OSATEKen euskararen erabilera normalizatzeko lehenengo plana (2018-2022)

2021eko Kudeaketa Plana

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.	EKINTZAK
1.- OSATEKen IRUDI KORPORATIBOA. Helburua: **OSATEKen gune guztietan, herritarrentzako euskarrietan, euskararen presentzia bermatu.**	
1.1.- Errotulazioa. Helburua: ***harrera publikoa egiten den guneetako errotulazioan euskararen presentzia bermatu.***	
1.1.1.- Errotulazioa.	4
1.1.2.- Herritarrei adierazi zein profesional den euskalduna, harekin euskaraz egin ahal izateko.	1
1.2.- Paper-gaiak, argitalpenak, iragarki ofizialak eta ekitaldi publikoak. Helburua: ***aipaturiko esparruetan euskararen presentzia eta erabilera bermatu.***	9
1.3.- Ingurune digitala. Helburua: ***OSATEKen webguneko edukiak eta posta elektronikoen mezuen sinadura euskaraz egon daitezen bermatu.***	8
2.- HARREMANAK HERRITARREKIN. Helburua: **herritarrentzako zerbitzuetan euskararen erabilera handitu, euskaraz artatua izatea nahi duen herritarrak euskaraz jaso dezan zerbitzua.**	
2.1.- Idatzizko komunikazioak herritarrekin. Helburua: ***herritarrari eman beharreko testu idatziak euskaraz ere egon daitezen bermatu, herritarrak berak nahi duen hizkuntza-bertsioa erabil dezan. Idatzizko harremanak (Erresonantzia magnetikoa egin aurretiko segurtasun-galdetegia; Zain barneko kontrastea jarri ahal izateko baimena; Erreklamazio-orria; Gogobetetze-inkesta, Bertaratze-ziurtagiria, gutunak eta bestelakoak).***	4
2.2.- Ahozko komunikazioak herritarrekin. Helburua: ***euskaraz komunikatu eta euskaraz artatua izan nahi duela adierazi duen herritarrarekin OSATEKeko langileek izan beharreko ahozko harreman guztiak euskaraz izango direla bermatu.***	
2.2.1.- Telefono bidezko ahozko komunikazioak.	8
2.2.2.- Ingurune fisiko asistentzialeko aurrez aurreko komunikazioak.	8

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.	EKINTZAK
3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK. Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**	
3.1.- Laneko hizkuntza-paisaia. Helburua: ***bulego-materialetan, paper-gauzetan, makinetan, eta abarretan euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzizkoa, bermatu.***	
3.1.1.- Bulegoetako errotulazioa (armairuak, apalak, karpetak, artxibadoreak eta abarrak), zentroetako errotulazio orokorra (protokoloak, segurtasuna, ingurumena, kalitatea, tresnen, ekipoen eta instalazioen jarraibideak eta abarrak), eta errotulu eta seinale aldakorrak.	7
3.1.2.- Bulegoetako makinetako eta EM makinetako interfazeak eta soinu bidezko mezuak.	5
3.2.- Laneko idatzizko harremanak. Helburua: ***barruko idatzizko harremanetan euskararen erabilera areagotu.***	
3.2.1.- OSATEKen informazio- edo eta komunikazio-tresnak.	2
3.2.2.- OSATEKen agiri ofizialak.	3
3.2.3.- Agirien sarrera- eta irteera-erregistroa.	4
3.2.4.- OSATEKeko lan-bilerekin zerikusia duten agiriak.	3
3.2.5.- OSATEKeko barruko harremanetako idatzizko komunikazioak.	5
3.2.6.- Langileek bete beharreko inprimaki eta dokumentuak.	4
3.3.- Barruko ahozko harremanak (komunikazio horizontala eta bertikala). Helburua: ***ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotu.***	
3.3.1.- OSATEK barruko lan-bileretako ahozko komunikazioa (aurrez aurre egindako bilerak zein edo bideokonferentzia bidez egindakoak).	4
3.3.2.- OSATEK barruko telefono bidezko harremanak.	3
3.3.3.- OSATEK barruko aurrez aurreko harremanak.	2
3.4.- Baliabide informatikoak. Helburua: ***euskarri informatikoen kasuan, euskarazko bertsioa egongo dela bermatu eta, aldi berean, OSATEKeko langileen artean bertsio horren erabilera sustatu.***	
3.4.1.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office...) eta berariazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioak instalatu.	6
3.4.2.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office...) eta berariazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioak erabili.	4

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.	EKINTZAK
4.- OSATEKeko LANGILEEN KUDEAKETA. Helburua: **OSATEKeko langileen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera handitu.**	
4.1.- Langileen kudeaketa. Helburua: ***OSATEKeko giza baliabideen kudeaketan euskararen erabilera idatzia eta ahozkoa areagotu.***	2
4.2.- Langileen prestakuntza. Helburua: ***euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotu eta eskakizuna sustatu.***	
4.2.1.- Laneko prestakuntza: OSATEKek ematen duen prestakuntza; kanpoan kontratatutako prestakuntza.	5
4.2.2.- Prestakuntza-ikastaroen kudeaketa.	4
5.- KANPOKO HARREMANAK. Helburua: **kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.**	
5.1.- Administrazioak. Helburua: ***OSATEKeko giza baliabideen kudeaketan euskararen erabilera idatzia eta ahozkoa areagotu.***	
5.1.1.- Administrazioekiko idatzizko harremanak.	4
5.1.2.- Administrazioekiko ahozko harremanak.	4
5.2.- Erakunde pribatuak. Helburua: ***finantza-erakundeekiko, eta ondasunen, produktuen eta zerbitzuen hornitzaile diren enpresekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.***	
5.2.1.- Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak.	4
5.2.2.- Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak.	4
5.3.- Bestelako harremanak: Enpresa Batzordea. Helburua: ***OSATEKeko Enpresa Batzordearekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.***	
5.3.1.- Enpresa Batzordearekiko idatzizko harremanak.	3
5.3.2.- Enpresa Batzordearekiko ahozko harremanak.	2
5.4.- Bestelako harremanak: Osasun Saila, Osakidetza, HPS, EHU, UEU, Bikain, Bizkaia Plaza eraikineko sozietateak, eta abar. Helburua: ***Lankidetza sustatu eta informazioa trukatu euskararen normalizazio-prozesuari buruz.***	5
6.- KUDEAKETA-SISTEMA. Helburua: **euskararen kudeaketa aurreratua bermatu.**	
6.1.- Estrategia. Helburua: ***hizkuntza-kudeaketa OSATEKen kudeaketa-sistema orokorrean txertatu.***	
6.1.1.- 2021eko Kudeaketa Plana.	4
6.1.2.- Euskararen kudeaketak OSATEKeko kudeaketa orokorrean duen txertatze-maila.	7
6.1.3.- Euskarazko sorkuntza.	3
6.1.4.- Dokumentazioaren estandarizazioa.	4
6.2.- Herritarrak eta zerbitzua. Helburua: ***hizkuntza-kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan txertatu.***	
6.2.1.- Herritarrekiko harremanen kudeaketaren baitan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen betetze-maila.	8
6.2.2.- Zerbitzuen kudeaketan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen betetze-maila.	5
6.3.- Langileak. Helburua: ***hizkuntza-kudeaketa langileen kudeaketan txertatu.***	
6.3.1.- Hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza.	7
6.3.2.- Langileen hizkuntza-gaitasunen erregistroa.	4
6.3.3.- Langileen kontratazioa eta barruko promozioa.	6
6.3.4.- OSATEKeko Administrazio Kontseiluaren eta zuzendari-gerentearen lidergoa eta parte hartzea.	2
6.3.5.- Euskararen Planari buruzko balorazioa, OSATEKeko langileena eta zuzendari-gerentearena.	2
6.3.6.- OSATEKeko langileen eta zuzendari-gerentearen parte hartze aktiboa Euskara Planaren ekintzetan.	3
	186

