

Euskara Plana 2023

EUSKARA NORMALIZATZEKO PROZESUA MATIA FUNDAZIOAN

Euskararen normalizazio prozesuak Matia fundazioan hurrengo printzipio osagarriak ditu: Pertsonen hizkuntza eskubideen errespetua, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan komunikatzea zerbitzuaren kalitatea bermatuz, eta helburuak modu progresiboan txertatzea.

Gure ereduan pertsonak dira gure ekintzen ardatz nagusia, eta kontuan izan behar dugu euskara dela gure erabiltzaile askoren lehen hizkuntza. Euskaraz erlazionatzeak gure zerbitzuen kalitatea hobetzen du, hizkuntza faktore erabakagarria bait da erabiltzaile eta langileen arteko komunikazio eta konfiantzan. Guztion konpromisoa eta lana funtzeskoak dira hobekuntza bidean aurrerapenak lortzeko

1. ERAKUNDEAREN EGOERA SOZIOLINGISTIKOA

Matia Fundazioaren **Hizkuntza Kudeaketa** Kudeaketa Estrategikoaren azpiprozesua da eta bertan azalduko dira arlo honetan lantzen diren gai guztiak. **Hizkuntza Politika**, Kalitate Politika orokorrean dago barneratuta, eta erakundeko zentro eta zerbitzu guztietan ezarri da. Euskararen erabilera normalizatzea oinarrizkoa da gizartearekin konprometituta dagoen eta etengabeko hobekuntza bilatzen duen erakundean

Matia Fundazioak erabiltzaileei eskainitako zerbitzuetan eskubide linguistikoak errespetatzeko beharra dakar Euskara Planak, eta hitzarmen kolektiboan jasotako euskararen sustapenarekin eta langileen arteko erabilera normalizatuarekiko konpromisoa du.

Erakundeko Politika orokorrean jasotzen den bezala, gure xedea honako hau da: *Pertsonen zahartze-prozesuan zehar laguntzea, haien ongizatea hobetzeko eta haien autonomia eta duintasuna sustatuko dituzten ezagutza eta zerbitzu pertsonalizatuak sortzeko.* Erabiltzaileei euren hizkuntzan komunikatzeko aukera ematea funtsezkoa da gure arreta ereduan zerbitzuaren kalitatea bermatzeko. Euskara gure erakundearentzat bereizgarria izan daiteke gertutasuna, kalitatezko zerbitzua, eta konfiantza transmititzen baitzikio erabiltzaileari/ bezeroari

Euskara plana

Matia Fundazioko Hizkuntza Politikak hurrengo helburua du oinarri:

Euskararen normalizazio- eta erabilera-prozesua sustatu eta bultzatu, Matia Fundazioko erabiltzaileen, langileen eta bezeroen hizkuntza-eskubideak errespetatuz, zeharkako ildo horren bidez gainerako konpromiso estrategikoak babestuz.

Printzipio honetatik abiatuta, plan honen helburu zehatzak izango dira:

Irdia eta komunikazioa: euskararen presentzia osotasunean bermatu, euskararen erabilera lehenetsiz

Kanpo harremanak: euskara erabiltzeko aukera osotasunean eman dadin bultzatu. Osasun arretako erabiltzaileek aukeratutako hizkuntza ofizialean artatuak izateko eskubidea bait dute.

Barne harremanak: euskararen erabilera areagotu bai eta langileen hizkuntza gaitasuna hobetu, profesionalak euskaran trebatuz.

Hizkuntza kudeaketa: zentro eta zerbitzu guztietan ezarriko diren irizpide eta neurriak Euskara Lan Taldetik eta Zuzendaritza Nagusitik.

Aplikazio-eremua: Matia Fundazioa, Gerozerlan, Matia Instituto, Matia-Goxara eta Zaintzatari Matia erakundeetako zentro eta zerbitzu guztietan aplikatuko da plan hau, lehenetsun maila eta ingurune soziolinguistikoaren arabera hedatuz. Matia Fundazioa osatzen duten zentro eta zerbitzu guztietan aplikatu beharrekoak dira euskararen erabilerarako irizpide eta neurriak.

Enpresaren zuzendaritza nagusiak plan hau onartu du, arduradunak izendatu, epeak eta bilakaera-adierazleak zehaztu, eta beharrezkoak diren baliabideak erraztu ditu plana burutu dadin.

Urtero plan honen ebaluazioa egingo da entitate osoan normalizazio helburu eta ekintzak zenbateraino bete diren neurtzeko asmoz.

2. EBALUAZIOA ETA DIAGNOSTIKOA. ARDATZAK ETA MAILAK

Euskararen erabilera normalizatzeko plana ardatz nagusi hauetan egituratzen da (Zerbitzu hizkuntza, Lan hizkuntza eta Sistema). Atal honetan erakundeak lortu nahi dituen helburuak zehazten dira.

1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

Zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan eskaintzeko bidean aurrera egin. Irizpideak **PGE 10 “Irudia eta komunikazioa euskararen erabileran”** euskararen presentzia eta erabilera berma daitezten nerurriak eta hauek nola gauzatu jasotzen duena

Helburuak

Komunikazio korporatiboan, ahoz zein idatziz, euskararen erabilera bermatu. Herritar euskaldunei **arreta euskaraz** eskaintzea

Ardura: Komunikazio taldea. Jarraipena: Euskara Lan Taldea.

1. IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

1. ZERBITZU HIZKUNTZA				
1. Erakundearen irudia				
	Abiapuntua (%)		Helburua (%)	
	Euskaraz	Elebitan	Euskaraz	elebitan
1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak				
1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak		95		100
1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak				
1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak		85		90
1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak		75		80
1.3. Ingurune digitala				
1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia		90		90

1.1 Errotulazio eta ikus-entzunezkoak

Errotulazioan eta transmititzen diren mezuetan bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, betiere kalitate irizpideak errespetatuz, irudi korporatiboa zainduz, eta euskarari lehentasuna emanda.

