

PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA

VII. PERIODO DE PLANIFICACIÓN 2023-2027

**OSALAN-Instituto Vasco de
Seguridad y Salud Laborales**

1. INTRODUCCIÓN
2. MARCO JURÍDICO
3. HASTA LA FECHA
4. DIRECTRICES PARA LA NUEVA PLANIFICACIÓN
 - 4.1. ¿Por qué la gestión lingüística?
 - 4.2. La iniciativa de las autoridades, clave
 - 4.3. Camino hacia el éxito
 - 4.4. Criterios lingüísticos
 - 4.5. Traductor neuronal
 - 4.6. Procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general
5. CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES
6. DIAGNÓSTICO
7. PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA 2023-2027
 - 7.1. Ámbito de influencia
 - 7.2. Período de vigencia
 - 7.3. Visión
 - 7.4. Retos y objetivos estratégicos del plan
 - 7.5. Plan estratégico 2023-2027

Eje 1. GESTIÓN

- Área 1.0.1. GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA
- Área 1.0.2. LIDERAZGO
- Área 1.0.3. PERSONAL
- Área 1.0.4. CAPACIDAD LINGÜÍSTICA
- Área 1.0.6. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS

Eje 2. USO

- Ámbito 2.1. LENGUA DE SERVICIO
 - Área 2.1.1. IMAGEN
 - Área 2.1.2. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA
- Área 2.2. LENGUA DE TRABAJO
 - Área 2.2.1. RELACIONES INTERNAS
 - Área 2.2.2. RELACIONES EXTERNAS
 - Área 2.2.3. FORMACIÓN
 - Área 2.2.4. MEDIOS INFORMÁTICOS
 - Área 2.2.5. LENGUA DE CREACIÓN

Anexo I. KEMEN (Marco de Gestión y Uso para la Normalización del Euskera).

Anexo II. PANEL DE MANDO.

Anexo III. Resultados del diagnóstico cuantitativo (48 indicadores).

Anexo IV. Puntuación global.

1. INTRODUCCIÓN

Aunque en la CAE existen dos lenguas oficiales que, jurídicamente, se encuentran al mismo nivel, en la práctica esa igualdad no se cumple. Teniendo en cuenta este desequilibrio, el Gobierno Vasco debe poner en marcha acciones de fomento que garanticen, por una parte, los derechos lingüísticos de todos y cada uno de los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país y que, por otra parte, fomenten el uso del euskera en nuestras instituciones, ya que la legislación dice bien claro que los derechos lingüísticos corresponden a la ciudadanía, y las obligaciones a la Administración.

Esa obligación de desplegar la política lingüística afecta, por tanto, a OSALAN, como parte de la Administración, y así lo viene haciendo a través del VI. PERIODO DE PLANIFICACIÓN 2018-2022 del Plan de Normalización del Uso del Euskera. Dado que este Plan está finalizado, de cara al próximo Plan se ha analizado lo logrado y en qué punto se encuentra OSALAN. Se han definido los objetivos para el periodo de planificación, así como los resultados que se esperan a la finalización de dicho periodo. Tanto los objetivos como los resultados previstos son realistas y alcanzables, pero, al mismo tiempo, suponen un reto para la organización.

Este modelo para el diseño de los planes estratégicos que se presenta está orientado a la normalización del euskera, ya que es evidente que el castellano no precisa de ese impulso; así, cuando se señala que el euskera debe utilizarse en un ámbito determinado, se da por supuesto que en ese mismo ámbito el castellano se utiliza con total normalidad.

2. MARCO JURÍDICO

La Constitución Española, en su artículo 3, expresa claramente la oficialidad del euskera, máxime cuando lo considera una lengua digna de protección y respeto. En este sentido, el Estatuto de Autonomía del País Vasco de 1979, además de reconocer la oficialidad en su artículo 6, subraya el derecho a conocerla y usarla. Corresponde, por tanto, a la Comunidad Autónoma del País Vasco adoptar, desde entonces, medidas tendentes a la difusión y regulación del uso del euskera. Con ese objetivo nació en 1982 la Ley Básica de Normalización del Uso del Euskera. En ella, el artículo 5 reconoce a todos los ciudadanos y ciudadanas el derecho a relacionarse en euskera o en castellano, oralmente o por escrito, con la Administración o con cualquier organismo o entidad radicada en la Comunidad Autónoma.

Con el fin de garantizar la misma, la Ley 6/1989, de la Función Pública Vasca, en su título 5, adoptó el objetivo de garantizar las relaciones, tanto internas como externas, en ambas lenguas. Para ello, se inició el proceso de asignación de un determinado perfil lingüístico a cada puesto de trabajo. Después se aprobaron diversos decretos: Decreto 250/1986, de 25 de noviembre, sobre normalización del uso y normalización del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi; Decreto 224/1989, de 17 de octubre, por el que se regula la planificación de la normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi; Decreto

264/1990, de 9 de octubre, por el que se establecen los criterios para la determinación de la preceptividad de los perfiles lingüísticos asignados a los puestos de trabajo; Decreto 238/1993, de 3 de agosto, por el que se regulan determinadas medidas para la aplicación del proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, modificado parcialmente por el Decreto 89/1994, de 15 de febrero; Decreto 517/1995, de 19 de diciembre, por el que se regulan medidas provisionales para el seguimiento del proceso de normalización lingüística en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Posteriormente, al finalizar el 1º periodo de planificación, entró en vigor el Decreto 86/1997, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, con el fin de incorporar medidas correctoras y complementarias. De hecho, se detectó la necesidad de dar un salto del conocimiento al uso, es decir, adoptar medidas complementarias para incrementar el uso del euskera. Desde entonces, el mayor esfuerzo se ha basado y se ha centrado en potenciar el uso normal del euskera como lengua de servicio y lengua de trabajo. Es más, este Decreto señala los requisitos mínimos a cumplir, y regula los periodos de planificación y los plazos.

Recientemente se ha aprobado un nuevo Decreto (DECRETO 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco), que nos señala lo siguiente:

- 1- Su ámbito de aplicación se extiende a todo el sector público de la CAE, incluidos: Osakidetza, Ertzaintza, Educación, Justicia y otros entes del sector público de la CAE (entes públicos de derecho privado, sociedades públicas, fundaciones públicas, consorcios...). Esta integración permitirá la necesaria coordinación en la planificación, en el sistema de perfiles lingüísticos, en la provisión de puestos de trabajo y en todos aquellos otros criterios que resulten básicos para la normalización del euskera. Además, permitirá a la administración institucional (entes públicos de derecho privado) y a los entes instrumentales (sociedades públicas, consorcios y fundaciones) dar pasos sólidos en la normalización del euskera, instituciones que, en definitiva, también ofrecen un servicio público a la ciudadanía vasca.
- 2- La planificación lingüística está ampliamente detallada: el texto regula los instrumentos de planificación, los periodos de planificación y las personas y entidades participantes. Además, el Decreto establece la necesidad de aprobar, no sólo los planes estratégicos y de gestión, sino también los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales de la organización, es decir, las directrices básicas que deben seguir las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de este Decreto y el personal a su servicio.
- 3- Existirán tres tipos de perfiles lingüísticos, denominados según el Marco Europeo: simétricos, asimétricos y parciales.
- 4- Cuando las tareas de los puestos de trabajo exijan diferentes niveles escritos y

orales, se admitirán combinaciones entre ellos. En todo caso, en los puestos de trabajo que tengan una relación oral habitual con la ciudadanía, el nivel mínimo a asignar en la expresión oral será el nivel B2. En general, los niveles de euskera se corresponderán con el nivel de titulación exigido para el puesto: estudios universitarios (C1), Bachillerato y Personal Técnico Superior de Formación Profesional (B2) y ESO y técnicos y técnicas de Formación Profesional (B1).

- 5- Se prevén otras vías de acreditación del conocimiento del euskera basadas en el uso del euskera. En los procesos de provisión de puestos de trabajo, la entidad organizadora podrá exigir a los y las aspirantes que realicen al menos una prueba teórica o práctica de las previstas en el proceso selectivo en euskera para los puestos en los que el euskera sea preceptivo.

3. HASTA LA FECHA

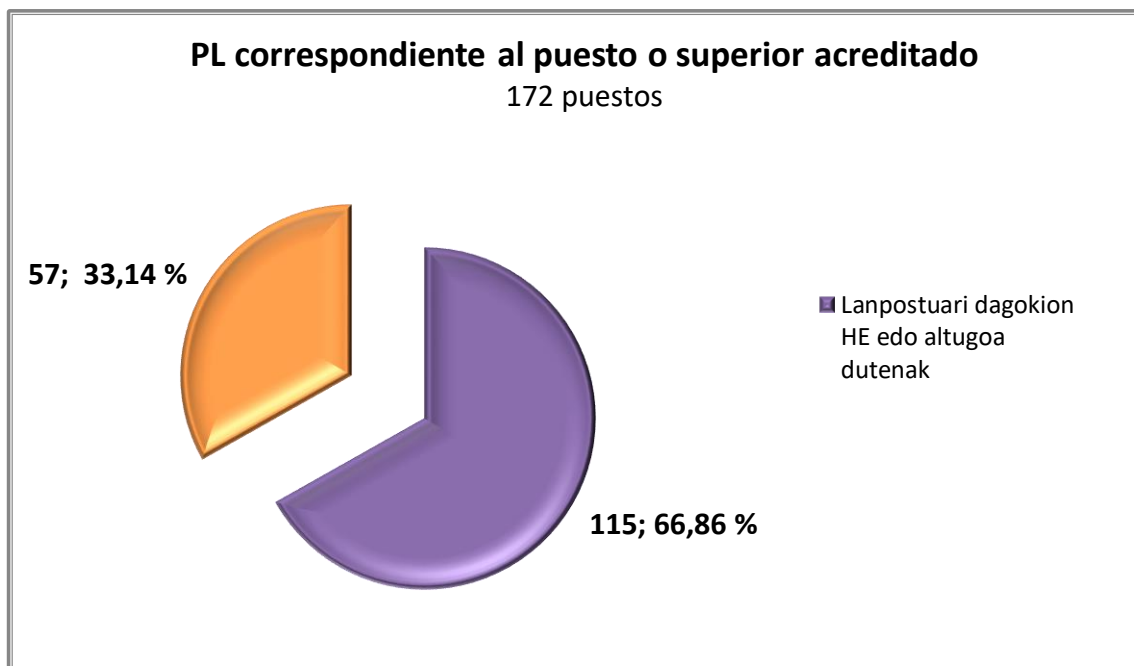
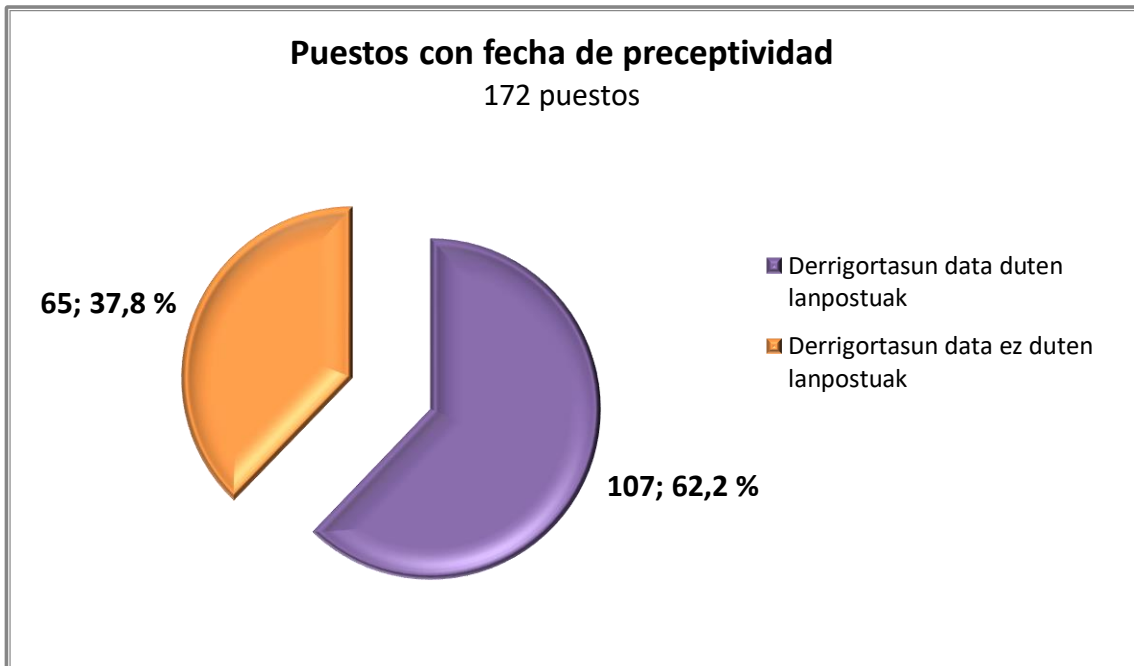
En mayo de 2019 se aprobó el VI Plan de Normalización del Uso del Euskera. En Osalan, el Periodo de Planificación 2018-2022 fue aprobado por el Director General y el Subdirector de Administración, Organización y Recursos Humanos. Se convirtió en el primer plan de OSALAN, ya que hasta entonces no contaba ni con un plan propio ni con el puesto de técnico o técnica de Traducción y Normalización.

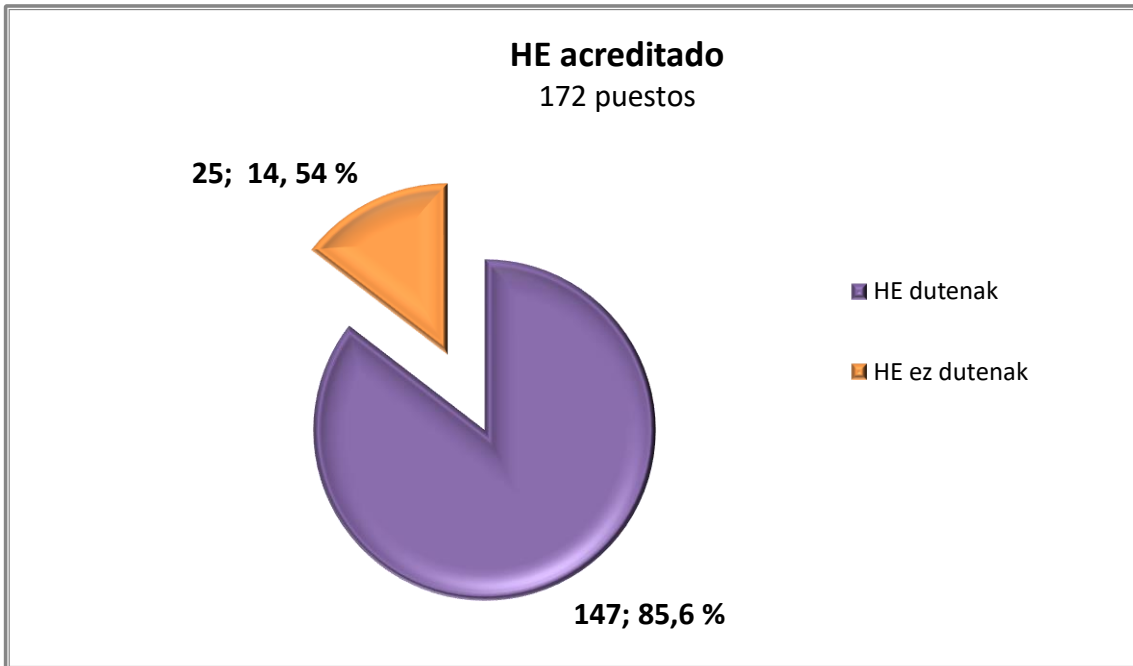
Ello ha contribuido, en cierta medida, a normalizar la gestión del uso del euskera, aún siendo conscientes de que hay mucho trabajo por hacer. De hecho, aunque han sido muchas las decisiones y acciones que se han adoptado en los últimos 4 años, todavía no se cumplen al cien por cien los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales y, a pesar de la mejora de la mayoría de los indicadores respecto a los datos iniciales, los datos siguen siendo más bajos que los del conjunto del Gobierno Vasco.