2021ko Kudeaketa Plana: ekintza garrantzitsuenen kronograma

URTARRILA	OTSAILA	MARTXOA	APIRILA	MAIATZA	EKAINA
- 2020 EPP: balorazioa - 2021 EPP: taldeak martxan jarri eta sakontze-ekintzak - EBS kanpaina: logoak - BIKAIN: neurriak Zumarragan - Euskaraldia: balorazioa - *12 hilabete, 12 erronka* - Dokumentuak/HP: estandarizatu - Kanpo aliatuak: bilerak	- *Egunean behin* - HOEI: saioak antolatu eta planifikatu - Dokumentuak/HP: karpeta sortu Intraneten - Dokumentu estrategikoak Interneten, Intraneten eta HIZKETAn: orain arteko KPak eta EPPak - BIKAIN: Zumarragakoak egin - Webgunea euskaraz	- BIKAIN: Eibar aztertu - EPP: sakontze-ekintzen balorazioa - EBS kanpaina: 2. fasea aztertu eta diseinatu - BP: Korrika + tribiala - Euskara Batzordea - Harrera-gida zuzendu eta eguneratu	- EPP: Arabako liberatuak - Lanketa berezia GBekin - Kike Araban - 2. galdetegia prestatu - 2. *Aldahitz* dinamika BPn - Prestakuntza Plan Orokorra	- HOEI: saioak zentro guztietan - Lanketa berezia GBekin - Kike Bizkaian - 2. galdetegia bidali - EBS kanpaina: 2.fasea martxan - Erradiologoen txostenak euskaraz - BIKAIN: beste bat ebaluatu	- Lanketa berezia GBekin - Kike Gipuzkoan - 2. galdetegiaren emaitzak - Euskara Batzordea
UZTAILA	**ABUZTUA**	**IRAILA**	**URRIA**	**AZAROA**	**ABENDUA**
- Bulegoetako makinetako eta EM makinetako mezuak - OSATEK hiztegia osatu - Bileren egoera aztertu - Kanpo-harremanen (ahoz eta idatziz) azterketa - Zentroetako errotulazioa		- EPP: Bizkaiko liberatuak - Ofimatika: ordenagailuak euskaraz (kanpaina aztertu) - Euskara Batzordea	- Lanketa berezia GBekin - Ofimatika: ordenagailuak euskaraz (kanpaina martxan)	- Lanketa berezia GBekin - Agirien sarrera- eta irteera-erregistroa -BIKAIN: beste bat ebaluatu eta besteek gu ebaluatu	- Lanketa berezia GBekin - 2021 KP balorazio kuantitatiboa/kualitatiboa - A3: ekintza + tribiala - Euskara Batzordea

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

1.- OSATEKen IRUDI KORPORATIBOA.
Helburua: **OSATEKen gune guztietan, herritarrentzako euskarrietan, euskararen presentzia bermatu.**

1.1.- Errotulazioa.

Helburua: ***harrera publikoa egiten den guneetako errotulazioan euskararen presentzia bermatu.***

1.1.1.- Errotulazioa.

OSATEKen bulego, gela, eta zentroetan, herritar eta erabiltzaileen bistan dauden errotuluak eta noizean behingo oharrak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu zentro guztietako langile guztiei: posta elektronikoz, bileren bidez, prestakuntza-moduluen bidez, euskarri fisikoen (kartelak, egutegiak, pegatinak…) bidez, eta abar.
- Esparru honi dagozkion testuak OSATEK hiztegian jasoko dira. Hiztegi horren oinarria Harrera-gidan jasotzen da eta hiztegi hori elikatzen jarraituko dugu. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatu eta gainbegiratu: irizpideekin bat ez datozen errotuluak eta oharrak zuzendu edo eta ordezkatu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Testuak**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Aplikazioa**: Zuzendaritza.
- **Gainbegiratze-lanak**: 1) LBak/Koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Testuak eta aplikazioa**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA

1.- OSATEKen IRUDI KORPORATIBOA.
Helburua: **OSATEKen gune guztietan, herritarrentzako euskarrietan, euskararen presentzia bermatu.**

1.1.- Errotulazioa.

Helburua: ***harrera publikoa egiten den guneetako errotulazioan euskararen presentzia bermatu.***

1.1.2.- Herritarrei adierazi zein profesional den euskalduna, harekin euskaraz egin ahal izateko.

Ekintzak:

- "OSATEKen ere, euskaraz bai sano!" kanpaina zabaltzen jarraitu, herritarrei adierazteko zein profesionalekin egin dezaketen euskaraz. Horretarako, hainbat euskarritan diseinatutako logoak eta leloak erabiliko dira: piramideak, kartelak, laneko identifikazio-txartelak…

Arduradunak:

- **Kanpaina diseinatu, zabaldu eta ebaluatu**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Euskarriak erabiltzen direla konprobatu**: LBak/Koordinatzaileak

Epeak:

- **Kanpaina zabaldu**: etengabe.
- **Ebaluazioa:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

1.- OSATEKen IRUDI KORPORATIBOA.
Helburua: **OSATEKen gune guztietan, herritarrentzako euskarrietan, euskararen presentzia bermatzea.**

1.2.- Paper-gaiak, argitalpenak, iragarki ofizialak eta ekitaldi publikoak.

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

Paper-gaiak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honetako testuak OSATEK hiztegian jasoko dira. Hiztegi horren oinarria Harrera-gidan jasotzen da. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatu. Aplikatu ostean, egindako lana gainbegiratu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Testuak**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Aplikazioa**: LBak/Koordinatzaileak.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Testuak eta aplikazioa**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

1.- OSATEKen IRUDI KORPORATIBOA.
Helburua: **OSATEKen gune guztietan, herritarrentzako euskarrietan, euskararen presentzia bermatzea.**

1.2.- Paper-gaiak, argitalpenak, iragarki ofizialak eta ekitaldi publikoak.

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

Argitalpenak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Ikuskatze-lanak egin: irizpideekin bat ez datozen argitalpenak zuzendu edo eta ordezkatu egin behar dira.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Testuak**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Aplikazioa**: I+G+i ataleko arduraduna.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Testuak eta aplikazioa**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

1.- OSATEKen IRUDI KORPORATIBOA.
Helburua: **OSATEKen gune guztietan, herritarrentzako euskarrietan, euskararen presentzia bermatzea.**

1.2.- Paper-gaiak, argitalpenak, iragarki ofizialak eta ekitaldi publikoak.

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

Iragarki ofizialak eta ekitaldi publikoak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Testuak**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Aplikazioa**: Zuzendaritza.
- **Gainbegiratzea eta betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Testuak eta aplikazioa**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

1.- OSATEKen IRUDI KORPORATIBOA.
Helburua: **OSATEKen gune guztietan, herritarrentzako euskarrietan, euskararen presentzia bermatzea.**

1.3.- Ingurune digitala.