Atal honetan jasotzen dira: errotulazio finkoa, errotulazio aldakorra, autoen errotulazioa, lan arroparena, beste edozein euskarritakoa, pantailen bidez zabaltzen diren mezuak

1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa oharrak

Lurraldean egiten diren publizitate kanpainak, iragarkiak eta sustapenetako materialetan bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, euskarari lehentasuna emanez.

Argitalpen baten helburu nagusia euskara sustatzea bada, euskara hutsean idatzi ahalko da.

Atal honetan jasotzen dira: irudi korporatiboaren osagaiak, e-postaren zinadura eta erakunde nortasunaren eskuliburua, iragarkiak, argitalpenak, sustapen materiala, prentsa oharrak, txostenak, publizitate kanpainak, paper-gauzak.

Jendaurreko ekitaldiak

Jarduera presentzialak eta birtualei buruz ari gara. Bi hizkuntzen erabilera bermatuko da deialdi, programetan, izen-emateetan, ekitaldiko hasieran eta amaieran eta banatu beharreko dokumentazioan. Ekitaldiaren helburua euskara zabaltzea bada, euskara hutsean egin ahalko da

1.3 Ingurune digitala

Webgunea eta sare sozialen edukia

Webgune korporatiboan bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera, bai atari nagusian bai pantailetan. Bi hizkuntza ofizialetan dauden testuak bakarrik argitaratuko dira

Sare sozialetako edukiak bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, facebook eta instagramen. Erabiltzaileen iruzkinei erantzutean, hizkuntza berean egingo da. Edukiak komunikazio taldean landuko dira elebitan agertu daitezen.

Difusiorako bideoetan azpiztituloak euskaraz argitaratuko dira

EKINTZAK: azalpena eta adierazleak

Errotulazioa: Marka berriaren irudia kontuan hartuz, urtean behin erreferente eta arduradunek errotulazioaren inguruko irizpideen betetze maila aztertu, eta egin beharrezko zuzenketak antolatu. Euskararen presentzia osotasunean bermatu.

Adierazlea: betetze-portzentaia, lagin baten arabera

Jendaurreko ekitaldiak: planaren helburuekin bat egiten duten hizkuntza-irizpideak eguneratu eta zabaltzeko: hainbat langileren iradokizunak jaso eta partaidetza prozesu emankor bat eginez talde teknikoan eguneratu.

Adierazlea: betetze-portzentaia, lagin baten arabera

Argitalpen, iragarki, kanpainak:

Erakundeko urteko txostena, inpaktuko txostena, bi hizkuntza ofizialetan argitaratu eta zabaltzeko

Adierazlea: betetze-portzentaia, lagin baten arabera

EAEko medioetan iragarkiak eta publizitate-kanpainak eta prentsa-oharrak bi hizkuntza ofizialetan argitaratu.

Adierazlea: betetze-portzentaia

Prentsa oharrak: argitaratzen diren prentsa ohar guztiak elebitan bermatzeko konpromisoa.

Adierazlea: betetze-portzentaia

Sare sozialetan: twitter en euskararen erabilera indartu, astean hiru albiste zabalduz

Adierazlea: betetze-portzentaia, lagin baten arabera

Emailtako sinadurak: euskararen aldeko logoa (txantxangorria) erakundeko email guztietan

Euskararen astea: Sareetako testuak lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz agertuko dira. Zentro eta zerbitzuetan egiten diren jardueri buruzko informazioa partekatu eta zabalduko da: Korrika, bertso saioak, jardunaldiak, argazkiak, ipuin kontaketa, tertulia euskaraz, ikastolen bisita, bideo bat

Euskara karpeta: Matia Eskola/ Intranet proiektu berrrian: karpeta komunean euskaraz lan egiten laguntzeko tresna informatikoak profesional elebidunen eskura jartzen ditu erakundeak (praktika onak, erabilera planak, baliabideak, gramatikak, hiztegiak, dokumentu ereduak...). Informazio hau berrikusi eta eguneratu. Matia Eskola ezagutza plataforman, euskararen gune bat sustatu, urteko Plana txertatuz eta haren difusioa bideratuz. Taldean erabaki non kokatu, nola izendatu eta nola zabaldu informazioa. Euskara ikasten ari den eta arreta zuzenean dagoen langile batekin elkarrizketa prestatu bere esperientziari buruz aritzeko. Euskara ikastea, ulertzea, euskaraz bizitzea eta lan egitea posible dela erakutsi nahi dugu.

Difusioa: newsletter bat bi hilabetero: komunikabide egokiena bilatu (intranet, mail....)

Auditorien “cheklist”-a: markaren errebisioarekin lotuta, erreferente bakoitzak errepaso sakonagoa egin momentu hau aprobetxatuz. Diagnostiko hau ELTko bilerara ekarri. Galdetegi hau berrikusi eta eguneratu.

2. BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK

2. Bezeroekiko (pertsone fisikoak) eta herritarrekiko harremanak zerbitzu hizkuntza				
	Abiapuntua (%)		Helburua (%)	
	Euskaraz	Elebitan	Euskaraz	elebitan
2.1. Bezeroekiko (pertsone fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua emane dota produktua ekaintzeko orduan				
2.1.1. Idatzizko harremanak		80		85
2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	100		100	
2.2. Bezeroekiko (pertsone fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan				
2.2.1. Harrera	90		90	
2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	70		70	
2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	100		100	

PGE 11 “Kanpo harremanak euskararen erabileran” prozeduran ardatz hau arautzeko irizpideak jasotzen dira. Erabiltzaileekin ditugun harremanetan, ahoz zein idatziz, bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko aukera bere osotasunean eman dadin lanean dihardugu; osasun-arreta jasotzen duten erabiltzaileek aukeratutako hizkuntza ofizialean artatuak izateko eskubidea bermatzeko bidean.

Zentro edo zerbitzu bakoitzaren errealitate soziolinguistikoa kontuan hartuz, biztanleria elebidun handienetako zentro/zerbitzuek lortu dute garapen-mailarik altuena.

Lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa: Bezeroaren hizkuntza aukera sisteman erregistratzen da aurreraren. Lehentasunezko erlazio-hizkuntza ezarriko da, interesatuari galdetuz erlazio hasieran. Datu hau pertsonaren historian (SIGECAn) jasotzen da. Erabiltzaile guztiek eduki behar dute lehentasunezko hizkuntza erregistratuta. Informazio hau ikusgai egongo da pazientearen historiaren pantaila nagusian, eta zerbitzuak euskaraz eskaini behar zaizkie modu antolatuan.

SIGECA: osasun-historia soziosanitarioa kudeatzeko SIGECA izeneko sistema informatiko propioa erabiltzen dugu. Urtean emango diren aurrera pausoak gustiz elebidun izateko prozesuan informazio sistemetako taldean ezarriko dira.

Matia Fundazioko profesionalak pertsonen arreta, telefono mugikorretan edo tabletetan eman ahal izateko hiru aplikazio erabiltzen dira: SIGECA Ospitalea, SIGECA Etxean eta SIGECA Egoitzetan. Aplikazio hauetan hobekuntzak egin dira elebitan izateko.

Ardura eta jarraipena: Euskara Lan Taldeak urtean behin betetze mailaren jarraipena, desbideratzeak jaso, aztertu eta hobekuntza proposamenak egiten ditu.

2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskeintzeko orduan

Idatzizko harremanak

Egoiliarrek eta familiek jasotzen duten dokumentazio idatzia bi hizkuntzetan argitaratu eta entregatuko da. (fakturak, tiketak, eskaintzak, liburuxka, eskutitz, email, fax, kexa orriak, kontratuak, eskubideak eta bete beharrak, txostenak, arreta plana, agindu medikuak, inkestak)

Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Eskari eta erreklamazioei erantzuteko, idatzitako hizkuntza erabiliko da.

2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

Harrera

Telefonoz, on line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

euskarazko harrera bermatuko da lehenengo hitza euskaraz eginez. Erabiltzaileak nahi duen hizkuntzan jarraitu ahal izango dugu. Euskaraz ez dakiten langileek, erabiltzailearen batek euskaraz hitz egiten badie, irizpideak jarraituz, erraztuko dute lankide euskaldun batekin harremanetan jartzea.

Arretari dagokionez ele bietako arreta bermatuko da, unitate eta turno bakoitzean euskara erreferente perfil horretako langileak identifikatuz.

Euskara gida: esaldi eta hiztegi orokor bat jasotzen duen arreta gida bat sortu dugu, arreta lana euskaraz egiteko tresna lagungarri gisa, eta erabiltzaileekin euskaraz gehien erabiltzen diren hitz eta esaldiak biltzen dituena.

Telefono bidezko **harrera** automatizatua bi hizkuntzetan egiten da. Deitzen duenak zein hizkuntzatan hitz egin nahi duen aukera dezake.

Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

SIGECAREN pantaila nagusian agertzen denez, profesionalak erraz identifika dezakete erabiltzaile bakoitzak lehenetsitako harreman hizkuntza.

Erreferentziarako profesionala hautatzerako garaian familiarraren eta egolariaren hizkuntza hautua kontutan hartuko da.

EKINTZAK: azalpena eta adierazleak

Bezero eta senitartekoen gogobetetze inkestak: euskararen erabilerari buruzko gogobetetze inkesta bana egin. Hizkuntza asebetetze maila neurtzen duten adierazleen azterketa eta jarraipena egin.

Adierazlea: gogobetetasun-portzentaia.

Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko kexak: Erabiltzailearen Arreta Zerbitzuan erregistratu, jaso eta erantzun emango zaie kexaren iturria den zerbitzuaren arduradunekin batera. Idazki indibidualizatuen bidez erantzun emango zaie eta ekintza zuzentzaileak definitu eta ezarri.

Adierazlea: kexa kopuruaren bilakaera urtez urte, konpondutako kexa kopurua

Prozedura eguneratu: kanpo harremanak euskararen erabileran prozedura errebisatu eta zabaldu. iradokizunak jaso eta partaidetza prozesu emankor bat egin. Urtean behin prozedura honen betetze mailaren jarraipena egin: desbideratzeak jaso, aztertu eta hobekuntza proposamenak egiten dira.

Harreman telematikoa: SIGECA: etxeetan ematen den arretaren jarraipena egiteko, bi Hizkuntza ofizialetan aplikazio bat garatuko da familiartekoentzat.

Doikuntzak eta garapen berriak elebidun formatuan, dokumentuak, txantiloak, informazioa eguneratzea, kontsulta-pantaila egokituak

SIGECA 2023ko planifikazioa

RPS Next: Matia Fundazioko enpresen kudeaketa ekonomikorako erabiltzen den sistema aldatu da. Rps Next-etik ateratzen diren txostenak (fakturak, eskaerak, albaranak, ...) elebitan sortuko dira

SIGECA: aplikazioan hurrengo lanak egingo dira:

- Goxara enpresa berria gehitu da Matia Fundaziora eta enpresa honetarako txosten berriak eta kontratuak elebitan sortu dira.
- Lugaritz zentru berria martxan jarriko da eta zentru honetarako txosten berriak sortu beharko dira.
- Bestelako prozesuetarako erabiliko diren txosten berriak elebitan sortuko dira.
- Pertsonen arretaren jarraipena egiteko sortuko diren balorazio berriak elebitan egongo dira.
- Aplikazioko kodean aldaketak egingo dira SIGECA-ko funtzionalitate batzuk euskaraz ere ondo ager daitezen.
- SIGECA aplikazioa, bai mugikortasunean eta ordenagailuetan, barne API batean oinarritzen da. API-an funtzio berriak sortuko dira eta funtzio horiek elebitan prestatuko dira (10 ordu).
- Matia Fundazioko profesionalak, pertsonen arreta telefono mugitorretan edo tabletetan eman ahal izateko lau aplikazio erabiltzen dira: SIGECA Ospitalea, SIGECA Etxean, SIGECA Eguneko Zentruetan eta SIGECA Egoitzetan. Aplikazio hauetan egingo diren hobekuntzak elebitan izateko beharko den lana.
- Matia Fundazioko fakturaziorako, garatzen ari den modulu berria elebitan dago.