Atendiendo a los principales datos de la evaluación final (2022) del VI periodo de planificación, la situación de OSALAN es la que a continuación se resume:

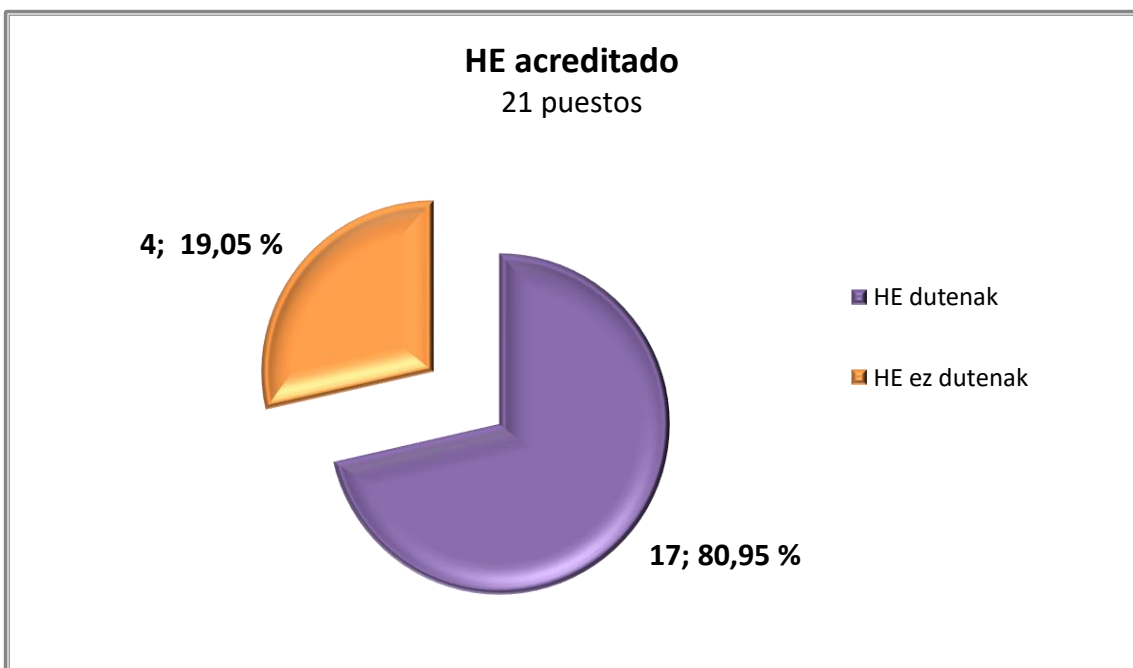
Puntos fuertes:

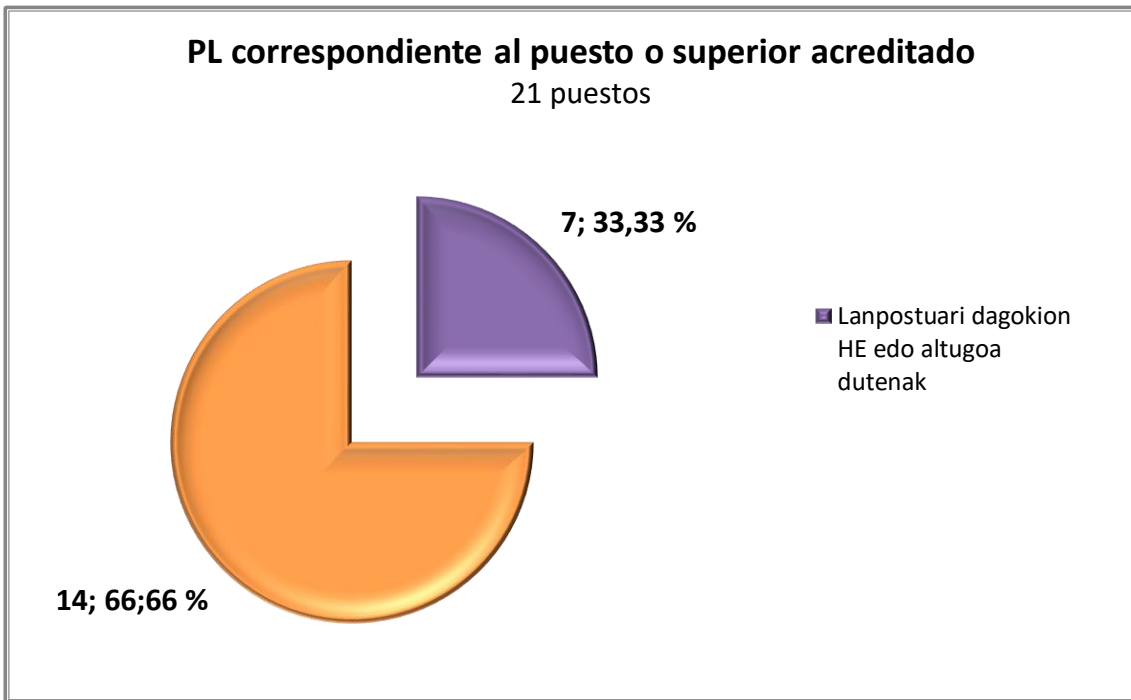
- OSALAN cuenta con 161 personas trabajadoras: 87 mujeres y 74 hombres. La competencia lingüística del personal es más elevada que nunca, ya que el 88,82% del personal (80 mujeres, 91,95%; 63 hombres, 85,13%) ha acreditado algún perfil lingüístico y el 70% (63 mujeres, 72,40%; 51 hombres, 68,92%) tiene el perfil correspondiente al puesto de trabajo.





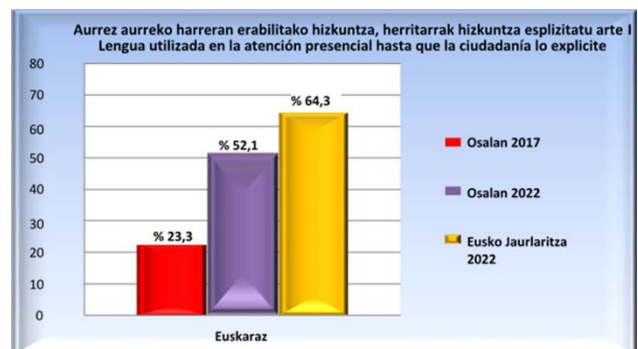
- Entre quienes ocupan puestos de responsabilidad también son muchas las personas que acreditan competencia lingüística: de 21 (11 mujeres y 10 hombres), 17 (9 mujeres y 8 hombres) tienen acreditado algún perfil y 7 (4 hombres y 3 mujeres) tienen acreditado el perfil correspondiente al puesto.

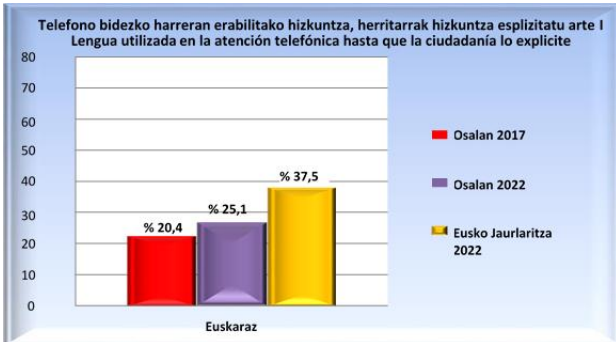




➤ LENGUA DE SERVICIO:

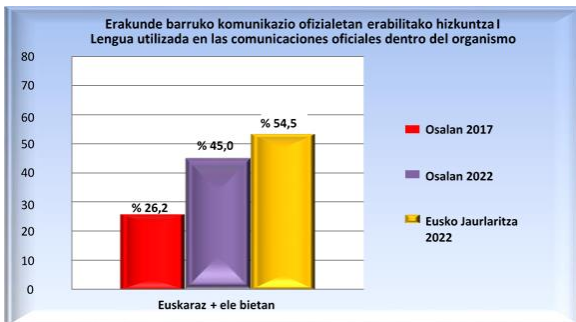
- En cuanto a la imagen, la tendencia del bilingüismo es generalizada: En la rotulación, en los elementos de imagen corporativa y en el ámbito digital, toda la actividad se realiza en ambas lenguas; en la misma línea, los anuncios y la publicidad institucional, así como las publicaciones y contenidos en las redes sociales, se difunden íntegramente en ambas lenguas.
- El uso del euskera también ha aumentado notablemente en ámbitos como: la documentación enviada a la ciudadanía (del 35,6% al 46,9%), la lengua utilizada al comienzo de la atención presencial (del 23,3% al 52,1%) y al comienzo de la atención telefónica (del 20,4% al 25,1%) hasta que la ciudadana o el ciudadano manifiestan en qué lengua quieren ser atendidos, así como la respuesta de la institución a las solicitudes orales en euskera (del 56% al 64,9%).



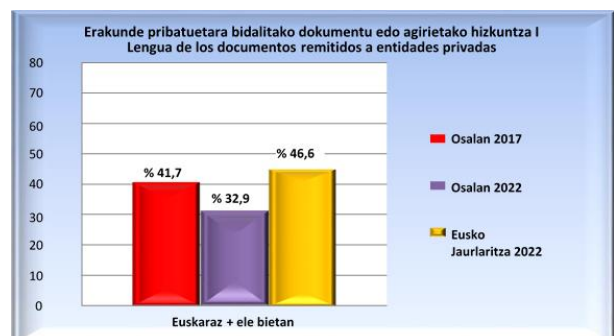
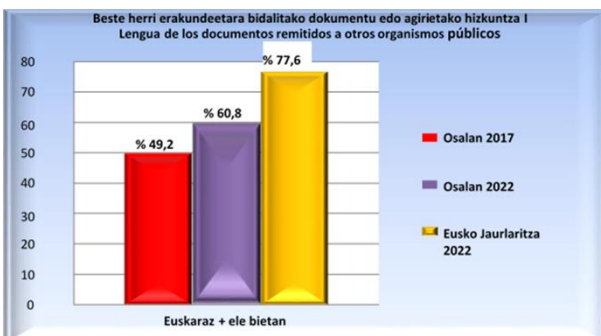


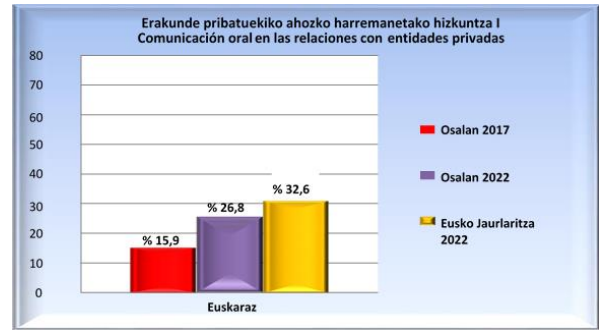
➤ **LINGUA DE TRABAJO:**

- En las relaciones internas ha habido una mejoría en los indicadores: en las reuniones de trabajo la lengua de los documentos escritos ha pasado del 11,9% (en euskera + en ambas lenguas) al 24%, y en la comunicación oral del 8,3% al 11,9%. El idioma utilizado en las comunicaciones oficiales internas ha aumentado del 26,2% al 45%, y ha pasado del 21,8% al 30,3% la lengua utilizada en las relaciones presenciales entre compañeros y compañeras de trabajo.



- Relaciones externas: en cuanto a la relación con otras entidades públicas, se ha pasado en la comunicación escrita del 49,2% al 60,8% y del 29,6% al 42,2% en la comunicación oral. En la relación oral con entidades privadas se ha pasado del 15,9% al 26,8%.





- En la formación laboral, ha habido un aumento del 10,8 al 13,9% en la realización de cursos en euskera.
- En cuanto a los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales, en 2018, el 35% respondieron que los conocían, mientras que en 2022 el 61,3% afirma que los conoce. El grado de cumplimiento ha pasado del 47,5% al 71,8%.
- En cuanto a la lengua de creación, se ha aumentado del 19,6% al 33,6%.

