

**KONTSUMOBIDEN
EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO
BERARIAZKO PLANA (2013-2017)**

**Zuzendaritza-kontseiluak 2014ko abenduaren 3an
egindako bileran onartutakoa.**

***PLAN ESPECÍFICO
DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA
EN KONTSUMOBIDE (2013-2017)***

***Aprobado por el Consejo de Dirección en la reunión
celebrada el 3 de diciembre de 2014.***

AURKIBIDEA / ÍNDICE

| | |
|--|----|
| I. Sarrera-hitzak | |
| Introducción..... | 10 |
| II. Honako plan hau onartu aurretik Kontsumobidek hartutako erabakiak | |
| Medidas adoptadas por Kontsumobide con anterioridad a la aprobación del presente plan..... | 14 |
| II.1. Derrigortasun-datak | |
| Fechas de preceptividad..... | 14 |
| II.2. Atal elebidunak | |
| Unidades bilingües..... | 16 |
| II.3. Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordea | |
| Comisión de gestión de las lenguas oficiales..... | 17 |
| II.4. Osasun sailburuaren komunikazioak | |
| Comunicaciones del Consejero de salud..... | 17 |
| II.4.1. Gutuna eta hiruorrikoa | |
| Carta y tríptico..... | 17 |
| II.4.2. Gutuna eta bideoa | |
| Carta y vídeo..... | 18 |
| II.5. Landa-lana | |
| Trabajo de campo..... | 18 |
| II.6. 2014ari dagokion kudeaketa-plana | |
| Plan de gestión correspondiente a 2014..... | 19 |
| II.7. Langileei egindako kontsulta | |
| Consulta realizada a los trabajadores y trabajadoras..... | 19 |
| II.8. Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordearen erabakia | |
| Acuerdo de la Comisión de gestión de las lenguas oficiales..... | 20 |
| III. Kontsumobideren gaur eguneko datuak | |
| Situación actual de Kontsumobide..... | 20 |



| | |
|---|----|
| III.1. Orotariko datuak | |
| Datos generales..... | 20 |
| III.2. Hutsik dauden lanpostuak | |
| Puestos de trabajo vacantes..... | 23 |
| III.3. Hizkuntza-eskakizunen egiaztatze maila | |
| Grado de acreditación de los perfiles lingüísticos..... | 24 |
| III.3.1. Hizkuntza-eskakizun bakar bat ere egiaztatu ez duten langileak | |
| Trabajadores/as que no han acreditado perfil lingüístico alguno.. | 26 |
| III.3.2. Lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten langileak | |
| Trabajadores/as que han acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto de trabajo..... | 28 |
| III.3.3. Lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bat gehiago egiaztatu duten langileak | |
| Trabajadores/as que han acreditado un perfil lingüístico más que el correspondiente a su puesto de trabajo..... | 30 |
| III.3.4. Lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bat gutxiago egiaztatu duten langileak | |
| Trabajadores/as que han acreditado un perfil lingüístico menos que el correspondiente a su puesto de trabajo..... | 31 |
| III.3.5. Lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bi gutxiago egiaztatu duten langileak | |
| Trabajadores/as que han acreditado dos perfiles lingüísticos menos que el correspondiente a su puesto de trabajo..... | 33 |
| III.4. Derrigortasun-datak | |
| Fechas de preceptividad..... | 33 |
| III.5. Atal elebidunak | |
| Unidades bilingües..... | 35 |
| III.5.1. Zuzendaritza | |
| Dirección..... | 36 |
| III.5.2. Merkatuaren ikuskaritza eta kontrolerako unitatea | |
| Unidad de inspección y control del mercado..... | 36 |
| III.5.3. Bizkaiko lurralde-zerbitzua | |
| Servicio territorial de Bizkaia..... | 37 |

| | |
|--|----|
| III.5.4. Gipuzkoako lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Gipuzkoa..... | 38 |
| IV. Planaren indarraldia Vigencia del plan..... | 39 |
| V. Helburuak Objetivos..... | 40 |
| V.1. Helburu nagusia Objetivo principal..... | 40 |
| V.2. Helburu orokorrak eta zehar-lerroak Objetivos generales y líneas transversales..... | 40 |
| V.2.1. Lau helburu orokorrak Cuatro objetivos generales..... | 40 |
| V.2.2. Hiru zehar-lerroak Tres líneas transversales..... | 41 |
| VI. Neurriak Medidas..... | 41 |
| VI.1. Helburuei loturiko neurriak Medidas relacionadas con los objetivos..... | 41 |
| VI.1.1. Lehen helburuari loturiko neurriak Medidas relacionadas con el primer objetivo..... | 41 |
| VI.1.2. Bigarren helburuari loturiko neurriak Medidas relacionadas con el segundo objetivo..... | 45 |
| VI.1.3. Hirugarren helburuari loturiko neurriak Medidas relacionadas con el tercer objetivo..... | 47 |
| VI.1.4. Laugarren helburuari loturiko neurriak Medidas relacionadas con el cuarto objetivo..... | 49 |
| VI.2. Zehar-lerroei loturiko neurriak Medidas relacionadas con las líneas transversales..... | 50 |
| VI.2.1. Lehen zehar-lerroari loturiko neurriak Medidas relacionadas con la primera línea transversal..... | 50 |
| VI.2.2. Bigarren zehar-lerroari loturiko neurriak Medidas relacionadas con la segunda línea transversal..... | 52 |



| | |
|---|----|
| VI.2.3. Hirugarren zehar-lerroari loturiko neurriak Medidas relacionadas con la tercera línea transversal..... | 52 |
| VII. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak eta arauak Criterios y normas para el uso de las lenguas oficiales..... | 53 |
| VII.1. Kontsumobideren harreman komunikatiboak Relaciones comunicativas de Kontsumobide..... | 53 |
| VII.1.1. Ahozko harremanak Relaciones orales..... | 53 |
| VII.1.1.1. Herritarrekiko ahozko harremanak Relaciones orales con la ciudadanía..... | 53 |
| VII.1.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak Relaciones orales Inter administrativas..... | 54 |
| VII.1.1.3. Kontsumobideren baitako ahozko harremanak Relaciones orales en el seno de Kontsumobide..... | 55 |
| VII.1.2. Idatzizko harremanak Relaciones escritas..... | 55 |
| VII.1.2.1. Herritarrekiko idatzizko harremanak Relaciones escritas con la ciudadanía..... | 55 |
| VII.1.2.2. Administrazioekiko idatzizko harremanak Relaciones escritas inter administrativas..... | 57 |
| VII.1.2.3. Kontsumobideren baitako idatzizko harremanak Relaciones escritas en el seno de Kontsumobide..... | 58 |
| VII.1.3. Komunikazio telematikoak Comunicaciones telemáticas..... | 59 |
| VII.1.4. Komunikazio elebidunetan euskara nabarmentzeko neurriak Medidas para destacar el euskera en las comunicaciones bilingües..... | 59 |
| VII.2. Idazketa elebiduna Redacción bilingüe..... | 60 |
| VII.3. Korredakzioa Corredacción..... | 62 |
| VII.4. Itzulpena Traducción..... | 62 |



| | |
|--|----|
| VII.5. Langileen prestakuntza orokorra (etengabekoa) Formación general (continuada) de los/las trabajadores/as..... | 63 |
| VII.6. Sarrera- eta irteera-erregistroa Registro de entrada y salida..... | 64 |
| VII.7. Diru-laguntzak Subvenciones..... | 64 |
| VII.8. Argitalpenak Publicaciones..... | 65 |
| VII.9. Tresna eta aplikazio informatikoak Herramientas y aplicaciones informáticas..... | 66 |
| VII.10. Internet, Intranet eta gizarte-sareak Internet, Intranet y redes sociales..... | 67 |
| VII.11. Errotuluak Rotulación..... | 68 |
| VII.11.1. Kanpoko eta barruko errotulu finkoak Rotulación fija, externa e interna..... | 68 |
| VII.11.2. Kanpoko eta barruko errotulu aldakorak Rotulación variable, externa e interna..... | 69 |
| VII.11.3. Kontratutako enpresek jarritako errotulu eta kartelak Rótulos y paneles instalados por las empresas contratadas... | 70 |
| VII.12. Horma-irudiak eta bestelako zabalkunde-euskarri inprimatuak Cartelería y otros soportes impresos de difusión..... | 71 |
| VII.13. Paper-gauzak Papelería..... | 72 |
| VII.14. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak Anuncios, publicidad y campañas..... | 73 |
| VII.15. Administrazio-kontratazioak Contrataciones administrativas..... | 74 |
| VII.16. Bilerak Reuniones..... | 76 |
| VII.16.1. Etxe barruko bilerak Reuniones internas..... | 76 |



| | |
|--|----|
| VII.16.2. Etxetik kanpoko bilerak Reuniones externas..... | 77 |
| VII.17. Prentsaurrekoak; Eusko Legebiltzarrean egin beharreko agerraldiak; eta ekitaldi publikoak eta jardunaldiak Ruedas de prensa; Comparecencias parlamentarias; y Actos públicos y jornadas..... | 79 |
| VII.17. 1. Prentsaurrekoak Ruedas de prensa..... | 79 |
| VII.17.2. Eusko Legebiltzarrean egin beharreko agerraldiak Comparecencias parlamentarias..... | 80 |
| VII.17.3. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak Actos públicos y jornadas..... | 81 |
| VIII. Jarraipena eta ebaluazioa Seguimiento y evaluación..... | 82 |
| VIII.1. Ardura Reponsabilidad..... | 82 |
| VIII.2. Jarraipenaren eta ebaluazioaren xedea Objeto del seguimiento y de la evaluación..... | 82 |
| VIII.3. Balorazio-txostenak Informes de valoración..... | 82 |
| VIII.3.1. Urte-bukaerako balorazio-txostena Informe de valoración anual..... | 82 |
| VIII.3.2. Tarteko ebaluazioa Evaluación intermedia..... | 83 |
| VIII.3.3. Bukaerako balorazio-txostena Informe de valoración final..... | 83 |
| VIII.4. Helburu orokorretako bakoitzaren kasuan erabiliko diren adierazleak Indicadores a utilizar para cada uno de los objetivos generales..... | 84 |
| VIII.4.1. Lehen helburuari dagozkion adierazleak Indicadores correspondientes al primer objetivo..... | 84 |
| VIII.4.2. Bigarren helburuari dagozkion adierazleak Indicadores correspondientes al segundo objetivo..... | 86 |
| VIII.4.3. Hirugarren helburuari dagozkion adierazleak Indicadores correspondientes al tercer objetivo..... | 87 |



| | |
|--|----|
| VIII.4.4. Laugarren helburuari dagozkion adierazleak Indicadores correspondientes al cuarto objetivo..... | 87 |
| VIII.4.5. Lehen zehar-lerroari dagozkion adierazleak Indicadores correspondientes a la primera línea transversal.... | 88 |
| VIII.4.6. Bigarren zehar-lerroari dagozkion adierazleak Indicadores correspondientes a la segunda línea transversal.. | 89 |
| VIII.4.7. Hirugarren zehar-lerroari dagozkion adierazleak Indicadores correspondientes a la tercera línea transversal..... | 88 |
| IX. Batzordeak Comisiones..... | 89 |
| IX.1. Hizkuntza normalizazioko teknikarien batzordea Comisión de técnicos y técnicas de normalización lingüística..... | 89 |
| IX.1.1. Parte hartzea Participación..... | 89 |
| IX.1.2. Izaera Naturaleza..... | 89 |
| IX.1.3. Egitekoak Funciones..... | 89 |
| IX.1.4. Batzarrak Reuniones..... | 90 |
| IX.2. Kontsumobideren baitako Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzodea Comisión de gestión de las lenguas oficiales de Kontsumobide..... | 90 |
| IX.2.1. Osaera Composición..... | 90 |
| IX.2.2. Egitekoak Funciones..... | 92 |
| IX.2.3. Batzarrak Reuniones..... | 93 |
| IX.3. Bestelako lan-taldeak Otros grupos de trabajo..... | 94 |
| IX.3.1. Kontsumobideren baitako berariazko lan-taldeak Grupos de trabajo específicos de Kontsumobide..... | 94 |



| | |
|--|-----|
| IX.3.2. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eratutako berariazko lan-taldeak Grupos de trabajo específicos constituidos por la Viceconsejería de Política Lingüística..... | 94 |
| X. Baliabideak Recursos..... | 94 |
| X.1. Giza baliabideak eta baliabide materialak Recursos humanos y materiales..... | 94 |
| X.1.1. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza Viceconsejería de Política Lingüística..... | 95 |
| X.1.2. Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea (HAEE) Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) | 95 |
| X.1.3. Kontsumobide | 95 |
| X.2. Diruzko baliabideak Recursos económicos..... | 96 |
| ERANSKINAK ANEXOS | |
| I. eranskina / Anexo I: 159/2011 DEKRETUA, uztailaren 12koa, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketari buruzkoa Decreto 159/2011, de 12 de julio, de estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo..... | 98 |
| II. eranskina / Anexo II: Gutuna eta hiruorrikoa Carta y tríptico..... | 115 |
| III. eranskina / Anexo III: Gutuna eta bideo Carta y vídeo..... | 122 |



I. SARRERA HITZAK

I.1. Esku artean dugun plan hau, Jaurlaritzaren Kontseiluak, 2013ko abenduaren 30ean egindako bilkuran onartu zuen V. plangintzaldirako (2013-2017) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusiaren argitan idatzitakoa da.

Aipaturiko plan nagusi horren zehaztasun gehiago nahi izanez gero, honako hau ikus daiteke: 1/2014 EBAZPENA, urtarrilaren 3koa, Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrekiko Harremanetarako zuzendariarena, Jaurlaritzaren Kontseiluak hartutako erabaki bat argitaratzeko dena. Erabaki horren bidez, V. plangintzaldiko (2013-2017) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusia onartzeari buruzkoa (Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria, 16. zk., 2014ko urtarrilaren 24koa).

I.2. Honatx, labur adierazita, aurretiazko lau plangintzaldien azalpentxoak:

- a) **Lehen plangintzaldia.** Lehenengo plangintzaldia urriaren 17ko 224/1989 Dekretuaren bidez onartu zen. Urte batzuk geroago, abuztuaren 3ko 238/1993 Dekretuak aldatu eta osatu zuen dekretu hura. Geroago, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuan xedatutakoari jarraiki, hiru izan dira orain arte Jaurlaritzaren Kontseiluak onartu dituen euskararen erabilera normalizatzeko planak.
- b) **Bigarren plangintzaldia.** Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioan euskararen erabilera normalizatzeko 1998-2002 aldirako plana (EHAA, 1998-11-27ko

I. INTRODUCCIÓN

I.1. El plan que nos ocupa ha sido redactado a la luz del Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco para el V período de planificación (2013-2017) aprobado por el Consejo del Gobierno, en su sesión celebrada el día 30 de diciembre de 2013.

Para más información respecto al plan general indicado más arriba, puede consultarse la Resolución 1/2014, de 3 de enero, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan general de Normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco para el V periodo de planificación (2013-2017) (Boletín Oficial del País Vasco, nº 16, de 24 de enero de 2014).

I.2. He aquí una relación sucinta de los cuatro periodos anteriores al presente:

- a) **Primer periodo de planificación.** El primer periodo de planificación se aprobó mediante el Decreto 224/1989, de 17 de octubre. Unos años después, el Decreto 238/1993, de 3 de agosto, modificó y completó aquel. A continuación, en cumplimiento de lo previsto en el Decreto 86/1997, de 15 de abril, han sido tres los planes de normalización del uso del euskera aprobados por el Gobierno Vasco.
- b) **Segundo periodo de planificación.** Plan de normalización del uso del euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco para el



zenbakia). Jaurlaritzaren Kontseiluak plan honen ezarpenaldia luzatzeko erabakia hartu zuen (EHAA, 2003-02-05eko zenbakia).

- c) **Hirugarren plangintzaldia.** Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioan euskararen erabilera normalizatzeko 2003-2007 aldirako plana (EHAA, 2004-09-08ko zenbakia).
- d) **Laugarren plangintzaldia.** IV. plangintzaldirako (2008-2012) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plana (EHAA, 2008-08-07ko zenbakia).

I.3. Aurrekoa adierazi ondoren, honako hau esan behar da Kontsumobideren ibilbideari buruz:

- a) Kontsumobide 2007ko ekainaren 29ko 9/2007 Legearen bidez sortu zen Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren arloko eskumena duen sailera atxikitako administrazio-erakunde autonomo gisa. Honako helburu hauek jarri zitzaizkion: kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko eta babesteko Jaurlaritzaren politikak definitzea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea.
- b) Kontsumobide 2011ko irailaren 1ean jarri zen abian, uztailaren 12ko 159/2011 Dekretua, Kontsumobideren egitura eta antolaketa arautzen duena, onartu ondoren (Ikus Dekretu hori I. eranskinean).

periodo 1998-2002 (BOPV de 27 de noviembre de 1998). El Gobierno Vasco aprobó la prolongación de la vigencia de dicho plan (BOPV de 5 de febrero de 2003).

- c) **Tercer periodo de planificación.** Plan de normalización del uso del euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco para el periodo 2003-2007 (BOPV de 8 de septiembre de 2004).
- d) **Cuarto periodo de planificación.** Plan de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco para el IV periodo de planificación (2008-2012) (BOPV de 7 de agosto de 2008).

I.3. Una vez indicado lo anterior, ha de decirse lo siguiente respecto a la trayectoria vital de Kontsumobide,

- a) Kontsumobide se creó mediante la Ley 9/2007, de 29 de junio, como un organismo autónomo administrativo adscrito al Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de consumo, con el objetivo de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.
- b) Kontsumobide inició sus actividades el 1 de septiembre de 2011, tras la aprobación del Decreto 159/2011, de 12 de julio, que regulaba su estructura y organización (Véase Decreto en el Anexo I).

c) Gaur eta hemen, Kontsumobide Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari atxikita dago.

1.4. Gorago, 1.2. atalean hain zuzen, aipaturiko daten alderaketa eginez gero, zera ikus daiteke: Kontsumobidek ez duela parte hartu eta ez duela parte hartzerik izan esandako plangintzaldietatik bakar batean ere. Labur adierazita, zera esan behar da: Kontsumobidek ez du gaur baino lehen euskararen erabilera normalizatzeko plan propioirik izan. Hala ere, horrek ez du esan nahi iraganean, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babes- eta zaintza-politikaren planifikatzeaz, bultzatzeaz eta gauzatzeaz Eusko Jaurlaritzaren baitan izan diren administrazio-atalek, zuzendaritzek, sailburuordetzek edo Sailek hizkuntza-kontuetaz momentu oro finkatutakotik libre izan direnik (hizkuntza ofizialen erabilera, hizkuntza-eskakizunak, derrigortasun-datak...).