Familiantzako sortu dugun whatsapp taldean protokoloak ele bietan egiteko helburua. Momentu hauetan erderaz bakarrik idazten da.

Adin Adin egitasmoa: GFAk elkarlanean antolatzen dituen bertso saioak dira, Saioak aurrez prestatzen dira egoitza bakoitzeko dinamizatzaile et animatzaileen bidez egoiliarrekin, gogoko dituzten bertso zahar eta kantu herrikoak ezagutzeko.

Profesional elebidunen identifikazioa: euskarazko arreta berma dezaketen profesionalak identifikatu eta horren arabera, neurri egokiak martxan jarriko dira erabiltzaile euskaldunei zerbitzu horiek eskaintzeko. NAHI BADUZU EUSKARAZ egitasmoa jarri nahi dugu martxan; honen bidez erabiltzaileek erraz jakin ahalko dute zein profesionalekin egin dezaketen euskaraz. Aztertu nola formulatu dezakegu krisia pasatzean. Profesional bakoitzak bere lanerako proposena den identifikazio-euskarria erabiliko du. Langile hauen erregistroa egingo da pertsonaleko departamentuan.

Identifikazio indibidualaz gain zerbitzu elebidunak ere identifikatuko dira “e” ikurrarekin, eta erregistratuko dira.

Urtean behin identifikazio-sistemari buruzko barne komunikazio bat egingo da

Adierazlea: identifikatutako profesionalen protzentajea, identifikatutako zerbitzuen portzentaia.

Harrera eta bezeroen arreta: Kontratazio berrietan, oinarrizko baldintzatat ezarri euskararen ezagutza. Posible ez balitz, langile berriarekin adostu euskaraz ikasteko konpromisoa eta beharrezko baliabideak. Arreta hau euskaraz bermatzeko, langileei jarraibideak eman. Batetik, langile euskaldunei, arreta euskaraz eskaintzeko, eta, ikasten ari direnei edo ez dakitenei, esaldiak eta agurrak euskaraz egiten hasteko. Adieralea: euskararen ezagutza kontratazio berrietan.

Euskara ikastaroak: laneko zereginarekin lotzen diren ikastaroak eta ekimenak bideratuko dira ikasitakoa eguneroko lanean praktikan jartzeko. ikastaro hauen difusioa langile guztien artean egiten da eta programa honen jarraipena eta ebaluazioa urtero egiten da

Adierazlea: eraginkortasun neurketa, ikastaroen ebaluazioa, ikasle eta ikastaro kopurua.

2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

Hizkuntza batean lan egitea bermerik onena da hizkuntza horren erabilera zuzena eta egokia ziurtatzeko.

Helburuak:

Barne-komunikazio orokorretan euskararen erabilera bermatu

Nahi duten profesional euskaldunei euskaraz lan egitea ahalbidetu

Hizkuntza-ohituren aldaketa sustatu

PGE 12 “barne harremanak euskararen erabileran” prozedimentuan jasotzen dira zentro eta zerbitzu guztietako barne harremanetarako irizpide linguistikoak.

Ardura eta jarraipena: Euskara Lan Taldea.

3. BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN TRESNAK

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak				
	Abiapuntua (%)		Helburua (%)	
	Euskaraz	Elebitan	Euskaraz	Elebitan
3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia				
3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia		95		95
3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala				
3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak		95		95
3.2.2. Lan bileretako idatziak		20		20
3.2.3. Erakundearen barne-harremanetarako idatziak		75		75
3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala				
3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak		20		25
3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak		70		70
3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak		65		65
3.4. Baliabide informatikoak				
3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua		50		50
3.4.2 Euskarazko bertsioen erabilera	8		10	

3.1 Lanari lotutako hizkuntza paisaia

Segurtasunari, lan osasunari edo ingurumenari buruzko errotuloak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira beti, kalitate irizpideak errespetatuz eta euskarari lehentasuna emanda.

3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

Komunikaziorako tresnak

Langileei zuzendutako mezu elektronikorokorrak, deialdiak, protokoloak, jakinarazpen orokorrak, iragarki tauletako informazioa, zirkularrak bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, euskarari lehentasuna emanda.

Langileen eskariei erantzuteko idatziak haiek erabilitako hizkuntzan idatziko dira.

Matia Eskola/ Intranet proiektu berrian euskararen gune bat sustatuko da, euskara plana txertatuz eta honen bidez edatuz. Gaur egun, langile guztien eskura, "Euskara" karpeta amankomunean euskaraz lan egiten laguntzeko tresna informatikoak profesionalen eskura jartzen ditu erakundeak (gramatikak, hiztegiak, dokumentu ereduak)

Lan bileretako idatziak

Erakundeak antolatutako bilera orokorretan deialdiak, gai ordenak eta landutako txostenak bi hizkuntza ofizialetan izango dira.

Euskara taldeetako deialdiak gai ordenak, aktak eta txostenak euskaraz izango dira. Gainerantzeko bileretan, partaide guztiek hizkuntza gaitasun nahikoa baldin badute.

Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Mailaka dokumentazio hau bi hizkuntza ofizialetan eskeiniko da. Lehentasunak jarriko dira dokumentazioaren eta erabiliko duten pertsona kopuruaren arabera.