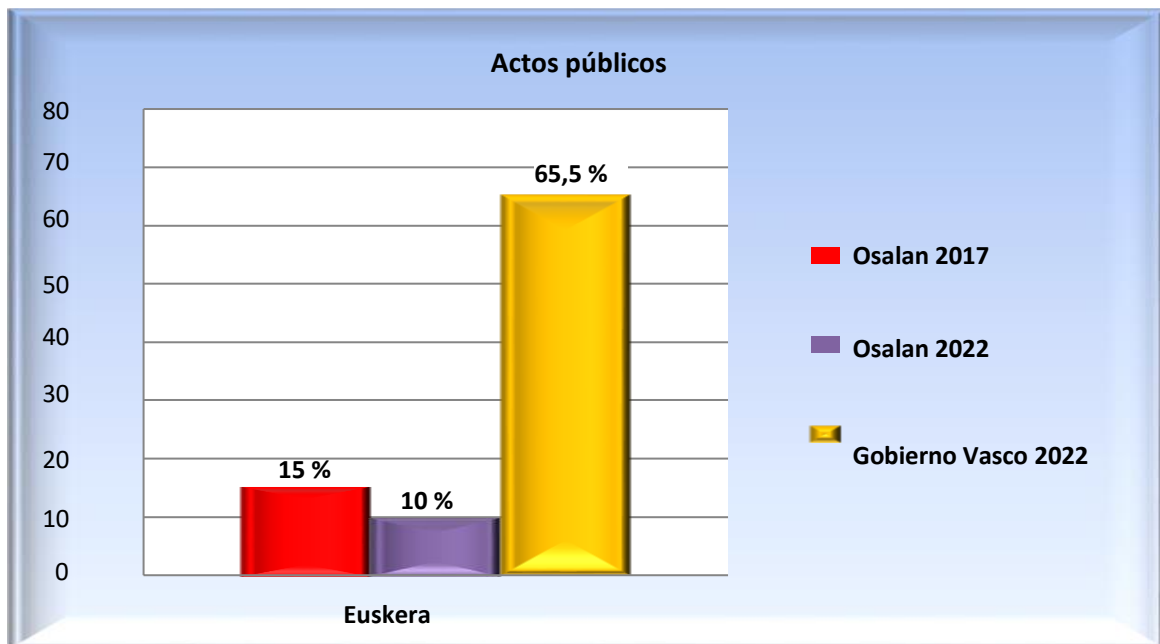


Debilidades:

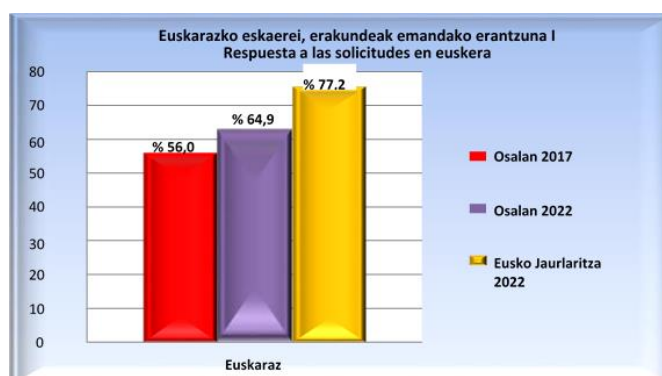
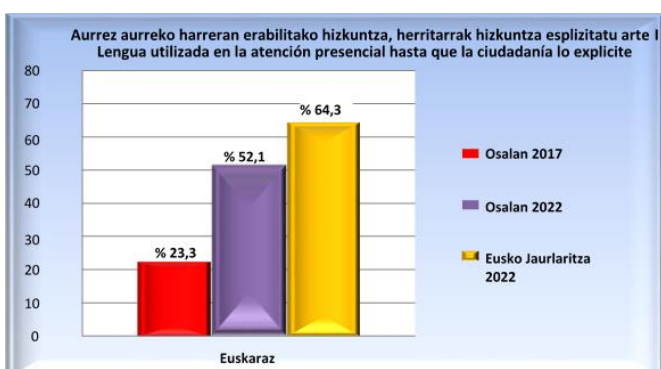
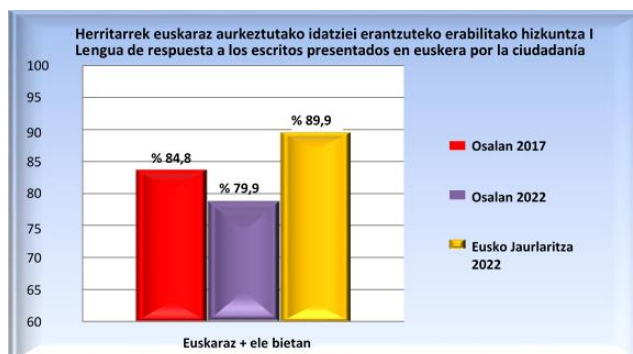
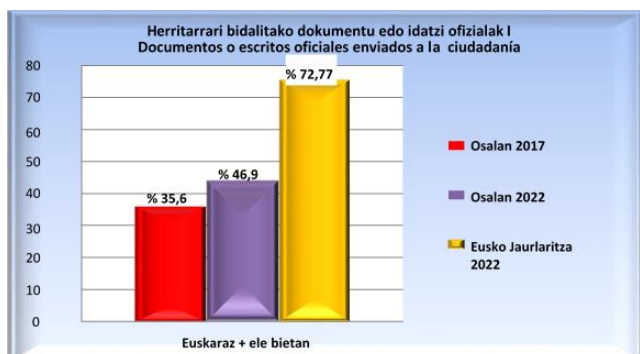
La competencia lingüística del personal de OSALAN es más elevada que nunca. Esto no siempre garantiza que, a día de hoy, todo este personal tenga capacidad para trabajar en euskera, ya que hay que tener en cuenta otros factores como el tiempo transcurrido desde la acreditación del perfil lingüístico hasta la fecha, la ausencia de solicitudes para trabajar en euskera, la adscripción a la lengua de la persona trabajadora, la motivación por el uso del euskera... Debido a dichas razones, un uso escaso del euskera ha supuesto, en mayor o menor medida, un desgaste del nivel de euskera adquirido en su momento.

➤ LENGUA DE SERVICIO:

- En los actos públicos (comparencias, ruedas de prensa, jornadas, talleres...) se ofrece el 10% de la información en euskera (se produce una bajada del 15% al 10%) a gran distancia del Gobierno Vasco en su conjunto: actos públicos (65,5% - 15%).

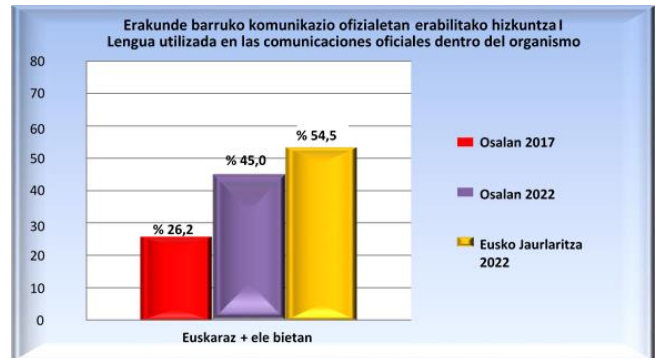
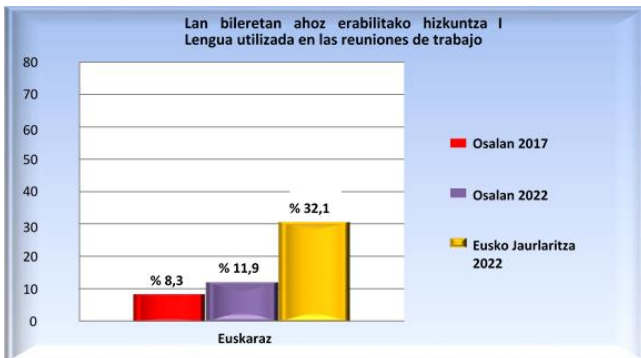


- En cuanto a las relaciones con la ciudadanía, se ha producido una bajada en la lengua utilizada para responder a los escritos presentados por la ciudadanía en euskera (del 84,8% al 79,9%). En el resto de indicadores, aunque se ha producido un avance, los datos siguen siendo más bajos que los del conjunto del Gobierno Vasco: los documentos oficiales enviados a la ciudadanía (46,9% en Osalan - 72,77% en GV); la lengua en la que se le responde a la ciudadanía a los escritos presentados en euskera (79,9%-89,9%); la lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía lo explicita (52,1% - 64,3%); la lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía lo explicita (25,1% - 37,5%%); la respuesta de la entidad a las solicitudes en euskera (64,9% - 77,2%%), entre otros.



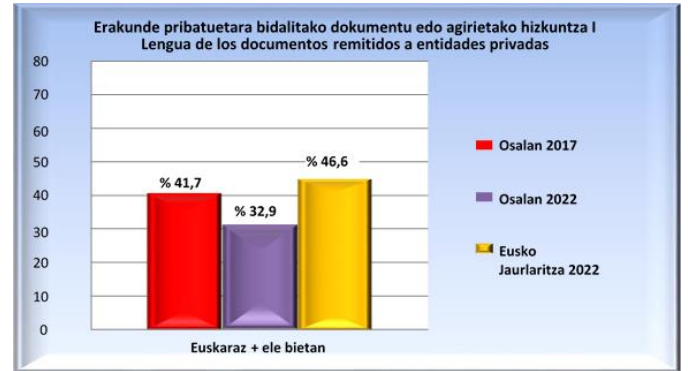
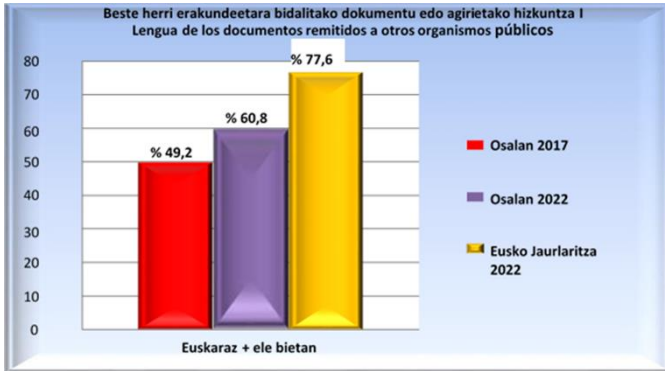
➤ LENGUA DE TRABAJO:

- Relaciones internas: La mayoría de los documentos escritos de las reuniones de trabajo y de los textos de comunicación oficial interna están en castellano. Así, en las reuniones de trabajo el 24% de los escritos están en euskera o en ambas lenguas y en los textos de comunicación oficial interna el 45%. Si además se comparan estos datos con los del Gobierno Vasco, los datos son los siguientes: en los escritos de reuniones de trabajo (41,3% GV- 24% Osalan) y en los textos de comunicación oficial interna (54,5% - 45%). Por tanto, a pesar del aumento de los datos, aún queda margen de mejora. En cuanto a la comunicación oral, aunque los datos han aumentado, el euskera no es la lengua dominante en las relaciones entre compañeros y compañeras de trabajo: por teléfono (31%), presencialmente (30%), reuniones de trabajo (12%). Existen diferencias comparando con los datos del Gobierno Vasco en las reuniones de trabajo de forma oral (32,1% - 11,9%), presencial (40,6% - 30,3%), telefónica (40,6% - 30,5%).



- En la formación laboral, a pesar del incremento de los datos, el idioma predominante es el castellano, a la hora de preguntar al personal sobre la lengua elegida para la formación en el último año, el dato es que solo el 14 % solicita la formación en euskera, un 11,2% menos que el del Gobierno Vasco (25,1%).
- Relaciones exteriores: La mayoría de los documentos enviados desde OSALAN a otros organismos públicos están en euskera, el 53% en ambas lenguas y el 8% exclusivamente en euskera, por lo que el 39% de los documentos se envían exclusivamente en castellano. En el caso de las entidades privadas, la presencia de ambas lenguas desciende considerablemente (32%), así como las de solo en euskera (1%); por lo tanto, en su mayoría, envían en castellano los escritos a las entidades privadas. En las relaciones orales el euskera ocupa un lugar mayor con las instituciones (42%) que con las empresas (27%), pero en ambos casos el castellano es predominante.

En este punto se ha de puntualizar que las relaciones externas son cada vez más numerosas fuera de Euskadi. De hecho, en el caso de las entidades preventivas se están creando fusiones estatales. Por otro lado, cada vez son más los grupos de trabajo con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y con las instituciones autonómicas. Por lo tanto, dado que en todos estos casos las relaciones son con el Estado, necesariamente se producen en castellano.



- La mayoría de los documentos utilizados en los procedimientos administrativos y en las relaciones con la ciudadanía no están estandarizados: entre un 25 y un 50% están estandarizados.
- Aunque se ha aumentado en la lengua de creación (del 19,6% al 33,6%), sigue siendo un porcentaje reducido, si se compara con la del Gobierno Vasco (49,1% - 33,6%).



- Aún queda camino por recorrer para que la gestión del euskera sea una línea transversal estratégica. Y es que, si bien la gestión del euskera está integrada en el plan de gestión de OSALAN, todavía no se gestiona el uso del euskera desde el principio de las tareas, en la puesta en marcha los proyectos, ni se hace un seguimiento sistemático del grado de cumplimiento.

4. DIRECTRICES PARA LA NUEVA PLANIFICACIÓN

4.1. Gestión lingüística, ¿por qué?

Aunque en la CAE existen dos lenguas oficiales que, jurídicamente, se encuentran a un mismo nivel, como nos muestran los datos, esta equiparación no se cumple. Las instituciones públicas, en el ejercicio de la autonomía que les corresponde, deben garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, ya que, según la ley, los ciudadanos y ciudadanas están en su derecho de utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales, mientras que la Administración tiene la obligación de garantizar ese derecho.

4.2. La iniciativa de las autoridades, clave

- Del mismo modo que en el resto de las áreas de la organización, serán las personas con **responsabilidad política y técnica** las que liderarán la gestión del uso de las lenguas oficiales en OSALAN.
- Tanto la gestión de las lenguas oficiales como el fomento del uso del euskera serán **decisiones del órgano directivo**.
- Las personas responsables que integran la **Dirección, las subdirecciones y los centros territoriales** asegurarán que se garanticen los derechos lingüísticos de toda la ciudadanía.
- La gestión lingüística se integrará en la **gestión general** de OSALAN y se establecerá una **sistemática** para llevarla a cabo.
- **Las personas responsables técnicas** de la organización, en la medida que son un eslabón más de la cadena gestión, se encargarán tanto de la **recogida de datos** como de la promoción del uso del euskera.
- Se fomentará la **participación de los trabajadores y las trabajadoras** mediante compromisos individuales o colectivos de fomento del uso del euskera.
- **OSALAN** asumirá una serie de compromisos con el personal (poner medios para la normalización, facilitar la formación, cursos de 2 horas en euskaltegis...) y por otro lado, el personal adquirirá una serie de compromisos con respecto al uso del euskera.
- OSALAN velará y buscará el **consenso, la implicación y la colaboración** de todos los y las participantes.

4.3. El camino hacia el éxito

- El uso de las lenguas oficiales requiere de una gestión de calidad, por lo tanto, **se necesita disponer de datos**.
- OSALAN orientará su política lingüística, acciones y actuación a la plena normalización del euskera como **lengua de trabajo y de servicio**.
- La Administración debe elaborar **textos de calidad**. Los textos deben ser claros, tanto en euskera como en castellano, especialmente cuando las comunicaciones se dirijan a la ciudadanía.
- La eficacia del proceso de promoción del euskera requiere una **evaluación periódica** y, en su caso, una adecuación del mismo. Por tanto, OSALAN pondrá los medios para que estas evaluaciones se desarrollen de forma adecuada y, a partir de ellas, se asegure que en el proyecto se realizan las adaptaciones necesarias para su optimización.

4.4. Criterios lingüísticos

Los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales proporcionan las líneas básicas de actuación para que OSALAN y su personal conozcan cómo deben actuar en materia lingüística.

La organización medirá el grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos y, en su caso, pondrá en marcha medidas correctoras.

OSALAN tiene como objetivo cumplir la siguiente:

RESOLUCIÓN 62/2023, de 16 de junio, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se aprueban los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en el resto de entidades que conforman el sector público adscrito a la misma.

4.5. Traductor neuronal

El personal será el encargado de redactar los textos diarios breves en las dos lenguas oficiales (e-mails, convocatorias de reuniones, comunicaciones cortas, notificaciones, informes breves...).