Helburua: ***OSATEKen webguneko edukiak eta posta elektronikoen mezuen sinadura euskaraz egon daitezen bermatu.***

Webgunea.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Irizpideekin bat ez datozen edukiak zuzendu edo eta ordezkatu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Aplikazioa**: informazio-sistemen arduraduna.
- **Gainbegiratzea eta betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Testuak eta aplikazioa**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

1.- OSATEKen IRUDI KORPORATIBOA.
Helburua: **OSATEKen gune guztietan, herritarrentzako euskarrietan, euskararen presentzia bermatzea.**

1.3.- Ingurune digitala.

Helburua: ***OSATEKen webguneko edukiak eta posta elektronikoen mezuen sinadura euskaraz egon daitezen bermatu.***

Posta elektronikoen mezuen sinadura.

Ekintzak:

- Posta elektronikoko mezuetako sinaduraren kasuan, hizkuntza-kontuei dagokienez, OSATEKek gaur arte izan duen jokabidea aztertu.
- Lanpostu bakoitzari dagozkion euskarazko eta gaztelaniazko izenak finkatu.
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Irizpide horiek OSATEKeko langileen artean zabaldu jarraibide baten bidez, eta "OSATEKen ere, euskaraz bai sano!" kanpainaren bigarren fasearen barruan. Aipaturiko xedapen hori OSATEKen kudeaketa-sisteman integratuta utzi.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Izenak**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna.
- **Aplikazioa**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) kalitate-teknikaria; 3) informazio-sistemen arduraduna.
- **Gainbegiratzea eta betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Testuak eta aplikazioa**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

2.- HARREMANAK HERRITARREKIN.
Helburua: **herritarrentzako zerbitzuetan euskararen erabilera handitu, euskaraz artatua izatea nahi duen herritarrak euskaraz jaso dezan zerbitzua.**

2.1.- Idatzizko komunikazioak herritarrekin.

Helburua: ***herritarrari eman beharreko testu idatziak euskaraz ere egon daitezen bermatu, herritarrak berak nahi duen hizkuntza-bertsioa erabil dezan.***

Idatzizko harremanak (Erresonantzia magnetikoa egin aurretiko segurtasun-galdetegia; Zain barneko kontrastea jarri ahal izateko baimena; Erreklamazio-orria; Gogobetetze-inkesta, Bertaratze-ziurtagiria, gutunak eta bestelakoak).

Ekintzak:

- Aipaturiko idazkien egoera aztertu (hizkuntzak, zuzentasuna, formatua).
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honi dagozkion testuak OSATEK hiztegian jasoko dira. Hiztegi horren oinarria Harrera-gidan jasotzen da. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.
- Estandarizatutako eredu berriak zabaldu eta erabiltzen direla gainbegiratu eta ebaluatu.

Arduradunak:

- **Dokumentuen azterketa**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Terminologia eta fraseologia**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Ereduak zabaldu, erabiltzen direla gainbegiratu eta erabilera neurtu**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) LBak/Koordinatzaileak; 3) kalitate-teknikaria.

Epeak:

- **Testuak eta aplikazioa**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

2.- HARREMANAK HERRITARREKIN.
Helburua: **herritarrentzako zerbitzuetan euskararen erabilera handitu, euskaraz artatua izatea nahi duen herritarrak euskaraz jaso dezan zerbitzua.**

2.2.- Ahozko komunikazioak herritarrekin.

Helburua: ***euskaraz komunikatu eta euskaraz artatua izan nahi duela adierazi duen herritarrarekin OSATEKeko langileek izan beharreko ahozko harreman guztiak euskaraz izango direla bermatu.***

2.2.1.- Telefono bidezko ahozko komunikazioak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu zentro guztietako langile guztiei: posta elektronikoz, bileren bidez, prestakuntza-moduluen bidez, euskarri fisikoen (kartelak, egutegiak, pegatinak…) bidez, eta abar.
- *Eskaintza aktiboa* kontzeptua zabaldu eta landu langileen artean.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatu eta gainbegiratu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.
- Osakidetzak herritarren lehentasunezko hizkuntza zein den ezagutze aldera jasoa daukan datu edo erregistroa inplementatu edo eta erabili.
- OSATEKen Harrera-gida zabaldu eta erabiltzen dela gainbegiratu. Horretaz gain, zuzenketak eta ekarpenak ere jasoko dira.
- OSATEKeko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzara zuzendutako saioak antolatu, bereziki ahozko oinarrizko komunikazioak lantzeko.
- OSATEKeko langileen zenbait jarrera (proaktibitatea, motibazioa, hizkuntza-enpatia…) lantzeko prestakuntza- eta trebakuntza-saioak antolatu.

Arduradunak:

- **Aplikazioa**: 1) LBak/Koordinatzaileak.
- **Terminologia eta fraseologia**: 1) koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Prestakuntza eta trebakuntza**: 1) Giza Baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Lehen ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA.

2.- HARREMANAK HERRITARREKIN.
Helburua: **herritarrentzako zerbitzuetan euskararen erabilera handitu, euskaraz artatua izatea nahi duen herritarrak euskaraz jaso dezan zerbitzua.**

2.2.- Ahozko komunikazioak herritarrekin.

Helburua: ***euskaraz komunikatu eta euskaraz artatua izan nahi duela adierazi duen herritarrarekin OSATEKeko langileek izan beharreko ahozko harreman guztiak euskaraz izango direla bermatu.***

2.2.2.- Ingurune fisiko asistentzialeko aurrez aurreko komunikazioak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatu eta gainbegiratu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.
- Osakidetzak, herritarren lehentasunezko hizkuntza zein den ezagutze aldera jasoa daukan datu edo erregistroa inplementatu edo eta erabili.
- OSATEKen Harrera-gida zabaldu eta erabiltzen dela gainbegiratu. Horretaz gain, zuzenketak eta ekarpenak ere jasoko dira.
- "OSATEKen ere, euskaraz bai sano!" kanpaina zabaltzen jarraitu, herritarrei adierazteko zein profesionalekin egin dezaketen euskaraz. Horretarako, hainbat euskarritan diseinatutako logoak eta leloak erabiliko dira.
- OSATEKeko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzara zuzendutako saioak antolatu, bereziki ahozko oinarrizko komunikazioak lantzeko.
- OSATEKeko langileen zenbait jarrera (proaktibitatea, motibazioa, hizkuntza-enpatia…) lantzeko prestakuntza- eta trebakuntza-saioak antolatu.

Arduradunak:

- **Aplikazioa**: 1) LBak/Koordinatzaileak.
- **Terminologia eta fraseologia**: 1) koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Prestakuntza eta trebakuntza**: 1) Giza Baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.1.- Laneko hizkuntza-paisaia.

Helburua: ***bulego-materialetan, paper-gauzetan, makinetan, eta abarretan euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzizkoa, bermatu.***

3.1.1.- Bulegoetako errotulazioa (armairuak, apalak, karpetak, artxibadoreak eta abarrak), zentroetako errotulazio orokorra (protokoloak, segurtasuna, ingurumena, kalitatea, tresnen, ekipoen eta instalazioen jarraibideak eta abarrak), eta errotulu eta seinale aldakorrak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honi dagozkion testuak OSATEK hiztegian jasoko dira. Hiztegi horren oinarria Harrera-gidan jasotzen da. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak hornitzaileen artean zabaltzen jarraitu.
- Errotulazio-gai diren testuak finkatu: glosarioen lanketa; esaldi-bilduma. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.
- OSATEKeko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzara zuzendutako saioak antolatu.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak aplikatu eta gainbegiratu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Aldez aurreko azterketa**: 1) LBak/koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Testuak:** 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) LBak/koordinatzaileak; 3) hornitzaileak.
- **Aplikazioa**: 1) LBak/koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 3) kalitate-teknikaria.
- **Gainbegiratzea, jarraipena eta betetze-maila**: 1) LBak/koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.1.- Laneko hizkuntza-paisaia.