Estrategia eta kudeaketa orokorrari loturiko dokumentoak (Plan estrategikoa, impaktuko txostena, urteko txostenak, informazio ez finantzarioarn txostena, organigrama, lan hitzarmena, berdintasun plana, politika orokorra, misioa.....), bai eta Kalitate, ingurumen eta prebentzioaren inguruko dokumentazioa bi hizkuntza ofizialetan zabaltzen dira

3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

Lan bileretako ahozkoak, telefonozko harremanak eta aurrez aurreko harremanak

Matia fundazioko zentro eta zerbitzuetan, erreferenteen eta arduradunen eskutik, euskararen erabilera sustatuko da ahozko harremanetan. Egitasmo planifikatuak antolatuko dira, langileen arteko harremanetan euskararen erabilera sustatzeari begira (kafea euskaraz, euskaraldia, euskararen eguna,trebakuntza, sensibilizazio saioak,...)

Zerbitzu zentraletan (pertsoneko departamentua, ekonomikoa, komunikazioa,...), euskaraz komunikatzeko nahiko maila duten langileak identifikatuko dira zerbitzu bakoitzean, langile elebidunak arta ditzaten.

3.4 Baliabide informatikoak

Euskarazko bertsioen instalazio kopurua

Euskarazko bertsioen erabilera

Ofimatikako euskarazko programei dagokionez, aukera egongo da modu errazean sistema eragilearen eta office programen hizkuntza aldatzeko.

Erakundeetan, bai arretan bai administratibo arloan erabiltzen den aplikazio informatikoa (SIGECA), euskarara egokitzen ari da era planifikatua eta euskararen presentzia areagotzeko estrategia ezarrita du. Erabiltzaileei zuzendutako dokumentazioak lehentasuna du.

EKINTZAK: azalpena eta adierazleak

Baliabide informatikoak: SIGECA programan, euskaraz erabili ahal izateko aurrerapenak sendotu. Adierazlea: betetze mailaren portzentaia

Sistema eragilea eta office: euskarazko bertsioaren aukera eman. Urtero barne-komunikazio bat bidaliko da, aukera horren berri ematen eta aldaketa nola egin azaltzeko.

Adierazleak: aukera egotea, urteko komunikazioa egitea, euskarazko bertsio kopurua

Sensibilizazio/difusio ekintzak: euskara bultzatzea helburu duten hainbat gizarte ekimenetan parte hartu: euskararen eguna, txantxangorria gonbidapena, euskaraldia, korrikaegitasmo hauek gauzatu eta jarraipena egin. Barne komunikazioz eta sare sozialen bidez bisibilizazioa eman.

Adierazlea: egitasmo kopurua

Aste bat euskaraz: egitasmo hau urtero bultzatu. Sareetako testuak lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz agertuko dira. Eguneroko argitaratuko dira zerbitzuetako ekintza ezberdinak: bertso saioak, argazkiak, ipuin kontaketa, tertulia euskaraz, ikastolen bisita, bideo grabaketak.....

Adierazlea: egitasmo kopurua

Langile bakoitzaren hizkuntzaren erregistroa: euskal hiztunak identifikatuta daude eta urtero errebisatzen da informazio hau. Langilearen fitxan agertzen da bakoitzaren euskara maila, nominaren aplikaziotik begira daiteke. Langile berriei dagokionez, expedientean jasotzen dira euskararen ezagutza agiriak.

Adierazlea: euskal hiztun urteko datuak.

Prozedura eguneratu: hainbat langileren iradokizunak jaso eta partaidetza prozesu emankor bat egin

4. PERTSONEN KUDEAKETA

4. Pertsonen kudeaketa				
4.1. Pertsonen kudeaketa	Abiapuntua (%)		Helburua (%)	
	Euskaraz	Elebitan	Euskaraz	elebitan
4.1.1. Pertsonen kudeaketa		80		80
4.2. Laneko prestakuntza				
4.2.1. Laneko prestakuntza		20		20
4.2.2. Ikastaroen kudeaketa		30		30

4.1 Pertsonen kudeaketa

Langileekin harreman zuzena duten sailetan (zuzendaritzan, informatikan, kudeaketa ekonomikoan, kalitatean, lan-osasunean, prestakuntzan, giza baliabideetan, komunikazioan) hizkuntza eskubideak errespetatuko dira, arreta bi hizkuntza ofizialetan ziurtatuz.

Idatziei dagokienez, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira dokumentazio administratiboa (eskabide, inprimaki, izendapenak, nominak...) eta komunikazioak (iragarkiak, zirkularrak, gutunak, mezuak), betiere kalitate irizpideak betez.

Informazioari dagokionez, iragarki tauletan edo posta elektronikoz egindako jakinarazpen orokorrak bi hizkuntza ofizialetan bidaltzen dira. Giza Baliabideen saileko pertsonen hizkuntza gaitasuna aipatzeko faktorea da.

Langile berrien harrera: giza baliabideetan harreraren ardua duten pertsonak agurra eta lehenengo esaldia euskaraz egingo dituzte, langile berriak aukeratutako hizkuntzan jarraitu dezan. ELT tik zehaztuko da izendapen berrietan erregistratu behar diren euskararen inguruko datuak, baita dokumentazioan euskararen normalizazioaz, hizkuntza eskubideen berri eta hizkuntza prestakuntzan dituen aukerak azalduko dira.

Langileen gogobetetze maila neurtzeko inkestetan euskararen erabilera eta konpromisoarek buruzko bi ítem jasoko dira:

Matia fundazioan nire Hizkuntza aukera errespetatzen da

Matia fundazioak euskararen erabilera erakundearen sustatzen du

Datu hau baliagarria izango da, adierazle gisa euskara plan honen ebaluazioan

4.2 Laneko prestakuntza

Kudeaketari dagokionez, deialdia, izen ematea, inkestak, formakuntza plana, dokumentazioa, harremana eta, aukera dagoenean, dokumentazioa ere elebitan bermatzen da.

Ahal diren formakuntza sailak euskaraz eskeinitzeko dira. Posible denean, aurkezpena eta banatu beharreko materiala elebitan eskeintzen da. Hala ere, zaila izaten da hizlariak gaia euskara hutsean eman ahal izatea eta euskaldun den ikasle talde bat antolatzea.