Para conseguirlo, el Traductor Neuronal será una herramienta imprescindible.

En todo caso, deben realizarse algunas precisiones sobre su uso:

- Usar el traductor neuronal no implica únicamente pulsar un botón. Siempre hay que realizar correcciones.
- La persona responsable del texto y de los posibles errores es el propio autor o autora.

4.6. Procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general

En junio de 2022, el Parlamento Vasco aprobó la **Ley 6/2022 del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General**, en la que se dan pasos importantes en este sentido. Apartado del artículo 4:

"Principio de igualdad lingüística: siendo el euskera y el castellano lenguas oficiales, se garantizará la igualdad entre ellas en el procedimiento normativo, promoviendo especialmente el uso del euskera en las relaciones con la ciudadanía y con su tejido asociativo. Con el fin de fomentar el uso del euskera, las instituciones públicas adoptarán medidas de calidad en el tratamiento de la norma en euskera y, con el fin de asegurar la equivalencia entre las versiones en castellano y en euskera, se articulará **una interlocución permanente** entre ambos textos, adoptando al efecto las medidas oportunas."

5. CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

RESOLUCIÓN 62/2023, de 16 de junio, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se aprueban los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en el resto de entidades que conforman el sector público adscrito a la misma.

Los criterios lingüísticos en los que se basará el plan son, por orden creciente, los siguientes:

1. GESTIÓN

- 1. Gestión general del euskera.** La normalización del uso del euskera se integrará en la gestión general de OSALAN, responsabilizándose cada persona responsable del uso del euskera en sus acciones.
- 2. Liderazgo.** Las personas que desempeñan los cargos en la Dirección general, en las tres Subdirecciones y las responsables de los Centros territoriales, impulsarán la gestión lingüística junto con la Técnica de Traducción y Normalización, la llevarán a cabo y la difundirán entre el personal.
- 3. El personal.** Conocerá el plan de uso y los criterios lingüísticos: qué lengua deberán utilizar, cuándo y con quién.
- 4. Competencia lingüística.** El personal, en función de su competencia en euskera, trabajará, en la medida de lo posible, en euskera. Para ello, OSALAN pondrá a disposición del personal las herramientas y medios necesarios para que pueda hacerlo.
- 5. Cláusulas lingüísticas.** Se incorporarán criterios lingüísticos tanto en la contratación de las empresas como en la concesión de subvenciones y se realizará un seguimiento de su cumplimiento.

2. USO

LENGUA DE SERVICIO:

- 6. Imagen.** Los elementos que componen la imagen de OSALAN (comparecencias institucionales, rotulaciones, formularios, páginas web, redes sociales...) se realizarán en euskera y castellano.
- 7. Relaciones con la ciudadanía.** Se garantizarán los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

LENGUA DE TRABAJO:

- 8. Relaciones internas.** OSALAN continuará su esfuerzo por avanzar hacia el bilingüismo.
- 9. Formación.** El personal de OSALAN recibirá la formación necesaria para que el

trabajo se desarrolle también en euskera.

10. Medios informáticos. Estarán bilingües y se fomentará el uso de las versiones en euskera de los sistemas operativos y del software estándar.

11. Lengua de creación. Se impulsará la creación en euskera. Para ello, se pondrán a disposición los medios necesarios.

6. DIAGNÓSTICO

Para concretar el punto de partida de este periodo de planificación se ha realizado un diagnóstico detallado. Para ello, se ha utilizado la evaluación final del VI. periodo de planificación. Estos resultados nos han permitido conocer la situación actual de los indicadores y nuestra trayectoria en los últimos cinco años. No obstante, dado que en este quinquenio se contará con nuevos indicadores de gestión, se ha completado este diagnóstico con nueva información.

De hecho, la Viceconsejería de Política Lingüística para este VII. periodo de planificación ha elaborado específicamente el nuevo marco estándar KEMEN (Marco de Gestión y Uso para la Normalización del Euskera). KEMEN se basa en la necesidad de integrar la gestión de las lenguas oficiales en la gestión general de las instituciones.

Mediante esta metodología se evalúan 48 indicadores relativos a la gestión y uso del euskera en la organización, 20 de ellos dentro del eje de gestión y los 28 restantes dentro del eje de uso (ver anexo I). El Panel de Mando de Indicadores está compuesto por 14 indicadores (ver Anexo II), de los cuales, tal y como se especifica en el Decreto de Normalización vigente, se deberá informar al órgano competente en materia de normalización lingüística en la forma que en el mismo se indica.



Metodología KEMEN

GESTIÓN. Se refiere a cómo se gestiona el Plan de Euskera: estructura para el impulso del Plan, si cada territorio y subdirección cumple e impulsa el plan, cómo se hace el seguimiento del plan, cómo se comunica el plan al personal, la participación del personal trabajador, etc.

Abarca las áreas de Gestión general del euskera, Liderazgo, Personal, Competencia lingüística, Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera y las Cláusulas lingüísticas.

USO. Se refiere a la lengua en la que funciona OSALAN, tanto oralmente como por escrito, en sus relaciones internas y externas, así como a la lengua en la que se crean los escritos.

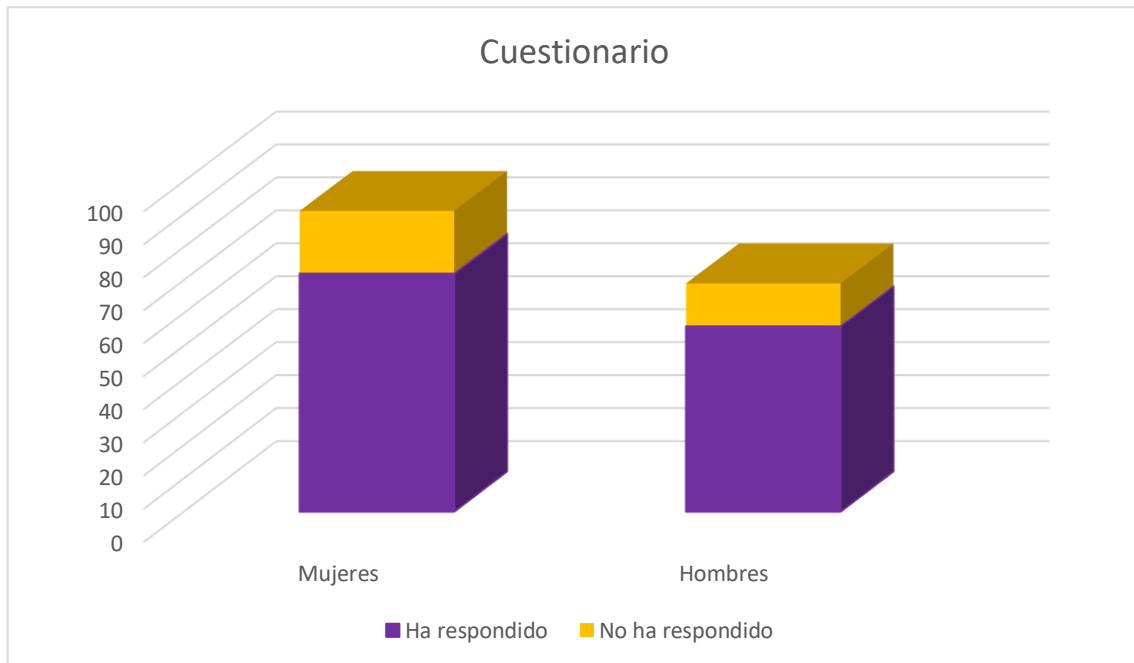
Comprende las siguientes áreas:

- **Lengua de Servicio:** Imagen y Relaciones con la ciudadanía.
- **Lengua de Trabajo:** Relaciones Internas, Relaciones Externas, Formación, Recursos Informáticos y Lengua de creación.

Para la elaboración del Plan Estratégico de OSALAN se ha realizado un doble diagnóstico, tanto cuantitativo como cualitativo.

DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO

La información de los 48 indicadores se ha recogido a través de dos cuestionarios: el Cuestionario para el Personal y el Cuestionario Institucional. El cuestionario para el personal ha sido cumplimentado por 131 personas trabajadoras (80,86% del personal). De las 131 personas que han respondido al cuestionario 72 han sido mujeres (un 79,12% del total de las mujeres) y 56 hombres (un 81,16% del total de los hombres). Las preguntas del cuestionario de la Institución han sido respondidas por la técnica de Normalización Lingüística basándose en los datos proporcionados por el personal técnico de las áreas correspondientes (ver Anexo III y IV).



DIAGNÓSTICO CUALITATIVO

Para llevar a cabo el autodiagnóstico cualitativo, se ha reflexionado sobre la situación del euskera en OSALAN, lo realizado hasta ahora para normalizar su uso y, por último, las fortalezas y mejoras.

Para ello, estos han sido los grupos y participantes que han formado parte en el proceso:

- a. **Grupo motor:** la directora, el subdirector de Administración, Organización y Recursos Humanos y la técnica de Traducción y Normalización.
- b. **Grupo de responsables:** subdirectora técnica y subdirector de planificación, responsables territoriales, responsables USL y responsables PRL.
- c. **Grupo de trabajo del personal:** personas que de forma voluntaria han realizado aportaciones al plan. Fueron 37 las que formaron parte de las reuniones.

7. PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA 2023-2027

7.1. Ámbito de influencia

El plan de uso del VII periodo de planificación se aplica a todo Osalan en su totalidad, concretamente:

Dirección General
Área de Comunicación e Igualdad
SERVICIOS CENTRALES
Subdirección Técnica
Subdirección de Planificación
Subdirección de Administración, Organización y RRHH
CENTRO TERRITORIAL DE ARABA
Responsable de Prevención de Riesgos Laborales
Área Técnica
Salud Laboral
Administración
CENTRO TERRITORIAL DE BIZKAIA
Responsable de Prevención de Riesgos Laborales
Área Técnica
Salud Laboral
Administración
CENTRO TERRITORIAL DE GIPUZKOA
Responsable de Prevención de Riesgos Laborales
Área Técnica
Salud Laboral
Administración

7.2. Período de vigencia

Los períodos de planificación de la normalización lingüística abarcan cinco años. Por consiguiente, el Período de Planificación 2023-2027 abarca desde el 1 de enero de hasta el 31 de diciembre de 2027.

7.3. Visión


Para el final del periodo de planificación, OSALAN pretende ser una administración lo más bilingüe posible que, además de garantizar plenamente los derechos lingüísticos de la ciudadanía, garantice poder trabajar también en euskera.

Para ello, OSALAN avanzará de la mano de la gestión avanzada, basada en el liderazgo de las personas con representación política y responsabilidad técnica.


7.4. Retos y objetivos estratégicos del plan

A continuación, se recoge dónde se pretende estar en 2027, definiendo así los principales retos de este plan:

GESTIÓN


RETO		Integrar la gestión del euskera dentro de la gestión ordinaria de OSALAN, desde el liderazgo de la Dirección, subdirecciones, responsables y con la participación activa del personal, identificando alianzas con el área de Igualdad.
-------------	---	--

USO

RETO		OSALAN garantiza los derechos lingüísticos de la ciudadanía e intensifica las relaciones internas y externas en euskera, velando por el respeto al principio de Igualdad de mujeres y hombres tanto en los derechos lingüísticos como en dichas relaciones.
-------------	---	---

Asimismo, se ha consensuado los pasos a dar para alcanzar estos retos y se han definido así los objetivos estratégicos para afrontar los retos del Plan:

GESTIÓN GENERAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO		Incrementar la eficacia del sistema estructurado de gestión tanto de planes estratégicos y como de gestión, y realizar un seguimiento sistemático de los mismos, así como de los criterios lingüísticos.
-----------------------------	---	--

LIDERAZGO**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

Fomentar la participación activa en todos los pasos que comprende el plan: diseño, desarrollo, seguimiento y adaptación.

PERSONAL**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

Informar de forma eficaz sobre el plan y los criterios lingüísticos al personal trabajador para que, teniendo en cuenta su opinión, los conozcan y realicen las tareas correspondientes.

CAPACIDAD LINGÜÍSTICA**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

Promover iniciativas que ayuden a realizar las tareas del puesto en euskera. Tan importante como la fijación de fechas de preceptividad es garantizar la capacitación lingüística real del personal, siendo la vía más eficaz para ello, junto con la capacitación lingüística, que el personal trabaje también en euskera.

CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

Establecer cláusulas lingüísticas en los contratos, subvenciones y convenios así como definir y ejecutar un sistema de seguimiento para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Desarrollar el proyecto conjunto con el área de Igualdad.

IMAGEN**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

Conseguir una imagen 100% bilingüe.
Incrementar el uso del euskera en las comparecencias institucionales.

RELACIONES CON LA CIUDADANÍA**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

Garantizar los derechos lingüísticos y lograr la igualdad lingüística de la ciudadanía en sus relaciones con OSALAN.
Aumentar, concretar y crear un procedimiento para la sistematización de la presencia del euskera en los eventos.




RELACIONES INTERNAS**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

Incrementar el uso del euskera en las relaciones internas para ofrecer una mejor lengua de servicio.

RELACIONES EXTERNAS**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

Establecer relaciones bilingües con las entidades del Sector Público y con las empresas privadas según criterios lingüísticos.

FORMACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO	 <p>Facilitar los medios para que el personal trabaje en euskera, en base a las funciones comunicativas de cada puesto de trabajo.</p> <p>Promover la formación en euskera cuando sea organizada por la propia entidad o por otra entidad.</p>
MEDIOS INFORMÁTICOS	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	 <p>Crear recursos informáticos en euskera (en un Euskera correcto y adecuado) por parte de la organización. Asimismo, se adoptarán medidas para garantizar el uso de medios informáticos en euskera.</p>
LENGUA DE CREACIÓN	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	 <p>Llevar a cabo acciones, marcar objetivos y realizar seguimiento para incrementar la lengua de creación en Euskera.</p>

7.5. Plan estratégico 2023-2027

Eje 1. GESTIÓN

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	300
53,16	159,48	70	202	

1.0.1 Área. GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA

Es el área relativa al sistema de gestión de OSALAN. Abarca el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos, así como los órganos encargados de dicha gestión.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	60
75	45	90	54	

Situación actual:

- OSALAN dispone de 5 estructuras para la gestión del plan estratégico y de los planes de gestión. Tienen poder de decisión y un nivel adecuado de operatividad:
 - La directora, el subdirector de Administración, Organización y Recursos Humanos y la técnica de Traducción y Normalización:

- Aprobará el Plan Estratégico del Periodo de Planificación.
- Aprobará el Plan de Gestión Anual (acciones) y realizará su seguimiento.
- Se reunirá, al menos, dos veces al año.
- **Resto de subdirecciones, responsables territoriales, responsables LAP y responsables USL junto con la técnica de Traducción y Normalización:**
 - Adoptarán las medidas necesarias para el cumplimiento del Plan Estratégico.
 - Se reunirán dos veces al año en cada Territorio, de forma bilateral o grupal, según la acción lo requiera.
- **Personas responsables de ejecutar las acciones del Plan de Gestión anual de OSALAN junto con la técnica de Traducción y Normalización:**
 - Incluirán indicadores que garanticen el cumplimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en todas las acciones de dicho plan y realizarán el seguimiento de los mismos.
 - Se reunirán cuatro veces al año con una periodicidad trimestral. De hecho, en OSALAN, para el seguimiento de todas las acciones recogidas en el plan de gestión, está establecido desde la Dirección, que se deben actualizar los datos trimestralmente para ir implantando las mejoras necesarias.
- **Técnica de igualdad junto con la técnica de Traducción y Normalización:**
 - Identificarán la forma de garantizar la igualdad en los procesos de normalización lingüística que se pongan en marcha.
 - Desarrollarán proyectos comunes de euskera e igualdad (cláusulas lingüísticas y de igualdad, uso no sexista del lenguaje en ambas lenguas, ...).
 - Se reunirán, al menos, una vez al trimestre en función de las necesidades de cada proyecto.
- **El y las técnicas de normalización lingüística del Departamento de Trabajo y Empleo y los dos organismos adscritos al mismo (OSALAN y LANBIDE):**
 - Propondrán iniciativas comunes coordinadas y analizarán la evolución de los Planes estratégicos.
 - Se reunirá, al menos, dos veces al año.