Helburua: ***bulego-materialetan, paper-gauzetan, makinetan, eta abarretan euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzizkoa, bermatu.***

3.1.2.- Bulegoetako makinetako eta EM makinetako interfazeak eta soinu bidezko mezuak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honi dagozkion testuak OSATEK hiztegian jasoko dira. Hiztegi horren oinarria Harrera-gidan jasotzen da. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.
- Onartutako hizkuntza-irizpideak hornitzaileen artean zabaltzen jarraitu.
- Aukera dagoen guztietan, gaur egun ditugun makinen kasuetan eta alokatu edo erosiko diren makinen kasuan, onartutako hizkuntza-irizpideak ezarri.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Aldez aurreko azterketa**: 1) LBak/koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Testuak:** 1) hornitzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 3) LBak/koordinatzaileak.
- **Aplikazioa**: 1) LBak/koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 3) kalitate-teknikaria.
- **Alokatze eta erosketa berriak**: Ekonomia eta finantzako Zuzendaritza.
- **Gainbegiratzea, jarraipena eta betetze-maila**: 1) LBak/koordinatzaileak; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.2.- Laneko idatzizko harremanak.

Helburua: ***bulego-materialetan, paper-gauzetan, makinetan, eta abarretan euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzizkoa, bermatu.***

3.2.1.- OSATEKen informazio- edo eta komunikazio-tresnak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu, jarraipena egin eta ebaluatu.

Arduradunak:

- **Gainbegiratzea, jarraipena eta betetze-maila**: 1) Teknologia eta Informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

3.2.2.- OSATEKen agiri ofizialak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak finkatzeko jarraibidea, 2019ko maiatzaren 10ekoa, zabaltzen jarraitu, hainbat euskarriren bidez.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu, jarraipena egin eta ebaluatu.
- Itzulpen Plana garatzen, zabaltzen eta ebaluatzen jarraitu.

Arduradunak:

- **Itzulpen Plana**: 1) Giza Baliabideetako arduraduna; 2) Zuzendaritza-Gerentziaren idazkaria; 3) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Betetze-maila**: 1) teknologia eta informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.2.- Laneko idatzizko harremanak.

Helburua: ***bulego-materialetan, paper-gauzetan, makinetan, eta abarretan euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzizkoa, bermatu.***

3.2.3.- Agirien sarrera- eta irteera-erregistroa.

Ekintzak:

- OSATEKen sartu/irten diren agirien sarrera- edo irteera-erregistroa dela eta, hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan den jokabidea aztertu.

- Irteera- edo sarrera-erregistroa egiteko orduan, erregistro-gai den agirian zein hizkuntza erabili den zehazte aldera kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak finkatu. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEKeko langileen artean zabalduko dira jarraibide baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu. Aipaturiko jarraibide hori OSATEKen kudeaketa-sisteman integratuta geratuko da.

- Hilero erregistro-irteera edo -sarrera jaso duten agirietako bakoitzaren hizkuntza zein izan den azaltzen duen estatistika-txostena egin. Txosten horren bidez jakin ahal izango da zer-nola betetzen den hizkuntza ofizialen erabilera bidalitako edo jasotako agirietan.

- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Aldez aurreko azterketa**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Aplikazioa**: Zuzendaritza-Gerentziaren idazkaria.
- **Betetze-maila**: 1) Teknologia eta Informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.2.- Laneko idatzizko harremanak.

Helburua: ***bulego-materialetan, paper-gauzetan, makinetan, eta abarretan euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzizkoa, bermatu.***

3.2.4.- OSATEKeko lan-bilerekin zerikusia duten agiriak.

Ekintzak:

- OSATEKen egiten diren lan-bilerekin zerikusia duten agirien kasuan, OSATEKek, hizkuntza-kontuei dagokienez, gaur arte izan duen jokabidea aztertu. Hori egite aldera, honako hauek batuko dira: deialdiak, gai-zerrendak, PPT bidezko aurkezpenak, eta bileretara eramandako agiriak.
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.

Arduradunak:

- **Aldez aurreko azterketa**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.2.- Laneko idatzizko harremanak.

Helburua: ***bulego-materialetan, paper-gauzetan, makinetan, eta abarretan euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzizkoa, bermatu.***

3.2.5.- OSATEKeko barruko harremanetako idatzizko komunikazioak.

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu eta jarraipena egin.
- Neurriak hartu B2 euskara-maila egiaztatuta daukaten OSATEKeko langileen arteko idatzizko harremanetan euskararen erabilera sustatzeko, modu progresiboan, eta beharrezkoa den konpromiso pertsonala tarteko. Horretarako, esandako hizkuntza-mailaren jabe diren langileen lanpostuak zehaztuko dira, langile horiek zenbait eginkizun euskaraz egin ditzaten eta, era progresiboan, euskara ohiko lan-hizkuntza izan dadin.
- Euskara gehiago erabiltzearen aldeko atxikimenduren bat (*Euskaraldia 2020*, *OSATEKen ere, euskaraz bai sano!* kanpaina, Zumarragako langileak) adierazi duten langileen zerrenda egin, beste langileei jakinarazi eta langile horiek euskaraz idatzi dezaten sustatu.
- OSATEKeko langileen hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntzara zuzendutako saioak antolatu.

Arduradunak:

- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Neurriak:** 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna; 3) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatenak.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.2.- Laneko idatzizko harremanak.

Helburua: ***bulego-materialetan, paper-gauzetan, makinetan, eta abarretan euskararen presentzia, ahozkoa eta idatzizkoa, bermatu.***

3.2.6.- Langileek bete beharreko inprimaki eta dokumentuak.

Ekintzak:

- Inprimaki eta dokumentu ofizialak jaso eta zerrendatu. Horien azterketa egin eta, jarraian, hizkuntza-egokitzapenari ekin.
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu.
- Neurriak hartu, B2 hizkuntza-maila egiaztatu edo akreditatuta daukaten OSATEKeko langileak eta euskara gehiago erabiltzearen aldeko atxikimenduren bat (*Euskaraldia 2020*, *OSATEKen ere, euskaraz bai sano!* kanpaina, Zumarragako langileak) adierazi duten langileak eredu eta txantiloi horiek euskaraz betetzen has daitezen, modu progresiboan eta beharrezkoa den konpromiso pertsonala tarteko.

Arduradunak:

- **Batze-lanak**: Zuzendaritza-Gerentziaren idazkaria.
- **Aldez aurreko azterketa**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Neurriak:** 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna; 3) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatenak.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

***Epeak:* Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

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

Helburua: ***ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotu.***

3.3.1.- OSATEK barruko lan-bileretako ahozko komunikazioa (aurrez aurre egindako bilerak zein bideokonferentzia bidez egindakoak).

Ekintzak:

- Bilera garrantzitsuenen hizkuntza-egoeraren informazioa jaso.
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Euskararen erabilera indartze aldera, bileretan parte hartzen duten langileek bere gaitasunen araberako konpromisoak hartu.
- Esparru honetako hizkuntza-irizpideen jarraipena egin.