Kontsumobideren gaur eguneko egoera goian aipaturiko kontuei dagokionez, urteetan hartu diren neurrien ondorio da.

1.5. Plan estrategikoa (2014-2018)

Kontsumobide plan estrategiko propio baten jabe da. Plan hori, 2014-2018 epealdirako egin dena, Zuzendaritza Kontseiluak onartutakoa da, 2014ko uztailaren 3an egindako bileran.

Aipaturiko plan horretan jasotako sei helburu estrategikoen artean, honako lan-lerro hau begiz jotzen du helburu estrategiko horietako lehenak ("1. helburu estrategikoa: Beharrian eta joera berrietan oinarritutako informazio

c) En la actualidad, Kontsumobide está adscrito al Departamento de Salud.

1.4. Del cotejo de las fechas indicadas en el apartado 1.2 anterior se desprende que Kontsumobide no ha participado ni ha podido participar en ninguno de los periodos de planificación arriba indicados. Dicho de otra forma, Kontsumobide no ha dispuesto hasta la fecha de su correspondiente plan de normalización del uso del euskera. Ahora bien, en tiempos pasados, la unidad administrativa responsable de la planificación, impulso y ejecución de las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias no ha estado eximida del cumplimiento de lo establecido en materia de lingüística (uso de las lenguas oficiales, perfiles lingüísticos, fechas de preceptividad...) en cada momento.

La situación actual de Kontsumobide en lo referido a los aspectos indicados más arriba es el resultado de los acuerdos que en el tiempo se han ido adoptando.

1.5. Plan estratégico (2014-2018)

Kontsumobide cuenta, después de que su Consejo de Dirección así lo aprobase en la reunión mantenida el 3 de julio de 2014, con un plan estratégico para el periodo 2014-2018.

Entre los seis objetivos estratégicos recogidos en dicho plan, el Objetivo primero ("Objetivo estratégico 1: Información y formación ágil, eficaz y orientada a necesidades y nuevas tendencias") contempla, entre sus

eta prestakuntza bizi eta eraginkorra”):
“1.6. lan-lerroa: Kontsumitzaileei arreta bi hizkuntzetan emango zaiela bermatzea, Eusko Jaurlaritzak V. plangintzaldirako (2013-2017) prestatutako Euskararen Erabilerarako Plan Nagusiaren arabera”.

Hori lortze aldera, honako ekintza hau aurre ikusten da: “1.6.1. ekintza: Kontsumobideren Hizkuntza Normalizaziorako I. Plana prestatu, ezarri eta jarraipena egitea”.

1.6. Kontsultatutako agiriak

Honako hauek dira honako berariazko plan hau idazteko orduan gogoan izan diren erreferentziako agiriak:

- a) Euskararen erabileraren normalizazioa herri administrazioetan / IV. plangintzaldia (2008-2012) / Ebaluazio txostena / 2013ko maiatza.
- b) V. Plangintzaldia / EAEko herri administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak / Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza / 2013ko uztailaren 24an.
- c) 1/2014 EBAZPENA, urtarrilaren 3koa, Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrekiko Harremanetarako zuzendariarena, Jaurlaritzaren Kontseiluak hartutako erabaki bat argitaratzeko dena. Erabaki horren bidez, V. Plangintzaldiko (2013-2017) Eusko

líneas de actuación, la siguiente: “Línea de actuación 1.6: Garantizar la atención bilingüe a las personas consumidoras, conforme al Plan General del Uso del euskera en el Gobierno Vasco para el V período de planificación (2013-2017)”.

A tal fin, dicha línea de actuación recoge la siguiente acción: “Acción 1.6.1: Elaboración, implementación y seguimiento del I Plan de Normalización Lingüística de Kontsumobide”.

1.6. Documentación consultada

Ésta es la documentación de referencia obligada que se ha consultado en la redacción del presente plan específico:

- a) Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas / IV período de planificación (2008-2012) / Informe de evaluación / Mayo de 2013.
- b) V. Período de planificación / Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las Administraciones e Instituciones Públicas de la CAV / Viceconsejería de Política Lingüística / 24 de julio de 2013.
- c) RESOLUCIÓN 1/2014, de 3 de enero, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan General de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno



Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Nagusia onartzeari buruzkoa.

- d) Euskararen agenda estrategikoa (2013-2016), Eusko Jaurlaritzaren Gobernu Batzordeak 2014ko ekainaren 24an egin zuen batzarrean onartutakoa.

Vasco para el V periodo de planificación (2013-2017).

- d) Agenda estratégica del euskera (2013-2016), aprobada por el Consejo del Gobierno Vasco en sesión celebrada el 24 de junio de 2014.

II. HONAKO PLAN HAU ONARTU AURRETIK KONTSUMOBIDEK HARTUTAKO ERABAKIAK

Berriazko plan honen onarpenari ekin aurretik, Kontsumobidek hainbat alde aurretiko erabaki hartu du. Neurri horiek, aurreragoxeago zehaztuko direnak, Kontsumobideren Zuzendaritzak, 2014ko maiatzaren 5ean egindako lan-bileran, aurkeztu zizkion Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritza-kontseiluari.

Eskatutako onarpena jaso bezain laster, Kontsumobideren Zuzendaritzak hartutako akordioaren berri eman zion Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari eta honek, bestalde, Funtzio Publikoaren Sailburuordetzari.

Honatz, banan bana zehaztuta, neurri horiek:

II.1. Derrigortasun-datak

Jaurlaritzaren Kontseiluak, 2013ko abenduaren 30ean egindako bilkuran onartu zuen V. plangintzaldirako (2013-

II. MEDIDAS ADOPTADAS POR KONTSUMOBIDE CON ANTERIORIDAD A LA APROBACIÓN DEL PRESENTE PLAN

Con anterioridad a la aprobación del presente plan específico, Kontsumobide ha adoptado determinadas medidas preliminares. Dichas medidas preliminares, que se detallarán más adelante, fueron propuestas por la Dirección de Kontsumobide al Consejo de dirección de Instituto Vasco de Consumo en la reunión que aquél mantuvo el 5 de mayo de 2014.

Tras la aprobación solicitada, la Dirección de Kontsumobide notificó el acuerdo adoptado a la Viceconsejería de Política Lingüística, y ésta a la Viceconsejería de la Función Pública.

He aquí dichas medidas:

II.1. Fechas de preceptividad

En cumplimiento del precepto establecido en el apartado III.4 del Plan general de normalización del uso

2017) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusiaren III.4. atalean zehaztutako araua bete nahirik, Kontsumobidek, bere baitakoak izanik, ordura arte derrigortasun-datarik ez zuten hamahiru lanpostuetatik zazpiti derrigortasun-data jarri zion, beti ere honako berariazko plan hau onartu aurretik. Honako hauei hain zuzen ere:

del euskera en el Gobierno Vasco para el V periodo de planificación (2013-2017) aprobado por el Consejo del Gobierno, y en cualquier caso con anterioridad a la aprobación del presente plan específico, Kontsumobide fijó la fecha de preceptividad a siete de trece puestos de trabajo que hasta la fecha carecían de dicha fecha. A saber:

| Kodea Código | Dot. | Lanpostuaren izena Denominación del puesto trabajo | Lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna Perfil lingüístico del puesto de trabajo | Derrigortasun-data Fecha preceptividad |
|------------------------|-------------|--|--|--|
| 510060/140 | 1 | Aholkulari juridikoa Asesor/a jurídico/a | 4 | 2014-04-30 |
| 511060/1 | 1 | Kontsumo-teknikaria Técnico/a de consumo | 3 | 2014-04-30 |
| 511061/1 | 1 | Kontsumo-arduraduna Responsable de consumo | 3 | 2014-04-30 |
| 511062/2 | 1 | Kontsumo koordinatzailea Coordinador/a de consumo | 4 | 2014-04-30 |
| 520010/107 | 1 | Goi mailako kargudunaren idazkaria Secretario/a alto cargo | 2 | 2014-04-30 |
| 520040/311 | 1 | Administraria Administrativo/a | 2 | 2014-04-30 |
| 520040/314 | 1 | Administraria Administrativo/a | 2 | 2014-04-30 |

(2014-04-30)

Derrigortasun-data hartu zuten ZAZPI (7) lanpostu horiek derrigortasun-datarik gabe zeuden lanpostuen % 53,85 egin zuten.

Los SIETE (7) puestos de trabajo que adoptaron una fecha de preceptividad suponían el 53,85 % de los puestos que no tenían fecha de preceptividad.



Goian aipaturiko indize hori Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak V. plangintzaldirako (2013-2017) jarritako gutxieneko derrigortasun-indizea baino handixeagoa da: % 48,46. Indize hori handixeagoa da, baina edozein kasutan behar-beharrezkoa, izan ere, zazpi lanposturi beharrea sei lanposturi jarriko balitzaie derrigortasun-data, urratu egingo litzateke jarritako gutxieneko indizea.

Ikus honako berriazko plan honetako III.3. eta III.4. ataletan, gaur eta hemengo ikuspegitik, hizkuntza-eskakizunen egiaztatze maila eta, era berean, derrigortasun-daten egoera.

II.2. Atal elebidunak

V. plangintzaldirako (2013-2017) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusiaren III.3.1 atalean zehaztutako araua bete nahirik, Kontsumobidek, bere baitakoak izanik, zenbait adminitrazio-unitateren izaera elebiduna zehaztu zuen, beti ere honako berriazko plana hau onartu aurretik. Honako hauek hain zuzen ere:

- a) Zuzendaritza
- b) Merkatuaren ikuskaritza eta kontrolerako unitatea
- c) Bizkaiko lurralde-zerbitzua
- d) Gipuzkoako lurralde-zerbitzua

Aitzitik, zera esan behar da: Kontsumobidek ez zuen, goian aipaturiko plan nagusiaren III.3.2 atalean fikatutakoari jarraituz, inongo unitaterik euskarazko unitatetzat jo. Adminitrazio-unitate horietako bat edo beste

Dicho índice es ligeramente superior al mínimo establecido por la Viceconsejería de Política Lingüística para el V periodo de planificación (2013-2017): 48,46 %. Es ligeramente superior pero en cualquier caso necesario, ya que en el caso de aplicarle la fecha de preceptividad a tan solo seis puestos de trabajo, se incumpliría el índice mínimo establecido.

Véanse el grado de acreditación de los perfiles lingüísticos así como el estado de las fechas de preceptividad a fecha de hoy en los apartados III.3 y III.4 del presente plan específico.

II.2. Unidades bilingües

En cumplimiento del precepto establecido en el apartado III.3.1. del Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco para el V periodo de planificación (2013-2017), y en cualquier caso con anterioridad a la aprobación del presente plan específico, Kontsumobide determinó la naturaleza bilingüe de determinadas unidades administrativas. A saber:

- a) La Dirección
- b) La Unidad de inspección y control del mercado
- c) Servicio territorial de Bizkaia
- d) Servicio territorial de Gipuzkoa

Por contra, cabe decir que Kontsumobide, en cumplimiento de lo establecido en el apartado III.3.2. del Plan general de normalización del uso del euskera arriba indicado, no designó ninguna unidad en euskera, debido a



euskarazko unitatetzat ez izendatzeko, arrazoi jakina izan da: hori egin ahal izateko jarritako baldintzetako bat edo beste ez izatea.

II.3. Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordea

Bosgarren plangintzaldirako (2013-2017) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusiaren III.6.1.2 atalean zehaztutako araua bete nahirik, baina, kasu guztietan, honako berariazko plan hau onartu aurretik, Kontsumobidek bere baitako Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordea osatu zuen.

Ikus aipaturiko batzordeari buruzko zehaztasunak berariazko plan honen IX.2. atalean.

II.4. Osasun sailburuaren komunikazioak

II.4.1. Gutuna eta hiruorrikoa

Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak abian jarritako komunikazio-saioaren baitan, Osasun sailburuak berak gutuna egin zion Kontsumobideko plantila osatzen duten langileetako bakoitzari. 2014ko irailaren 11ko data daraman gutun horrekin batera, plan nagusiaren berri ematen duen hiruorrikoa bidali zien (Ikus II. eranskina).

la ausencia de algunos de los requisitos exigidos para llevar a cabo dicha designación.

II.3. Comisión de gestión de las lenguas oficiales

En cumplimiento del precepto establecido en el apartado III.6.1.2 del Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco para el V periodo de planificación (2013-2017), y en cualquier caso con anterioridad a la aprobación del presente plan específico, Kontsumobide determinó la composición de la Comisión de gestión de las lenguas oficiales de Kontsumobide.

Véanse concreciones relativas a dicha comisión en el apartado IX.2. de presente plan específico.

II.4. Comunicaciones del Consejero de salud

II.4.1. Carta y tríptico

En el marco de la campaña de comunicación planificada por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, el Consejero de salud se dirigió personalmente por escrito a la totalidad de las personas que conforman la plantilla de Kontsumobide. Dicha comunicación escrita, de fecha 11 de septiembre de 2014, fue acompañada de un tríptico explicativo relativo al plan general (Véase Anexo II).



II.4.2. **Gutuna eta bideoa**

Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak abian jarritako komunikazio-saioaren baitan, Osasun sailburuak berak idatzizko mezua egin zion Kontsumobideko plantila osatzen duten langileetako bakoitzari.

2014ko azaroaren 24ko data daraman idatzizko mezu hori posta elektronikoz bidali zen. Mezuarekin batera, besteak beste, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak editatutako bideoa ikusi ahal izateko sarbide-lotura eskaini zen (Ikus III. eranskina).

II.5. **Landa-lana**

II.5.1. Kontsumobideren Zuzendaritzak, bere eginkizunak arduratsu betetzeko asmoz, hainbat bilera egin ditu Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzan arduradun pertsonekin. Esaniko bileretan, beste zenbait aztergaireren artean, Jaurlaritzaren Kontseiluak, 2013ko abenduaren 30ean egindako bilkuran onartutako plan nagusia bertatik bertara ezagutzeko aukera izan du.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako arduradunekin izandako bileretan, aipaturiko plana erakunde autonomiadun den Kontsumobideren baitan garatu, gauzatu eta aurrera eramateko egokiak diren neurriez hitz egin da.

II.5.2. Aurreko guztiari kalterik egin gabe, Zuzendaritzak Kontsumobideko langileekin pare bat bilera egin du. Lehenik eta behin, taldekakoa,

II.4.2. **Carta y vídeo**

En el marco de la campaña de comunicación planificada por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, el Consejero de salud se dirigió personalmente por escrito a la totalidad de las personas que conforman la plantilla de Kontsumobide.

Dicha comunicación escrita, fechada el 24 de noviembre de 2014, fue enviada por correo electrónico. Entre otros aspectos, facilita el enlace al vídeo editado por la Viceconsejería de Política Lingüística (véase Anexo III).

II.5. **Trabajo de campo**

II.5.1. La Dirección de Kontsumobide, en cumplimiento responsable de las funciones que tiene encomendadas, ha celebrado numerosas reuniones con las personas que tienen responsabilidad en la Viceconsejería de Política Lingüística. Ello le ha permitido, entre otras cuestiones, conocer de cerca el plan general aprobado por el Consejo de Gobierno el 30 de diciembre de 2013.

En las reuniones mantenidas con las personas responsables de la Viceconsejería de Política Lingüística se ha tratado sobre la forma y manera más eficaz de desarrollar y materializar dicho plan en el seno del Instituto Vasco de Consumo así como de la adopción de las medidas más adecuadas.

II.5.2. Sin perjuicio de todo lo anterior, la Dirección de Kontsumobide ha mantenido reuniones con los trabajadores y trabajadoras del



euskararen erabileraren normalizazioa dela eta, esku artean ditugun egitekoen berri emateko; bigarrenik, bakarkakoa, langileetarik bakoitzarekin egindakoa, langileon euskararen ezagutzaren nondik norakoa arakatzeko (2014ko maiatz-uztailekoa).

II.5.3. Aldi berean, Kontsumobideren Zuzendaritzak hainbat lan-bilera egin ditu Hizkuntza Politikarako Sailbururordetzak plan nagusiaren kudeaketa-lanak kordinatze aldera kontratatu duen enpresako (Elhuyar Aholkularitza) teknikariek.

II.6. 2014ari dagokion kudeaketa-plana

Kontsumobiden euskararen erabilera normalizatzeko berriazko plan honi kalterik egin gabe, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak finkatutako dinamikak, denborek eta lan-metodologiak egiteko jakina jarri diote Kontsumobideri: aurtengo urteko, ha da 2014. urtea, irail-abenduko epealdiari, biak barne, dagokion kudeaketa-plana idatzi beharra.

II.7. Langileeei egindako kontsulta

Berriki, azaroaren 5ean hain zuzen ere, Kontsumobideko Zuzendaritzak zera helarazi zien posta elektronikoz Kontsumobideko langileei: gutun bat eta erabilera-planaren zirriborroa.

Ekimen horren bidez, honako hau nahi izan du Zuzendaritzak: une horretara arte idatzitako planaren berri ematea eta, aldi berean, ekarpenak egiteko

organismo autónomo. En primer lugar, de forma colectiva, para, en el marco de la normalización del euskera, darles cuenta de las acciones previstas; en segundo lugar, de forma individual, para examinar el conocimiento del euskera de los trabajadores y trabajadoras (mayo-julio de 2014)

II.5.3. Simultáneamente, la Dirección de Kontsumobide ha celebrado numerosas reuniones con el personal técnico perteneciente a la empresa (Elhuyar Aholkularitza) contratada por la Viceconsejería de Política Lingüística para coordinar las labores de gestión del plan general.

II.6. Plan de gestión correspondiente a 2014

Sin perjuicio de lo que se establece en el presente plan específico de normalización del uso del euskera en Kontsumobide, la dinámica, los tiempos y la metodología de trabajo establecidos por la Viceconsejería de Política Lingüística han llevado a Kontsumobide a redactar el plan de gestión correspondiente al periodo comprendido entre septiembre y diciembre, ambos meses incluidos, de 2014.

II.7. Consulta realizada a los trabajadores y trabajadoras

Con fecha 5 de noviembre de 2014, la Dirección de Kontsumobide envió, por correo electrónico, un ejemplar del borrador del plan junto con un escrito a todos y cada uno de los trabajadores y trabajadoras de Kontsumobide.