Realizado:

- En **2018** se crea el puesto de técnico/a de Traducción y Normalización.
- En **2019** se aprueba el primer PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA (VI. PERIODO DE PLANIFICACIÓN 2018-2022) de OSALAN.
- En el 2020 se integra el V Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Plan de Gestión anual de OSALAN.
- En **2022** se implanta el plan en todo OSALAN.

- En **2022** se difunden los Criterios Lingüísticos para el Uso de las Lenguas oficiales, aprobados por el Consejo de Gobierno el 13 de abril de 2021
- En **2023** se incluyen indicadores en el plan de gestión de OSALAN para garantizar el cumplimiento de los Criterios el Uso de las Lenguas Oficiales y hacer un seguimiento de los mismos.

Puntos fuertes:

- Se dispone de un Plan de Normalización del Uso del Euskera propio.
- Se ha integrado el V Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Plan de Gestión anual de OSALAN.
- Se han difundido los criterios lingüísticos de las lenguas oficiales.
- Se han incorporado en la gestión de OSALAN indicadores que permiten el cumplimiento y seguimiento de los criterios lingüísticos de las lenguas oficiales.
- Todas las acciones realizadas han contado con el liderazgo de la Dirección.

Aspectos a mejorar:

- La incorporación de los indicadores en el plan de gestión de Osalan ha sido reciente y se requiere tiempo para afianzar su cumplimiento.
- A pesar de la difusión de los criterios lingüísticos de las lenguas oficiales, el elevado porcentaje de rotación del personal dificulta su implantación.
- La gestión del euskera está integrada en el sistema general de gestión de OSALAN, pero aún no está interiorizada en cada una de las personas que la tiene que poner en marcha.

1.0.1.1	La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión	Objetivo (O.1.0.1.1)	Situación inicial		Previsión		
			%	Puntuación	%	Puntuación	
			75	18	100	18	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar si el sistema implantado es el idóneo. Los grupos de trabajo con el personal responsable para el cumplimiento y seguimiento de las acciones es una acción del 2023; por lo que se hace necesario un tiempo para ver resultados. 							
1.0.1.2	Se realiza un seguimiento sistemático	Objetivo (H.1.0.1.2.)	Situación inicial		Previsión		
			%	Puntuación	%	Puntuación	
			75	27	100	36	

	de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis del seguimiento sistemático de los criterios lingüísticos en el plan de gestión. De hecho, aunque los indicadores están establecidos en las acciones, al tratarse de una acción puesta en marcha en 2023, todavía no se puede saber cuál va a ser su resultado. 				
1.0.1.3	La entidad adopta medidas para incidir positivamente en la revitalización del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actuaciones y políticas públicas (IMPACTO EN LA REVITALIZACIÓN DEL EUSKERA).	Objetivo (H.1.0.1.3.)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			0		0	
<ul style="list-style-type: none"> ○ No es un objetivo para este periodo de planificación. 						

1.0.2 Área. LIDERAZGO

Se trata del grado de responsabilidad y participación de responsables políticos y técnicos. Se mide su implicación en el plan estratégico y en los planes de gestión.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
39,4	29,55	66,67	49,71	75

Situación actual:

- La Directora y el Subdirector de Administración, Organización y Recursos Humanos intervienen directamente tanto en el Plan Estratégico como en el Plan de Gestión. Se realizan reuniones donde se toman decisiones y/o se da el visto bueno.

- Por indicación de la Directora, las decisiones a tomar en la normalización del euskera se acuerdan con los compañeros y compañeras que tienen a su cargo alguna acción.
- El personal responsable hace algunas aportaciones o asume ciertas responsabilidades, pero no de forma sistemática, es decir, no todos y todas consideran la gestión del euskera como una función propia.

Realizado:

- Reuniones con el personal responsable de las acciones del Plan de Gestión de OSALAN: se han consensado los indicadores sobre el uso del euskera a incluir en las acciones del Plan de Gestión 2023 para su seguimiento y cumplimiento. Está previsto que así se haga en los próximos años.
- Todas las acciones que se llevan a cabo cuentan con el visto bueno de la directora.
- Formación básica en gestión de euskera para personal responsable en OSALAN: realizaron el curso 20 personas de las 21 que ocupan puestos de responsabilidad.

Puntos fuertes:

- Hay una buena base de trabajo. Existe un compromiso por parte de la dirección y por gran parte del personal de OSALAN de todas las áreas. Existe una estrecha colaboración con la técnica de Traducción y Normalización.
- Existe una firme alianza entre el área de euskera y el área de igualdad.

Aspectos a mejorar:

- Ampliar el conocimiento sobre el grado de responsabilidad de cada una de las personas en el desarrollo y ejecución de este plan.
- Se deben enumerar y asignar claramente las responsabilidades (quién debe hacer qué, cuándo y cómo) y establecer el procedimiento para su seguimiento (medir el grado de cumplimiento). Para ello es necesario definir bien los procedimientos.
- Ampliar el conocimiento sobre el papel y las funciones (de impulso, consulta y asesoramiento y no de ejecución) de la técnica de Traducción y Normalización.

1.0.2.3	Las y los responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los	Objetivo (O.1.0.2.3)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			25	6,56	50	13,13
<ul style="list-style-type: none"> ○ Seguir consensando y realizando un seguimiento de los indicadores de normalización del uso del euskera con quienes tienen alguna acción a su cargo en el plan de gestión de OSALAN para que, posteriormente, tengan en 						

	planes estratégicos y de gestión	cuenta la gestión del euskera en el diseño, desarrollo, seguimiento y adecuación de proyectos, acciones...				
1.0.2.4	Las y los responsables políticos y el personal técnico responsable muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión	Objetivo (H.1.0.2.4)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			66	17,32	75	19,69
		<ul style="list-style-type: none"> Trabajar el liderazgo con las personas en puestos de responsabilidad. Elaboración de herramientas y recursos para la consecución de los objetivos definidos en los planes estratégicos y de gestión. Seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos. 				
1.0.2.5	Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión	Objetivo (O.1.0.2.5)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			25	5,63	75	16,89
		<ul style="list-style-type: none"> Que la mayoría del personal responsable recoja los datos de los indicadores correspondientes con la colaboración de la técnica de Traducción y Normalización. 				

1.0.3 Área. PERSONAL

Se refiere a la participación del personal en el plan estratégico y en los planes de gestión. Se mide si conocen los objetivos del Plan, las acciones del Plan de Gestión y los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
65,9	39,54	81,5	48,90	60

Situación actual:

- Bastante más de la mitad del personal conoce los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales y del plan de normalización del uso del euskera de OSALAN.

Realizado:

- En **2022** se informó a todo el personal sobre los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales y se realizó una campaña de comunicación. Se repartieron los soportes físicos (carteles, botes de lápiz, ...) y digitales.
- Se informa al personal trabajador según el puesto que ocupe cómo debe gestionar los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- Se ha implantado el Plan con el liderazgo de la Dirección y la colaboración de las 3 subdirecciones y de los 3 centros territoriales.
- Periódicamente se difunde a todo OSALAN información sobre los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.

Puntos fuertes:

- El grado de conocimiento de los criterios lingüísticos del personal es del 70% y el grado de cumplimiento, del 69%.
- El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la organización, un 72%.

Aspectos a mejorar:

- El elevado porcentaje de rotación del personal hace difícil que todo el personal conozca el plan y los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- Mejorar el desarrollo de las acciones definidas en los planes estratégicos y de gestión en las subdirecciones y en los 3 territorios, informar al personal y hacer un seguimiento de su cumplimiento.
- En cuanto a los criterios lingüísticos, el nivel de conocimiento no llega todavía al 100%, por lo que hay que seguir difundiendo los criterios periódicamente.

1.0.3.6	El personal es informado sobre el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos de la entidad y tiene claro cuáles deben cumplir en su trabajo	Objetivo (H.1.0.3.6)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			70,3	12,65	85	15,30
<ul style="list-style-type: none"> ○ Tener en cuenta las opiniones y necesidades del personal en el plan de gestión del uso del euskera. ○ Con el fin de que la difusión de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales tenga mayor impacto, serán enviados por la subdirección de Administración, Organización y RRHH. ○ Realizar acciones para que el personal conozca el plan de la organización y los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales. 						

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Difusión del plan de Uso y de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en el protocolo de acogida. 				
1.0.3.7	El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes	Objetivo (H.1.0.3.7)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			68,8	16,51	85	15,30
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Puesta en marcha de acciones para hacer cumplir los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales. ○ Trabajar sobre los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales para su uso dentro de la organización. 				
1.0.3.8	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión	Objetivo (H.1.0.3.8)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			61,9	7,32	80	9,60
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Dar a conocer a todo el personal las funciones del plan de gestión y prestar ayuda para su cumplimiento. 				
1.0.3.9	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión	Objetivo (H.1.0.3.9)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			48,7	2,92	60	3,6
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Animar a los trabajadores y trabajadoras a participar en las acciones promocionales. ○ Creación de TxikiBatzordeak: grupo interterritorial para el impulso de las acciones para la promoción del uso del euskera dentro de la organización. 				
1.0.3.10	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad	Objetivo (O.1.0.3.10)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			72,6	0	80	0
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Mejorar la opinión positiva del personal. 				

1.0.4 Área. CAPACIDAD LINGÜÍSTICA

Se refiere a la capacidad del personal y de las personas con responsabilidad política para el desempeño de las funciones de sus puestos de trabajo en euskera.

Situación inicial	Previsión	Puntuación máxima alcanzable
-------------------	-----------	------------------------------

%	Puntuación	%	Puntuación	No se pondera
31,6		40		

Situación actual:

- El 48,25% del personal tiene acreditado el perfil 3 o 4 y el 31,4%, el PL2.
- Sólo hay una representante política, la directora, que tiene acreditado un PL2.

Realizado:

- El 62,2% de los puestos de trabajo de OSALAN tienen establecida fecha de preceptividad.
- Metodología Eusle: metodología para facilitar el cambio de hábitos lingüísticos.
- Mintzagrama y Idatzigrama: herramienta para medir el cambio en los hábitos lingüísticos.
- Creación de grupos denominados LanMintza. Su objetivo es aumentar cada vez más el uso del euskera en el trabajo interno (tanto oralmente como por escrito); se centran en el trabajo y se aprovecha para trabajar diferentes cuestiones, son reuniones de trabajo en euskera y se aúnan "euskera y OSALAN". Participan en los grupos el 53,9% del total del personal de OSALAN; el 28,57%, del CT de Araba; el 33,33% del CT de Gipuzkoa; el 84,48% del CT de Bizkaia, y el 65% de Servicios Centrales y Dirección.
- Servicio de corrección propio.
- Difusión periódica de herramientas para trabajar en euskera.
- Información sobre la posibilidad de suscribirse al " bost minutuko ikastaroa " que realiza Jabi Oses (técnico de normalización lingüística en un departamento del Gobierno Vasco).
- Participación del 48,25% del personal en el Euskaraldia de OSALAN.
- Puesta en marcha del proyecto denominado MintzaidaSu (87 personas/162 de OSALAN (53,4%); En Bizkaia, el 68,4%; En Gipuzkoa, el 30,77%; En Araba, el 30,77%). Este proyecto tiene como objetivo hablar y escribir cada vez más y con más gente en euskera, para así lograr una lengua de servicio cada vez mejor.
- Creación y difusión de los criterios de autorización para la asistencia a cursos de euskera en horario laboral.

Puntos fuertes:

- El 85,6% del personal tienen acreditado algún perfil lingüístico y el 70% dispone del perfil correspondiente al puesto.
- Más de dos tercios del personal tiene cierta capacidad (alta o baja) para trabajar en euskera.

Aspectos a mejorar:

- La mayor capacitación lingüística del personal trabajador de OSALAN no garantiza, la capacidad para trabajar en euskera hoy en día, ya que hay que tener en cuenta otros factores como el tiempo transcurrido desde la acreditación del perfil lingüístico, la voluntad de trabajar en euskera, la adhesión a la lengua de la persona trabajadora, la motivación por el uso del euskera... Por tanto, los datos de capacitación son muy buenos, pero no lo es el uso real del euskera.
- Existe mayor dificultad y menor uso del euskera en la Unidad de Salud Laboral. El 35% del personal trabajador de esta área no acredita el perfil correspondiente. En el mercado laboral es muy difícil encontrar profesionales de la salud laboral, sobre todo personal de medicina. El personal sanitario con la especialidad requerida se encuentra en una franja etaria adulta y en muchas ocasiones no dispone del perfil exigido.
- El objetivo inicial de los grupos LanMintza se ha conseguido, por lo que se reconfigurarán con nuevos objetivos más adaptados a la situación actual y a los objetivos recogidos en este plan.

1.0.4.11	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera oralmente	Objetivo (H.1.0.4.11)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			50,4	0	60	0
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar y apoyar las necesidades de personal para el desempeño oral de las funciones del puesto. ○ Valoración de la ayuda del Programa ELEBI. ○ Mantener los grupos LanMintza con otra rutina de trabajo (sesiones técnicas, crear grupos mezclados entre territorios, por sectores ...) 			
1.0.4.12	El personal es capaz de desempeñar las funciones del puesto de trabajo en euskera, por escrito	Objetivo (O.1.0.4.12)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			45,5	0	60	0
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar y apoyar las necesidades de personal para la redacción de los escritos. ○ Valoración de la ayuda del Programa ELEBI. ○ Creación de grupos de trabajo para la organización de los escritos en bilingüe. 			
1.0.4.13	Las y los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera	Objetivo (H.1.0.4.13)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			40	0		0
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar y apoyar las necesidades de la responsable política para el desempeño oral y escrito de las funciones del puesto de trabajo. 			