Arduradunak:

- **Informazio-bilketa**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Aldez aurreko azterketa**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Konpromisoak:** 1) Zuzendaritza-Gerentzia; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 3) Giza Baliabideetako arduraduna; 4) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatenak.
- **Jarraipena eta betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

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

Helburua: ***ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotu.***

3.3.2.- OSATEK barruko telefono bidezko harremanak.

Ekintzak:

- OSATEKeko langileen artean hizkuntza-gaitasun egokia duten pertsonak identifikatzera animatu, *OSATEKen ere, euskaraz bai sano!* kanpainaren bigarren fasearen bidez.
- Hizkuntza-gaitasun egokia duten horiek euskaraz hitz egiteko konpromiso pertsonala hartu.
- Jarraipena egin.

Arduradunak:

- **Informazio-bilketa**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Konpromisoak:** 1) Zuzendaritza-Gerentzia; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 3) Giza Baliabideetako arduraduna; 4) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatenak.
- **Jarraipena eta betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

3.3.3.- OSATEK barruko aurrez aurreko harremanak.

Ekintzak:

- Bizkaia Plazan, *Aldahitz* metodologiaren bigarren saioa egin, eta ebaluatu.
- Zentroren batean antzeko metodologiaren bat praktikan jarri daitekeen aztertu.

Arduradunak:

- **Informazio-bilketa**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Konpromisoak:** 1) Zuzendaritza-Gerentzia; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 3) Giza Baliabideetako arduraduna; 4) langileak, gutxienez, B2 maila egiaztatuta daukatenak.
- **Jarraipena eta betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.4.- Baliabide informatikoak.

Helburua: ***euskarri informatikoen kasuan, euskarazko bertsioa egongo dela bermatu eta, aldi berean, OSATEKeko langileen artean bertsio horren erabilera sustatu.***

3.4.1.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office…) eta berariazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioak instalatu.

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

Ekintzak:

- Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak bere webgunean dituen oinarrizko tresnen artetik egokienak eta beharrezkoenak direnak jaitsi eta deskargatu, B2 hizkuntza-maila egiaztatuta daukaten langileen ordenagailuetan instalatzeko.
- Aplikazio eta programa orokor horien erabilera sustatu.

Arduradunak: 1) Teknologia eta Informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Berariazko aplikazio eta programak.

Ekintzak:

- Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak bere webgunean dituen oinarrizko tresnen artetik egokienak eta beharrezkoenak direnak deskargatu, B2 hizkuntza-maila egiaztatuta daukaten langileen ordenagailuetan instalatzeko.
- Berariazko aplikazio eta programa horien erabilera sustatu.
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Berariazko hizkuntza-prestakuntza aztertu eta eskaini.

Arduradunak:

- **Erabileraren sustapena:** hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Jarraipena**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

3.- BARRUKO HARREMANAK, KOMUNIKAZIOA ETA LANABESAK.
Helburua: **komunikazioan eta lanabesetan euskara ohikotasunez erabili.**

3.4.- Baliabide informatikoak.

Helburua: ***euskarri informatikoen kasuan, euskarazko bertsioa egongo dela bermatu eta, aldi berean, OSATEKeko langileen artean bertsio horren erabilera sustatu.***

3.4.2.- Aplikazio eta programa orokorrei (Outlook, Windows, Office…) eta berariazkoei dagozkien lanabesen euskarazko bertsioak erabili.

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

Ekintzak:

- Euskaraz jarritako aplikazio eta programa informatiko orokorren erabilera neurtu.
- Euskaraz jarritako aplikazio eta programa informatiko orokor berrien zabalkundea egin.

Arduradunak:

- **Neurketak**: 1) Teknologia eta Informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Zabalkundea**: 1) Teknologia eta Informazio-sistemen arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Berariazko aplikazio eta programak.

Ekintzak:

- Euskaraz jarritako berariazko aplikazio eta programa informatikoen erabilera neurtu.
- Euskaraz jarritako berariazko aplikazio eta programa informatiko berrien zabalkundea egin.

Arduradunak:

- **Neurketak**: 1) Teknologia eta Informazio-Sistemetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Zabalkundea**: 1) Teknologia eta Informazio-Sistemetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

***Epeak:* Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

4.- OSATEKeko LANGILEEN KUDEAKETA.

Helburua: **OSATEKeko langileen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera handitu.**

4.1.- Langileen kudeaketa.

Helburua: ***OSATEKeko giza baliabideen kudeaketan euskararen erabilera idatzia eta ahozkoa areagotu.***

Ekintzak:

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu. Hizkuntza-irizpide horien artean honako hauek aipa daitezke:
  - ✓ Langileek egiaztatutako hizkuntza-mailari dagokion erregistroa etengabe eguneratu.
  - ✓ Langile berriak kontratatzeko prozesuan (ematen zaien dokumentazioa, egiten zaizkien elkarrizketak) ahozko eta idatzizko hizkuntza-irizpideak finkatu.
  - ✓ Langile berrientzako harrera-protokoloaren prozesuan (ematen zaien dokumentazioa eta azalpenak) ahozko eta idatzizko hizkuntza-irizpideak finkatu.
  - ✓ Barruko agiriak estandarizatu: lanpostuen monografiak, balorazioa, lanpostuen hornikuntzari buruzko eskuliburua, prestakuntza-plana, erretiroak, aseguruak…
  - ✓ Legezko agiriak estandarizatu: kontratuak, lan-hitzarmenak, lan-baldintzei buruzkoak, Gizarte Segurantza, Ogasuna…
  - ✓ Dokumentu estandarizatuak erabili eta zabaldu: soldata-orria edo nomina, ordutegiaren kontrola, ziurtagiriak, telefono-zerrendak…
  - ✓ Langileak bete beharreko inprimakiak estandarizatu eta zabaldu: baimenak, lizentziak, dietak, iradokizunak eta abar.
  - ✓ Zabalkunde handiko komunikazioak estandarizatu eta zabaldu: lanpostu-eskaintza, jakinarazpen elektronikoak, ordutegiak, lan-egutegiak, aseguruak, kotizazioak, batzar-deiak…
- Jarraipena egin hizkuntza-irizpideei.

Arduradunak:

- **Azterketa**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Irizpideen aplikazioa eta kontu materialen eta prozedurazkoen birlantzea**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna.
- **Jarraipena eta betetze-maila**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

4.- OSATEKeko LANGILEEN KUDEAKETA.
Helburua: **OSATEKeko langileen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera handitu.**

4.2.- Langileen prestakuntza.

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

4.2.1.- Laneko prestakuntza: OSATEKek ematen duen prestakuntza; kanpoan kontratatutako prestakuntza.

Ekintzak:

- Gaur arte emandako ikastaroei dagokienez, nola jokatu den aztertzea (ikastaro-kopurua, ikastaroaren izaera, asistentzia, euskararen presentzia…).
- OSATEKeko langileen lan-prestakuntza zuzenduko duten hizkuntza-irizpideak finkatu. Irizpide horiek lehentasuna emango diote B2 hizkuntza-maila duten langileentzako euskarazko prestakuntza eskaini eta emateari. Finkatu eta onartu ondoren, irizpide horiek OSATEKeko langileen artean zabalduko dira, jarraibide baten bidez. Hartara, irizpideen ezagutza bera erraztu ahal izango da eta, aldi berean, irizpideon betetze-mailaren oinarriak finkatu.
- Zumarragan lanean hasten diren langile berriei barruko prestakuntza euskaraz eman. Horretarako beharrezkoak diren baliabideak (materiala, prestakuntza) eskaini.
- Hartu beharreko prestakuntza zein hizkuntzatan hartu nahi duten galdetu langileei, unea iritsitakoan, ikastaroa zuzen kudeatzeko.
- Finkatutako irizpideen eta emandako prestakuntzan izandako eraginaren jarraipena egin (ikastaro-kopurua, parte-hartzaileen kopurua, gogobetetze-maila).