Mediante dicha iniciativa, la Dirección quiso informar sobre cuanto, hasta ese momento, se había redactado en torno al plan. Asimismo, ofrecer la



aukera eskaintzea.

Nahi izan duen langilea egin zaion eskaintzaz baliatu da eta bere ustean egitekoak ziren oharrak eta iradokizunak idatziz aurkeztu ditu azaroaren 14a baino lehen.

II.8. Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordearen erabakia

Goiko atalean zehaztutako epea bukatu eta langileen ekarpenak jaso ondoren, Kontsumobideren baitan eratutako Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordeak bilera egin zuen 2014ko azaroaren 21ean. Esandako bileran, Kontsumobideko langileek egindako ekarpenak aztertu ziren eta, jarraian, ekarpenon inguruko erabakiak hartu ziren.

III. KONTSUMOBIDEREN GAUR EGUNeko DATUAK

III.1. Orotariko datuak

Zuzendaritzaz gain, Kontsumobidek HIRUROGEITA BI (62) lanpostu ditu guztira.

posibilidad de realizar aportaciones.

Todo trabajador o trabajadora que así lo ha deseado ha tenido la posibilidad de aportar sus observaciones y sugerencias con anterioridad al 14 de noviembre.

II.8. Acuerdo de la Comisión de gestión de las lenguas oficiales

Finalizado el plazo señalado en el apartado anterior, y recibidas las aportaciones, la Comisión de gestión de las lenguas oficiales de Kontsumobide llevó a cabo una reunión el 21 de noviembre de 2014. En dicha reunión se analizaron las aportaciones realizadas por el personal de Kontsumobide y se tomaron decisiones al respecto.

III. SITUACIÓN ACTUAL DE KONTSUMOBIDE

III.1. Datos generales

Kontsumobide está formada, además de la Dirección, por SESENTA Y DOS (62) puestos de trabajo.

| Egoera / Situación | Kopurua/ N° | Ehunekoa / % |
|--|-------------|--------------|
| Langileak dituzten lanpostuak Puestos de trabajo cubiertos por trabajadores/as | 60 | % 96,77 |
| Hutsik dauden lanpostuak Puestos de trabajo vacantes | 2 | % 3,25 |

(2014-11-24)



Honatz, zenbaki horiek Kontsumobide osatzen duten atalez atal emanda:

He aquí la concreción de dichos números en base a las diversas unidades:

| | | Lanpostuen zerrendan ageri diren lanpostuak / N° de puestos de trabajo que figuran en la relación de puestos de trabajo | Langilerik duen lanpostua / N° puestos de trabajo cubiertos | Langilerik ez duen lanpostua / N° puestos de trabajo sin cubrir |
|---------------------------------|--|--|--|--|
| Zuzendaritza / Dirección | Zuzendaritza Dirección | 5 | 5 | - |
| | Zerbitzu orokorren unitatea Unidad de servicios generales | 9 | 9 | - |
| | Plangintza, azterketa, informazio eta prestakuntzarako unitatea Unidad de planificación, estudios, información y formación | 4 | 4 | - |
| | Erreklamazioetarako, bitartekaritzarako eta arbitrajearako unitatea Unidad de reclamaciones, mediación y arbitraje | 3 | 3 | - |
| | Merkatuaren ikuskaritza eta kontrolerako unitatea Unidad de inspección y control de mercado | 2 | 2 | - |
| | Arabako lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Álava | 10 | 9 | 1 |
| | Bizkaiko lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Bizkaia | 17 | 16 | 1 |
| | Gipuzkoako lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Gipuzkoa | 12 | 12 | - |
| | Guztira Total | 62 | 60 | 2 |

(2014-11-24)



Goiko taula hori Kontsumobideren organigrama ofizialaren argitan landu da.

Dena den, zera esan beharra dago: Zuzendaritzari, Zerbitzu orokorren unitateari eta Arabako lurralde-zerbitzuari esleitutako zenbait lanpostu eguneroko lanaren ikuspegitik gainontzeko unitate eta lurralde-zerbitzuei esleituta daudela.

Honako hau da, argibide gisa, organigrama funtzionalaren araberako langileen adskripzioa:

La tabla superior ha sido elaborada en base al organigrama oficial de Kontsumobide.

No obstante, es preciso indicar que determinados puestos de trabajo adscritos a la Dirección, a la Unidad de Servicios Generales y al Servicio Territorial de Álava están vinculados en la labor diaria a otras unidades o servicios territoriales.

He aquí, a modo de explicación, la adscripción de los y las trabajadores/as en base a dicho organigrama funcional:

| | | Lanpostuen zerrendan ageri diren lanpostuak / N° de puestos de trabajo que figuran en la relación de puestos de trabajo | Langilerik duen lanpostua / N° puestos de trabajo cubiertos | Langilerik ez duen lanpostua / N° puestos de trabajo sin cubrir |
|--------------------------|--|---|---|---|
| Zuzendaritza / Dirección | Zuzendaritza Dirección | 1 | 1 | - |
| | Zerbitzu orokorren unitatea Unidad de servicios generales | 5 | 5 | - |
| | Plangintza, azterketa, informazio eta prestakuntzarako unitatea Unidad de planificación, estudios, información y formación | 6 | 6 | - |
| | Erreklamazioetarako, bitartekaritzarako eta arbitrajerako unitatea Unidad de reclamaciones, mediación y arbitraje | 7 | 7 | - |
| | Merkatuaren ikuskaritza eta kontrolerako unitatea Unidad de inspección y control de mercado | 3 | 3 | - |

| | | | |
|--|-----------|-----------|----------|
| Arabako lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Álava | 9 | 8 | 1 |
| Bizkaiko lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Bizkaia | 18 | 17 | 1 |
| Gipuzkoako lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Gipuzkoa | 13 | 13 | - |
| Guztira Total | 62 | 60 | 2 |

(2014-11-24)

III.2. Hutsik dauden lanpostuak

Goian azaldutakoaren haritik, BI (2) dira hutsik, hau da langilerik gabe, dauden lanpostuak. Honako hauek hain zuzen:

III.2. Puestos de trabajo vacantes

Al hilo de cuanto se ha indicado más arriba, son DOS (2) los puestos de trabajo sin cubrir, esto es vacantes. Los siguientes:

| | Hutsik dauden lanpostuak / Nº de puestos de trabajo vacantes | Zehaztasuna / Concreción |
|---|--|--|
| Arabako lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Álava | 1 | 511062/1 Koordinatzailea Coordinador/a A HE / PL: 4 DD / FP: 2002-03-31 |
| Bizkaiko lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Bizkaia | 1 | 510060/207 Aholkulari juridikoa Asesor/a jurídico/a A HE / PL: 4 DD / FP: 2012-03-31 |
| Guztira Total | 2 | |

(2014-11-24)



III.3. Hizkuntza-eskakizunen egiaztatze maila

Honako hau da, zehatz-mehatz adierazita, gaur arte hizkuntza-eskakizunei dagokienez, Kontsumobideko lanpostu desberdinetan gaur eta hemen dauden HIRUROGEI (60) langileek egindako egiaztatze-bidea:

III.3. Grado de acreditación de los perfiles lingüísticos

Este es, expresado de forma concisa, el camino recorrido en materia de acreditación de perfiles lingüísticos por cada una de las SESENTA (60) personas que ocupan los diferentes puestos de trabajo de Kontsumobide:

| Egoera / Situación | Kopurua Nº | % |
|--|---------------|-------|
| Hizkuntza-eskakizun bakar bat ere egiaztatu ez duten langileak Trabajadores/as que no han acreditado perfil lingüístico alguno | 12 | % 20 |
| Hizkuntza-eskakizunen bat egiaztatuta daukaten langileak Trabajadores/as que han acreditado algún perfil lingüístico | 48 | % 80 |
| Guztira / Total | 60 | % 100 |

(2014-11-24)

Honatx, bestalde, hizkuntza-eskakizunen bat egiaztatuta daukaten BERROGEITA ZORTZI (48) langileei buruzko zehaztasuna:

Esta es la información concreta relativa a las CUARENTA Y OCHO (48) personas que han acreditado algún perfil lingüístico:

| Egoera / Situación | Kopurua Nº | % |
|---|---------------|---------|
| Langileak lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatu du El/la trabajador/a ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo | 26 | % 57,77 |
| Langileak lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bat gehiago du egiaztatu du El/la trabajador/a ha acreditado 1 perfil lingüístico más que el correspondiente al puesto de trabajo | 11 | % 22,91 |
| Langileak lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bat gutxiago egiaztatu du El/la trabajador/a ha acreditado 1 perfil lingüístico menos que el correspondiente al puesto de trabajo | 9 | % 18,75 |



| | | |
|---|----|--------|
| Langileak lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bi gutxiago egiaztatu ditu El/la trabajador/a ha acreditado 2 perfiles lingüísticos menos que el correspondiente al puesto de trabajo | 2 | % 4,17 |
| Guztira / Total | 48 | %100 |

(2014-11-24)

Honatx, era berean, lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna edo altuagoa egiaztatutako langileen kopurua:

Este es, asimismo, el número de trabajadores y trabajadoras que han acreditado el perfil lingüístico del puesto de trabajo u otro superior:

| Egoera / Situación | Kopurua Nº | Ehunekoa % |
|---|---------------|---------------|
| Langileak lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatu du El/la trabajador/a ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo | 26 | - |
| Langileak lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bat gehiago egiaztatu du El/la trabajador@ ha acreditado 1 perfil lingüístico más que el correspondiente al puesto de trabajo | 11 | - |
| Guztira / Total | 37 | |
| Orotariko kopuruarekiko % respecto al total de trabajadores/as | - | % 61,67 |

(2014-11-24)



Honatx, goian adierazitako egoera desberdinak lanpostuen zehaztasuna ondoan duelarik.

III.3.1. Hizkuntza-eskakizun bakar bat ere egiaztatu ez duten langileak

Guztira, HAMABI (12) langile dira hizkuntza-eskakizun bakar bat ere egiaztatu ez dutenak.

a) Langile horietako HIRU (3) derrigortasun-datarik ez duten lanpostuetan daude. Honako hauek hain zuzen:

He aquí las diversas situaciones indicadas más arriba con expresión de los puestos de trabajo.

III.3.1. Trabajadores/as que no han acreditado perfil lingüístico alguno

En total son DOCE (12) l@s trabajadores/as que no han acreditado perfil lingüístico alguno.

a) TRES (3) de dich@s trabajadores/as están en plazas que no tienen fecha de preceptividad. Las siguientes:

| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen persona Identidad de la persona que en la actualidad ocupa el puesto de trabajo | |
|-----------------|--------------------------------|----------|----------|--|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |

| | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|
| 520020\830 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativa general | 2 | - | ☺ | - |
| 510060\155 | Aholkulari juridikoa Asesora jurídica | 3 | - | ☺ | - |
| 520020\868 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativa general | 2 | - | ☺ | - |

(2014-11-24)

b) Goian aipaturiko 12 langile horietako BEDERATZI (9) derrigortasun-data igarota daukaten lanpostuetan daude. Honako hauek hain zuzen:

b) NUEVE (9) personas de entre las 12 indicadas más arriba están en puestos de trabajo cuya fecha de preceptividad está ya vencida. A saber:



| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen persona Identidad de la persona que en la actualidad ocupa el puesto de trabajo | |
|-----------------|--------------------------------|----------|----------|---|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |

| | | | | | |
|------------|---|---|------------|---|---|
| 511770\11 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | - |
| 511770\1 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | - |
| 511770\9 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | - |
| 511770\2 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | - |
| 511770\6 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | - |
| 511770\7 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | - |
| 520020\869 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativa general | 2 | 31/12/2000 | ☺ | - |
| 510060\140 | Aholkulari juridikoa Asesora jurídica | 4 | 2014-04-30 | ☺ | - |
| 511061\1 | Kontsumo-arduraduna Responsable de consumo | 3 | 2014-04-30 | ☺ | - |

(2014-11-24)

Goian aipaturiko HAMABI (12) pertsona horien adinari dagokionez, zera esan behar da: gazteenak BERROGEITA BEDERATZI (49) urte dituela; edadetuenak, berriz, HIRUROGEITA BI (62).

Respecto a la edad de las DOCE (12) personas indicadas más arriba cabe decir que la más joven tiene CUARENTA Y NUEVE (49) años; la mayor, por su parte, SESENTA Y DOS (62).



III.3.2. Lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten langileak

HOGEITASEI (26) langilek betetzen duten lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatu dute. Honako hauek hain zuzen:

III.3.2. Trabajadores/as que han acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto de trabajo

VEINTISEIS (26) trabajadores/as han acreditado el perfil lingüístico correspondiente a la plaza que ocupan. A saber:

| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen persona | |
|-----------------|---|----------|------------|--|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |
| 510060\156 | Aholkulari juridikoa Asesora jurídica | 3 | 31/10/1997 | ☺ | 3 |
| 520080\63 | Langileria-administraria Administrativa de personal | 2 | 31/03/2011 | ☺ | 2 |
| 511770\21 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/01/2008 | ☺ | 3 |
| 520040\312 | Administrari orokorra Administrativa general | 2 | 31/10/1992 | ☺ | 2 |
| 511060\5 | Kontsumo-teknikaria Técnico de consumo | 3 | 31/10/1993 | ☺ | 3 |
| 511770\1 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 31/03/1992 | ☺ | 3 |
| 511770/3 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 2003-03-31 | ☺ | 3 |
| 511770\13 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 31/03/1992 | ☺ | 3 |



| | | | | | |
|------------|---|---|------------|---|---|
| 520010\107 | Goi kargudunaren idazkaria Secretario alto cargo | 2 | 2014-04-30 | ☺ | 2 |
| 510060\158 | Aholkulari juridikoa Asesora jurídica | 3 | 31/10/1994 | ☺ | 3 |
| 520040\318 | Administrari orokorra Administrativa general | 2 | 31/10/2002 | ☺ | 2 |
| 520040\314 | Administrari orokorra Administrativa general | 2 | 2014-04-30 | ☺ | 2 |
| 520020\7 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativo general | 2 | 31/03/2000 | ☺ | 2 |
| 520090\51 | Informatika-administraria Administrativa informática | 2 | 31/03/2011 | ☺ | 2 |
| 511060\1 | Kontsumo-teknikaria Técnico de consumo | 3 | 2014-04-30 | ☺ | 3 |
| 511760\26 | Artxibo, liburutegia eta dokumentazio-tekn. Técnico archivo, biblioteca y document. | 3 | 31/10/1994 | ☺ | 3 |
| 511060\6 | Kontsumo-teknikaria Técnica de consumo | 3 | 31/10/2012 | ☺ | 3 |
| 511061\2 | Kontsumo-arduraduna Responsable de consumo | 3 | 31/01/2008 | ☺ | 3 |
| 511060\8 | Kontsumo-teknikaria Técnico de consumo | 3 | 31/10/2012 | ☺ | 3 |
| 511770\8 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 31/01/2008 | ☺ | 3 |
| 511060\3 | Kontsumo-teknikaria Técnica de consumo | 3 | 31/10/1993 | ☺ | 3 |
| 511020\3 | Prestakuntza eta dokumentazio kudeatz. Gestora de formación y documentación | 3 | 31/10/1994 | ☺ | 3 |
| 510890\48 | Administrazio-kudeaketaren teknikaria Técnico de gestión administrativa | 3 | 31/10/1994 | ☺ | 3 |



| | | | | | |
|-----------|--|---|------------|---|---|
| 510040\40 | Ekonomi- eta aurrekontu-kudeaketaren tek. Técnica de gestión económica y presupuest. | 3 | 31/10/2012 | ☺ | 3 |
| 511770\10 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | 3 |
| 510221\21 | Administrazio eta zerbitzuen arduraduna Responsable de administración y servicios | 3 | 31/03/2011 | ☺ | 3 |

(2014-11-24)

III.3.3. Lapostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bat gehiago egiaztatu duten langileak

HAMAICA (11) langilek betetzen duten lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bat gehiago egiaztatu dute.

III.3.3. Trabajadores/as que han acreditado un perfil lingüístico más que el correspondiente a su puesto de trabajo

ONCE (11) trabajadores/as han acreditado UN perfil lingüístico MÁS que el correspondiente a la plaza que ocupan.

| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen pertsona | |
|-----------------|--------------------------------|----------|----------|--|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |

| | | | | | |
|------------|---|---|------------|---|---|
| 520020\824 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativa general | 2 | 31/03/1993 | ☺ | 3 |
| 520040\311 | Administrari orokorra Administrativa general | 2 | 2014-04-30 | ☺ | 3 |
| 511060\4 | Kontsumo-teknikaria Técnico de consumo | 3 | 31/10/1993 | ☺ | 4 |
| 511060\2 | Kontsumo-teknikaria Técnica de consumo | 3 | 31/10/1994 | ☺ | 4 |



| | | | | | |
|------------|---|---|------------|---|---|
| 520020\100 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativo general | 2 | 31/03/2011 | ☺ | 3 |
| 520020\100 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativo general | 2 | 31/03/2011 | ☺ | 3 |
| 520020\826 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativo general | 2 | 31/10/1994 | ☺ | 3 |
| 511060\7 | Kontsumo-teknikaria Técnica de consumo | 3 | 31/10/2012 | ☺ | 5 |
| 511770\17 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | 4 |
| 520020\100 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativa general | 2 | 31/03/2011 | ☺ | 3 |
| 511061\3 | Kontsumo-arduraduna Responsable de consumo | 3 | 31/03/2011 | ☺ | 4 |

(2014-11-24)

III.3.4. Lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bat gutxiago egiaztatu duten langileak

BEDERATZI (9) langilek betetzen duten lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino BAT GUTXIAGO egiaztatu dute. Honako hauek hain zuzen:

III.3.4. Trabajadores/as que han acreditado un perfil lingüístico menos que el correspondiente a su puesto de trabajo

NUEVE (9) trabajadores/as han acreditado UN perfil lingüístico MENOS que el correspondiente a la plaza que ocupan. A saber:



| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen persona Identidad de la persona que en la actualidad ocupa el puesto de trabajo | |
|-----------------|--------------------------------|----------|----------|--|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |

| | | | | | |
|------------|--|---|------------|---|---|
| 511062\3 | Kontsumo-koordinatzailea Coordinador de consumo | 4 | 31/03/2002 | ☺ | 3 |
| 11770\19 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/1992 | ☺ | 2 |
| 511770\16 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 31/10/2002 | ☺ | 2 |
| 510060\189 | Aholkulari juridikoa Asesora jurídica | 4 | 31/03/2008 | ☺ | 3 |
| 510060\208 | Aholkulari juridikoa Asesor jurídica | 4 | - | ☺ | 3 |
| 511770\20 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | 2 |
| 511770\26 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | 2 |
| 520040\309 | Administrari orokorra Administrativo general | 2 | - | ☺ | 1 |
| 511062\2 | Kontsumo-koordinatzailea Coordinadora de consumo | 4 | 2014-04-30 | ☺ | 3 |

(2014-11-24)



III.3.5. Lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna baino bi gutxiago egiaztatu duten langileak

BI (2) langilek betetzen duten lanpostuei dagokien hizkuntza-eskakizuna baino BI GUTXIAGO egiaztatu dute.