1.0.5 Área. COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA

En esta área se analiza si el organismo comunica a la ciudadanía la estrategia para fomentar el uso del euskera y si participa en iniciativas para conocer otras experiencias.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	45
45,8	20,61	65	29,25	

Situación actual:

- La técnica de Traducción y Normalización participa en las iniciativas que se organizan para conocer y compartir experiencias y buenas prácticas lingüísticas y adquirir conocimientos en materia de normalización del euskera.

Realizado:

- Se ha llevado a cabo una acción para incluir una frase en la firma con el objetivo de invitar a la ciudadanía a comunicarse en euskera.
- Se impulsa que el personal ponga la respuesta automática por ausencia en bilingüe.
- Los y las responsables de OSALAN recibieron la Formación para la gestión del euskera. Participaron 20 de 21. En 2021, a solicitud del Departamento de Política Lingüística, OSALAN presentó esta acción a través de la Plataforma AriGara.

Puntos fuertes:

- Compromiso de participar en todas las iniciativas que sea posible.

Aspectos a mejorar:

- Se debe trabajar en la proactividad.

1.0.5.15	La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera	Objetivo (H.1.0.5.15)		Situación inicial		Previsión	
				%	Puntuación	%	Puntuación
				25	10,5	25	10,5
				<ul style="list-style-type: none"> ○ En este periodo de planificación se establecerán una serie de distintivos (invitación a la firma, mensaje externo a la oficina...). 			
1.0.5.16	La entidad participa en	Objetivo (H.1.0.5.16)		Situación inicial		Previsión	
				%	Puntuación	%	Puntuación

	iniciativas para compartir y conocer otras experiencias		75	13,5	75	13,5
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Participar en las iniciativas que se organicen para conocer otras experiencias y buenas prácticas lingüísticas, así como para adquirir conocimientos en materia de normalización del euskera. ○ Cuando así se solicite, se dará a conocer la experiencia lingüística y buenas prácticas puestas en marchas desde OSALAN. 				

1.0.6 Área. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS

Se trata del diagnóstico sobre la inclusión y seguimiento de cláusulas lingüísticas en contratos, subvenciones y convenios.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
41,3	24,78	62,5	37,5	60

Situación actual:

- En la actualidad, con carácter general, las cláusulas lingüísticas se incorporan en los pliegos administrativos, pero no se hace un seguimiento sistemático.
- Las cláusulas lingüísticas también se incluyen en las subvenciones y convenios (75%), pero no se hace un seguimiento sistemático.

Realizado:

- Existe un grupo de trabajo para la incorporación de cláusulas lingüísticas específicas en contratos, convenios y subvenciones. En él se encuentran el Subdirector de Administración, Organización y Recursos Humanos, la Responsable del Área de Asesoría Jurídica, el asesor jurídico, la técnica del Área de Igualdad de Mujeres y Hombres, la Gestora de Formación y Documentación, el técnico de Gestión Económica y Presupuestaria, la responsable de Gestión Económica y Presupuestaria y la Técnica de Traducción y Normalización. El trabajo realizado en este grupo ha permitido incluir cláusulas específicas en varios contratos y subvenciones. Es un proyecto conjunto con el área de igualdad.

Puntos fuertes:

- En todos los contratos administrativos se incluyen cláusulas lingüísticas.
- Fruto del trabajo realizado en los últimos años, cada vez son más las subvenciones y los convenios que incorporan cláusulas lingüísticas.

Aspectos a mejorar:

- Los pliegos, contratos, convenios y subvenciones se difunden normalmente en castellano.
- Se debe hacer un seguimiento más estrecho del grado de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas y adoptar las medidas necesarias en caso de incumplimiento. Para ello sería necesario conseguir una mayor implicación del personal técnico responsable del contrato, convenio y/o subvención. Además, se podrían plantear unos ítems para seguimiento y valoración, un Checklist.
- Se debe formar al personal responsable de contratación, subvenciones y convenios y a la técnica de Traducción y Normalización en la inclusión de cláusulas para establecer y hacer cumplir los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- En el grupo de trabajo en el último año, aunque se ha pretendido ir más allá de la incorporación de cláusulas de igualdad y lingüísticas (crear una sistemática para la inclusión y seguimiento de cláusulas lingüísticas y de igualdad), no se ha logrado. Por lo tanto, se debería de reflexionar si tiene sentido mantener el grupo o si no sería mejor plantear otra dinámica de trabajo.

1.0.6.16	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos.	Objetivo (H.1.0.6.16)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			100	9	100	9
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Incluir, además de las cláusulas lingüísticas propias de los contratos, cláusulas específicas. Para ello, la técnica de normalización se reunirá con la asesoría jurídica. 			
1.0.6.17	Se incluyen cláusulas lingüísticas en las subvenciones y convenios.	Objetivo (H.1.0.6.17)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			75	4,5	100	6
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Incluir cláusulas lingüísticas en todas las subvenciones y convenios. Para ello, la técnica de normalización se reunirá con la asesoría jurídica. 			
1.0.6.18	Se realiza un seguimiento sistemático del	Objetivo (H.1.0.6.18)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			25	6,75	50	13,50

	cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos.	<ul style="list-style-type: none"> Plantear unos ítems para seguimiento y valoración, un Checklist. 				
1.0.6.19	Se realiza un seguimiento sistemático del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en las subvenciones y convenios.	Objetivo (H.1.0.6.19)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			25	4,50	50	9
		<ul style="list-style-type: none"> Plantear unos ítems para seguimiento y valoración, un Checklist. 				

Eje 2. USO

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
43,9	307,3	53,4	373,8	700

Ámbito 2.1. LENGUA DE SERVICIO

Se entiende por lengua de servicio la utilizada por OSALAN en sus relaciones con la ciudadanía (en el caso de este Organismo, servicios de prevención, empresas, trabajadores y trabajadoras, personal sanitario, personal autónomo...).

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
68,9	144,69	84,8	178	210

Área 2.1.1. IMAGEN

Rótulos, publicaciones, comparencias y comunicaciones por Internet.

Situación inicial		Previsión	
%	Puntuación	%	Puntuación
99,4	41,75	100	42

Situación actual:

- Actualmente el número de rótulos fijos en ambas lenguas es del 100%.
- En las publicaciones y redes sociales se utilizan ambas lenguas.
- En las comparecencias institucionales la puntuación es del 100% ya que el soporte escrito está siempre en ambas lenguas. No obstante, la comparecencia oral casi siempre se realiza en castellano.

Realizado:

- En el Área de Comunicación se creó un grupo para dar a conocer los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales y concretar cómo utilizarlos.
- Dado que la versión en euskera de todas las publicaciones se realiza a través de traducciones, se ha generado un grupo de trabajo para garantizar que la traducción sea correcta y adecuada. Forman parte del grupo: la gestora de Formación y Documentación, la técnica de Traducción y Normalización y alguna persona del equipo de trabajo de la publicación para revisar la publicación.

Puntos fuertes:

- Está sistematizado que todo se debe realizar ambas lenguas: rotulación general, elementos de imagen corporativa, publicaciones, campañas promocionales, publicidad, web, tramitaciones telemáticas, redes sociales...

Aspectos a mejorar:

- Mayor utilización del euskera en las comparecencias institucionales orales.
- Mayor cumplimiento del procedimiento para la realización de los escritos en bilingüe, fundamentalmente para que los escritos a publicar en las redes sociales y en la página web lleguen en bilingüe al Área de Comunicación y no tenga que ser esta área quien realice esa tarea.

2.1.1.20	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera	Objetivo (O.2.1.1.20)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			97	8,15	100	8,4
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Nombrar responsables para que pongan el foco en la rotulación provisional, y así no se coloquen rótulos exclusivamente en castellano 			
2.1.1.21	Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera.	Objetivo (O.2.1.1.21)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			100	8,40	100	8,4
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Al realizarse la versión en euskera a través de las traducciones, crear un grupo de trabajo entre el gestor de Formación y Documentación, la técnica de Traducción y 			

		Normalización y algún miembro del equipo de trabajo de la publicación para la revisión de la publicación.					
2.1.1.22	La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales	Objetivo (H.2.1.1. 22)	Situación inicial		Previsión		
			%	Puntuación	%	Puntuación	
			100	12,6	100	12,6	
			<ul style="list-style-type: none"> Elaborar fórmulas para incrementar la presencia del euskera en las comparecencias institucionales. 				
2.1.1.23	La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera	Objetivo (O.2.1.1. 23)	Situación inicial		Previsión		
			%	Puntuación	%	Puntuación	
			100	12,6	100	12,6	
			<ul style="list-style-type: none"> Enviar en bilingüe los escritos al Área de Comunicación para su publicación, siguiendo el procedimiento de redacción bilingüe. Comunicar, de nuevo, desde la Dirección que ese el modo de proceder. 				

Área 2.1.2. COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA

Se ha analizado si a la ciudadanía (servicios de prevención, empresas, trabajadores y trabajadoras, ...) se le garantiza el derecho a comunicarse con OSALAN en euskera.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
61,2	102,82	81	136	168

Situación actual:

- En los eventos organizados para la ciudadanía se oferta un 15% en euskera. Esto significa que la ciudadanía solo puede elegir la opción de euskera en un porcentaje muy bajo de los eventos. Se debe avanzar para que no solo los saludos y el programa estén en bilingüe. Elaborar los PPT en ambas lenguas, impartir alguna charla en euskera...

Taller dirigido al personal técnico de los servicios de prevención	La mayoría de las veces en castellano. Se intercala alguna ponencia o PPT en euskera. *
Taller de formación para el personal sanitario de los servicios de prevención	La mayoría de las veces en castellano. Se intercala alguna ponencia o PPT en euskera. *

Cátedra de Medicina y Enfermería del Trabajo en la UPV/EHU	En ambas lenguas oficiales
Convenio de colaboración con la UPV/EHU/UPV-Osalan para la realización de prácticas por parte del alumnado de enfermería	Bizkaia y Araba en castellano En Gipuzkoa, ambas lenguas ❖ En la mayoría de los casos son de fuera de la CAE.
Convenio de colaboración en la UPV/EHU/UPV-Osalan para la realización de prácticas del alumnado del Máster de Igualdad	En función de la solicitud de la persona que acude a Osalan a las prácticas.
Jornada de formación en igualdad junto con Emakunde e Inspección de Trabajo	Organizado por Emakunde. Bilingüe.
Curso on-line sobre prevención de riesgos laborales para trabajadores autónomos	En ambas lenguas oficiales
Formación en seguridad y salud laboral para MIR y EIR	Bizkaia y Araba en castellano En Gipuzkoa, ambas lenguas ❖ En la mayoría de los casos son de fuera de la CAE.
Talleres de empresa saludable en colaboración con SEA	En castellano
Sensibilización y difusión de cultura preventiva entre el alumnado de Formación Profesional. Visitas de centros de FP a OSALAN	En ambas lenguas oficiales
Proyecto ADI.	En castellano
Ciclo de encuentros sobre prevención de riesgos laborales en colaboración con la APD	En castellano
Formación básica de delegados y delegadas de prevención	En ambas lenguas
Jornadas de Psicología Laboral de OSALAN.	La mayoría de las veces en castellano. Se intercala alguna ponencia o PPT en euskera. *
Cursos sobre amianto e inventarios municipales para personal municipal en colaboración con EUDEL	La mayoría de las veces en castellano. Se intercala alguna ponencia o PPT en euskera. *
UPV/UPV-Departamento de Seguridad y Salud Laborales	Castellano ❖ El máster es en castellano.
Curso de verano de OSALAN sobre Seguridad y Salud en el Trabajo	La mayoría de las veces en castellano. Se intercala alguna ponencia o PPT en euskera.

	*
Subvención para la realización de un curso de formación en Prevención de Riesgos Laborales dirigido a trabajadores autónomos y emprendedores por parte de la entidad subvencionada.	Se incluye en la subvención la necesidad de que la ciudadanía tenga su opción lingüística garantizada.

*El público objetivo al que se dirigen estas jornadas bien por edad, bien por profesión o por lugar de origen suele ser en su gran mayoría castellanoparlante.

- En las relaciones orales, el 63% tiene garantizado el servicio en euskera, cuando así lo ha solicitado.
- El 90% de la documentación inicial remitida a la ciudadanía es bilingüe.
- Cuando la ciudadanía presenta los documentos en euskera, al 100% se le responde en euskera o en ambas lenguas oficiales.
- La población que se dirige a OSALAN en euskera es muy poca: un 20% oralmente y un 10% por escrito.

Realizado:

- Se han difundido los criterios lingüísticos para que se respeten los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- Se han creado grupos de LanMintza para, entre otras cosas, hacer cumplir los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.
- Se han difundido y trabajado pautas para que la primera palabra para atender a la ciudadanía sea en euskera.
- Se ha difundido y trabajado la necesidad de que las comunicaciones escritas iniciales sean bilingües. Para ello, se han elaborado y corregido diversos escritos, oficios...
- Se ha creado el procedimiento para la redacción bilingüe de los escritos.
- Se ha llevado a cabo una acción para incluir una frase en la firma con el objetivo de invitar a la ciudadanía a comunicarse en euskera.
- Se ha llevado a cabo una acción para poner el mensaje fuera de la oficina en ambas lenguas oficiales.

Puntos fuertes:

- En lo escrito, la ciudadanía tiene garantizado el servicio en euskera, siempre se atienden en euskera las solicitudes realizadas en euskera.

Aspectos a mejorar:

- Los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales quedan a voluntad de la persona trabajadora.
- Solo el 44% inicia la conversación en euskera.
- De forma oral, se responde en castellano en el 37% de los casos, aunque la ciudadanía haya optado por el euskera.
- Son pocos los eventos (jornadas, talleres, conferencias...) en euskera (15%)
- Sería necesario un protocolo/procedimiento para que la ciudadanía que demanda este servicio en euskera lo tenga así garantizado.

2.1.2.24	En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida	Objetivo (H.2.1.2.24)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			44,4	14,92	75	25,20
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Poner en marcha acciones para que el personal inicie la comunicación en euskera (dar la opción en las llamadas telefónicas para la elección de la lengua. Por ejemplo: pulsa 1, si quieres hablar en euskera...) 			
2.1.2.25	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite	Objetivo (H.2.1.2.25)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			63,4	26,63	100	42
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar dónde radica el problema y dar pasos para resolverlo. ○ Establecer un protocolo para el cumplimiento del 100%. 			
2.1.2.26	Los cursos y eventos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera.	Objetivo (H.2.1.2.26)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			15	5,04	30	10,08
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Creación de un procedimiento. ○ Crear un listado del personal que estaría dispuesto a realizar conferencias, etc. en euskera. ○ Aumentar progresivamente el número de ponencias en euskera. 			