Arduradunak:

- **Aldez aurreko azterketa**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Irizpideen aplikazioa eta kontu materialen eta prozedurazkoen birlantzea**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna.
- **Jarraipena eta betetze-maila**: 1) Giza Baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

4.- OSATEKeko LANGILEEN KUDEAKETA.
Helburua: **OSATEKeko langileen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera handitu.**

4.2.- Langileen prestakuntza.

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

4.2.2.- Prestakuntza-ikastaroen kudeaketa.

Ekintzak:

- Prestakuntza orokorreko ikastaroen deialdietan, formazio-ekintzaren hizkuntza argitu formazio-ekintza deskribatzen duten oinarrizko datuen artean. Era berean, formazio-ekintza egiteko deialdiaren informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz argitaratu.
- Prestakuntza orokorreko formazio-ekintzetako materiala formazio-ekintzan erabiliko den hizkuntzan banatu.
- Prestakuntza orokorreko formazio-ekintza bat euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzen bada, neurri egokiak aplikatu, formazio-ekintza euskaraz egin nahi duten langileek prestakuntza euskaraz jaso dezaten.
- Birziklatze-ikastaroak (Lehen sorospenak, Segurtasuna EMetan, Datuen babesa, Aplikazio korporatiboak, Covid-19arekin lotutakoak…) eta langile berriek egiten dituztenak lehenetsi, euskararen erabilera areagotze aldera.

Arduradunak:

- **Aldez aurreko azterketa**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna.
- **Ondorengo azterketa**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Giza Baliabideetako arduraduna.
- **Zuzenketa-neurriak:** Giza Baliabideetako arduraduna.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

5.- KANPOKO HARREMANAK.
Helburua: **kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.**

5.1.- Administrazioak.

Helburua: ***OSATEKeko giza baliabideen kudeaketan euskararen erabilera idatzia eta ahozkoa areagotu.***

5.1.1.- Administrazioekiko idatzizko harremanak.

Ekintzak:

- OSATEKekin idatzizko harremana duten administrazioen zerrenda egin eta hauek jaso: testu/agiri mota, idatzizko harremanetan erabiltzen d(ir)en hizkuntza(k); solaskideen maila, komunikazio-maiztasuna, eta abar.

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.

- Horretarako aukerarik baldin badago, zenbait administraziorekin akordioak landu, gero, elkarren artean izan ditzaketen idatzizko harremanetan euskararen erabilera lehenesteko.

- Finkatutako hizkuntza-irizpideen betetze maila aztertu: adostutako hitzarmenen kopurua, bidalitako eta jasotako idatzizko komunikazioen nolakoa eta zenbatekoa, eta abar.

Arduradunak:

- **Zerrenda**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) OSATEKeko ohiko solaskideak.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Akordioak**: zuzendari-gerentea.
- **Zuzenketa-neurriak:** 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

5.- KANPOKO HARREMANAK.
Helburua: **kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.**

5.1.- Administrazioak.

Helburua: ***OSATEKeko giza baliabideen kudeaketan euskararen erabilera idatzia eta ahozkoa areagotu.***

5.1.2.- Administrazioekiko ahozko harremanak.

Ekintzak:

- OSATEKekin ahozko harremana duten administrazioen zerrenda egin eta hauek jaso: ahozko harremanetan erabiltzen d(ir)en hizkuntza(k); solaskideen maila, komunikazio-maiztasuna, eta abar.
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Horretarako aukerarik baldin badago, zenbait administraziorekin akordioak landu, gero, elkarren artean izan ditzaketen ahozko harremanetan euskararen erabilera lehenesteko.
- Finkatutako hizkuntza-irizpideen betetze maila aztertu: adostutako hitzarmenen kopurua, bidalitako eta jasotako ahozko komunikazioen nolakoa eta zenbatekoa, eta abar.

Arduradunak:

- **Zerrenda**: 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) OSATEKeko ohiko solaskideak.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Akordioak**: zuzendari-gerentea.
- **Zuzenketa-neurriak:** 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Betetze-maila**: hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

5.- KANPOKO HARREMANAK.
Helburua: **kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.**

5.2.- Erakunde pribatuak.

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

5.2.1.- Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak.

Ekintzak:

- OSATEKekin idatzizko harremana duten erakunde pribatuen zerrenda egin eta hauek jaso: testu/agiri mota, idatzizko harremanetan erabiltzen d(ir)en hizkuntza(k); solaskideen maila, komunikazio-maiztasuna, eta abar.
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, hornitzaileen artean zabaltzen jarraitu.
- Horretarako aukerarik baldin badago, zenbait enpresa pribaturekin akordioak landu, gero, elkarren artean izan ditzaketen idatzizko harremanetan euskararen erabilera lehenesteko.
- Finkatutako hizkuntza-irizpideen betetze maila aztertu: adostutako hitzarmenen kopurua eta idatzizko komunikazioen nolakoa eta zenbatekoa.

Arduradunak:

- **Zerrenda**: 1) Ekonomia eta finantzako Zuzendaritza; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Akordioak**: zuzendari-gerentea.
- **Zuzenketa-neurriak:** 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Betetze-maila**: 1) Ekonomia eta finantzako zuzendaritza, 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

5.- KANPOKO HARREMANAK.
Helburua: **kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.**

5.2.- Erakunde pribatuak.

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

5.2.2.- Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak.

Ekintzak:

- OSATEKekin ahozko harremana duten erakunde pribatuen zerrenda egin eta hauek jaso: ahozko harremanetan erabiltzen d(ir)en hizkuntza(k); solaskideen maila, komunikazio-maiztasuna, eta abar.
- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.
- Horretarako aukerarik baldin badago, zenbait enpresa pribaturekin akordioak landu, gero, elkarren artean izan ditzaketen ahozko harremanetan euskararen erabilera lehenesteko.
- Finkatutako hizkuntza-irizpideen betetze maila aztertu: adostutako hitzarmenen kopurua eta ahozko komunikazioen nolakoa eta zenbatekoa.

Arduradunak:

- **Zerrenda**: 1) Ekonomia eta finantzako Zuzendaritza; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Irizpideak**: 1) Euskara Batzordea; 2) zuzendari-gerentea.
- **Akordioak**: zuzendari-gerentea.
- **Zuzenketa-neurriak:** 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.
- **Betetze-maila**: 1) Ekonomia eta finantzako zuzendaritza, 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

5.- KANPOKO HARREMANAK.
Helburua: **kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.**

5.3.- Bestelako harremanak: Enpresa Batzordea.

Helburua: ***OSATEKeko Enpresa Batzordearekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.***

5.3.1.- Enpresa Batzordearekiko idatzizko harremanak.

Ekintzak:

- Bi aldeen konpromisoa landu, euskara idatzizko harremanetan presente egon dadin.
- OSATEKen diharduten sindikatuen konpromisoa landu, jakinarazpen eta propagandetan euskaren presentzia eta erabilera jaso dezaten (posta elektronikoetan, dokumentazioan, esku-orrietan, iragarki-oholetako karteletan, eta abar).
- Hartutako konpromisoaren betetze-maila aztertu.