III.3.5. Trabajadores/as que han acreditado dos perfiles lingüísticos menos que el correspondiente a su puesto de trabajo

DOS (2) trabajadores/as han acreditado DOS perfiles lingüísticos MENOS que el correspondiente a la plaza que ocupan.

| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen pertsona Identidad de la persona que en la actualidad ocupa el puesto de trabajo | |
|-----------------|--|----------|------------|---|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |
| 511770\24 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 31/03/2003 | ☺ | 1 |
| 510060\136 | Aholkulari juridikoa Asesor jurídico | 4 | - | ☺ | 2 |

(2014-11-24)

III.4. Derrigortasun-datak

Gaur eta hemen (2014-11-24), Kontsumobideko lanpostuetatik BERROGEITA HAMASEI (56) lanpostuk jarria dauka bere derrigortasun-data. Zenbaki horrek gaur eguneko HIRUROGEITA BI (62) lanpostuen % 90,32 egiten du.

Goian adierazitako lanpostuei dagozkien derrigortasun-data guztiak beteta daude.

Gainontzekoko SEI (6) lanpostuek ez dute derrigortasun-datarik. Honako hauek hain zuzen ere:

III.4. Fechas de preceptividad

En la actualidad (24-11-2014), el número de puestos de trabajo de Kontsumobide con fecha de preceptividad asciende a CINCUENTA Y SEIS (56). Dicho número supone el 90,32 % de los SESENTA Y DOS (62) puestos de trabajo existentes.

Todas las fechas de preceptividad correspondientes a los puestos de trabajo indicados arriba han expirado su plazo.

El resto de puestos de trabajo, SEIS (6), no tienen fecha de preceptividad.



| | |
|---|---|
| <p>Zerbitzu orokorren unitatea</p> <p>Unidad de servicios generales</p> | <p>510060/136 Aholkulari juridikoa Asesor@juridic@ A HE / PL: 4</p> <p>Lanpostuak ez du jaberik. Gaur eta hemen lanpostu horretan dagoen langileak 2. hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta dauka.</p> <p>El puesto de trabajo no tiene titular. La que en la actualidad ocupa dicho puesto tiene acreditado el perfil lingüístico 2.</p> |
| <p>Plangintza, azterketa, informazio eta prestakuntzarako unitatea</p> <p>Unidad de planificación, estudios, información y formación</p> | <p>520040/309 Administraria Administrativ@ D/C HE / PL: 2</p> <p>Lanpostuak jabea du baina beste lanpostu batean dago zerbitzu-eginkizunean. Gaur eta hemen lanpostu horretan dagoen persona lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna baino bat gutxiago egiaztatutakoa da (1. hizkuntza-eskakizuna).</p> <p>El puesto tiene titular pero en este momento ocupa otro en comisión de servicios. La persona que ocupa dicho puesto de trabajo tiene acreditado 1 perfil lingüístico menos que el correspondiente al puesto de trabajo.</p> |
| <p>Erreklamazioetarako, bitartekaritzarako eta arbitrajearako unitatea</p> <p>Unidad de reclamaciones, mediación y arbitraje</p> | <p>510060/208 Aholkulari juridikoa Asesor/a jurídico/a A HE / PL: 4</p> <p>Lanpostuak ez du jaberik. Gaur eta hemen lanpostu horretan dagoen langileak 3. hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta dauka.</p> <p>El puesto de trabajo no tiene titular. La persona que, en la actualidad, ocupa dicho puesto tiene acreditado el perfil lingüístico 3.</p> <p>510060/155 Aholkulari juridikoa Asesor/a jurídico/a A HE / PL: 3</p> <p>Lanpostuak jabea du, baina beste lanpostu batean dago zerbitzu-eginkizunean. Gaur eta hemen lanpostu horretan dagoen langileak ez du hizkuntza-eskakizun bat bera ere egiaztatuta. Ez daki euskararik.</p> <p>El puesto de trabajo tiene titular. Ésta se encuentra en otra plaza en comisión de servicios. La persona que en este momento ocupa ese puesto no ha acreditado ni un perfil lingüístico. No sabe euskera.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>520020/830 Administrari laguntzailea Auxiliar administrativo/a D HE / PL: 2</p> <p>Lanpostuak jabea du baina beste lanpostu batean dago zerbitzu-eginkizunean. Gaur eta hemen lanpostu horretan dagoen pertsonak ez du hizkuntza-eskakizun bat bera ere egiaztatu. Ez daki euskararik.</p> <p>El puesto de trabajo tiene titular. Ésta se encuentra en otra plaza en comisión de servicios. La persona que en este momento ocupa ese puesto no ha acreditado ni un perfil lingüístico. No sabe euskera.</p> |
| <p>Bizkaiko lurralde-zerbitzua Servicio territorial de Bizkaia</p> | <p>520020/868 Administrari laguntzailea Auxiliar administrativa D HE / PL: 2</p> <p>Gaur eta hemen lanpostu horretan dagoen pertsona lanpostuaren jabea da. Ez du hizkuntza-eskakizun bat bera ere. Ez daki euskararik.</p> <p>La persona que ocupa el puesto de trabajo es titular de la plaza. No ha acreditado ni un perfil lingüístico. No sabe euskera.</p> |

(2014-11-24)

III.5. Atal elebidunak

Gorago, Kontsumobideren berariazko plan honen II.2. atalean, zera ikusi ahal izan da: Kontsumobideren Zuzendaritza-batzordeak, 2014ko maiatzaren 5ean egindako bileran erabakitakoaren ondorioz, izaera elebiduna hartu duten administrazio-atalen zerrenda.

Honatx, horiek organigrama funtzionalaren arabera emanda:

III.5. Unidades bilingües

Más arriba, en el apartado II.2 del presente plan específico de Kontsumobide se ha indicado la relación de las unidades administrativas de Kontsumobide que, tras el acuerdo del Consejo de Dirección de Kontsumobide, de fecha 5 de mayo de 2014, han adoptado el carácter de unidades bilingües.

He aquí dichas unidades administrativas en base al organigrama funcional:

III.5.1. Zuzendaritza

III.5.1. Dirección

| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen pertsona Identidad de la persona que en la actualidad ocupa el puesto de trabajo | |
|-----------------|--|----------|------------|---|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |
| 520010\107 | Goi kargudunaren idazkaria Secretario alto cargo | 2 | 2014-04-30 | ☺ | 2 |

(2014-11-24)

III.5.2. Merkatuaren ikuskaritza eta kontrolerako unitatea

III.5.2. Unidad de inspección y control del mercado

| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen pertsona Identidad de la persona que en la actualidad ocupa el puesto de trabajo | |
|-----------------|--|----------|------------|---|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |
| 511060\1 | Kontsumo-teknikaria Técnico de consumo | 3 | 2014-04-30 | ☺ | 3 |
| 511061\3 | Kontsumo-arduraduna Responsable de consumo | 3 | 2011-03-31 | ☺ | 4 |
| 511770\1 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 1992-03-31 | ☺ | 3 |

(2014-11-24)



III.5.3. Bizkaiko lurralde-zerbitzua

III.5.3. Servicio territorial de Bizkaia

| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen persona Identidad de la persona que en la actualidad ocupa el puesto de trabajo | |
|-----------------|--------------------------------|----------|----------|---|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |

| | | | | | |
|------------|---|---|------------|---|---|
| 510060\207 | Aholkulari juridikoa Asesor@ jurídico | 4 | 2012-03-31 | - | - |
| 510890\48 | Administrazio-kudeaketaren teknikaria Técnico de gestión administrativa | 3 | 1994-10-31 | 😊 | 3 |
| 511060\5 | Kontsumo-teknikaria Técnico de consumo | 3 | 1993-10-31 | 😊 | 3 |
| 511060\8 | Kontsumo-teknikaria Técnico de consumo | 3 | 2012-10-31 | 😊 | 3 |
| 511062\3 | Kontsumo-koordinatzailea Coordinador de consumo | 4 | 2002-03-31 | 😊 | 3 |
| 511770\16 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 2002-10-31 | 😊 | 2 |
| 511770\17 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 2003-03-31 | 😊 | 4 |
| 511770\19 | Kontsumo-ikuskaria Inspector/ra de consumo | 3 | 1992-03-31 | 😊 | 2 |
| 511770\20 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 2003-03-31 | 😊 | 2 |
| 511770\21 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 2008-01-31 | 😊 | 3 |
| 511770\24 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 2003-03-31 | 😊 | 1 |



| | | | | | |
|------------|---|---|------------|---|---|
| 511770\26 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 2003-03-31 | ☺ | 2 |
| 520020\100 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativo general | 2 | 2011-03-31 | ☺ | 3 |
| 520020\7 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativo general | 2 | 2000-03-31 | ☺ | 2 |
| 520020\868 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativa general | 2 | - | ☺ | - |
| 520020\869 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativa general | 2 | 2000-12-31 | ☺ | - |
| 520040\318 | Administrari orokorra Administrativa general | 2 | 2002-10-31 | ☺ | 2 |
| 510060\140 | Aholkulari juridikoa Asesora jurídica | 4 | 2014-04-30 | ☺ | - |

(2014-11-24)

III.5.4. Gipuzkoako lurralde-zerbitzua

III.5.4. Servicio territorial de Gipuzkoa

| Kodea Código | Lanpostua Puesto de trabajo | | DD FP | Gaur eta hemen, lanpostua betetzen duen persona Identidad de la persona que en la actualidad ocupa el puesto de trabajo | |
|-----------------|--|----------|------------|---|----------|
| | Izena Denominación | HE PL | | Izen-deiturak Nombre y apellidos | HE PL |
| 511060\4 | Kontsumo-teknikaria Técnico de consumo | 3 | 1993-10-31 | ☺ | 4 |
| 511060\7 | Kontsumo-teknikaria Técnica de consumo | 3 | 2012-10-31 | ☺ | 5 |
| 511062\2 | Kontsumo-koordinatzailea Coordinadora de consumo | 4 | 2014-03-24 | ☺ | 3 |



| | | | | | |
|------------|---|---|------------|---|---|
| 511770\10 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 2003-03-31 | ☺ | 3 |
| 511770\11 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 2003-03-31 | ☺ | - |
| 511770\12 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 2003-03-31 | ☺ | - |
| 511770\13 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 1992-03-31 | ☺ | 3 |
| 511770\8 | Kontsumo-ikuskaria Inspector de consumo | 3 | 2008-01-31 | ☺ | 3 |
| 511770\9 | Kontsumo-ikuskaria Inspectora de consumo | 3 | 2003-03-31 | ☺ | - |
| 510060\158 | Aholkulari juridikoa Asesora jurídica | 3 | 1994-10-31 | ☺ | 3 |
| 520020\100 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativa general | 2 | 2011-03-31 | ☺ | 3 |
| 520040\314 | Administrari orokorra Administrativa general | 2 | 2014-03-24 | ☺ | 2 |
| 520020\826 | Administrari laguntzaile orokorra Auxiliar administrativo general | 2 | 1994-10-31 | ☺ | 3 |

(2014-11-24)

IV. PLANAREN INDARRALDIA

2013-2017ko aldirako plangintzaldia 2013ko urtarrilaren 1ean hasi zen eta 2017ko abenduaren 31n amaituko da.

IV. VIGENCIA DEL PLAN

El período de planificación 2013-2017 comenzó el 1 de enero de 2013 y finalizará el 31 de diciembre de 2017.



V. HELBURUAK

V.1. HELBURU NAGUSIA

Plan honen helburu nagusia da herritarrak beraiek aukeratutako hizkuntza ofizialean (euskaraz edo gaztelaniaz) artatzea, herritarren hizkuntza-eskubideak betetzea eta, beraz, euskara zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza gisa erabiltzea.

V.2. HELBURU OROKORRAK eta ZEHAR-LERROAK

V.2.1. Honako hauek dira **Kontsumobideren planaren lau helburu orokorrak**:

- a) **Lehen helburua:** Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea Kontsumibiderekiko harremanetan, bereziki zuzeneko arretako eta jendaurreko zerbitzuetan.
- b) **Bigarren helburua:** Euskara lan-hizkuntza izateko aurrerapausoak egitea, euskaraz gero eta gehiago sortuz.
- c) **Hirugarren helburua:** Kontsumobideren eta bestelako herri administrazioen arteko harremanetan euskara gehiago erabiltzea.
- d) **Laugarren helburua:** Kontsumobideren Zuzendaritzaren lidergoa indartzea euskararen normalizazio prozesua Kontsumobideren ohiko jardunean txertatzeko.

V. OBJETIVOS

V.1. OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal de este plan es atender a la ciudadanía en la lengua oficial (euskera o castellano) de su elección, cumplir los derechos lingüísticos de la ciudadanía y, en consecuencia, utilizar el euskera como lengua de servicio y como lengua de trabajo.

V.2. OBJETIVOS GENERALES y LÍNEAS TRANSVERSALES

V.2.1. Estos son los **cuatro objetivos generales del plan de Kontsumobide**:

- a) **Primer objetivo:** Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con Kontsumobide, principalmente en los servicios de atención directa al público.
- b) **Segundo objetivo:** Realizar progresos para que el euskera sea lengua de trabajo, creando cada vez más en euskera.
- c) **Tercer objetivo:** Usar más el euskera en las relaciones entre Kontsumobide y otras administraciones públicas.
- d) **Cuarto objetivo:** Reforzar el liderazgo de la Dirección de Kontsumobide para incluir el proceso de normalización del euskera en la actividad habitual del Instituto Vasco de Consumo.



V.2.2. Helburu orokor horiez gain, badira **hiru zehar-lerro**, hain zuzen ere, helburu horietan guztietan eragina daukatenak eta horiek guztiak lantzeko lagungarri gertatzen direnak.

- a) **Lehen zehar-lerroa:** Berariazko plan honetako VII. atalean zehaztutako hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak eta arauak aplikatzea.
- b) **Bigarren zehar-lerroa:** Kontsumobideko langileen eta Zuzendaritzaren hizkuntza-gaitasuna handitzea, erabilera areagotzeko.
- c) **Hirugarren zehar-lerroa:** Kontsumobideko langileen eta Zuzendaritzaren euskararekiko atxikimendua areagotzea euskararen erabileran eragiteko.

VI. NEURRIAK

Honatz goian aipaturiko helburu orokor zein zehar-lerro bakoitza lortzeko Kontsumobidek hartuko dituen neurriak.

VI.1. Helburuei loturiko neurriak

VI.1.1. **Lehen helburuari loturiko neurriak** ("Herritarren hizkuntza-eskubideak Kontsumobiderekiko harremanetan bermatzea, bereziki zuzeneko arretako eta jendaurreko zerbitzuetan").

- a) Jendaurreko arreta ematen duten zerbitzuetan eta gizarte-izaerako nahiz izaera orokorreko ataletan administrazio atal elebidunak sortzea.

V.2.2. Además de dichos objetivos generales se tendrán en consideración las siguientes **tres líneas transversales** que afectan a los objetivos indicados y que resultan de ayuda para su desarrollo:

- a) **Primera línea transversal:** Aplicar los criterios y normas de uso de las lenguas oficiales establecidos en el apartado VII del presente plan específico.
- b) **Segunda línea transversal:** Incrementar la capacitación idiomática del personal y de la Dirección de Kontsumobide, para aumentar el uso.
- c) **Tercera línea transversal:** Promover la adhesión del personal y de la Dirección de Kontsumobide hacia el euskera para incidir en su uso.

VI. MEDIDAS

Estas son las medidas que Kontsumobide adoptará en relación a los objetivos y líneas transversales indicados más arriba.

VI. 1. Medidas relacionadas con los objetivos

VI.1.1. **Medidas relacionadas con el primer objetivo** ("Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con Kontsumobide, principalmente en los servicios de atención directa al público").

- a) Crear unidades administrativas bilingües en los servicios de atención al público y tanto en las unidades de carácter social como en las de carácter general.



- b) Jendaurreko zerbitzua ematen duten zirkuituak aztertu eta jendaurreko lanpostuen mapa osatzea.
 - c) Kontsumobideren baitan proaktibitatearen erabateko apustua egitea, herritarren eskabideen zain egon beharrean.
 - d) Herritarrei Kontsumobideko langile euskaldunen presentzia ezagutzen lagunduko dien ezaugarri-sistema bat fikatzea.
 - e) Jendaurreko langileak prestatzea, zerbitzua emateko orduan herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu dituzten.
 - f) Herritarrei harrera egiteko protokoloak prestatu edota daudenak berrikustea.
 - g) Herritarrei adieraztea zerbitzua euskaraz emateko prestatuta dagoela Kontsumobide.
 - h) Kontsumobiderek euskarazko harremanak izan nahi dituzten herritarrei aukera ematea nahi hori adieraz dezaten; handik aurrera Kontsumobidek euskarazko harremanak lehenetsiko ditu herritar horiekin izango dituen komunikazioetan.
 - i) Aurreko a), b), c), d), e) f), g) eta h) puntuetan esandakoari kalterik egin gabe, herritarrekiko ahozko zein idatzizko harremanak honako berariazko plan honetako VII.1.1.1, VII.1.2.1 eta VII.1.3 ataletan
- b) Analizar los circuitos que prestan servicios de atención al público, y elaborar un mapa de los puestos de trabajo de atención al público.
 - c) Apostar decididamente por la proactividad de Kontsumobide, sin esperar a la demanda de la ciudadanía.
 - d) Establecer un sistema indetificativo que permita a la ciudadanía reconocer a los empleados y empleadas vascoparlantes de Kontsumobide.
 - e) Preparar al personal, para que al ofrecer el servicio se garanticen los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
 - f) Preparar protocolos para la atención al público o revisar los que ya existen.
 - g) Comunicar a la ciudadanía que Kontsumobide está preparada para dar el servicio en euskera.
 - h) Ofrecer la posibilidad a las personas que quieran mantener sus relaciones con Kontsumobide en euskera para que manifiesten ese deseo; a partir de ahí, Kontsumobide priorizará las relaciones en euskera en las comunicaciones con dichas personas.
 - i) Sin menoscabo de lo indicado en los puntos a), b), c), d), e) f), g) y h) anteriores, las relaciones orales y escritas con la ciudadanía se atenderán a los criterios y normas de uso establecidos en los



erabilera-irizpide eta araei buruz esandakoari lotuko zaizkie.