Hitzarmenean jasotzen den bezala eta erabiltzaile euskaldunei arreta egokiago eskeintzeko asmoz, langileak euskalduntzeko neurriak martxan jartzen dira, erreztasunak emanez bai matrikula aldetik bai asistentziaren aldetik 47 artikuluan agertzen den moduan. Euskarazko formakuntzara asistentzia erraztuko da, lehentasuna emanez arreta zuzenean dauden langileei.

Erakundeak euskalduntze ikastaroak sustatzen ditu, eskaera eta maila desberdinak kontua izanda. Langilearen zereginarekin lotzen da, eta ekimenak bideratuko dira ikasitakoa eguneroko lanean praktikan

jartzeko euskaldunak diren langile eta egoiliarrekin. Ikastaro hauen difusioa urtero egiten da. Honen helburua, euskara eguneko praktikan txertatzea izango da. Urtero egiten da programa honen jarraipena eta ebaluazioa

EKINTZAK: azalpena eta adierazleak

Langile berrien harrera: harrera eskuliburua eta hizkuntza eskubide eta prestakuntzan dituen aukerak azalduko dira. Ahozko azalpenak euskaraz egingo dira.

Adierazlea: euskaraz egindako azalpen kopurua

Formazio duala, Praktiketako ikasleen harrera: euskararen normalizazio prozesuaren alderdi nagusiei buruzko informazioa eman. Prestakuntza ibilbidea edo ahalik eta gehiena euskaraz egin ahal izateko, tutore euskalduna aukeratzeko neurri egokiak ezarri

Adierazlea: euskaraz egindako praktiketako ikasle kopurua, zein perfiletakoak diren.

Langileei zuzendutako gogobetetze inkestren emaitzak: euskararen erabilera eta konpromisoari buruzko datuak jasotzen dira: "hizkuntza aukera errespetatzen da", "euskararen erabilera sustatzen da".

Adierazlea: inkestaren emaitzak.

On-line prestakuntza asinkronoa: Matia Eskola ezagutza plataforma, bi hizkuntza ofizialetan eskainiko da langile elebidunentzat. Prestakuntza-pilula edo tutorial laburrak prestatu euskaraz lan egiten laguntzeko (testu, audio, bideo formatuan)

Adierazlea: bidalitako pilulen kopurua

Laneko prestakuntza: Euskaraz lan egin ahal izateko, prestakuntza teknikoan aurrerapausoak eman laneko gaien terminologian langileek euskarazko jarioetasuna lor dezaten

Euskara ikastaroak: euskaraz komunikatu ahal izateko erremintak ikasi eta barneratzea. Lanari lotutako euskara gaitasuna indartu eta erabilera planak sendotzen jarraitu behar dugu. Prestakuntza saioak eskeini langileei, erraztasunak emanez bai matrikula bai asistentziaren aldetik. Langilearen zereginarekin lotzen da, eta ekimenak bideratuko dira ikasitakoa eguneroko lanean praktikan jartzeko. Ikastaroen eraginkortasunaren jarraipena egingo da urtero.

Langile berrien kasuan, euskara ikasteko konpromisoa adostu eta ikasteko talde batean parte hartzeko aukera eman.

Ikastaroen balorazio eta segimendua: gogobetetasuna, ezagutza eta eraginkortasunaren jarraipena egin.

Urtero difusioa egin zentro/zerbitzuetan. Batzordetik proposamena ekarriko dute partaideak inplikatzeke

Adierazlea: prestakuntza jaso duten langile kopurua, ikastaroen eraginkortasuna

Euskaraz **lan egiten laguntzeko eskuliburua:** Euskara Gida. Normalizazio prozesuarekin dugun konpromisoari jarraituz, euskararen erabilera sustatzeko gida bat prestatu de Euskara Lan Taldeak. Helburu nagusia: konfiantza eta ssegurtasun handiagoz jokatzea komunikatzeko garaian. Paperean eta formatu elektronikoan dago. Hizkuntza eskubideak eta haiekiko jarduteko modua, irizpideak, konpromisoak eta abar hasotzen ditu. Errebisatu eta eguneratu

Adierazlea: eguneratu den edo ez.

5. KANPO HARREMANAK

5. Kanpo harremanak				
	Abiapuntua (%)		Helburua (%)	
	Euskaraz	Elebitan	Euskaraz	elebitan
5.1. Administrazioa				
5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak		65		70
5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak	70		70	
5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak, finantza-entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzailea, etab.				
5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak		65		70
5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	75		75	
5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.				
5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak		70		70
5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak	75		75	

PGE 11 Kanpo harremanak euskararen erabileran prozedimentuan ardatz hau arautzeko irizpideak jasotzen dira.

Ardura eta jarraipena: Euskara Lan Taldea. Prozeduraren desbideratzeak jaso, aztertu eta hobekuntza proposamenak egiten dira

5.1 Administrazioa: Udalak, Foru Aldundiak, Eusko Jaurlaritzak eta beste erakundeak

Zuzendaritzako kideek, Zentroetako arduradunek eta gizarte langileek harreman estua dute batez ere Foru Aldundiarekin. Bi aldeetako solaskideak euskaldunak izanik, harremana, bai ahoz bai idatziz euskaraz izan dadila bermatu.

Telefono bidezko eta bileretako harremanetan lehenetsuna eman euskara erabiltzeari

Ahozko harremanen joera euskaraz izatera joko dugu; idatziak beti elebitan izan daitezela ziurtatuz. Hauen artean: gutunak, idatziak, komunikazioak, emailak

5.2 Erakunde pribatuak

barne eta kanpo erlazioetan, zerbitzuen prestazioan, hizkuntza eskubideak bermatzeko, hornitzaileei, finantza erakundeei eta bolondresei komunikatuko zaie erakundeko Hizkuntza politika.

5.3 Bestelako harremanak

Taldeko enpresak, aliatuak, erakunde kolaboratzaileak.....