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Redactar en bilingüe los PPT de las presentaciones. ○ Acciones para que el saludo sea siempre en euskera. ○ Valorar el uso del servicio de interpretación. ○ Dar formación para presentaciones. 				
2.1.2.27	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales	Objetivo (H.2.1.2.27)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			90	22,68	100	25,20
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento del 100%. 				
2.1.2.28	A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera	Objetivo (O.2.1.2.28)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			100	33,6	100	33,6
2.1.2.29	La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera oralmente	Objetivo (H.2.1.2.29)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			20,5	0		0
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Atender siempre por teléfono en euskera. ○ Saludo en euskera. 				
2.1.2.30	La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera por escrito	Objetivo (H.2.1.2.30)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			6,7	0		0
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar la comunicación inicial por escrito en ambas lenguas. ○ Que cada vez incluya más personal en la firma una frase con el objetivo de invitar a la ciudadanía a comunicarse en euskera. 				

Área 2.2. LENGUA DE TRABAJO

Se han analizado las relaciones y comunicación interna del personal de OSALAN, así como la lengua de relación habitual tanto con el personal del sector público como con las empresas privadas. También se ha medido la presencia del euskera en la formación, en los recursos informáticos y en la lengua de creación.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
33,2	162,68	40	186	490

Área 2.2.1. COMUNICACIONES INTERNAS

Se ha analizado el uso del euskera en las reuniones de trabajo, tanto en las relaciones formales como informales, en las comunicaciones escritas y en la documentación.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
49,6	72,91	55	80,85	147

Situación actual:

- La práctica totalidad de las reuniones de trabajo se realizan en castellano (5% en euskera).
- Alrededor del 20% de las relaciones verbales, informales o laborales se desarrollan en euskera.
- El 63% de las comunicaciones escritas internas se realizan en ambas lenguas.
- Los procedimientos administrativos internos se ponen en marcha en euskera en el 85% de los casos y las Disposiciones generales se ponen en marcha en euskera en el 100% de los casos. Se dispone de con una asesora jurídica con muy buen nivel de euskera, que ha asumido normalmente toda la responsabilidad del euskera, responsabilidad que también se asume desde la Subdirección de Admón., Organización y RRHH.
- El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera en un 56%.

Realizado:

- Se han difundido los criterios lingüísticos para que el euskera se convierta también en lengua de trabajo.
- Metodología Eusle: metodología para facilitar el cambio de hábitos lingüísticos.
- Mintzagrama y Idatzigrama: herramienta para medir el cambio en los hábitos lingüísticos.
- Participación del 48,25% del personal en el Euskaraldia de OSALAN.
- Puesta en marcha del proyecto denominado MintzaidaSu (87 personas/162 de OSALAN (53,4%); En Bizkaia, el 68,4%; En Gipuzkoa, el 30,77%; En Araba, el 30,77%). Este proyecto tiene como objetivo hablar y escribir cada vez más y con más gente en euskera, para así lograr una lengua de servicio cada vez mejor.
- Puesta en marcha una acción para que se redactarán los mensajes masivos en ambas lenguas oficiales. En la actualidad, los mensajes masivos mayoritariamente se envían en bilingüe.
- Creación de los grupos de LanMintza para, entre otros, cambiar los hábitos lingüísticos.

Puntos fuertes:

- La asesora jurídica y el subdirector tienen un alto nivel de euskera y han adquirido la total responsabilidad y liderazgo de su uso.
- El envío de mensajes masivos en ambas lenguas se ha convertido en algo habitual.
- Escuchar o hablar euskera ha dejado de ser algo extraño. La comunicación oral entre algunas personas ahora es en euskera.

Aspectos a mejorar:

- Existe una costumbre generalizada de trabajar en castellano. En Gipuzkoa la realidad cambia bastante, pero en Bizkaia y Álava se trabaja casi siempre en castellano. A pesar de las acciones realizadas y de la motivación inicial del personal, los proyectos pierden fuerza y hay que rediseñarlos continuamente. Aún no se ha conseguido que el euskera se convierta en una lengua habitual.
- Casi todas las reuniones se realizan en castellano. Dado el nivel de conocimiento de euskera con el que cuenta OSALAN, se propone probar la fórmula ahobizi/belarriprest.
- El paisaje lingüístico asociado al trabajo no está 100% en euskera: carteles y los rótulos informales, lomos de las carpetas y los rótulos de las baldas, nombres de determinados programas.... Por lo tanto, sería conveniente poner en marcha alguna acción.

2.2.1.31	Las reuniones de trabajo se	Objetivo (O.2.2.1.31)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	%
			5	1,47	10	2,94

	realizan en euskera							<ul style="list-style-type: none"> Utilización de la fórmula ahobizi/belarriprest en algunas reuniones.
2.2.1.32	La relación formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	Objetivo (H.2.2.1.32)	Situación inicial		Previsión			<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de otros proyectos.
			%	Puntuación	%	Puntuación		
			21,7	7,97	30	11,03		
2.2.1.33	La relación no formal oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	Objetivo (H.2.2.1.33)	Situación inicial		Previsión			<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de otros proyectos.
			%	Puntuación	%	Puntuación		
			22	0	30	0		
2.2.1.34	Las comunicaciones laborales internas se realizan en euskera.	Objetivo (H.2.2.1.34)	Situación inicial		Previsión			<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de otros proyectos.
			%	Puntuación	%	Puntuación		
			63,2	18,58	70	20,58		
2.2.1.35	Los procedimientos administrativos internos de la organización se ponen en marcha en euskera.	Objetivo (H.2.2.1.35)	Situación inicial		Previsión			<ul style="list-style-type: none"> Prestar el apoyo necesario a la asesora jurídica y Subdirector de Administración. Prestar apoyo para la redacción en bilingüe de mensajes masivos.
			%	Puntuación	%	Puntuación		
			85	18,74	90	19,84		
2.2.1.36	Las disposiciones generales se ponen en marcha en euskera.	Objetivo (H.2.2.1.36)	Situación inicial		Previsión			
			%	Puntuación	%	Puntuación		
			100	22,05	100	22,05		
2.1.2.37	El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera	Objetivo (H.2.2.1.37)	Situación inicial		Previsión			
			%	Puntuación	%	Puntuación		
			56	4,11	65	4,78		

Área 2.2.2. COMUNICACIONES EXTERNAS

Se refiere a la presencia del euskera en las relaciones con el personal del sector público y privado.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
44,4	43,51	49	48,02	98

Situación actual:

- La relación oral en euskera con las entidades del Sector Público es del 25%, mientras que con las empresas privadas es del 16%.
- La relación escrita bilingüe con las entidades del Sector Público es del 80%, frente al 15% de las empresas privadas.

Realizado:

- Se ha difundido que las comunicaciones escritas iniciales deben ser bilingües.
- Se ha creado el procedimiento para la redacción bilingüe de los escritos.
- Se han difundido los criterios lingüísticos para que se respeten los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- Se han creado grupos de LanMintza para, entre otras cosas, hacer cumplir los Criterios Lingüístico de Uso del Euskera.
- Se ha difundido y trabajado que las comunicaciones escritas iniciales sean bilingües.
- Se ha llevado a cabo una acción para incluir una frase en la firma con el objetivo de invitar a la ciudadanía a comunicarse en euskera.
- Se ha llevado a cabo una acción para poner el mensaje fuera de la oficina en ambas lenguas.

Puntos fuertes:

- La relación escrita en bilingüe con las entidades del Sector Público es del 80%. Por lo tanto, se puede decir que se ha convertido en una costumbre el dirigirse en ambas lenguas oficiales en la comunicación con el Sector Público.

Aspectos a mejorar:

- Se ha establecido que la relación escrita con el Sector Público debe iniciarse en bilingüe, pero en la comunicación oral aún no se ha establecido. Tampoco se ha establecido con las empresas privadas.
- Las relaciones externas son cada vez más de fuera de Euskadi. De hecho, en el caso de las entidades preventivas se están creando fusiones estatales. Por otro lado,

cada vez son más los grupos de trabajo con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y con las instituciones autonómicas. Por lo tanto, dado que en todos estos casos las relaciones son con el Estado, necesariamente se producen en castellano.

2.2.12.38	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera	Objetivo (H.2.2.2.38)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			25,9	7,61	30	8,82
			○ Puesta en marcha de otros proyectos.			
2.2.2.39	Las comunicaciones escritas con las entidades del sector público se realizan en euskera o en ambas lenguas.	Objetivo (H.2.2.2.39)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			80	31,36	85	33,32
			○ Puesta en marcha de otros proyectos.			
2.2.2.40	La comunicación oral con las empresas privadas se realiza en euskera.	Objetivo (H.2.2.2.40)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			16,1	2,37	20	2,94
			○ Puesta en marcha de otros proyectos.			
2.2.2.41	Las comunicaciones escritas con las empresas privadas se realizan en euskera o en ambas lenguas.	Objetivo (H.2.2.2.41)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			15	2,21	20	2,94
			○ Puesta en marcha de otros proyectos.			

Área 2.2.3. FORMACIÓN

Se han recogido datos sobre la oferta de formación general en euskera para personal, así como sobre la información recibida por el personal, sobre si la formación general la han realizado en euskera y si han trabajado la capacitación lingüística.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	73,5
28,2	20,73	38	27,93	

Situación actual:

- El castellano es la lengua predominante en la que se recibe la formación laboral: al preguntar al personal por la lengua elegida en las formaciones en el último año, el indicador de euskera es del 12%.
- El organismo oferta formación en euskera al personal al 50%. Es el IVAP quien oferta en gran medida en euskera. En el Plan de Formación Interna de OSALAN hay poca oferta en ambas lenguas, 2 cursos en los últimos cinco años (Acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo y Emergencias y primeros auxilios).
- En los cursos del IVAP, en 2022, se solicitaron 19 cursos en euskera de los 80 solicitados en total, y 16 de 62 cursos, en 2023.
- Se ofrece capacitación lingüística al personal, pero no de forma individualizada o tras analizar las necesidades personales. Existen criterios muy flexibles para el permiso de asistencia a cursos de euskera en horario laboral. Por lo tanto, casi cualquiera tiene la posibilidad de sacar el PL necesario para su puesto de trabajo o superior en horario laboral. OSALAN difunde anualmente la formación específica que oferta el IVAP y es flexible a la hora de autorizar los cursos. Además, se cuenta con los LanMintzak, cuyo objetivo es aumentar cada vez más el uso del euskera en OSALAN en el ámbito laboral (tanto oralmente como por escrito). Además, la técnica de Traducción y Normalización colabora en la corrección de textos, en la preparación de conferencias...

Realizado:

- El Plan de formación interna recoge que se garantizará el cumplimiento de las obligaciones transversales que nos impone la legislación sobre normalización del uso del euskera.
- Se han creado los grupos de LanMintza ya descritos en apartados anteriores.
- Existe un servicio de corrección propio.
- Se difunden herramientas para poder trabajar en euskera.
- Se difunde información sobre la Formación General y la Formación Específica que ofrece el IVAP.
- Se integró el curso “Formación básica de gestión del euskera para personal responsable” en la formación interna de OSALAN.

Puntos fuertes:

- Además de las horas anuales dedicadas a la formación por el Gobierno Vasco, en el caso de que el personal opte por cursos de perfeccionamiento del nivel de euskera o cursos en euskera, el organismo es flexible en su autorización.
- Se ha incluido en el Plan de formación interna que los cursos se ofertarán, siempre que sea posible, también en euskera.
- Los criterios de autorización para la asistencia a cursos de euskera en horario laboral son muy flexibles. Esto permite a muchos trabajadores y trabajadoras acudir al euskaltegi.

Aspectos a mejorar:

- Sólo un 12% elige realizar la formación en euskera.
- En función de las tareas, se debería procurar la realización de un plan de formación específico para cada grupo de trabajadores y trabajadoras, analizando las necesidades lingüísticas individuales y, en función de ello, promover planes de formación individualizados.

2.2.3.42	La entidad ofrece formación general al personal en euskera.	Objetivo (H.2.2.3.42)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			50	12,86	60	15,44
<ul style="list-style-type: none"> ○ Ofertar anualmente al menos un curso en ambas lenguas en el Plan de formación interna. 						
2.2.3.43	El personal recibe formación general en euskera	Objetivo (H.2.2.3.43)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			12,6	4,17	20	6,62
<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 curso de formación general en euskera o específico, no será contabilizado dentro de las 40 horas. 						
2.2.3.44	La entidad ofrece formación lingüística al personal	Objetivo (H.2.2.3.44)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			25	3,67	40	5,88
<ul style="list-style-type: none"> ○ Valoración de la puesta en marcha del Programa ELEBI. 						

Área 2.2.4. RECURSOS INFORMÁTICOS

En esta área se ha analizado la posibilidad y el uso de los recursos informáticos en euskera por parte del personal.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
68,9	144,27	84,8	178	210

Situación actual:

- Cuando se instalan nuevos ordenadores, en la mayoría de los casos, las aplicaciones se instalan en castellano, aunque los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales exigen que se instalen en euskera. Además, cuando se realizan actualizaciones, muchas veces se instalan sistemáticamente en castellano.
- El 26,9% del personal utiliza aplicaciones informáticas disponibles en euskera.
- La organización pone a disposición del personal los recursos informáticos necesarios para trabajar en euskera en el 41,8% de los casos.

Realizado:

- Las aplicaciones conjunto mínimo de datos (CMD), comunicación de sospecha de enfermedad profesional (U86) y la de autorización de servicios y actividades sanitarias (S98) han sido revisadas en ambas lenguas oficiales.

Puntos fuertes:

- Las aplicaciones informáticas se crean en ambas lenguas oficiales.
- Para que la versión en euskera también esté adecuada y correcta, se revisa junto con la técnica de Traducción y Normalización.

Aspectos a mejorar:

- Debería fomentarse el uso de las versiones en euskera de los sistemas operativos y del software estándar por parte del personal, especialmente cuando son de uso interno y externo, para poder identificar también en euskera los errores que solo se identifican a través de su uso.

2.2.4.45	La organización pone a disposición del personal los medios informáticos	Objetivo (O.2.2.4.45)	Situación inicial		Previsión		
			%	Puntuación	%	Puntuación	
			41.8		50		
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar una acción para que utilicen las versiones en euskera de los sistemas operativos y del software estándar. 					

	necesarios para trabajar en euskera	<ul style="list-style-type: none"> ○ Impulsar el uso del euskera en las aplicaciones creadas por OSALAN para garantizar su correcta y adecuada utilización en ambas lenguas. 				
2.2.4.46	El personal utiliza las aplicaciones informáticas disponibles en euskera.	Objetivo (O.2.2.4.46)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			26.9		40	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Impulsar el uso del euskera en las aplicaciones creadas por OSALAN para garantizar su correcta y adecuada utilización en ambas lenguas. 			