- j) Kontsumobideren Irudia euskalduntzea hainbat arlo landuz: kartelgintza, hizkuntza-paisaia, argitalpenak, Interneteko webguneak eta gizarte-sareak, eta abar. Arlo horiei zuzenduriko jarduna berariazko plan honetako VII.1.4, VII.6, VII.8, VII.9, VII.10, VII.11, VII.12, VII.13, VII.14 eta VII.16.2 ataletan adierazitako erabilera-irizpide eta araei buruz esandakoari lotuko zaio.
- k) Dokumentu-ereduak eta baliabide informatikoak egokitzea, euskarazko bertsioa beti eskuragarri izan dadin; hizkuntza bietan lan egiteko prestatu gabe dauden baliabideak egokitzeko egutegia egingo da.
- l) Kontsumobideren euskarazko hizkuntza-komunikazioen kalitatea bermatzea ahozkoan eta idatzizkoan.
- m) Norberaren zein inoren hezkuntza-eta prestakuntza-zentroetan burutu beharreko euskarazko prestakuntza-jarduera propioen eskaintza bermatzea.
- n) Kontsumobideren diru-laguntza edo laguntza jasoko edo eta Kontsumobiderek hitzarmena sinatuko duten entitate pribatuen eskutik kontsumo-kontuetan herritarrei bideratuko pretakuntza-eta informazio-jarduera guztietan euskararen ageriko presentzia eskatzea. Era berean, zera eskatuko zaie entitate pribatu

apartados VII.1.1.1, VII.1.2.1 y VII.1.3 del presente plan específico.

- j) Euskaldunizar la imagen de Kontsumobide, trabajando distintos ámbitos: cartelería, paisaje lingüístico, publicaciones, sitios web y redes sociales de Internet, etc. La actuación se atenderá a los criterios y normas de uso establecidos en los apartados VII.1.4, VII.6, VII.8, VII.9, VII.10, VII.11, VII.12, VII.13, VII.14 y VII.16.2 del presente plan específico.
- k) Adecuar los modelos de documentos y los recursos informáticos, para que la versión en euskera esté siempre accesible, elaborando un calendario de adecuación de los recursos que todavía no estén preparados para permitir su utilización en cualquiera de las dos lenguas oficiales.
- l) Garantizar la calidad idiomática de las comunicaciones de Kontsumobide en euskera, tanto oralmente como por escrito.
- m) Garantizar la oferta de acciones formativas propias en euskera a llevar a cabo en centros educativos y de formación, propios como ajenos.
- n) Exigir una presencia notoria del euskera en todas las acciones formativas e informativas dirigidas a la ciudadanía en materia de consumo desde entidades privadas, que vayan a suscribir un convenio con Kontsumobide y o vayan a percibir una subvención o ayuda de Kontsumobide. Así mismo se



horiei: herritarrei zuzendu beharreko komunikazio idatzi guztien euskarari dagozkion hizkuntza-egokitasunaren eta hizkuntza-kalitatearen bermea. Hori dela eta, goian esandako hori honako berariazko plan honetako VII.7. atalean zehaztutako erabilera-irizpide eta arauari buruz esandakoari lotuko zaio.

- o) Kontsumobideren diru-laguntza edo laguntza jasoko edo eta Kontsumobiderek hitzarmena sinatuko duten entitate publikoen eskutik kontsumo-kontuetan herritarrei bideratuko pretakuntza-eta informazio-jarduera guztietan euskararen ageriko presentzia eskatzea. Era berean, zera eskatuko zaie entitate publiko horiei: herritarrei zuzendu beharreko komunikazio idatzi guztien euskarari dagozkion hizkuntza-egokitasunaren eta hizkuntza-kalitatearen bermea. Hori dela eta, goian esandako hori honako berariazko plan honetako VII.7. atalean zehaztutako erabilera-irizpide eta arauari buruz esandakoari lotuko zaio.
- p) Berariazko plan honen VII.15 atalean administrazio-kontratazioaren gainean zehaztutako irizpideak eta neurriak bete.

exigirá la garantía de idoneidad y calidad idiomáticas relativas al euskera en todas aquellas comunicaciones escritas que dichas entidades privadas dirijan a la ciudadanía. Para todo ello, se atenderá a los criterios y normas de uso establecidos en el apartado VII.7 del presente plan específico.

- o) Exigir una presencia notoria del euskera en todas las acciones formativas e informativas dirigidas a la ciudadanía en materia de consumo desde entidades públicas que vayan a suscribir un convenio con Kontsumobide y o vayan a percibir una subvención o ayuda de Kontsumobide. Así mismo se exigirá la garantía de idoneidad y calidad idiomáticas en todas aquellas comunicaciones escritas que dichas entidades públicas dirijan a la ciudadanía. Para todo ello, se atenderá a los criterios y normas de uso establecidos en el apartado VII.7. del presente plan específico.
- p) Ejecutar los criterios y medidas detallados respecto a las contrataciones administrativas en el apartado VII.15 del presente plan específico.



VI.1.2. Bigarren helburuari loturiko neurriak (“Euskara lan-hizkuntza izateko aurrerapausoak egitea, euskaraz gero eta gehiago sortuz”).

- a) Kontsumobiden hizkuntza-gaitasuna egokia duten pertsonen betetzen dituzten lan-postuak identifikatzea, pertsona horiek funtzio batzuk euskaraz bete eta, apurka-apurka, euskara ohiko lan-hizkuntzat har dezaten.
- b) Goian, a) puntuan, aipaturiko neurria bete ondoren, euskara lan-hizkuntzat izango duten behar beste administrazio-zirkuitu eta gune funtzional identifikatuko eta abian jarriko dira pixkanaka-pixkanaka.
- c) Euskaraz lan egiteko aukera bermatzea langileei, euskaraz lan egiteak ez dezan lan-karga handiagorik edo bestelako kalterik eragin langilearentzat, eta oztoporik izan ez dezaten langileek.
- d) Apurka-apurka euskara ohiko lan-hizkuntzat hartuko duten pertsonen bere egitekoak garatze aldera mesedegarri egingo zaizkien bitartekoak eskueran jartzea. Beste zenbait konturen artean, honako plan honen VII.9 atalean zehaztutako tresna eta aplikazio informatikoak aipa daitezke.
- e) Etxe barruko komunikazioei dagokienez, bai idatzizkoetan bai ahozkoetan, Kontsumobideko

VI.1.2. Medidas relacionadas con el segundo objetivo (“Realizar progresos para que el euskera sea lengua de trabajo, creando cada vez más en euskera”).

- a) Identificar aquellos puestos de trabajo de Kontsumobide ocupados por personas con la competencia lingüística idónea, al objeto de que dichas personas realicen algunas funciones en euskera y vayan adoptando progresivamente el euskera como lengua de trabajo habitual.
- b) Una vez ejecutada la medida indicada en el punto a) anterior, se identificarán y se pondrán en marcha progresivamente cuantos circuitos administrativos y espacios funcionales sean precisos y cuya lengua de trabajo habitual sea el euskera.
- c) Garantizar a la plantilla la posibilidad de trabajar en euskera, y que trabajar en euskera no resulte una mayor carga de trabajo u otro impedimento o traba para el personal.
- d) Poner a disposición de las personas que adopten progresivamente el euskera como lengua de trabajo habitual aquellos medios que les sirvan de ayuda para desarrollar sus quehaceres. Entre otros aspectos, cabe indicar las herramientas y aplicaciones informáticas reseñadas en el apartado VII.9 del presente plan.
- e) Determinar la lengua de preferencia de los empleados y empleadas de Kontsumobide en



- langileen lehentasunezko hizkuntza zein den finkatu.
- f) Kontsumobideko langile euskaldunek prestakuntza euskaraz hartzeko duten eskubidea bermatze aldera lan egitea.
- g) Erabilera-helburu zehatzak, bai kuantitatiboak bai kualitatiboak, jartzea, honako berariazko plan honetako VII.1.1.2, VII.1.1.3, VII.1.2.2, VII.1.2.3, VII.16 eta VII.17 ataletan zehaztutako irizpide eta arauen arabera.
- h) Eguneroko lanean beharrezkoak izanik, idatzizko zein ahozko azalpenak edo jarraibideak euskaraz artez eta moldez emango dituzten hornidurak jarri. Hori guztia honako berariazko plan honen VII.15 atalean administrazio-kontratazioaren gainean zehaztutako irizpideak eta neurriak gogoan hartuta gauzatuko da.
- i) Itzulpen-beharrak behar den moduan mugatu. Hori egite aldera, honako berariazko plan honen VII.4 atalean itzulpenaren gainean zehaztutako irizpideak eta neurriak gogoan hartuko dira.
- j) Korredakzioa eta idazketa elebiduna lantzea, honako berariazko plan honetako VII.2. eta VII.3 ataletan finkatutako irizpideen arabera.
- k) Funtzio Publikorako Sailburuordetzak landutako harrera-protokoloaz gain, Kontsumobideko plantilan sartzen
- lo relativo a comunicaciones internas, tanto orales como escritas.
- f) Actuar en pro de garantizar el derecho de los empleados y empleadas euskaldunes de Kontsumobide a recibir su formación en euskera.
- g) Establecer objetivos de uso concretos, tanto cualitativos como cuantitativos, en base a los criterios y normas establecidos en los apartados VII.1.1.2, VII.1.1.3, VII.1.2.2, VII.1.2.3, VII.16 y VII.17 del presente plan específico.
- h) Dotarse de aquellos suministros que, siendo necesarios para el trabajo diario, cuenten con sus correspondientes explicaciones y/o indicaciones, tanto escritas como orales, debidamente expresados en euskera. Todo ello se realizará en base a los criterios y medidas detallados respecto a las contrataciones administrativas en el apartado VII.15 del presente plan específico.
- i) Delimitar adecuadamente las necesidades de traducción. A tal fin se tendrá en cuenta los criterios y medidas propuestos en el apartado VII.4 del presente plan específico sobre la traducción.
- j) Trabajar la corrección y redacción bilingüe a la luz de los criterios establecidos en los apartados VII.2 y VII.3 del presente plan específico.
- k) Además de un ejemplar del protocolo de bienvenida elaborado por la Viceconsejería de Función Pública, las personas



diren pertsonak berriazko plan honen zein sartze-urteari dagokion kudeaketa-planaren kopia bat hartuko dute.

que se incorporen a la plantilla de Kontsumobide recibirán una copia del presente plan específico así como del plan de acción correspondiente al año de incorporación.

VI.1.3. Hirugarren helburuari loturiko neurriak ("Kontsumobideren eta bestelako Herri administrazioen arteko harremanetan euskara gehiago erabiltzea").

VI.1.3. Medidas relacionadas con el tercer objetivo ("Usar más el euskera en las relaciones entre Kontsumobide y otras administraciones públicas").

- a) Euskadiko Administrazio Orokorreko zein bestelako Herri Administrazioetako lan-postuekin harremanak dituzten Kontsumobideren baitako lan-postuak identifikatzea.
- b) Administrazio-gune desberdinekin akordioak bultzatzea, Kontsumobideren eta administrazio-gune horien arteko harremanetan euskararen erabilera sustatzeko.
- c) Kontsumobiderek harremanak dituzten administrazioenganako euskarazko eskaria handitzea: dokumentazioa, bilerak, ahozko eta bestelako harremanak euskaraz izan daitezen eskatzea.
- d) Aurreko puntuetan esandakoari kalterik egin gabe, Administrazioekiko ahozko zein idatzizko harremanak honako berriazko plan honetako VII.1.1.2 eta VII.1.2.2 ataletan erabilera-irizpide eta -arauak buruz esandakoari lotuko zaizkie.

- a) Identificar aquellos puestos de trabajo de Kontsumobide que habitualmente mantienen relaciones con puestos de trabajo de la propia Administración General del País Vasco como de otras Administraciones.
- b) Impulsar acuerdos con diferentes instancias administrativas tendentes a potenciar el uso del euskera en las relaciones entre Kontsumobide y aquellas.
- c) Aumentar la demanda de euskera a las administraciones que tienen relación con Kontsumobide: solicitar que la documentación, reuniones y demás contactos se hagan en euskera.
- d) Sin menoscabo de lo indicado en los puntos anteriores, las relaciones orales y escritas las interadministrativas se atenderán a los criterios y normas de uso establecidos en los apartados VII.1.1.2 y VII.1.2.2 del presente plan específico.



e) Ibilian-ibilian izan daitezkeen aldaketei kalterik egin gabe, honako hau da (2014ko azaroaren 25) harremanak euskaraz izan nahi dituztela adierazi duten euskal udalen zerrenda:

Aduna
Aizarnazabal
Altzaga
Altzo
Amezketeta
Anoeta
Arama
Aramaio
Aulesti
Azpeitia
Beizama
Bergara
Berriatua
Elgeta
Gaztelu
Gizaburuaga
Hernani
Itsasondo
Leaburu-Txarama
Lekeitio
Lizartza
Markina Xemein
Munitibar-Arbatzegi-Geerrikaitz
Mutriku
Ondarroa
Oñati
Orexa
Orio
Segura

Aldaketarik balego, aldaketa horren berri Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren eskutik jasoko du Kontsumobidek. Aldaketaren berri izan bezain laster, Kontsumobidek udalerrien zerrenda eguneratuko du.

Kontraktorik adierazten ez den bitartean, Kontsumobidek goian zehaturiko udalekin izan beharreko

e) Sin menoscabo de que la relación experimente modificaciones en lo sucesivo, ésta es (25 de noviembre de 2014) la relación de Ayuntamientos vascos que han expresado su deseo de comunicarse en euskera:

Aduna
Aizarnazabal
Altzaga
Altzo
Amezketeta
Anoeta
Arama
Aramaio
Aulesti
Azpeitia
Beizama
Bergara
Berriatua
Elgeta
Gaztelu
Gizaburuaga
Hernani
Itsasondo
Leaburu-Txarama
Lekeitio
Lizartza
Markina Xemein
Munitibar-Arbatzegi-Geerrikaitz
Mutriku
Ondarroa
Oñati
Orexa
Orio
Segura

Cualquier modificación será comunicada a Kontsumobide por la Viceconsejería de Política Lingüística. Una vez tenga conocimiento de la misma, Kontsumobide actualizará la lista.

Salvo que se disponga lo contrario, en lo sucesivo las relaciones tanto orales como escritas que



ahozko zein idatziko harremanak euskaraz izango dira.

Kontsumobide mantenga con dichos Ayuntamientos se realizarán en euskera.

VI.1.4. Laugarren helburuari loturiko neurriak

(“Kontsumobideko Zuzendaritzaren lidergoa indartzea euskararen normalizazio prozesua Kontsumobideren ohiko jardunean txertatzeko”).

- a) Berriazko honako plan honen gaineko informazioa eta formazioa ematea Kontsumobideko presidenteari, Zuzendaritza-kontseiluari eta langileei.
- b) Erabilera-planen kudeaketa hobetzea Kontsumobideko langileen prestakuntza landuz, bereziki Kontsumobideren baitako hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordeko kideena.
- c) Kontsumobideren baitako hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordea abian jarri eta funtzionamendu egokiari eustea, plangintzaldi honetarako ezarri den egitura kontuan hartuta.
- d) Kontsumobideren Gobernu-organoetako erakunde-ordezkariek, batez ere Zuzendaritza, euskararen normalizazio-prozesuan eredugarri izan daitezen lantzea: eguneroko jardunean, kanpo ekitaldietan eta abar.

VI.1.4. Medidas relacionadas con el cuarto objetivo

(“Reforzar el liderazgo de la Dirección de Kontsumobide para incluir el proceso de normalización del euskera en la actividad habitual del Instituto Vasco de Consumo”).

- a) Facilitar información y formación sobre el presente plan específico a la Presidencia, al Consejo de Dirección y a los y las trabajadores y trabajadoras de Kontsumobide.
- b) Mejorar la gestión del presente plan específico, trabajando la capacitación de las trabajadoras y los trabajadores de Kontsumobide, especialmente de aquellos y aquellas que forman parte de la Comisión de gestión de las lenguas oficiales de Kontsumobide.
- c) Poner en marcha la Comisión de gestión de las lenguas oficiales de Kontsumobide y mantener su funcionamiento correcto, teniendo en cuenta la estructura fijada para este periodo de planificación.
- d) Trabajar para que los representantes institucionales que pertenecen a los Órganos de Gobierno de Kontsumobide, en especial la Dirección, resulten modélicos en el proceso de normalización del euskera: en la actividad cotidiana, eventos exteriores, etc.



- e) Erabilera-planetan lidergoa lantzeko proiektu pilotuak egitea Kontsumobideko atal batzuetan.
- f) Erabilera-planen lidergoari buruzko prestakuntza hartzea.
- g) Zuzendaritza-taldearen arteko bilkurak antolatzea, informazio eta esperientzia trukea eta elkarlana bultzatzeko.

- e) En algunas unidades de Kontsumobide realizar proyectos piloto para trabajar el liderazgo en los planes de uso.
- f) Recibir formación sobre el liderazgo en materia de planes de uso del euskera.
- g) Organizar reuniones entre el equipo directivo, para intercambiar información y experiencias y fomentar la colaboración.

VI.2. Zehar-lerroei loturiko neurriak

VI.2.1. Lehen zehar-lerroari loturiko neurriak ("Berariazko plan honetako VII. atalean zehaztutako hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak eta arauak aplikatzea").

- a) Berariazko plan honetako VII. atalean zehaztutako hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak eta arauen zabalkundea egitea.
- b) Kontsumobidera etorri datozen langile berriei honako erabilera-plan honen zein herritarren hizkuntza-eskubideei buruzko azalpen egokia ematea.
- c) Irizpideen eta neurrien betetze mailaren jarraipen-sistema antolatzea.

