior:** ininterrumpido, a realizar con posterioridad a cada curso formativo.
- **Informe anual:** diciembre de 2019.



<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>
(.../...)
<b>5.- RELACIONES EXTERNAS</b>
Objetivo: <i>incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas.</i>
<b>5.1.- Administraciones públicas</b>
Objetivo: <i>incrementar el uso del euskera en las relaciones con las Administraciones públicas.</i>
<b>5.1.1.- Relaciones escritas con las Administraciones públicas</b>
<b>Acciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar una lista de las Administraciones públicas con las que OSATEK, S.A. tiene algún tipo de relación escrita, con expresión de la naturaleza de la relación escrita, la(s) lengua(s) utilizada(s) en dicha relación, el rango de las personas interlocutoras y la frecuencia comunicativa.</li><li>- Definir los criterios lingüísticos a seguir. Éstos, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.</li><li>- Suscribir acuerdos con determinadas Administraciones públicas para, si es el caso, priorizar el uso escrito del euskera en las relaciones que OSATEK, S.A. mantenga con ellas.</li><li>- Si es el caso, adoptar e implementar medidas correctoras.</li><li>- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos: el número de acuerdos suscritos, la naturaleza y el número de comunicaciones escritas realizadas y recibidas...</li></ul>
<b>Persona responsable:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Lista:</b> 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) interlocutores habituales de OSATEK, S.A</li><li>- <b>Criterios:</b> 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.</li><li>- <b>Acuerdos:</b> la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.</li><li>- <b>Medidas correctoras:</b> 1) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.</li><li>- <b>Nivel de cumplimiento:</b> la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.</li></ul>
<b>Fecha final de realización:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Elaboración lista:</b> enero de 2019.</li><li>- <b>Definición de criterios:</b> febrero de 2019.</li><li>- <b>Suscripción de acuerdos:</b> junio de 2019.</li><li>- <b>Nivel de cumplimiento:</b> diciembre de 2019.</li></ul>

### 5.1.2.- Relaciones orales con las Administraciones públicas

#### **Acciones:**

- Elaborar una lista de las Administraciones públicas con las que OSATEK, S.A. tiene algún tipo de relación oral, con expresión de la naturaleza de la relación oral, la(s) lengua(s) utilizada(s) en dicha relación, el rango de las personas interlocutoras y la frecuencia comunicativa.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir. Éstos, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Suscribir acuerdos con determinadas Administraciones públicas para, si es el caso, incorporar el uso oral del euskera en las relaciones que OSATEK, S.A. mantenga con ellas.
- Si es el caso, adoptar y llevar a cabo acciones correctoras.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos: el número de acuerdos suscritos, la naturaleza y el número de comunicaciones orales mantenidas...

#### **Persona responsable:**

- **Lista:** 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) interlocutores habituales de OSATEK, S.A
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Acuerdos:** la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Medidas correctoras:** 1) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nivel de cumplimiento:** la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:**

- **Elaboración lista:** enero de 2019.
- **Definición de criterios:** febrero de 2019.
- **Suscripción de acuerdos:** junio de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

## 5.2.- Entidades privadas

Objetivo: *incrementar el uso del euskera en las relaciones con las entidades financieras y proveedores de bienes, productos y servicios...*

### 5.2.1.- Relaciones escritas con entidades privadas (proveedores, entidades financieras y empresas de servicios)

#### **Acciones:**

- Elaborar una lista de las entidades privadas con las que OSATEK, S.A. tiene algún tipo de relación escrita, con expresión de la naturaleza de la relación escrita, la(s) lengua(s) utilizada(s) en dicha relación, el rango de las personas interlocutoras y la frecuencia comunicativa.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir. Éstos, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Si es el caso, suscribir acuerdos con determinadas entidades privadas para incorporar el uso escrito del euskera en las relaciones que OSATEK, S.A. mantenga con ellas.
- Si es el caso, adoptar y llevar a cabo acciones correctoras.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos: el número de acuerdos suscritos, la naturaleza y el número de comunicaciones escritas realizadas y recibidas...