Arduradunak:

1) zuzendari-gerentea;
2) sindikatuen ordezkariak;
3) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

Ekintzak: etengabe.

Betetze-maila neurtu: urte amaieran.

5.3.2.- Enpresa Batzordearekiko ahozko harremanak.

Ekintzak:

- Bi aldeen konpromisoa landu, euskara ahozko harremanetan (bilerak, telefonoz, aurrez aurre) presente egon dadin.
- Hartutako konpromisoaren betetze-maila aztertu.

Arduradunak:

1) zuzendari-gerentea;
2) sindikatuen ordezkariak;
3) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

5.- KANPOKO HARREMANAK.
Helburua: **kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotu.**

5.4.- Bestelako harremanak: Osasun Saila, Osakidetza, HPS, EHU, UEU, Bikain, Bizkaia Plaza eraikineko sozietateak, eta abar.

Helburua: ***Lankidetza sustatu eta informazioa trukatu euskararen normalizazio-prozesuari buruz.***

Ekintzak:

- Osasun Sailarekin eta Osakidetzarekin koordinazioa eta harremana izan etengabe, posta elektronikoz, telefonoz edo bileren bidez.
- HPSren bileretara joan eta parte hartu. Koordinazioa eta harremana izan etengabe, posta elektronikoz, telefonoz.
- Bikainen prestakuntzan parte hartu eta beste bi entitate ebaluatu.
- EHU, UEU eta beste erakunde batzuek (Soziolinguistika Klusterra, HABE, IVAP, Euskaltzaindia…) antolatutako foro eta prestakuntza-ekitaldietara joan eta parte hartu.
- Bizkaia Plazako sozietate publikoekin batera 2019an osatutako Euskara Batzordean parte hartu eta elkarrekin ekintzak antolatu.

Arduradunak:

1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

Ekintzak: etengabe.

Betetze-maila neurtu: urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

6.- KUDEAKETA-SISTEMA.
Helburua: **euskararen kudeaketa aurreratua bermatu.**

6.1.- Estrategia.

Helburua: ***hizkuntza-kudeaketa OSATEKen kudeaketa-sistema orokorrean txertatu.***

6.1.1.- 2021eko Kudeaketa Plana.

Ekintzak:

- 2021eko Kudeaketa Plana idatzi, onartu, zabaldu eta inplementatu.
- 2021eko Kudeaketa Planaren arduradunak zehaztu.
- 2021eko Kudeaketa Planaren jarraipena egin: Zuzendaritza-Gerentziak txosten idatzia aurkeztuko die Administrazio Kontseiluko kideei. Txostenaren kopia bat langileen esku jarriko da eta OSATEKen webgunean eta Intraneten argitaratuko da.
- 2021eko Kudeaketa Plana ebaluatu.

Arduradunak:

- **Idaztea, onartzea, zabaltzea eta inplementatzea:** 1) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 2) Euskara Batzordea; 3) zuzendari-gerenteak; 4) OSATEKeko Administrazio Kontseilua.
- **Urteko kudeaketa-planaren arduradunak zehaztu**: zuzendari-gerentea.
- **Jarraipena**: zuzendari-gerentea eta Administrazio Kontseilua.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

6.- KUDEAKETA-SISTEMA.
Helburua: **euskararen kudeaketa aurreratua bermatu.**

6.1.- Estrategia.

Helburua: ***hizkuntza-kudeaketa OSATEKen kudeaketa-sistema orokorrean txertatu.***

6.1.2.- Euskararen kudeaketak OSATEKeko kudeaketa orokorrean duen txertatze-maila.

Ekintzak:

- Euskararen kudeaketak OSATEKeko kudeaketa orokorrean duen txertatze-maila aztertu: planean aurreikusitako lehen 5 mailetako elementuetako bakoitzarentzat finkatutako hizkuntza-irizpideak integratuta ote dauden kudeaketa orokorrean; eta, era berean, hizkuntza-irizpide horien betetze-maila zein ote den.

- Euskara Plana, 2021eko Kudeaketa Plana eta finkatutako hizkuntza-irizpideak OSATEKeko langileei zabaldu (Intraneta, posta elektronikoa eta aurrez aurreko edo zuzeneko bilerak/aurkezpenak erabilita).

- Euskara Planaren, 2021eko Kudeaketa Planaren eta finkatutako irizpideen ezagutza sustatu OSATEKeko langileen artean. Jarraian, esparru estrategikoetan (langileak, kontratazioa, informatika, kalitatea, etab.) ardurak dituzten langile guztiek (Zuzendaritzakoek, lurraldeburuek, koordinatzaileek, batzordeetakoek, etab.) aipaturiko hizkuntza-irizpideak txertatuko dituzte nork bere ardurapeko administrazio-prozeduretan. Jarraian, irizpideok txertatu ondorengo emaitza jasotzen duen ondoriozko prozedura-agiria bidaliko diote Zuzendaritza-Gerentziari. Esandako ondoriozko dokumentu hori proposatutako integrazioaren ebidentzia izango da eta, era berean, ebaluazio-tresna.

- Hizkuntza-kudeaketa gauzatu ahal izateko beharrezkoak diren bitartekoak, teknikoak eta dirukoak, jarri.

- Euskara Plana, 2021eko Kudeaketa Plana eta finkatutako hizkuntza-irizpideak bete.

- Hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideei kalterik egin gabe, OSATEKeko langileen artean adostasuna eta konpromisoak bilatu eta sustatu irizpide horiek betetzeko.

- Euskararen kudeaketak OSATEKeko kudeaketa orokorrean izan duen integrazio-maila ebaluatu.

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

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

6.- KUDEAKETA-SISTEMA.
Helburua: **euskararen kudeaketa aurreratua bermatu.**

6.1.- Estrategia.

Helburua: ***hizkuntza-kudeaketa OSATEKen kudeaketa-sistema orokorrean txertatu.***

6.1.3.- Euskarazko sorkuntza.

Ekintzak:

- Lanpostuari dagokion hizkuntza-gaitasuna egiaztatuta daukaten langileen konpromisoa eta konplizitate edo laguntza lortu euskarazko testuak sortzen has daitezen.

- Euskarazko testuen sortze-lana bideratzen eta gauzatzen lagundu duten langileei hizkuntza-prestakuntza eta -laguntza eman.

- Tresna informatiko egokiak jarri euskarazko testuak sortzeari ekingo dioten langileen esku.

Arduradunak: 1) Giza Baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

6.1.4.- Dokumentazioaren estandarizazioa.

Ekintzak:

- OSATEKen erabiltzen den dokumentazio guztia batu.

- Esparru honi dagozkion testuak OSATEK hiztegian jasoko dira. Hiztegi horren oinarria Harrera-gidan jasotzen da. Finkatze-lan horrek oinarri jakinak izango ditu: koherentzia, batasuna eta zuzentasuna.

- Esparru honi dagozkion hizkuntza-irizpideak, 2019ko maiatzaren 10eko jarraibidean finkatuta, zabaltzen jarraitu.

- HPSra 2020ko urtarrilean bidalitako estandarizatutako dokumentazioaren bilduma edo gordailua sortu eta OSATEKeko langile guztien esku jarri.

Arduradunak: 1) Zuzendaritza-Gerentziaren idazkaria; 2) LBak; 3) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

6.- KUDEAKETA-SISTEMA.
Helburua: **euskararen kudeaketa aurreratua bermatu.**

6.2.- Herritarrak eta zerbitzua.