VI.2. Medidas relacionadas con las líneas transversales

VI.2.1. Medidas relacionadas con la primera línea transversal ("Aplicar los criterios y normas de uso de las lenguas oficiales establecidos en el apartado VII del presente plan específico").

- a) Realizar la difusión de los criterios y normas de uso de las lenguas oficiales establecidos en el apartado VII del presente plan específico.
- b) Informar adecuadamente a los nuevos empleados y empleadas de Kontsumobide sobre el presente plan de uso del euskera así como de los derechos lingüísticos que le asisten a la ciudadanía.
- c) Articular el sistema de seguimiento del nivel de cumplimiento de los criterios y de las normas.



d) Irizpideak betetzen ez direnean, egoera zuzentzeko sistema diseinatu eta abian jartzea.

d) Diseñar y poner en marcha un sistema corrector para cuando no se cumplan los criterios.

VI.2.2. Bigarren zehar-lerroari loturiko neurriak ("Kontsumobideko langileen eta Zuzendaritzaren hizkuntza-gaitasuna handitzea, erabilera areagotzeko").

VI.2.2. Medidas relacionadas con la segunda línea transversal ("Incrementar la capacitación idiomática del personal y de la Dirección de Kontsumobide, para aumentar el uso").

a) Hizkuntza-gaitasuna hobetzeko prestakuntza-planak egitea: hizkuntza-eskakizunen egiaztatzea handitzea; euskara jakitetik salbuetsita dauden pertsonen euskararen ezagutza hobetu edo eta handitzea; apurka-apurka euskara lan-hizkuntzat hartuko duten langileen berariazko prestakuntzan sakontzea.

a) Realizar planes de formación para mejorar la capacitación lingüística: aumentar las acreditaciones de los perfiles lingüísticos; mejorar y/o incrementar el conocimiento del euskera del personal exento; profundizar en la formación específica de las personas que paulatinamente hagan del euskera su lengua de trabajo.

b) Kontsumobideko langileen artean prestakuntza-eskaintzaren behar bezalako zabalkundea egitea.

b) Publicitar debidamente la oferta formativa entre las personas trabajadoras de Kontsumobide.

c) Kontsumobidera etorri datozen langile berriei bere hizkuntza-prestakuntza hobetze aldera dituzten bideei buruzko azalpen egokia ematea.

c) Informar adecuadamente a los nuevos empleados y empleadas de Kontsumobide sobre las vías que dispone de cara a mejorar su formación idiomática.

d) Korredakzioa eta idazketa elebiduna lantzea, honako berariazko plan honetako VII.2. eta VII.3 ataletan finkatutako irizpideen arabera.

d) Trabajar la corrección y redacción bilingüe a la luz de los criterios establecidos en los apartados VII.2 y VII.3 del presente plan específico.

e) Zuzendaritza-taldeko pertsonen ikastaroak antolatzea euren eginkizunak euskaraz egiteko prestatzeko.

e) Organizar cursos para las personas integrantes del equipo directivo para capacitarlos en el cumplimiento de sus tareas en euskera.



- f) Une bakoitzean langileen prestakuntza orokorra (etengabekoa) dela-eta egingo den eskaintzari kalterik egin gabe, aipaturiko prestakuntzak zera izango du hizkuntza-irizpideari dagokionez bide-erakusle: berriazko plan honetako VII.5 atalean finkaturikoa.

- f) Sin menoscabo de la oferta que en orden a la formación general (continua) de la plantilla se disponga en cada momento, dicha formación se regirá en lo relativo al criterio lingüístico a seguir por lo establecido en el apartado VII.5 de presente plan específico.

VI.2.3. Hirugarren zehar-lerroari loturiko neurriak (*"Kontsumobideko langileen eta Zuzendaritzaren euskararekiko atxikimendua areagotzea euskararen erabilera eragiteko"*).

- a) Saioak antolatzea, euskararekiko atxikimendua lantzeko.
- b) Euskararen normalizazioari eta errealitate soziolinguistikoari buruzko prestakuntza-saioak ematea.
- c) Euskararen erabilera bultzatze aldera, jokabide proaktiboa lantzeko ekintzak antolatzea, hain zuzen ere, besteren eskaeraren zain egon beharrea norberaren ekimenez egitea euskaraz.
- d) Ahalduntze-prozesuak abian jartzea, gaztelaniarako gaur egungo inertzia gainditzeko.

VI.2.3. Medidas relacionadas con la tercera línea transversal (*"Promover la adhesión del personal y de la Dirección de Kontsumobide hacia el euskera para incidir en su uso"*).

- a) Organizar sesiones para promover la adhesión hacia el euskera.
- b) Impartir sesiones formativas sobre la normalización del euskera y la realidad sociolingüística.
- c) A fin de impulsar el uso del euskera, organizar actividades para trabajar una actitud proactiva, es decir, usar el euskera por propia iniciativa, sin esperar a la demanda externa.
- d) Poner en marcha procesos de empoderamiento, para superar la inercia actual hacia el castellano.



VII. HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK ETA ARAUAK

VII.1. Kontsumobideren harreman komunikatiboak

VII.1.1. Ahozko harremanak

VII.1.1.1. Herritarrekiko ahozko harremanak

1. Herritarrari jendaurreko zerbitzua ematen zaionean, euskarazko harrera eta jarduna bermatuko da.
2. Jendaurreko zuzeneko zerbitzua ematen duen langilea euskaraz zuzenduko zaio herritarrari. Ondoren, administratuak hautatzen duen hizkuntzan jarraituko du.
3. Kontsumobidek aurreikusita izango du protokolo bat herritarrari euskarazko harrera bermatu ezin zaion kasuetarako.
4. Hartzaile jakinik gabeko ahozko mezuek (entzungailu automatikoz, telefono bidez edota bozgorailuz eta abarrez emandakoak) euskaraz eta gaztelaniaz emango dira, hurrenkera horretan.
5. Aurreko puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango ditu.

VII. CRITERIOS Y NORMAS PARA EL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

VII.1. Relaciones comunicativas de Kontsumobide

VII.1.1. Relaciones orales

VII.1.1.1. Relaciones orales con la ciudadanía

1. En el servicio público ofrecido a la ciudadanía se garantizará que la recepción y el servicio sean en euskera.
2. El personal que ofrezca directamente el servicio público se dirigirá en euskera a la ciudadanía. Después continuará en la lengua que elija la persona administrada.
3. Kontsumobide preverá un protocolo para los casos en los que sea imposible garantizar a la ciudadanía una recepción en euskera.
4. Los mensajes orales sin persona destinataria conocida (en contestadores o los emitidos por teléfono o megafonía) deberán realizarse en euskera y castellano, siguiendo ese orden.
5. Sin menoscabo de lo establecido en los puntos anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.



VII.1.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

1. Herri Administrazioen arteko harremanetan, harreman-hasiera euskaraz izatea bermatuko da: lehen hitza, alegia. Eta ahalegin berezia egingo Kontsumobidek jarraipena ere euskaraz izan dadin, solaskidea euskal hitzuna den kasuetan. Dena den, Kontsumobidek honako kasu hauetan erabiliko du ahoz, bete-betean, euskara:

- a) Herri Administrazio batek ahozko harremanak euskaraz izan nahi dituela berariaz jakinarazi badu.
- b) Eusko Jaurlaritzako langile batek ahozko harremanak euskaraz izan nahi dituela berariaz jakinarazi badu.
- c) Adostasuna oinarri, Kontsumobideren baitako atal elebiduna izanik, beste administrazio-atal batzuekin horrela jokatzera erabakitzen badu.
- d) Ohiko harremanak euskarazkoak badira; horrelakoetan, euskararen aldeko hautua egin dela ulertuko da.

2. Aurreko puntuan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango ditu.

VII.1.1.2. Relaciones orales inter administrativas

1. En las relaciones interadministrativas, se garantizará la relación en euskera, es decir, que el euskera sea la lengua inicial, debiendo Kontsumobide hacer un esfuerzo para que se continúe en euskera en los casos en que la persona interlocutora sea vasco parlante. No obstante, Kontsumobide utilizará oralmente el euskera exclusivamente si se encuentran en alguno de los siguientes casos:

- a) Cuando una Administración pública haya expresado explícitamente que desean comunicarse oralmente en euskera.
- b) Cuando un trabajador o trabajadora del Gobierno Vasco haya expresado explícitamente que desea comunicarse oralmente en euskera.
- c) Si se trata de una unidad bilingüe de Kontsumobide que, basándose en el consenso, así lo acuerda con otras unidades administrativas.
- d) Si las relaciones habituales son en euskera; en dichos casos, se entenderá que se ha optado por el euskera.

2. Sin menoscabo de lo establecido en el punto anterior, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.



VII.1.1.3. **Kontsumobideren baitako ahozko harremanak**

1. Kontsumobideko langileek, gutxinenez 2. hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukatenez hain zuzen, euren artean izan ditzaketen ahozko harremanetan, zein langile horiek Kontsumobideren Zuzendaritzarekin izan ditzaketen ahozko harremanetan euskara lan-hizkuntzatat jo ahal izango da. Horretarako, Kontsumobideko langileek eta Zuzendaritzak aurrerantzean euskaraz egingo dituzten jarduerak eta lanak (lan-bilerak...) zehaztuko eta askatasunean adostuko dituzte.

2. Aurreko puntuan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango ditu.

VII.1.1.3. **Relaciones orales en el seno de Kontsumobide**

1. El euskera podrá ser considerado lengua de trabajo en las relaciones orales que mantenga entre sí el personal de Kontsumobide que haya acreditado, al menos, el perfil lingüístico 2, así como las relaciones que mantenga dicho personal con la Dirección de Kontsumobide. Para ello, el personal y la Dirección de Kontsumobide determinarán y acordarán libremente las actividades y tareas que realizarán en euskera (reuniones de trabajo, etc.) en lo sucesivo.

2. Sin menoscabo de lo establecido en el punto anterior, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.1.2. **Idatzizko harremanak**

VII.1.2.1. **Herritarrekiko idatzizko harremanak**

1. Kontsumobideren idatzizko komunikazioaren jasotzailea herritar bat denean, komunikazioa bi hizkuntza ofizialetan egingo da, baldin eta hartzaileak berariaz hizkuntza bat aukeratzen ez badu.

2. Bideak jarriko dira, adostasuna oinarri izanda, euskararen erabilera sustatzeko, herritarrekin.

3. Espediente edo prozedura administratiboan pertsona batek baino gehiagok hartzen badu parte eta

VII.1.2. **Relaciones escritas**

VII.1.2.1. **Relaciones escritas con la ciudadanía**

1. En los casos en los que la comunicación escrita de Kontsumobide esté dirigida a la ciudadanía, la comunicación se efectuará en las dos lenguas oficiales siempre que la persona o entidad receptora no elija explícitamente una lengua.

2. Se establecerán mecanismos basados en el consenso para la promoción del uso del euskera con la ciudadanía.

3. En caso de que participen en el expediente o procedimiento administrativo más de una persona y



hizkuntzaren gainean ados jartzen ez badira, espediente edo prozedura bultzatu duen pertsonak hautatzen duen hizkuntza erabiliko da. Hori bai, betiere besteen hizkuntza eskubideak errespetatuz, eta horretarako beharrezkoak diren baliabideak jarritz.

4. Aurreko 1., 2. eta 3. puntuetan esandakoari kalterik egin gabe, Kontsumobidek euskaraz igorriko ditu idatziak baldin eta egoera hauetako bat gertatzen bada:

a) Herritarrak aldezturik jakinarazi badu euskarazko komunikazioa lehenesten duela.

b) Ohiko harremanak euskarazkoak badira; horrelakoetan, euskararen aldeko hautua egin dela ulertuko da.

5. Kontsumobidek dokumentua jaso eta erantzun behar duenean, honela jokatu du:

a) Euskaraz jasotako idazkiari euskaraz erantzun dio.

b) Gaztelaniaz jasotako idatzari gaztelaniaz erantzun dio.

c) Ele bietan jasotakoari, oro har, ele bietan erantzun dio.

6.- Goian aipatutako 1., 2., 3., 4. eta 5. puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango ditu.

no se llegue a un acuerdo en torno a la lengua a utilizar, se utilizará la lengua elegida por la persona que haya promovido el expediente o procedimiento. Ahora bien, se deberán respetar los derechos lingüísticos de las demás partes, disponiendo los recursos necesarios para ello.

4. Sin menoscabo de lo indicado en los puntos 1, 2 y 3 anteriores, Kontsumobide enviará sus escritos en euskera si se encuentran en alguno de los siguientes casos:

a) Cuando el ciudadano o la ciudadana haya comunicado previamente que prioriza las comunicaciones en esta lengua.

b) Si las relaciones habituales son en euskera; en dichos casos, se entenderá que se ha optado por el euskera.

5. En los casos en los que sea Kontsumobide la que reciba la documentación y deba responder a la misma, se procederá de la siguiente manera:

a) La documentación escrita recibida en euskera se responderá en euskera.

b) La documentación escrita recibida en castellano se responderá en castellano.

c) A los escritos bilingües recibidos se responderá, por lo general, en ambas lenguas.

6. Sin menoscabo de lo establecido en los puntos 1, 2, 3, 4, y 5 anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.1.2.2. **Administrazioekiko idatzizko harremanak**

1. Kontsumobideren idatzizko komunikazioaren jasotzailea beste herri administrazio bat denean, Eusko Jaurlaritzaren baitako edozein Sail edo erakunde autonomiadunak barne direlarik, komunikazioa bi hizkuntza ofizialetan egingo da, baldin eta jasotzailea den Herri Administrazioarekin adostu ez bada hizkuntza jakin bat erabiltzea.

2. Bideak jarriko dira, adostasuna oinarri izanda, euskararen idatzizko erabilera sustatzeko, bai herritarrekin, bai gainerako herri administrazioekin.

3. Espediente edo prozedura administratiboan alde batek baino gehiagok hartzen badu parte eta hizkuntzaren gainean ados jartzen ez badira, espediente edo prozedura bultzatu duen aldeak hautatzen duen hizkuntza erabiliko da. Hori bai, betiere besteen hizkuntza eskubideak errespetatuz, eta horretarako beharrezkoak diren baliabideak jarritz.

4. Hori horrela izanda ere, Eusko Jaurlaritzak edo beraren erakunde autonomiadunek euskaraz igorriko dituzte idatziak baldin eta egoera hauetako bat gertatzen bada:

a) Beste administrazioak edo Eusko Jaurlaritzaren edo erakunde autonomiadunaren barruko kasuan kasuko langileak aldeaz aurretik jakinarazi badu euskarazko komunikazioa lehenesten duela.

VII.1.2.2. **Relaciones escritas inter administrativas**

1. En los casos en los que la comunicación escrita de Kontsumobide esté dirigida a otra administración pública, incluido cualquier Departamento del Gobierno Vasco o sus organismos autónomos, la comunicación se efectuará en las dos lenguas oficiales siempre que no se haya acordado con la administración receptora la utilización de alguna de las lenguas.

2. Se establecerán mecanismos basados en el consenso para la promoción del uso escrito del euskera con el resto de las administraciones públicas.

3. En caso de que participen en el expediente o procedimiento administrativo más de una parte y no se llegue a un acuerdo en torno a la lengua a utilizar, se utilizará la lengua elegida por la parte que haya promovido el expediente o procedimiento. Ahora bien, se deberán respetar los derechos lingüísticos de las demás partes, disponiendo los recursos necesarios para ello.

4. Sin perjuicio de lo anterior, Kontsumobide enviará sus escritos en euskera si se encuentran en alguno de los siguientes casos:

a) Cuando la administración receptora o el trabajador o trabajadora implicado del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos haya comunicado previamente que prioriza las comunicaciones en esta lengua.

b) Kontsumobideren baitako atal elebidunen bat baldin bada, lan-jardunen bat euskaraz egitea erabaki duena.

c) Ohiko harremanak euskarazkoak badira; horrelakoetan, euskararen aldeko hautua egin dela ulertuko da.

5. Kontsumobidek dokumentua jaso eta erantzun behar duenean, honela jokatu du:

a) Euskaraz jasotako idazkiari euskaraz erantzungo dio.

b) Gaztelaniaz jasotako idatzari gaztelaniaz erantzungo dio.

c) Ele bietan jasotakoari, oro har, ele bietan erantzungo dio.

6. Goian aipatutako 1., 2., 3., 4. eta 5. puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango ditu.

VII.1.2.3. **Kontsumobideren baitako idatzizko harremanak**

1. Kontsumobideren baitan prestatuta egonik, Kontsumobideren baitako langile guztiei zuzendurik dauden idazkiak bi hizkuntza ofizialetan egingo dira.

2. Nolanahi ere, Kontsumobideko langileek, gutxinenez 2. hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukatenez

b) Si se trata de una unidad bilingüe de Kontsumobide que decide realizar alguna tarea en euskera.

c) Si las relaciones habituales son en euskera; en dichos casos, se entenderá que se ha optado por el euskera.

5. En los casos en los que sea Kontsumobide la que reciba la documentación y deba responder a la misma, se procederá de la siguiente manera:

a) La documentación escrita recibida en euskera se responderá en euskera.

b) La documentación escrita recibida en castellano se responderá en castellano.

c) A los escritos bilingües recibidos se responderá, por lo general, en ambas lenguas.

6. Sin menoscabo de lo establecido en los puntos 1, 2, 3, 4, y 5 anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.1.2.3. **Relaciones escritas en el seno de Kontsumobide**

1. Las comunicaciones escritas en el seno de Kontsumobide dirigidas al conjunto de los trabajadores y trabajadoras de Kontsumobide se efectuarán siempre en las dos lenguas oficiales.

2. No obstante, el euskera podrá ser considerado lengua de trabajo en las comunicaciones escritas que



hain zuzen, euren artean izan ditzaketen idatzizko harremanetan, zein langile horiek Kontsumobideren Zuzendaritzarekin izan ditzaketen idatzizko harremanetan euskara lan-hizkuntzatat jo ahal izango da. Horretarako, langileek euren artean zein langile horiek Zuzendaritzarekin batera, aurrerantzean elkarri euskaraz egingo dizkioten idazkiak zehaztuko eta askatasunean adostuko dituzte.

3. Espediente edo prozedura administratiboan langile batek baino gehiagok hartzen badu parte eta hizkuntzaren gainean ados jartzen ez badira, espediente edo prozedura bultzatu duen langileak hautatzen duen hizkuntza erabiliko da. Hori bai, betiere besteen hizkuntza eskubideak errespetatuz, eta horretarako beharrezkoak diren baliabideak jarritz.