#### **Persona responsable:**

- **Lista:** 1) Dirección económico-financiera; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Acuerdos:** la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Medidas correctoras:** 1) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nivel de cumplimiento:** 1) Dirección económico-financiera; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:**

- **Elaboración lista:** enero de 2019.
- **Definición de criterios:** febrero de 2019.
- **Suscripción de acuerdos:** junio de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

### **5.2.2.- Relaciones orales (teléfono, reuniones) con entidades privadas (proveedores, entidades financieras y empresas de servicios)**

#### **Acciones:**

- Elaborar una lista de las entidades privadas con las que OSATEK, S.A. tiene algún tipo de relación oral, con expresión de la naturaleza de la relación oral, la(s) lengua(s) utilizada(s) en dicha relación, el rango de las partes interlocutoras y la frecuencia comunicativa.
- Definir los criterios lingüísticos a seguir. Éstos, tras su definición y aprobación, serán difundidos entre el personal de OSATEK, S.A. mediante una directiva o disposición normativa. Dicha disposición normativa quedará integrada en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Suscribir acuerdos con determinadas entidades privadas para, si es el caso, incorporar el uso oral del euskera en las relaciones que OSATEK, S.A. mantenga con ellas.
- Si es el caso, adoptar y llevar a cabo acciones correctoras.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos: el número de acuerdos suscritos, la naturaleza y el número de comunicaciones orales mantenidas...

#### **Persona responsable:**

- **Lista:** 1) Dirección económico-financiera; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Criterios:** 1) la Comisión de apoyo y seguimiento; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Acuerdos:** la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.
- **Medidas correctoras:** 1) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.
- **Nivel de cumplimiento:** 1) Dirección económico-financiera; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

#### **Fecha final de realización:**

- **Elaboración lista:** enero de 2019.
- **Definición de criterios:** febrero de 2019.
- **Suscripción de acuerdos:** junio de 2019.
- **Nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

### 5.3.- Otras relaciones: Comité de empresa

Objetivo: *incrementar el uso del euskera en las relaciones con el comité de empresa de OSATEK, S.A.*

#### 5.3.1.- Relaciones escritas con el Comité de empresa

**Acciones:**

- Buscar el compromiso de ambas partes para que, en lo sucesivo, el euskera esté presente en la comunicación escrita que mantengan.
- Buscar el compromiso de los sindicatos que operan en OSATEK, S.A. para que sus notificaciones sindicales así como la propaganda sindical que se distribuyen o colocan en los tablonés de anuncios incorporen la presencia y el uso del euskera.
- Analizar el nivel de cumplimiento del compromiso adoptado para el presente ámbito.

**Persona responsable:** 1) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia; 2) representación sindical; 3) persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Compromiso de ambas partes:** junio de 2019.
- **Compromiso de los sindicatos:** septiembre 2019.
- **Análisis del nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

#### 5.3.2.- Comunicación oral con el Comité de empresa

**Acciones:**

- Buscar el compromiso de ambas partes para que, en lo sucesivo, el euskera esté presente en la comunicación oral que mantengan.
- Analizar el nivel de cumplimiento del compromiso adoptado para el presente ámbito.

**Persona responsable:** 1) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia; 2) representación sindical; 3) persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:**

- **Compromiso de ambas partes:** junio de 2019.
- **Análisis del nivel de cumplimiento:** diciembre de 2019.

<b>2º eje: LENGUA DE TRABAJO</b>
(.../...)
<b>6.- SISTEMA DE GESTIÓN</b>
Objetivo: <i>garantizar la gestión avanzada del euskera.</i>
<b>6.1.- Estrategia</b>
Objetivo: <i>integrar la gestión lingüística en el sistema de gestión general de OSATEK, S.A.</i>
<b>6.1.1.- Plan de gestión anual</b>
<b>Acciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redactar, aprobar, difundir e implementar el plan de gestión anual.</li> <li>- Concretar los responsables del plan de gestión anual.</li> <li>- Realizar el seguimiento.</li> <li>- Evaluar.</li> </ul>
<b>Nota:</b>
<p>Seguimiento desde el Consejo de administración. Al objeto de que todas las personas que componen dicho Consejo de administración dispongan de la información adecuada a dicho seguimiento, la Dirección-Gerencia presentará un informe escrito. Dicho informe, que necesariamente se ha de ajustar al plan de gestión anual aprobado con anterioridad por el mismo Consejo de administración, será exhaustivo en el momento en que el Consejo de administración aborde, una vez vencida la anualidad planificada, el análisis del grado de materialización de las acciones previstas para dicha anualidad. Dicho informe, o un extracto del mismo, pasará a formar parte de la memoria de actividad de OSATEK, S.A. Dicho informe, así como la memoria de actividad de OSATEK, S.A., serán puestos en conocimiento del personal de OSATEK, S.A. Asimismo, serán publicados en la página web de OSATEK, S.A. El seguimiento realizado al plan de gestión de una anualidad vencida ha de permitir la redacción de un nuevo plan de gestión para el año siguiente.</p>
<b>Persona responsable:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Redacción, aprobación, difusión e implementación:</b> 1) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 2) comisión de apoyo y seguimiento; la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia y el Consejo de administración.</li> <li>- <b>Concreción de los responsables del plan de gestión anual:</b> la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.</li> <li>- <b>Seguimiento:</b> la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia y el Consejo de administración.</li> </ul>
<b>Fechas de realización:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Redacción, aprobación, difusión e implementación:</b> junio-diciembre de 2018.</li> <li>- <b>Concreción de los responsables del plan de gestión anual:</b> diciembre de 2018.</li> <li>- <b>Seguimiento:</b> Diciembre de 2018-diciembre de 2019.</li> </ul>