Área 2.2.5. LENGUA DE CREACIÓN

En esta área se ha analizado cuál es la lengua de creación utilizada y con qué medios se redactan los textos (informes, cartas, notas, correos electrónicos, notificaciones...) que el personal debe difundir en euskera o en ambas lenguas.

Situación inicial		Previsión		Puntuación máxima alcanzable
%	Puntuación	%	Puntuación	
26	25,48	40	39,2	98

Situación actual:

- Se crean los textos casi siempre en castellano, después se utiliza el traductor neuronal u otros recursos, y supervisa y adapta el texto creado.

Realizado:

- Se ha difundido información sobre las herramientas para trabajar en euskera (Traductores neuronales, Idaba, Euskalterm...).
- Se ha creado el Servicio de Corrección de OSALAN y se ha informado del Servicio de Idazlagun.
- Anualmente se difunde la formación específica que oferta el IVAP.
- Se han establecido y difundido los criterios de autorización para la asistencia a cursos de euskera en horario laboral, de forma que la asistencia al euskaltegi sea lo más amplia posible.
- Se ha elaborado un folleto sobre uso inclusivo del lenguaje tanto si es en euskera como si en castellano que facilite generar documentos correctos en ambas lenguas.

Puntos fuertes:

- El traductor neuronal facilita que el propio empleado o empleada pueda elaborar el documento en las dos lenguas oficiales.
- La técnica de Traducción y Normalización cada vez recibe más textos para su corrección (año 2021: 87.299 palabras; año 2022: 99.522 palabras; año 2023: 134.409 palabras).
- Los escritos cortos son traducidos por el personal con ayuda del neuronal.

Aspectos a mejorar:

- Proporcionar al personal la formación y los recursos necesarios.

2.2.5.47	El personal crea los textos en euskera	Objetivo (H.2.2.5.47)	Situación inicial		Previsión	
			%	Puntuación	%	Puntuación
			26,2	25,68	40	39,2
<ul style="list-style-type: none"> ○ Que la entidad tome medidas para que los documentos generados en euskera aumenten año tras año. 						

Anexo I. KEMEN (Marco de Gestión y Uso para la Normalización del Euskera).

1^{er} eje: GESTIÓN	30%
------------------------------------	------------

Área 1.0.1: GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA		20%	
1.0.1.1	La entidad ha elaborado un sistema estructurado para la gestión de planes estratégicos y planes de gestión.	40%	E1

1.0.1.2 *	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos.	60%	E2
1.0.1.3	La entidad adopta medidas para incidir positivamente en la revitalización del euskera en el diseño, desarrollo y seguimiento de todas sus actuaciones y políticas públicas (IMPACTO EN LA REVITALIZACIÓN DEL EUSKERA).	-	E3

Área 1.0.2: LIDERAZGO		25%	
1.0.2.4 *	Las y los responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión.	35%	E.4.1 E.4.2 E4.3
1.0.2.5 *	Las y los responsables políticos y el personal técnico responsable muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión.	35%	E5
1.0.2.6	Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión.	30%	E6

Área 1.0.3: PERSONAL		20%	
1.0.3.7	El personal es informado sobre el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos de la entidad y tiene claro cuáles deben cumplir en su trabajo.	30%	E7 L1
1.0.3.8 *	El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes.	40%	L2
1.0.3.9	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión.	20%	L3
1.0.3.10	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión.	10%	L4
1.0.3.11	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad.	-	L5.1 L5.2

Área 1.0.4: COMPETENCIA LINGÜÍSTICA		-	
1.0.4.12	El personal es capaz de desempeñar oralmente las funciones del puesto de trabajo en euskera.	-	L6
1.0.4.13	El personal es capaz de desempeñar por escrito las funciones del puesto de trabajo en euskera.	-	L7
1.0.4.14	Las y los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera	-	E8

Área 1.0.5: COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA		15%	
1.0.5.15	La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera.	70%	E9
1.0.5.16	La entidad participa en iniciativas para compartir y conocer otras experiencias.	30%	E10.1 E10.2

Área 1.0.6: CLAÚSULAS LINGÜÍSTICAS		20%	
1.0.6.17	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos.	15%	E11
1.0.6.18	Se incluyen cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios.	10%	E12
1.0.6.19 *	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos.	45%	E13
1.0.6.20	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios.	30%	E14

2º eje: USO**70%****ÁMBITO 2.1: LENGUA DE SERVICIO (30% del uso)**

Área 2.1.1: IMAGEN		20%	
2.1.1.21	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como provisionales) y los audiovisuales están en euskera.	20%	E15.1 E15.2
2.1.1.22	Las publicaciones, anuncios y publicidad de la entidad están en euskera.	20%	E16.1 E16.2
2.1.1.23	La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales.	30%	E17
2.1.1.24	La entidad tiene su página web y redes sociales en euskera.	30%	E18.1 E18.2 E18.3 E18.4

Área 2.1.2: COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA		% 80	
2.1.2.25 *	En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida.	% 20	L8
2.1.2.26 *	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite	% 25	L9.1 L9.2
2.1.2.27 *	Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera.	% 20	E19.1 E19.2
2.1.2.28 *	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales.	% 15	E20
2.1.2.29 *	A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera.	% 20	E21
2.1.2.30	La ciudadanía se dirige a la entidad oralmente en euskera.	-	L10 L11
2.1.2.31	La ciudadanía se dirige a la entidad por escrito en euskera.	-	E22

ÁMBITO 2.2: LENGUA DE TRABAJO (70% del uso)

Área 2.2.1: RELACIONES INTERNAS		30%	
2.2.1.32	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera.	20%	E23 L12
2.2.1.33 *	La relación laboral oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	25%	L13
2.2.1.34	La relación oral no formal entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera.	-	L14
2.2.1.35 *	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera.	20%	L15
2.2.1.36	La entidad elabora al menos en euskera los trámites internos de los procedimientos administrativos iniciados de oficio, siempre que el destinatario no sea conocido.	15%	E24
2.2.1.37	Las disposiciones generales se elaboran al menos en euskera a lo largo de todo el proceso de tramitación.	15%	E25
2.2.1.38	El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera.	5%	L16

Área 2.2.2: RELACIONES EXTERNAS		20%	
2.2.2.39	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera.	30%	L17

2.2.2.40 *	A las entidades del sector público se les envía la documentación en euskera o en ambas lenguas	40%	E26
2.2.2.41	La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera.	15%	L18
2.2.2.42	A las empresas privadas se les envía la documentación en euskera o en ambas lenguas oficiales.	15%	E27

Área 2.2.3: FORMACIÓN		15%	
2.2.3.43	La entidad ofrece formación general en euskera a las trabajadoras y trabajadores.	35%	E28
2.2.3.44	El personal recibe formación general en euskera.	45%	L19
2.2.3.45	La entidad ofrece formación lingüística al personal.	20%	E29

Área 2.2.4: RECURSOS INFORMÁTICOS		15 %	
2.2.4.46	La entidad pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera.	50%	L20
2.2.4.47	El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera.	50%	L21

Área 2.2.5: LENGUA DE CREACIÓN		20%	
2.2.5.48 *	El personal crea los textos en euskera.	100%	L22

Anexo II. PANEL DE MANDO.

1^{er} eje: GESTIÓN	30%
------------------------------------	------------

Área 1.0.1: GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA		20%	
1.0.1.2 *	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, planes de gestión y criterios lingüísticos.	60%	E2

Área 1.0.2: LIDERAZGO		25%	
1.0.2.4 *	Las y los responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión.	35%	E.4.1 E.4.2 E4.3
1.0.2.5 *	Las y los responsables políticos y el personal técnico responsable muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión.	35%	E5

Área 1.0.3: PERSONAL		20%	
1.0.3.8 *	El personal cumple con los criterios lingüísticos correspondientes.	40%	L2

Área 1.0.6: CLAÚSULAS LINGÜÍSTICAS		20%	
1.0.6.19 *	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en los contratos.	45%	E13

2º eje: USO	70%
--------------------	------------

ÁMBITO 2.1: LENGUA DE SERVICIO (30% del uso)

Área 2.1.2: COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA		% 80	
2.1.2.25 *	En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida.	% 20	L8
2.1.2.26 *	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite	% 25	L9.1 L9.2
2.1.2.27 *	Las actividades y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera.	% 20	E19.1 E19.2
2.1.2.28 *	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales.	% 15	E20
2.1.2.29 *	A la ciudadanía que se dirige por escrito a la entidad en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera.	% 20	E21

ÁMBITO 2.2: LENGUA DE TRABAJO (70% del uso)

Área 2.2.1: RELACIONES INTERNAS		30%	
2.2.1.33 *	La relación laboral oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera	25%	L13
2.2.1.35 *	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera.	20%	L15

Área 2.2.2: RELACIONES EXTERNAS		20%	
2.2.2.40 *	A las entidades del sector público se les envía la documentación en euskera o en ambas lenguas	40%	E26

Área 2.2.5: LENGUA DE CREACIÓN		20%	
2.2.5.48 *	El personal crea los textos en euskera.	100%	L22

Anexo III. Resultados del diagnóstico cuantitativo (48 indicadores).

GESTIÓN	INDICADOR	Situación de partida (%)
	La organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión.	75

GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	Se realiza un seguimiento sistemático de los planes estratégicos, de gestión y criterios lingüísticos.	75
	La entidad prevé el impacto que podrían tener sus prácticas de trabajo habituales en el uso del euskera (IMPACTO LINGÜÍSTICO).	No se pondera
LIDERAZGO	Las y los responsables políticos y el personal técnico responsable muestran una actitud proactiva para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en los planes estratégicos y de gestión.	25
	Las y los responsables políticos y el personal técnico responsable participan en el diseño, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos y de gestión.	66
	Las personas responsables designadas recogen los datos de los indicadores correspondientes, en los términos que se especifican en los planes estratégicos y de gestión.	25
PERSONAL	El personal es informado sobre el plan estratégico, los planes de gestión y los criterios lingüísticos de la entidad y tiene claro cuáles deben cumplir en su trabajo.	70,3
	El personal cumple los criterios lingüísticos correspondientes.	68,8
	El personal desempeña las funciones acordadas en el plan de gestión.	61,9
	El personal participa en las acciones de promoción definidas en el plan de gestión.	48,7
	El personal valora positivamente la evolución del uso del euskera en la entidad.	72,6
COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	El personal es capaz de desempeñar oralmente las funciones del puesto de trabajo en euskera	50,4
	El personal es capaz de desempeñar por escrito las funciones del puesto de trabajo en euskera	45,5
	Las y los responsables políticos son capaces de desempeñar las funciones del puesto en euskera	40
COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	La entidad comunica a la ciudadanía y grupos de interés su estrategia para fomentar el uso del euskera.	25
	La entidad participa en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias	77,5
CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	Se incluyen cláusulas lingüísticas en los contratos.	100
	Se incluyen cláusulas lingüísticas en las subvenciones y convenios.	75
	Se realiza un seguimiento sistemático del grado de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas de los contratos.	25
	Se realiza un seguimiento sistemático del nivel de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas en subvenciones y convenios.	25

USO		INDICADOR	Situación de partida (%)
SERVICIO LENGUA DE	IMAGEN	Los rótulos de la entidad (tanto fijos como eventuales) y los audiovisuales están en euskera.	97
		Las publicaciones, anuncios y publicidad institucional están en euskera.	100
		La entidad utiliza el euskera en las comparecencias institucionales.	100
		La entidad dispone de página web y redes sociales en euskera	100

COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	En la atención oral, el personal ofrece de forma activa el servicio en euskera, antes de que la ciudadanía escoja la lengua oficial en la que quiere ser atendida.	44,4
	En la atención oral se presta el servicio en euskera a la ciudadanía, siempre que ésta lo solicite.	63,4
	Los eventos y cursos dirigidos a la ciudadanía se ofrecen en euskera	15
	Los documentos dirigidos a la ciudadanía se envían y se facilitan en euskera o en ambas lenguas oficiales.	90
	A la ciudadanía que se dirige a la entidad por escrito en euskera y a aquellas personas que han elegido esa lengua oficial para comunicarse con la entidad se les contesta por escrito en euskera.	100
	La ciudadanía se dirige a la entidad oralmente en euskera.	20,5
	La ciudadanía se dirige a la entidad en euskera por escrito.	6,7
RELACIONES INTERNAS	Las reuniones de trabajo se realizan en euskera.	5
	La relación laboral oral entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera.	21,7
	La relación oral no formal entre compañeras y compañeros de trabajo es en euskera.	22
	Dentro de la entidad las comunicaciones laborales escritas se realizan en euskera.	63,2
	La entidad elabora al menos en euskera los trámites internos de los procedimientos administrativos iniciados de oficio, siempre que el destinatario no sea conocido.	85
	Las disposiciones generales se elaboran al menos en euskera a lo largo de todo el proceso de tramitación.	100
	El paisaje lingüístico asociado al trabajo está en euskera.	56
RELACIONES EXTERNAS	La comunicación oral con otras entidades del sector público se realiza en euskera.	25,9
	Las comunicaciones escritas con otras entidades del sector público se realizan en euskera o en ambas lenguas.	80
	La comunicación oral con empresas privadas se realiza en euskera.	16,1
	Las comunicaciones escritas con las empresas privadas se realizan en euskera o en ambas lenguas	15
FORMACIÓN	La entidad ofrece formación general en euskera a las trabajadoras y trabajadores.	50
	El personal recibe formación general en euskera.	12,6
	La entidad ofrece formación lingüística al personal.	25
RECURSOS INFORMÁTICOS	La entidad pone a disposición del personal los medios informáticos necesarios para trabajar en euskera.	41,8
	El personal utiliza las herramientas informáticas disponibles en euskera.	26,9
LENGUA DE CREACIÓN	El personal crea los textos en euskera.	26,2

Anexo. IV. Puntuación global.

	Situación inicial%	Puntuación inicial	Puntuación máxima
1. GESTIÓN GENERAL DEL EUSKERA	75	45	60
2. LIDERAZGO	39,4	29,55	75
3. PERSONAL	65,9	39,54	60
4. COMPETENCIA LINGÜÍSTICA	31,6	-	-
5. COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA	45,8	20,61	45
6. CLÁUSULAS LINGÜÍSTICAS	41,3	24,78	60
GESTIÓN	53,16	159,48	300

	Situación inicial%	Puntuación inicial	Puntuación máxima
1. IMAGEN	99,4	41,74	42
2. COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	61,2	102,82	168
LENGUA DE SERVICIO	68,9	144,69	210
3. RELACIONES INTERNAS	49,6	72,91	147
4. RELACIONES EXTERNAS	44,4	43,51	98
5. FORMACIÓN	28,2	20,73	73.5
6. RECURSOS INFORMÁTICOS	68,9	50,64	73.5
7. LENGUA DE CREACIÓN	26,2	25,68	98
LENGUA DE TRABAJO	33,2	162,68	490
USO	43,9	307,3	700