Zer hobetuak

Zerbitzu zentraletako departamentuetan bermatu euskara maila duen hizlaria. Zentroen kasuan erreferentea izan dadila laguntzaile.

Matia Institutuko proiektuetan; bermatu euskara maila duen hizlaria

Elkarte eta enpresa laguntzaileei hizkuntza politikaren berri eman, posible den heinean zerbitzu eta erlazioak euskaraz izan daitezzen.

6. KUDEAKETA SISTEMA

6. Kudeaketa sistema	Abiapuntua (%)		Helburua (%)	
	Euskaraz	Elebitan	Euskaraz	elebitan
6.1. Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea				
6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin eta horren ebaluazioa		90		90
6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak		100		100
6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea				
6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktoak eta hornitzaileen kudeaketa		80		80
6.3 Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea				
6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena		60		60
6.3.2. Lidergoa eta parte hartzea		65		70

Hizkuntza normalizazioa erakundearen kudeaketa eta erabaki zentroetan integratzen da. Antolamendu neurriak ezarri behar dira, hizkuntza-politika behar bezala gauzatzeko, ebaluatzeko eta lideratzeko.

Helburuak:

Euskara planaren lidergoa zuzendaritza guztietara zabaldu, bakoitzari dagozkion ardurak banatuz

Euskara plana unitate guztietan inplementatzea

Langile elebidunen kopuruaren hazkundea eragiten duten neurrietan aurrera egitea.

PGE 13 Hizkuntza kudeaketa Matia Fundazioan prozedimentuan ardatz hau arautzeko irizpideak jasotzen dira.

6.1 Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin eta horren ebaluazioa

Hizkuntza politika: definituta dago eta hizkuntzaren kudeaketa ohiko kudeaketa eredian txertatuta dago, kalitate politika orokorraren barruan. Politika hori MATIA Fundazioko zerbitzu eta zentro guztietan onartu, bultzatu eta ezartzen da.

Hizkuntza-politika erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatua dago. Matiako kudeaketa sistema erabiltzen da planaren jarraipena egiteko eta zuzentzeko neurriak hartzeko.

Euskara lan taldetik urtero egiten da aurrerapen mailaren jarraipen eta ebaluazioa. Hobekuntza ekintzak martxan jartzen dira eta lortutako emaitzak sendotzeko neurriak hartzen dira.

Euskara plana eta aplikazio eremua: erakundeak, urtero, euskararen erabilera normalizatzeko plan bat diseinatzen du, zentro eta zerbitzu guztietan ezarriko diren irizpide eta neurriak jasotzen dituena. Euskara planaren aplikazio eremua Matia Fundazioa, Gerozerlan, Petra Lekuona, Zaintzitari Matia eta Instituto Matia osatzen duten zentro eta zerbitzu guztiak hartzen ditu barne, beraz guztiek bete beharko dituzte plan honetan emandako irizpide eta neurriak. Bikain sistema informatikoan jasoko dira lehentasunak, adierazleak eta bete beharreko neurriak eta hauen jarraipena egingo da.

Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak

Euskara planari lotutako helburuak betetze aldera aurrera eramaten diren ekintzak finantziatzeko, Lanhitz programako diru laguntzak eskatzen dira urtero.

Euskara koordinatzailea (arduraduna): ekimenak bultzatu eta jarraipena egin

- Planaren ardura eta ekintzen koordinazioa: finkatutako helburuak betetzen ari direla eta etengabeko hobekuntza aplikatzen ari dela zaintzea
- Planaren baliabide zein kostuen kudeaketa eta kontrola
- Planaren prozesuaren berri ematea zuzendaritzari
- Plana garatzeko informazio eta bitartekoen premiak identifikatzea
- Planaren garapenaren berri eman eta elkarlanerako konpromisoak hartu.
- Euskara batzordea, talde teknikoa eta Lan Taldea lideratu eta zuzendu

Euskara Batzordea

Lan hitzarmeneko 47 artikuluan jasotzen dira batzorde honetako kideak eta ardurak/eginkizunak. Lau hilabetetan behin bilduko dira eta kideak bi zuzendaritzakoak eta beste biak langileen ordezkariak izango dira. Batzorde hau hitzarmenean ezarritakoa betetzeaz arduratuko da, bai eta Koordinatzailearekin euskara planaren ekintzak bultzatzeaz

Euskara Talde Teknikoa: talde eragilea

- Euskara planaren neurrien planifikazio, koordinazio, jarraipen eta ebaluazioaz arduratuko da. Ekintza zuzentzaileak, behar izanez gero, proposatzea. Lanari lotutako hizkuntza trebakuntza bultzatu eta antolatzea
- Euskarazko testuen egokitzapen, zuzenketa eta itzulpen lanez arduratuko da
- Koordinatzailearekin batera planaren koordinazioa eta gidaritza gauzatzea
- Planaren komunikazioa

Euskara Lan Taldea: zentro eta zerbitzuetako erreferenteak barne

- Euskara planaren komunikazioa bideratu zentro eta zerbitzuetan.
- Hizkuntza irizpideen adoste eta zabaltzea.
- Talde teknikoaren lana bultzatu.

6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktoak eta hornitzaileen kudeaketa

Erabiltzaileen eta bere familartekoen hizkuntza hautua identifikatzen da sarreran egiten den elkarrizketan, eta kontuan izaten da komunikazioetarako. Arlorik indartsuena bezero eta erabiltzaileei zuzendutako idatzizko komunikazioak dira, bai eta administrazioekin ditugun idatzizko eta ahozko harremanak.

6.3 Pertsonak:hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

Langileen kontratazioa eta barne sustapena

Matia Fundazioak 1997 urtetik hitzarmenean trebakuntza bitartez ezarrita ditu euskalduntze arauak 47. artikuluan. Zentroetan artaturiko erabiltzaile euskaldunei arreta egokiago eskaintzeko, profesionalak euskalduntzeko erabakiak hartzen dira erakundearen hitzarmenean.