4. Goian aipatutako 1., 2. eta 3. puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango ditu.

VII.1.3. **Komunikazio telematikoak**

Tramitazio elektronikoa, informatikoa eta telematikoa herritarrak hautatzen duen hizkuntzan egingo da: euskaraz edo gaztelaniaz.

VII.1.4. **Komunikazio elebidunetan euskara nabarmentzeko neurriak**

Honako irizpide hauek izango ditugu kontuan testu elebidunak idazteko garaian:

mantenga entre sí el personal de Kontsumobide que haya acreditado, al menos, el perfil lingüístico 2, así como en las comunicaciones escritas que mantenga dicho personal con la Dirección de Kontsumobide. Para ello, el personal entre sí, y el personal y la Dirección de Kontsumobide determinarán y acordarán libremente el tipo de documentos escritos que redactarán en euskera en lo sucesivo.

3. En caso de que participen en el expediente o procedimiento administrativo más de una persona y no se llegue a un acuerdo en torno a la lengua a utilizar, se utilizará la lengua elegida por la persona que haya promovido el expediente o procedimiento. Ahora bien, se deberán respetar los derechos lingüísticos de las demás partes, disponiendo los recursos necesarios para ello.

4. Sin menoscabo de lo establecido en los puntos 1, 2 y 3 anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.1.3. **Comunicaciones telemáticas**

Las tramitaciones electrónicas, informáticas o telemáticas se realizarán en la lengua elegida por el ciudadano o la ciudadana, ya sea en euskera o en castellano.

VII.1.4. **Medidas para destacar el euskera en las comunicaciones bilingües**

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios a la hora de redactar textos bilingües:



1. Kokapena: hitzak direnean, euskara aurrean edo ginean; orrialde bereko zutabeak direnean, ezkerrekoa euskararentzat; eta orrialdeka idazten denean, eskuinaldekoa euskararentzat.

Ori bakarraren alde banatan idazten bada (alde batean euskaraz, eta bestean gaztelaniaz) orria gutun-azalean sartzerakoan, gutun-azala irekitakoan euskarazkoak izan behar du irakurtzen den lehena. Triptikoak ere modu egokian tolestu eta aurkeztuko dira.

2. Tipografia: letraren neurria eta mota ere erabil daitezke euskara nabarmentzeko; horretara, euskara letra handiagoarekin edo lodiarekin idatziko da. Testurako, bi hizkuntzetan letra zuzena (normala) erabiltzea da egokiena. Horrelakoetan, testutik kanpoko osagai komunak (hartailearen datuak, helbideak, igortzailearen zehaztasunak...) euskaraz emango dira.

VII.2. Idazketa elebiduna

Euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 oinarizko Legeak esaten duenez, Administrazioaren komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan egin behar dira; inon ez da esaten, ordea, itzulpena nahitaezkoa denik horretarako.

Nolanahi ere, euskararen egoera soziolinguistikoa dela eta, hauxe izan da azken urteotako joera: testu

1. La ubicación: si se trata de palabras, las de euskera irán delante o encima de las de castellano; si se trata de columnas en una misma página, la columna de la izquierda estaría reservada al euskera; y si se trata de páginas diferentes, la de la derecha correspondería al euskera.

Si se trata de una única hoja escrita por ambos lados (en un lado irá la versión en euskera y en el otro la de castellano), a la hora de introducirla en un sobre, se hará de manera que al abrir el sobre sea la versión en euskera la primera que aparezca para leer. Los trípticos también se deberán plegar y presentar adecuadamente.

2. Tipografía: se puede recurrir al tamaño y al tipo de letra para destacar el texto en euskera. Así pues, el euskera se escribirá con letra de mayor tamaño y en negrita. En el caso de textos, lo más oportuno es utilizar letra recta (normal) en las dos lenguas. En dichos casos, los elementos comunes no correspondientes al texto en sí (datos de la persona destinataria, direcciones, detalles del remitente...) se escribirán en euskera.

VII.2. Redacción bilingüe

La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera establece que las comunicaciones de la Administración deben realizarse en las dos lenguas oficiales, pero no indica, en ningún caso, que la traducción deba ser un instrumento imprescindible para ello.

En cualquier caso, debido a la realidad sociolingüística del euskera, la tendencia de estos últimos años ha



gehienak gaztelaniaz sortu izan dira, eta gero euskarara itzuli. Gauzak horrela egiten badira, garbi dago erdal testuak markatzen dituela maiz euskal itzulpenak izango dituen egitura, estiloa eta itxura.

Mendekotasun hori bazter uzteko, Kontsumobidek, ahal den neurrian, berrmatuko du administrazioko agiri elebidunak sortuko direla itzulpen zerbitzuetara sistematikoki jo gabe.

Besteak beste, Kontsumobideri bi hizkuntza-komunitate ezberdinei informazioa komunikatzea dagokio. Horretarako ez dago itzulpenen beharrik: nahikoa da zabaldu beharreko mezua bi hizkuntzetan sortu eta ematea, betiere edukia errespetatuz, baina estiloa hizkuntza bakoitzaren ezaugarrietara moldatuta.

Idazketa elebidunaren prozesu hori errazteko, Kontsumobidek, IVAPekin elkarlanean, baliabideak jarriko ditu bere erabilera-planean ezarritakoaren arabera, besteak beste:

- Langileentzako laguntza pertsonalizatuak.
- Idazki-eredu normalizatuak.
- Kontsulta-zerbitzuak.
- Informatika-tresnak.
- Etab.

sido la de redactar la mayoría de los textos en castellano para luego ser traducidos al euskera. Es obvio que este modo de proceder conduce a que sea el texto en castellano el que habitualmente condicione la estructura, el estilo y el diseño de la traducción al euskera.

Para superar esta dependencia, Kontsumobide garantizará, en la medida de lo posible, la redacción bilingüe, sin hacer un uso sistemático de los servicios de traducción.

La labor de Kontsumobide consiste, entre otras cuestiones, en transmitir información a dos comunidades lingüísticas. Para ello no es necesario recurrir sistemáticamente a las traducciones: es suficiente con escribir de forma independiente y difundir en las dos lenguas el mensaje que se deba transmitir, respetando siempre el contenido del mensaje, pero adaptando el estilo a las características de cada lengua.

Para facilitar este proceso de redacción bilingüe, Kontsumobide, en colaboración con el IVAP, dispondrán de los recursos necesarios de acuerdo a lo establecido en sus planes de uso:

- Ayudas personalizadas para el personal trabajador.
- Modelos normalizados de escritos.
- Servicios de consulta.
- Herramientas informáticas.
- Etc.



VII.3. Korredakzioa

Hizkuntza ofizialak maila berean jartzeko beste bide bat korredakzioa da. Horren bidez, dokumentuak hizkuntza jakin batean idatzi, eta gero itzultzera eraman ordez, dokumentu bera bi hizkuntza ofizialetan idatziko da aldi berean; alegia, testuak, hasiera-hasieratik, bi erredaktore izango ditu, bakoitza ondoen menderatzen duen hizkuntzan espezializatua, baina elebidunak biak. Idatzi beharreko testuaren edukia eta ezaugarriak zein diren jakin ondoren, bi korredaktoreak ados jarriko dira testuaren helburu, egitura, estilo, hiztegi, testu-aipamen, tonu eta gainerakoetan. Hori eginda, korredaktore bakoitzak bere irakurleen kulturaren ezaugarrietara moldatuko du testua.

Horrela bada, Kontsumobidek neurriak hartuko ditu, korredakzioak arian-arian bere tokia izan dezan bere komunikazio guztietan; hori bai, komunikazioaren ezaugarriek horretarako bide ematen badute.

VII.4. Itzulpena

- a) Itzulpenak ondo antolatzeari eta bizkortzeari begira, Kontsumobidek testuak idazteko eta itzultzeko protokoloa idatziko du, beti ere HAEEko Itzulpen Zerbitzu Ofizialak emandako jarraibideei kalterik egin gabe.

VII.3. Corredacción

Otra vía para equiparar las lenguas oficiales es la corredacción. Mediante la corredacción, los documentos se redactan en una lengua y, de manera simultánea, en vez de ser enviados al servicio de traducción, los documentos se redactan en la otra lengua oficial; es decir, los textos dispondrán, desde el principio, de dos redactores/as, especializados/as en la lengua que mejor domine cada uno, pero ambos/as bilingües. Una vez determinados el contenido y las características del texto, ambas personas corredactoras consensuarán el objetivo, la estructura, el estilo, el vocabulario, las referencias textuales, el tono y el resto de aspectos comunicativos del mismo. Una vez realizado este trabajo, cada persona corredactora adaptará el texto a las características de la cultura correspondiente a la comunidad lingüística destinataria del mismo.

Así pues, Kontsumobide adoptará medidas para que la corredacción vaya, gradualmente, ocupando un lugar en todas las comunicaciones, siempre y cuando las características de las comunicaciones a realizar posibiliten utilizar esta vía.

VII.4. Traducción

- a) Con el fin de organizar y agilizar los trabajos de traducción, Kontsumobide, sin menoscabo de los procedimientos establecidos por Servicio Oficial de Traducción del IVAP, redactará un protocolo sobre redacción y traducción.



- b) Protokolo hori Kontsumobideko langile orok ezagutu eta beteko du, batez ere testuak sortzen dituzten langileek eta HAEEra itzulpena kudeatzera jotzen duten langileek.
- c) Kontsumobidek bere ohiko jardunean idazten eta zabaltzen dituen idazkien eta agirien katalogo zehatza egingo du, idazki eta agirion gizarte-eraginaren argitan, lehentasunak finkatzeko.
- d) Goian aipatutako a), b) eta c) ataletan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango du. Arau horrek, besteak beste, honako aldagai hauek izango ditu gogoan: gizarte-eragina, itzuli beharreko testuaren izaera, lehentasuna....

- b) Dicho protocolo será conocido y cumplido por todos los trabajadores y trabajadoras de Kontsumobide, en especial por quienes crean textos y por quienes gestionan ante el IVAP la traducción.
- c) Kontsumobide realizará un catálogo exhaustivo de todos los escritos y documentos que habitualmente redacta y difunde para, a la luz de su incidencia social, determinar las prioridades.
- d) Sin menoscabo de lo establecido en los apartados a), b) y c) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes, haciendo hincapié, entre otros aspectos, en las siguientes variables: incidencia social, naturaleza del texto a traducir, prioridad...

VII.5. Langileen prestakuntza orokorra (etengabea)

- a) Prestakuntza bi hizkuntza ofizialetan eskainiko zaie Kontsumobideko langileei ahal den guztietan, eta izena ematerakoan hizkuntza aukeratu ahal izango da.
- b) Kontsumobidek neurriak hartuko ditu euskarazkoen eskaintza handitu, eta gero eta ikastaro gehiago eman daitezen euskaraz.

VII.5. Formación general (continua) de la plantilla

- a) A la plantilla de Kontsumobide se le ofertará la formación, siempre que sea posible, en las dos lenguas oficiales, de forma que se podrá elegir la lengua de formación en el periodo de inscripción.
- b) Kontsumobide adoptará medidas para aumentar la oferta formativa en euskera, mediante el incremento del número de cursos impartidos en esa lengua.



VII.6. Sarrera- eta irteera-erregistroa

1. Erregistroari lotutako aplikazio informatiko guztietan jasoko da dokumentazioa zein hizkuntzatan sartu edo irten den.

2. Kontsumobideko erregistro administratiboetan dokumentuen inskripzioa dokumentuak idatzita dauden hizkuntzan edo hizkuntzetan egingo da. Erregistroaren inskripzioa hizkuntza ofizial batean zein bestean egonik ere, behar den guztietan ziurtatuko da inskripzioaren itzulpena, erregistroa kontsultatu nahi duen herritarraren hizkuntza-hautapena errespetatzeko.

VII.7. Diru-laguntzak

- a) Euskal Autonomia Erkidegoko Ogasun Nagusia Antolatzeko Arauei buruzko Legearen testu bategina onartu zuen azaroaren 11ko 1/1997 Legegintzako Dekretuaren 51.1 artikulua c) hizkian xedatutakoaren arabera, diru-laguntza eta laguntzen esleipenari buruzko arauetan, horiek esleitzeko eta, hala badagokie, horien zenbatekoa finkatzeko irizpideen artean kontuan izan behar da hizkuntzaren erabilera, laguntza edo diru-laguntzaren objektuan hizkuntzaren erabilerak eragina duenean edo Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legearen 25., 26. eta 27. artikuluetan aipatzen diren jardura eremuetan.
- b) Orobat, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003

VII.6. Registro de entrada y salida

1. Todas las aplicaciones informáticas vinculadas al registro tendrán un campo para señalar en qué lengua o lenguas tiene entrada o salida la documentación.

2. La inscripción de los documentos en los registros administrativos de Kontsumobide se realizará en la lengua o lenguas en las que estén redactados aquellos. En caso de que las inscripciones se hayan realizado en una única lengua oficial, con el objeto de respetar la opción lingüística realizada por el ciudadano o la ciudadana que quiera consultar éstas, deberá garantizarse la traducción de las inscripciones del registro.

VII.7. Subvenciones

- a) El artículo 51.1.c) del Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco dispone que las normas relativas a la adjudicación de subvenciones y ayudas deberán tener en cuenta para su adjudicación y, en su caso, la determinación de su cuantía, entre otros criterios, el uso de la lengua, cuando el uso de la lengua esté relacionado con el objeto de la subvención o ayuda en cuestión o con los ámbitos de actividad expresados en los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.
- b) Igualmente, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías,



Legearen 39 eta 40.4 artikuluek hizkuntza-betekizun zehatzak ezartzen dizkiete euskal herri-administrazioek emandako laguntzen eta diru-laguntzen onuradunei, pertsoneri edo entitateei.

- c) Diru-laguntzak eta laguntzak esleitzerakoan, Kontsumobidek bereziki zainduko ditu arauetan jasotako hizkuntza-irizpideak, alegia, pertsona eta entitate onuradunek bete beharrekoak betetzen dituztela, eta, hala ez bada, hartu beharreko neurriak hartuko direla.
- d) Kontsumobideren baitan diru-laguntza kudeatzeko eskumena duen atalak neurriak hartuko ditu puntu honetan xedatutakoa onuradunek betetzen dutela egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialen erabileraren zuzentasuna zaintzeko.

VII.8. Argitalpenak

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren argitalpenak arautzen dituen apirilaren 7ko 67/1998 Dekretuko 15. artikulua babesean, Kontsumobideren argitalpenak bi hizkuntza ofizialetan plazaratuko dira, eta horietan euskarak, gutxienez, % 50 hartuko du.

en sus artículos 39 y 4.4 establece requisitos lingüísticos concretos para las personas o entidades beneficiarias de ayudas y subvenciones concedidas por las administraciones públicas vascas.

- c) Kontsumobide, a la hora de adjudicar las subvenciones y ayudas, observará especialmente los criterios lingüísticos recogidos en las normas; es decir, cuidará de que las personas o entidades beneficiarias de estas cumplan las condiciones lingüísticas establecidas y, en caso de que no sea así, que se tomen las medidas necesarias para cumplirlas.
- d) La instancia competente de Kontsumobide para la gestión de subvenciones adoptará las medidas necesarias para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en este punto y para velar por el correcto cumplimiento del uso de las lenguas oficiales.

VII.8. Publicaciones

Kontsumobide realizará sus publicaciones en las dos lenguas oficiales, y el euskera representará en las mismas, como mínimo, el 50%, de conformidad con el artículo 15 del Decreto 67/1998, de 7 de abril, por el que se regula la actividad editorial de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.



VII.9. Tresna eta aplikazio informatikoak

Bi hizkuntza ofizialetan lan egiteko prestaturik egongo dira kontsumobideko programa informatiko komertzial edo orokorrak eta berariaz sortutako programa edo tresna informatikoak. Ondorioz:

- a) Kontsumobide arduratuko da, hemendik aurrera sortzen diren aplikazioetan irizpide hori betetzen.
- b) Erabilgarri dauden programa informatikoak euskaraz lan egiteko prestaturik ez daudenean, Kontsumobidek egutegi bat egingo du tresna informatiko horiek berri, egokitu eta hizkuntza irizpide horiei lotzeko.
- c) Programa berriak sortu edo erosi baino lehen prozesuaren hasiera-hasieratik kontuan hartuko dira aukera bakoitzaren hizkuntza-ezaugarriak hizkuntza-irizpide hauek betetzeari begira.
- d) Nolanahi ere, euskarazko bertsioaren erabilera hobetsiko da derrigortasun-data ezarrita izan eta dagokien hizkuntza-eskakizuna egiaztatua duten lanpostuetan, eta baita, derrigortasun-data izan ez arren, hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten horietan ere.

VII.9. Herramientas y aplicaciones informáticas

Los programas informáticos comerciales o generales y los programas o herramientas informáticas creadas específicamente deberán permitir trabajar en las dos lenguas oficiales. Consiguientemente:

- a) Kontsumobide cumplirá con dicho criterio en las aplicaciones que se creen en adelante.
- b) En aquellos casos en que los programas informáticos no permiten actualmente trabajar en euskera, Kontsumobide elaborará un calendario para renovar y adecuar estas herramientas informáticas con el fin de cumplir los criterios lingüísticos establecidos.
- c) En el proceso de compra o creación de nuevos programas informáticos se tendrá en cuenta las características lingüísticas desde el inicio con el objetivo de cumplir los presentes criterios lingüísticos.
- d) En cualquier caso, se priorizará el uso de las versiones en euskera en el caso de los puestos en los que haya establecida una fecha de preceptividad y se haya acreditado el perfil lingüístico correspondiente, y en aquellos otros en los que, sin tener establecida fecha de preceptividad, se haya acreditado el perfil lingüístico.