### **6.1.2.- Integración de la gestión del euskera en la gestión general de OSATEK, S.A.**

#### **Nota:**

El nivel de la integración de la gestión del euskera en la gestión general de OSATEK, S.A. vendrá dado por la integración en la gestión general, de los criterios lingüísticos establecidos para cada uno de los elementos de 1º, 2º, 3º y 4º nivel previstos en este plan; así como del nivel de cumplimiento de dichos criterios lingüísticos.

#### **Acciones:**

- Difundir el plan de normalización del uso del euskera, el plan de gestión anual así como los criterios lingüísticos establecidos al personal de OSATEK, S.A (intranet, correo electrónico y reuniones presenciales).
- Promover el conocimiento del plan de normalización del uso del euskera, del plan de gestión anual así como de los criterios lingüísticos establecidos entre el personal de OSATEK, S.A. Seguidamente, todo el personal con responsabilidades en áreas estratégicas (personal, contratación, informática, calidad...) insertará dichos criterios lingüísticos en el seno de los procedimientos administrativos de su competencia para, seguidamente, remitir a la Dirección-Gerencia una copia del documento procedimental resultante tras la inserción de los criterios lingüísticos. Dicho documento servirá de evidencia de la integración propuesta así como de herramienta de evaluación.
- Constituir y poner en marcha aquellas estructuras organizativas propias que, en el seno de OSATEK, S.A., permitan el desarrollo del plan de normalización del uso del euskera en la entidad. (Véase apartado XII.1.).
- Consignar los recursos económicos y técnicos necesarios para materializar el planteamiento de la gestión lingüística.
- Ejecutar el plan de normalización del uso del euskera, el plan de gestión anual así como los criterios lingüísticos establecidos.
- Sin menoscabo de los diversos criterios de uso de las dos lenguas oficiales, buscar y fomentar acuerdo y compromisos entre el personal de OSATEK, S.A.
- Evaluar el nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión general de OSATEK, S.A. Previamente, todas y cada una de las unidades administrativas consideradas estratégicas remitirán dos informes a la Dirección-Gerencia: el primero, de fecha anterior a 2 de julio de 2019, dando cuenta de las acciones llevadas a cabo en el periodo transcurrido desde la aprobación del Plan de normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A. hasta la fecha indicada; el segundo, de fecha 15 de enero de 2020, relativo a las acciones llevadas a cabo con posterioridad al 2 de julio de 2019.

**Persona responsable:** 1) el director-general; 2) responsables de unidades administrativas consideradas estratégicas; 3) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:** 2 de julio de 2019; 15 de enero de 2020.

### 6.1.3.- Creación en euskera

**Acciones:**

- Recabar el compromiso y la complicidad para que el personal con competencia lingüística acreditada aborde la creación de textos en euskera.
- Facilitar la formación y apoyo lingüísticos adecuados que contribuyan y ayuden a la creación de textos en euskera.
- Poner a disposición del personal que aborde la creación de textos en euskera de herramientas informáticas adecuadas.