Ebaluazioak egiten dira aurrerapen mailaren jarraipena egiteko, eta trebakuntza-mota egokia ote den edo hobekuntzak planteatzen dira urtero, euskara-maila hobetzeko ikasten ari direnek.

Kontratazioa: Pertsonen hautaketa egiteko garaian euskararen ezagutza maila kontuan edukiko da. Ahal den heinean 2 HP duten langileak kontratatuko dira. Euskararen ezaguera eta erabilera norberaren fitxan erregistratuko da, eta erakundeak euskarazko gaitasuna jasotzen duen errolda eguneratuta mantentzen du. Erakundeak langileen euskara gaitasunaren errolda bat sortu du. Euskara kontuan hartzen da kontratazio berriak egiteko eta barne promozioetarako.

Lidergoa eta parte-hartzea

Euskara plana gauzatzeko ardura zuzendaritza guztiei dagokie. Zuzendaritza talde estrategikoa eta Pertsonen departamentuko Zuzendaria arduratuko dira plana bultzatu eta garatzeaz eta zentro bakoitzeko zuzendaritza arduratu egingo da plana bere zentroaren jardun eremuan garatzeaz. Planaren eragile nagusi gisa jokatuko dute.

Euskara planaren inguruko komunikazioak erakundearen Komunikazio Planean zehaztutako bideen arabera egingo dira.

Zer hobetuak

Euskara Plana: bere datu eta emaitzekin, langile guztiekin partekatu eta haien eskura jarri. Plan honen **difusioa sistematizatu** zentro eta zerbitzu guztietan.

Ikastaroen difusioa: urtero zabaldu langile guztiei euskara gaitasuna areagotzeko taldeen deialdia. Difusio hau zentro eta zerbitzu guztietan egiten da emailaz, tabloietan eta zentroko erreferenteeen bidez. Helburu nagusia: lanean euskaraz jarduteko gaitasuna sendotu. Erabilera oinarri duen irakaskuntzaz baliatzen gara eta metodo interaktiboa erabiltzen dugu.

Hizkuntzagatiko kexak kudeatzeko sistemaren berri eman eta kexen erregistroa sortu. Erabiltzailearen arreta zerbitzuan hizkuntza-kudeaketarekin lotutako ekarpen (kexa, iradokizun, erreklamazio, eskertza) guztiak jaso.

Hilero koordinazio bilera egin: kudeaketa gaiak partekatzeko, koordinatzailearen eta idazkari teknikoaren arteko hileko bilera planifikatu.

Pertsonak: kontratazio berrietan garrantzi handiagoa eman hautagaiak euskaraz jakiteari. Hautagai euskalduna aukeratzea posible ez denean, langile berriarekin adostu euskaraz ikasteko konpromisoa eta horretarako beharrezko baliabideak jarri. Kontratazio politikan jendaurreko lanpostuetan euskaraz jakitea baloratzetik beharrezkoa izatera jotzeko pausoak ematea.

Zerbitzu elebidunen identifikazioa; zentroetan ongi-etorri txostenetan agertzen dira zentroetako kategori eta Zerbitzuak. Hauetan txantxangorria txertatu euskal zerbitzu eta kategoritan.

4. PLANAREN EBALUAZIOA

Urtean behin batzordeak hobekuntza planaren ekintzak eta helburuak ebaluatzen ditu, emaitzak aztertzen dira eta hurrengo eperako plangintza lantzen da.

Aldi oro, hizkuntza eskubideekin lotutako kexak, erreklamazioak eta iradokizunak jasotzen dira, berehalako kudeaketari ekiteko. Hilabetero Bikainen egiten den argitalpenaren bitartez, guztiei informatzen zaie.

Urtero, Euskara Planarekin erlazionatutako baldintzen betetze maila ezartzeko, datu hauen jarraipena egiten da: irudi eta komunikazioa, kanpo erlazioak, barne erlazioak eta kudeaketa. Aurkikuntzak, fundazioko beste guztiak bezala dokumentatzen dira.

5. HOBEKUNTZA EMAITZEN KOMUNIKAZIOA ETA PLANAREN BERRIKUSPENA

Beste prozedura eta planekin bat etorriz, urte bukaerarako Euskara taldeak helburu eta ekintzen planen betetze maila ebaluatzen du, modu honetan urte hasieran zentro eta zerbitzuetara hedatuko den plangintza orokorra eduki ahal izateko. Modu honetan erakundeko arduradun guztiei emaitzak eta plana komunikatzen zaiela bermatuz.

Hobekuntzaren plangintza kudeaketa estrategiko prozesuan onartzen da eta helburu, adierazle, xede, ekintza, arduradun eta epeak barne.

Plangintza Bikain aplikazio informatikoan agertuko da; aplikazio honetako informazioa erakunde osoko langileen eskura jarritz.

Planaren segimenduaren adierazleak eta euskararen erabileraren sustapen eta normalizazioaren konpromezua baita era Bikainen egongo dira, Aginte koadroa moduluan.

AGINTE KOADROA. EUSKARA PLANA	CUADRO DE MANDO. EUSKERA PLANA
Hizkuntza eskubideekin lotutako kexa kopurua	Nº de quejas en relación a derechos lingüísticos
Euskaraz hitzegin nahi duten erabiltzaile kopurua	Nº de usuarios que desean comunicarse en euskara
Langile elebidunen % (eusk-gazt)	% de trabajadores bilingües (eusk-cast)
Euskaratutako hitz kopurua	Nº de términos traducidos
Euskaraz emandako formakuntza ekintza kopurua	Nº de acciones formativas en euskara
Parte hartzen duten langile kopurua	Nº de trabajadores que participan
Euskarazko formakuntzako ordu kopurua	Nº de horas de formación en euskara
Prozedura/ dokumentu kopurua euskaraz	Nº de documentos/procedimientos en euskara
Hizkuntza eskubideekin lotutako ez adostasun kopurua	Nº de no conformidades en relación a derechos lingüísticos