Helburua: ***hizkuntza-kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan txertatu.***

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

Ekintzak:

- 2021eko Kudeaketa Plan honetan, Lehen ardatzeko (zerbitzu-hizkuntza) elementuetako bakoitzari dagozkion hizkuntza-irizpideak berrikusi.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek OSATEKeko kudeaketa-sistema nagusian txertatu.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek OSATEKeko langile guztien artean zabaldu.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek bete eta betearazi.
- Euskaraz artatua izateko duten eskubidea herritarrei jakinarazi eta zein hizkuntzatan artatuak izan nahi duten galdetu.
- Eibarren Bikain ziurtagiriaren oinarrizko maila lortzeko lanak egin.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpideen betetze-maila ebaluatu.
- Erreklamazioen kudeaketa-sistema bat badela jakinarazi herritarrei, baita sistema hori erabiltzeko modua azaldu ere.

Arduradunak: 1) kalitate-teknikaria; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

6.2.2.- Zerbitzuen kudeaketan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen betetze-maila.

Ekintzak:

- 2021eko Kudeaketa Plan honetan, bigarren ardatzeko (lan-hizkuntza) elementuetako bakoitzari dagozkion hizkuntza-irizpideak berrikusi.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek OSATEKeko kudeaketa-sistema nagusian txertatu.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek OSATEKeko langile guztien artean zabaldu.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpide horiek bete eta betearazi.
- Aipaturiko hizkuntza-irizpideen betetze-maila ebaluatu.

Arduradunak: 1) zuzendari-gerentea; 2) LBak; 3) ekonomia eta finantzako zuzendaria; 4) Zuzendaritza-Gerentziaren idazkaria; 5) kalitate-teknikaria; 6) Teknologia eta Informazio-Sistemetako arduraduna; 7) Giza Baliabideetako arduraduna; 8) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: **Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

6.- KUDEAKETA-SISTEMA.
Helburua: **euskararen kudeaketa aurreratua bermatu.**

6.3.- Langileak.

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

6.3.1.- Hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza.

Ekintzak:

- Langile guztien hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza antolatu, eta batez ere lanpostuari esleitutako derrigortasun-data 2022an beteko den lanpostuetan dauden langileena.
- Kike Amonarrizen 3 hitzaldi antolatu, langileei adierazteko zein garrantzitsua den euskarazko zerbitzua eskaini eta bermatzea.
- Prestakuntza- eta trebakuntza-saioetan dabiltzan langileen jarraipena egin.
- Prestakuntza- eta trebakuntza-saioetan dabiltzan langileen aurrerapen-maila ebaluatu.
- Hizkuntza-mailen egiaztatzearen nondik norakoa zehaztu.
- Euskara ikastetik erabiltzera igaro ahal izateko, aldez aurretik adostutako ekintzak sustatu.
- Etengabe, hizkuntza-aholkularitza eta -laguntza eskaini (itzulpenak, zuzenketak, Euskara Planaren inguruko informazioa, zalantzak, gaizki ulertuak, hizkuntza-zuzentasuna, kalitatea…).

Arduradunak: 1) Giza Baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

6.3.2.- Langileen hizkuntza-gaitasunen erregistroa.

Ekintzak:

- Bigarren *Euskarazko Prestakuntza Galdetegia* egin langile guztiei.
- Langileen hizkuntza-gaitasunari buruzko erregistroa egin.
- OSATEKeko langileei erregistro horren berri eman.
- Erregistro hori etengabe eguneratu.

Arduradunak: 1) Giza Baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak: galdetegia (ekainean); erregistroa, etengabe.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

6.- KUDEAKETA-SISTEMA.
Helburua: **euskararen kudeaketa aurreratua bermatu.**

6.3.- Langileak.

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

6.3.3.- Langileen kontratazioa eta barruko promozioa.

Ekintzak:

- Langile berriak hautatzeko prozesu guztietan ezarritako hizkuntza-irizpideak bete.
- Barne-sustapenean eta lekualdatzeetan ezarritako hizkuntza-irizpideak bete.
- Langile berriei Euskara Planaren eta 2021eko Kudeaketa Planaren berri eman.
- Langile berriei OSATEKen euskararen presentziaren eta erabileraren berri eman (euskara, zerbitzu-hizkuntza; euskara, lan-hizkuntza).
- Langile berriei azaldu zerbitzua emateko orduan nola erabili behar diren bi hizkuntza ofizialak.
- Ekintzak sustatu langileek euskara gehiagotan erabiltzeko eta, euskara lan-hizkuntzatzat harturik, euskaraz lan egiten ohitu daitezen.

Arduradunak: 1) Giza Baliabideetako arduraduna; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

6.3.4.- OSATEKeko Administrazio Kontseiluaren eta zuzendari-gerentearen lidergoa eta parte hartzea.

Ekintzak:

- Administrazio Kontseiluaren lidergoa eta inplikazioa sustatu, Euskara Planaren inguruko erabakiak hartzeko orduan eta planaren etengabeko jarraipena egiteko orduan.
- Zuzendari-gerentearen lidergoa eta inplikazioa sustatu:
  - ✓ Planaren zabalkundea eta kudeaketa egiteko orduan.
  - ✓ Euskara Batzordearen zereginetako partaidetzan eta euskararen aldeko ekintzetan.
  - ✓ Euskararen ahozko zein idatzizko erabileraren zereginetan: langileekin, OSATEKeko eguneroko jardunean zein kanpoko ekitaldietan.
  - ✓ Markatutako helburuak lortze aldera, beharrezkoa den jarrera aktiboa sustatzeko orduan.

Arduradunak: 1) Administrazio Kontseiluko presidentea; 2) zuzendari-gerentea.

***Epeak:* Ekintzak**: etengabe. **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

Bigarren ardatza: LAN-HIZKUNTZA.

6.- KUDEAKETA-SISTEMA.
Helburua: **euskararen kudeaketa aurreratua bermatu.**

6.3.- Langileak.

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

6.3.5.- Euskara Planari buruzko balorazioa, OSATEKeko langileena eta zuzendari-gerentearena.

Ekintzak:

- OSATEKen Euskara Planaren eta 2021eko Kudeaketa Planaren gainean zuzendari-gerenteak eta langileek duten gogobetetze-maila neurtu.
- Komunikazio-bideak ireki –eta bide horien berri eman– edonork Euskara Planari ekarpenak egin ahal izateko.

Arduradunak: 1) Zuzendaritza; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.

6.3.6.- OSATEKeko langileen eta zuzendari-gerentearen parte hartze aktiboa Euskara Planaren ekintzetan.

Ekintzak:

- Euskararen aldeko sentiberatze- eta motibatze-ekintzak antolatu: Euskararen Eguna; *Egunean Behin* jokoa; *12 hilabete, 12 erronka*; lehiaketak eta zozketak; eta abar.
- OSATEKen Euskara Planaren inguruan antolatutako sentiberatze-ekintzetara joan eta parte hartu. Antolatutako jardunen ezaugarriak eta bertaratu diren langileen zenbatekoa jaso.
- Langileak animatu, euskara gehiago erabiltzearen aldeko konpromisoak har ditzaten. Konpromiso horiek beste langileei jakinarazi, eta konpromisoen jarraipena eta ebaluazioa egin.

Arduradunak: 1) zuzendari-gerentea; 2) hizkuntza-normalizazioko teknikaria; 3) OSATEKeko langile guztiak.

Epeak:

- **Ekintzak**: etengabe.
- **Betetze-maila neurtu:** urte amaieran.