**Persona responsable:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:** junio de 2019.

### 6.1.4.- Estandarización de formularios y documentos-tipo

**Acciones:**

- Recopilar formularios y documentos-tipo elaborados con anterioridad en OSATEK, S.A.
- Analizar de dichos formularios y documentos-tipo: tipología...
- Proceder a realizar el vaciado lexical y de expresiones..., para seguidamente elaborar glosarios a utilizar en lo sucesivo.
- Establecer criterios lingüísticos a tener en cuenta y aplicar en el momento de la confección de formularios y documentos-tipo: convivencia de las dos lenguas oficiales...
- Difundir los criterios lingüísticos así como de los glosarios entre el personal de OSATEK, S.A.
- Reformular los formularios y documentos-tipo elaborados con anterioridad en base a los criterios lingüísticos y glosarios establecidos.
- Confeccionar nuevos formularios y documentos-tipo en base a los criterios lingüísticos y glosarios establecidos.
- Crear un depósito de documentos estandarizados y su puesta al servicio del personal de OSATEK, S.A.

**Persona responsable:** 1) la secretaria de Dirección-Gerencia; 2) responsables de área; 3) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:** junio de 2019.



## 6.2.- Personas pacientes y servicio

Objetivo: *integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con las personas pacientes y en la gestión del desarrollo de los servicios.*

### 6.2.1.- Criterios de uso de las lenguas oficiales en la gestión de las relaciones con las personas pacientes

**Acciones:**

- Fijar y aprobar los criterios de uso de las dos lenguas oficiales en OSATEK, S.A. en todos y cada uno de los elementos o apartados 1 y 2 contemplados en el Primer eje (Lengua de servicio), del presente plan de gestión anual correspondiente a los años 2018 y 2019.
- Integrar dichos criterios en el sistema de gestión general de OSATEK, S.A.
- Difundir dichos criterios entre el personal de OSATEK, S.A.
- Cumplir y hacer cumplir dichos criterios.
- Hacer saber a las personas pacientes el derecho que les asiste a ser atendidas en euskera.
- Preguntar a las personas pacientes en qué lengua quieren ser atendidas.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de dichos criterios.
- Dar a conocer a las personas pacientes la existencia de un sistema de gestión de reclamaciones así como la forma y manera de hacer uso del mismo.

**Persona responsable:** 1) la técnico de calidad; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:** enero de 2019.

### 6.2.2.- Criterios de uso de las lenguas oficiales en la gestión del desarrollo de los servicios

**Acciones:**

- Fijar y aprobar los criterios de uso de las dos lenguas oficiales en OSATEK, S.A. en todos y cada uno de los elementos contemplados en el Segundo eje (Lengua de trabajo), apartados/elementos 3,4.1., 4.2. y 5 del presente plan de gestión anual correspondiente a los años 2018 y 2019.
- Integrar dichos criterios en el sistema de gestión de OSATEK, S.A.
- Difundir dichos criterios entre el personal de OSATEK, S.A.
- Cumplir y hacer cumplir dichos criterios.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de dichos criterios.

**Persona responsable:** 1) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia; 2) Jefes territoriales; 3) la persona situada al frente de la Dirección económica-financiera; 4) secretaria de Dirección-Gerencia; 5) técnico de calidad; 6) responsable de tecnología e información; 7) responsable de recursos humanos; 8) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:** diciembre de 2019.

### 6.3.- Personal

Objetivo: *integrar la gestión lingüística en la gestión del personal.*

#### 6.3.1.- Formación y capacitación idiomáticas

**Acciones:**

- Incrementar la formación y capacitación idiomáticas del personal en general y, especialmente, la correspondiente a las personas que ocupan puestos de trabajo cuya fecha de preceptividad vence en diciembre de 2022.
- Realizar el seguimiento del personal inmerso en el proceso de formación y capacitación idiomáticas.
- Evaluar el nivel de progreso del personal acogido al proceso de formación y capacitación idiomáticas.
- Determinar el grado de acreditación del nivel lingüístico.
- Fomentar acciones previamente acordadas para pasar del aprendizaje del euskera a su uso.
- Ofrecer asesoramiento lingüístico permanente (dudas, equívocos, corrección idiomática, calidad...).

**Persona responsable:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha realización:**

- **Puesta en marcha de un programa de formación y capacitación idiomáticas:** enero de 2019.
- **Seguimiento:** ininterrumpidamente.
- **Evaluación:** diciembre de 2019.
- **Grado de acreditación del nivel lingüístico:** diciembre de 2019.
- **Fomento de acciones específicas:** marzo de 2019.
- **Asesoramiento permanente:** ininterrumpidamente.

#### 6.3.2.- Registro administrativo de las competencias lingüísticas del personal

**Acciones:**

- Realizar un registro de las competencias lingüísticas del personal.
- Dar a conocer al personal de OSATEK, S.A. la existencia de dicho registro.
- Actualizar permanentemente dicho registro.

**Persona responsable:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha realización:**

- **Puesta en marcha:** enero de 2019.
- **Actualización:** permanente.

### 6.3.3.- Contratación de personal y promoción interna

#### **Acciones:**

- Definir el nivel lingüístico de todos los puestos de trabajo de nueva creación.
- Introducir criterios lingüísticos (puntuación del euskera como mérito) en los procesos de selección de nuevo personal y cumplirlos.
- Introducir criterios lingüísticos (puntuación del euskera como mérito) en los procesos de promoción interna, traslados... y cumplirlos.
- Informar al nuevo personal de la existencia del presente plan de normalización del uso del euskera así como del correspondiente plan de actuación anual.
- Informar al nuevo personal de la presencia y uso del euskera en OSATEK, S.A., tanto como lengua de servicio como lengua de trabajo.
- Informar al nuevo personal sobre la naturaleza de sus lenguas de servicio.
- Fomentar acciones previamente acordadas para que el personal nuevo utilice el euskera.
- Poner en marcha proyectos para que el personal se vaya familiarizando con el euskera como lengua de trabajo.

**Persona responsable:** 1) la responsable de recursos humanos; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha de realización:** ininterrumpidamente.

### 6.3.4.- Liderazgo y participación del Consejo de administración y de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A.

#### **Acciones:**

- Impulsar el liderazgo y la implicación del Consejo de administración de OSATEK, S.A. en la adopción de las decisiones del plan de uso del euskera (determinando los objetivos y los niveles de los indicadores) así como en la realización del seguimiento permanente del plan.
- Impulsar el liderazgo y la implicación directa de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia en:
  - ✓ la gestión y despliegue del plan.
  - ✓ la participación en la Comisión de apoyo y seguimiento, así como en las sesiones específicas relacionadas con el euskera.
  - ✓ el uso oral y escrito del euskera en sus relaciones con el personal, en la actividad cotidiana y en los eventos exteriores.
  - ✓ en la promoción y estímulo de una conducta activa en pos del logro de los objetivos propuestos.
  - ✓ En la información ininterrumpida al personal de OSATEK, S.A. sobre la marcha del plan de gestión anual.

- ✓ El reconocimiento a las personas, a los equipos y a las iniciativas emprendidas.

**Persona responsable:** 1) la persona situada al frente de la presidencia del Consejo de administración; 2) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia.

**Fecha final de realización:** ininterrumpidamente.

### **6.3.5.- Valoración del personal y de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. sobre el plan de normalización del uso del euskera en vigor**

**Acciones:**

- Evaluar el grado de satisfacción del personal así como de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia con respecto al plan de normalización del uso del euskera de OSATEK, S.A. así como del plan de gestión anual en curso. Dicha evaluación será igual o semejante a la que, hasta la fecha, viene realizando OSATEK, S.A.
- Abrir vías y canales de comunicación tendentes al conocimiento de posibles aportaciones a tener en cuenta en el desarrollo del plan.

**Persona responsable:** 1) la persona responsable de calidad; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística.

**Fecha final de realización:** diciembre de 2019.

### **6.3.6.- Participación activa del personal así como de la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia de OSATEK, S.A. en las iniciativas relacionadas con el plan de normalización del uso del euskera.**

**Acciones:**

- Convocar y celebrar reuniones con todo el personal para realizar la presentación del plan.
- Asistir y participar en las actividades de sensibilización organizadas en torno al plan de normalización del uso del euskera en OSATEK, S.A. Redacción de un informe dando cuenta de las actividades organizadas así como la asistencia y participación habidas.
- Adoptar compromisos. La persona situada al frente de la Dirección-Gerencia así como el personal, sea cual sea su capacidad o destreza lingüística, han de preguntarse en qué medida afectan sus actuaciones en la normalización lingüística para, seguidamente, adoptar la actitud y disposición adecuadas. Redacción de un informe dando cuenta de los compromisos de uso del euskera adoptados así como del grado de desarrollo de dichos compromisos.

**Persona responsable:** 1) la persona situada al frente de la Dirección-Gerencia; 2) la persona que tenga responsabilidades técnicas en materia de normalización lingüística; 3) la totalidad del personal de OSATEK, S.A.

**Fecha de realización:** ininterrumpidamente.

Bilbao, 3 de diciembre de 2018, Día Internacional del Euskera.