VII.10. Internet, Intranet eta gizarte-sareak

- a) Kontsumobideren jabetzapekoak izanik, Internet eta Intranet sareetan diren edukiak euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko moduan egongo dira.
- b) Kontsumobideren web orrietara sartzean, euskarazko aukera lehenetsiko da hizkuntza moduan.
- c) Internet eta Intranet sareen bidez izapideak egiteko aukera ematen denean, izapide horiek euskaraz eta gaztelaniaz egiteko moduan egongo dira.
- d) Kontsumobideren web orrietan beste sail, erakunde, enpresa edo gainerakoek sortutako edukiak barneratzen direnean, bi hizkuntza ofizialak modu orekatuan erabiliko dira.
- e) Sare sozialetan mezuak euskaraz eta gaztelaniaz zabalduko dira. Blog, foro edo bestelako sare sozialen bidez herritarrei edota beste erakunde bati erantzuterakoan, horiek erabilitako hizkuntzan erantzungo da.
- f) Eusko Jaurlaritzak egiten dituen gainerako komunikazioetan gertatzen den bezala, euskara aurretik joango da Eusko Jaurlaritzaren babespeko gizarte sareetako identitateetatik egiten diren komunikazioetan; haren ondotik gaztelaniazko mezua joango da.

VII.10. Internet, Intranet y redes sociales

- a) Los contenidos de titularidad de Kontsumobide en las redes Internet e Intranet podrán consultarse, como norma general, tanto en euskera como en castellano.
- b) Al entrar en las páginas web de Kontsumobide, el euskera será la lengua por defecto.
- c) En caso de darse la opción de realizar algunos trámites mediante las redes Internet e intranet, los mismos deberán poder realizarse tanto en euskera como en castellano.
- d) Cuando se incorporen a las páginas web de Kontsumobide contenidos creados por otros departamentos, instituciones, empresas, etc., los mismos reflejarán las dos lenguas de forma equilibrada.
- e) Los mensajes que se difundan a través de las redes sociales estarán en euskera y castellano. Cuando se responda a la ciudadanía u otra institución a través de los blogs, foros u otras redes sociales, se utilizará la lengua utilizada por aquellas.
- f) Al igual que en el resto de las comunicaciones emitidas desde el Gobierno Vasco, el euskera irá en primer lugar en las comunicaciones que se realicen desde las distintas identidades existen en las redes sociales y adscritas al paraguas del Gobierno.



g) Goian aipatutako a), b), c), d), e) eta f) ataletan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango ditu.

g) Sin menoscabo de lo establecido en los apartados a), b), c), d), e) y f) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.11. Errotuluak

VII.11. Rotulación

VII.11.1. Kanpoko eta barruko errotulu finkoak

VII.11.1. Rotulación fija, externa e interna

a) Kontsumobidek bere egoitza nagusian zein lurraldeetan dituen bulegoetako errotulu finkoak, kanpokoak zein barrukoak, euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira honako plan hau onartzen den unetik aurrera.

a) La rotulación fija, interna y externa, de las dependencias, tanto centrales como territoriales, de Kontsumobide se realizará, desde el momento de la aprobación del presente plan, en euskera y en castellano.

b) Goian aipaturiko araua hizkuntzen kokapenaren eta beraien tipografiaren gaineko jarraibideen arabera bete behar da, betiere terminología eta kalitate- eta estilo-irizpideak errespetatuz.

b) Dicho precepto deberá cumplirse siguiendo las pautas acordadas en torno a la ubicación de las lenguas y su tipografía, y respetando la terminología y los criterios de calidad idiomática y de estilo.

c) Kontsumobideren erakunde-irudiari dagokion eskuliburuak egokitzapena falta du, Eusko Jaurlaritzak arestian aipatutako liburua baino geroxeago onartutako berezko eskuliburuan finkatutako irizpideen arabera egin beharreko egokitzapena hain zuzen. Egokitzapen hori egin arte, Eusko Jaurlaritzarenak onartuak dauzkan hizkuntza-kontuak izango dira bide-erakusle.

c) El manual de identidad corporativa de Kontsumobide se encuentra a falta de una actualización a la luz de lo establecido en el manual de identidad del Gobierno Vasco aprobado con posterioridad. Mientras tanto, Kontsumobide se guiará de cuanto en materia lingüística dispone el manual gubernamental.

d) Honako plan hau onartzen den unean gaztelania hutsean idatzita dauden kanpoko eta barruko errotulu finkoak zuzendu egingo dira, euskarazko testuak txertatuz.

d) Aquellos rótulos fijos, externos e internos, que en el momento de la aprobación del presente plan aparecen exclusivamente en castellano serán subsanados, incorporando a los mismos el texto correspondiente en euskera.



- e) Era berean, bi hizkuntzetan egon arren hizkuntzaren ikuspegitik zuzentasun eza nabari duten errotuluak zuzendu egingo dira. Beste horrenbeste egingo da hizkuntzen kokapenari eta tipografiari buruzko irizpideak betetzen ez dituzten errotuluekin.
- f) Goian aipatutako a), b), c), d) eta e) ataletan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango du. Arau horrek, besteak beste, gauzatze-epreak azpimarratuko ditu.

VII.11.2. Kanpoko eta barruko errotulu aldakorrak (behin-behineko errotuluak, paperean idatzitako noizbehinkako abisuak...)

- a) Kontsumobidek bere egoitza nagusian zein lurraldeetan dituen bulegoetan jarri beharreko errotulu aldakorrak, kanpokoak zein barrukoak, euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira honako plan hau onarten den unetik aurrera.
- b) Goian aipaturiko araua hizkuntzen kokapenaren eta beraien tipografiaren gaineko jarraibideen arabera beteko da, betiere terminología eta kalitate- eta estilo-irizpideak errespetatuz.
- c) Kontsumobideren erakunde-irudiari dagokion eskuliburuak egokitzapena falta du, Eusko Jaurlaritzak arestian aipatutako liburua baino geroxeago onartutako berezko eskuliburuan finkatutako irizpideen arabera egin

- e) Asimismo, serán subsanados aquellos rótulos bilingües que contengan incorrecciones idiomáticas, así como aquellos que incumplan los criterios sobre la ubicación de las lenguas y su tipografía.
- f) Sin menoscabo de lo establecido en los apartados a), b), c), d) y e) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes, haciendo hincapié, entre otros aspectos, en los plazos de ejecución.

VII.11.2. Rotulación variable, externa e interna (rótulos provisionales, avisos ocasionales escritos en papel...)

- a) La rotulación variable, interna y externa, que se precise en las dependencias, tanto centrales como territoriales, de Kontsumobide se realizará, desde el momento de la aprobación del presente Plan, en euskera y en castellano.
- b) Dicho precepto deberá cumplirse siguiendo las pautas acordadas en torno a la ubicación de los idiomas y su tipografía, y respetando la terminología y los criterios de calidad idiomática y de estilo.
- c) El manual de identidad corporativa de Kontsumobide se encuentra a falta de una actualización a la luz de lo establecido en el manual de identidad del Gobierno Vasco aprobado con posterioridad. Mientras tanto, Kontsumobide se

beharreko egokitzapena hain zuzen. Egokitzapen hori egin arte, Eusko Jaurlaritzarenak onartuak dauzkan hizkuntza-kontuak izango dira bide-erakusle.

- d) Honako plan hau onartzen den unean gaztelania hutsean idatzita dauden kanpoko eta barruko errotulu aldakorrek zuzendu egingo dira, euskarazko testuak txertatuz.
- e) Era berean, bi hizkuntzetan egon arren hizkuntzaren ikuspegitik zuzentasun eza nabari duten errotuluak zuzendu egingo dira. Beste horrenbeste egingo da hizkuntzen kokapenari eta tipografiari buruzko irizpideak betetzen ez dituzten errotuluekin.
- f) Goian aipatutako a), b), c), d) eta e) ataletan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango ditu. Arau horrek, besteak beste, gauzatze-epeak azpimarratuko ditu.

VII.11.3. **Kontratutako enpresek jarritako errotulu eta panelak**

VII.11.2 ataleko a), b), c), d) eta e) puntuetan finkaturikoa bete egin beharko da Kontsumobideko kontratatutako enpresek jarritako errotulu aldakorretan (lanak, mantenua, garbiketa, segurtasuna...).

guiará de cuanto en materia lingüística dispone el manual gubernamental.

- d) Aquellos rótulos variables, externos e internos, que en el momento de la aprobación del presente plan aparecen exclusivamente en castellano serán subsanados, incorporando a los mismos el texto correspondiente en euskera.
- e) Asimismo, serán subsanados aquellos rótulos bilingües que contengan incorrecciones idiomáticas, así como aquellos que incumplan los criterios sobre la ubicación de los idiomas y su tipografía.
- f) Sin menoscabo de lo establecido en los apartados a), b), c), d) y e) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes, haciendo hincapié, entre otros aspectos, en los plazos de ejecución.

VII.11.3. **Rótulos y paneles instalados por empresas contratadas**

Todo lo establecido en los puntos a), b), c), d) y e) del apartado VII.11.2 anterior será de obligado cumplimiento en aquellos rótulos variables instalados por las empresas contratadas por Kontsumobide (obras, mantenimiento, limpieza, seguridad...).



VII.12. Horma-irudiak eta bestelako zabalkunde-euskarri inprimatuak (orri solteak, biorrikoak, hiruorrikoak, liburuxkak...)

- a) Kontsumobidek egin beharreko horma-irudiak eta bestelako zabalkunde-euskarri inprimatuak bi hizkuntza ofizialetan egingo dira. Nahi izanez gero, edizio desberdinak egin ahal izango dira.
- b) Aipaturiko horma-irudiak eta bestelako euskarriak banatzeko orduan, jasotzaile izango diren pertsonen hizkuntza-errealitatea kontuan hartuko da.
- c) Kontsumobidek arretaz zainduko ditu bere bulegoetan herritarren eskueran jarritako euskarri inprimatuak, bai elebitan bai hizkuntza banatan jarritakoak, etengabe eta, era berean, ikusgai egon daitezten.
- d) Kontsumobideren erakunde-irudiari dagokion eskuliburuak egokitzapena falta du, Eusko Jaurlaritzak arestian aipatutako liburua baino geroxeago onartutako berezko eskuliburuan finkatutako irizpideen arabera egin beharreko egokitzapena hain zuzen. Egokitzapen hori egin arte, Eusko Jaurlaritzarenak onartuak dauzkan hizkuntza-kontuak izango dira bide-erakusle.
- e) Aurreko a), b), c) eta d) puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagozkion jarraibide eta jardute-arauak emango ditu.
- f) Kontsumobidetik kanpo kontsumogaiei buruz prestatu eta

VII.12. Cartelería y otros soportes impresos de difusión (hojas sueltas, dípticos, trípticos, folletos...)

- a) La cartelería y otros soportes impresos de difusión propios de Kontsumobide serán realizados en las dos lenguas oficiales, pudiéndose llevar a cabo ediciones diferenciadas.
- b) Dicha cartelería y soportes será difundidos, llegado el caso, atendiendo debidamente a la realidad lingüística de las personas destinatarias.
- c) Kontsumobide velará por la presencia permanente y visible de los soportes impresos, tanto bilingües como diferenciados según el idioma, puestos a disposición de la ciudadanía en sus dependencias.
- d) El manual de identidad corporativa de Kontsumobide se encuentra a falta de una actualización a la luz de lo establecido en el manual de identidad del Gobierno Vasco aprobado con posterioridad. Mientras tanto, Kontsumobide se guiará de cuanto en materia lingüística dispone el manual gubernamental.
- e) Sin menoscabo de lo establecido en los apartados a), b), c) y d) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.
- f) La cartelería y otros soportes impresos de difusión ajenos a



Kontsumobiden, bertako bulegoetan zabaltzeko asmoz, jasotzen diren horma-irudiak eta bestelako zabalkunde-euskarri inprimatuak euskaraz eta gaztelaniaz egon beharko dute. Hori dela eta, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagozkion jarraibide eta jardute-arauak emango ditu. Jarraian, horma-irudi eta gainontzeko euskarri inprimatuen jabe diren erakunde eta organismoei jarraibide eta jardute-arau horien berri eman ondoren, euskal herritarren hizkuntza-eskubideak bermatze aldera egin beharrekoa erabakiko du.

VII.13. Paper-gauzak

- a) Kontsumobideren paperezko elementu guztiak (bisita-txartelak, zigiluak, idazpuruak, fax-kartulak, txartel handiak, gutun-azalak, poltsak...) euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira honako plan hau onarten den unetik aurrera.
- b) Kontsumobideren erakunde-irudiari dagokion eskuliburuak egokitzapena falta du, Eusko Jaurlaritzak arestian aipatutako liburua baino geroxeago onartutako berezko eskuliburuan finkatutako irizpideen arabera egin beharreko egokitzapena hain zuzen. Egokitzapen hori egin arte, Eusko Jaurlaritzarenak onartuak dauzkan hizkuntza-kontuak izango dira bide-erakusle.
- c) Aurreko a) eta b) puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagozkion jarraibide eta jardute-arauak emango ditu.

Kontsumobide relativos a temas de consumo que se reciban en Kontsumobide para su posterior difusión desde sus dependencias deberán estar impresos en euskera y en castellano. A tal efecto, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondiente y, tras notificarlas a las instituciones y organismos titulares de dichos carteles y demás soportes impresos, dispondrá lo necesario para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía vasca.

VII.13. Papelería

- a) Todos los elementos de papelería de Kontsumobide (tarjetas de visita, sellos, membretes, carátulas de fax, tarjetones, sobres, bolsas...) se realizarán, desde el momento de la aprobación del presente Plan, en euskera y en castellano.
- b) El manual de identidad corporativa de Kontsumobide se encuentra a falta de una actualización a la luz de lo establecido en el manual de identidad del Gobierno Vasco aprobado con posterioridad. Mientras tanto, Kontsumobide se guiará de cuanto en materia lingüística dispone el manual gubernamental.
- c) Sin menoscabo de lo establecido en los puntos a) y b) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.



VII.14. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak

Kontsumobideren publizitate- eta komunikazio-iragarkietan eta kanpainetan, edozein euskarritan egiten direla ere, Kontsumobideren berariazko plan hau lotu egingo zaio Euskadiko publizitate eta komunikazio instituzionalari buruzko 6/2010 Legeak ezarritakoari (EHAA, 251. zk., abenduaren 31koa), bai helburuei dagokienez (4.1 artikulua oro har, eta 4.1.h zehazki) bai hizkuntzen erabilerari dagokionez (10.1 artikulua).

Hortaz,

- a) Kontsumobidek egin beharreko iragarkiak, eta publizitate- eta komunikazio-kanpainak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.
- b) Bi hizkuntza ofizialak publizitate-euskarri berean agertu ahal izango dira edo bakoitzak bere euskarria eduki.
- c) Edonola ere, Kontsumobidek euskara hutsezko publizitate- eta komunikazio-kanpaina instituzionalak egin ahal izango ditu, baldin eta kanpaina horiek Kontsumobideren eskumen-eremuaren barruan euskararen erabilera sustatzeko antolatzen badira, herritarrei zein langile elebidunari zuzendurik.
- d) Iragarkion zabalkundeari dagokionez zera esan behar da: zabalkundea euskara hutsean egingo dela euskara darabilten hedabideen kasuan.

VII.14. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

Respecto a los anuncios y campañas de publicidad y de comunicación de Kontsumobide, cualquiera que sea el soporte en el que se realicen, este plan específico de Kontsumobide se atenderá a lo establecido en la Ley 6/2010, de Publicidad y Comunicación Institucional de Euskadi (BOPV, nº 251, de 31 de diciembre), bien sea en lo referente a los objetivos (artículo 4.1 en general y artículo h.1.h en particular) como en lo referente al uso de las lenguas (artículo 10.1).

Consiguientemente,

- a) Todos los anuncios y campañas de publicidad y de comunicación que Kontsumobide realice utilizarán el euskera y el castellano.
- b) Ambas lenguas oficiales podrán convivir en un mismo soporte publicitario o ser utilizados por separado.
- c) No obstante, Kontsumobide podrá realizar y difundir campañas de publicidad y comunicación institucional exclusivamente en euskera cuando dichas campañas tengan una relación directa con el fomento del uso del euskera en el ámbito competencial de Kontsumobide, tanto desde el punto de vista de la ciudadanía como del personal bilingüe.
- d) Respecto a su difusión cabe indicar que aquella se realizará exclusivamente en euskera en aquellos medios de comunicación que se expresan en dicho idioma.



- e) Kanpainaren edukiak eta esloganak asmatu edo sortzeko orduan, bi hizkuntza ofizialen ezaugarriak gogoan izango dira, hizkuntza ofizial batean funtzionatzen duen testuak beste hizkuntzan porrot egin ez dezan. Hori ekiditeko, aurrerantzean egin daitezkeen komunikazio-kanpainetarako lehiaketa publiko eta kontratazioetan, Kontsumobidek baldintza gisa eskatuko da kanpainaren mezua bi hizkuntzatan sortua izatea, hots, hizkuntza batean sorturikoaren itzulpena ez da baliozkotzat emango. Horrela, bada, ahalegin berezia egingo da euskarazko komunikazioa zaintzeko: idazki jatorrak, zuzenak, ulergarriak eta egokiak.
- f) Aurreko a), b), c), d) eta e) ataletan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagozkion jarraibide eta jardute-arauak emango ditu.

- e) Se tendrán en cuenta las características de las dos lenguas oficiales a la hora de crear los contenidos y los eslóganes de las campañas, de manera que se evite que textos que cobran todo su sentido en un idioma oficial no lo hagan en el otro. Por lo tanto, en las contrataciones y concursos públicos de campañas de comunicación que realice a futuro, Kontsumobide establecerá como requisito indispensable que los mensajes de las mismas sean creados en las dos lenguas oficiales, es decir, no se admitirán las traducciones de mensajes concebidos en una lengua. En consecuencia, se hará un esfuerzo especial para cuidar la comunicación en euskera, utilizando escritos originales, correctos, comprensibles y adecuados.
- f) Sin menoscabo de lo establecido en los apartados a), b), c), d) y e) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.15. **Administrazio-contratazioak**

- a) Kontsumobidek kontratua egikaritzeko hizkuntza-baldintzak jasoko ditu jarduera osoa edo jardueraren zati handi bat herritarrei begira egiten duten zerbitzuak kontratatzeke orduan.
- b) Berdin jokatu du hornigaien erosketetan, baldin eta erosi beharreko hornigaiak Kontsumobideko langileek irakurriko edo entzungo dituzten testuak edo jarraibideak badauzkate.

VII.15. **Contrataciones administrativas**

- a) Kontsumobide inkluirá condiciones lingüísticas de ejecución del contrato en todos aquellos contratos de servicios cuya actividad, o parte importante de ella, se realice cara a la ciudadanía.
- b) De igual manera actuará en la adquisición de suministros cuyas inscripciones, indicaciones o documentos deban ser leídos o escuchados por el personal trabajador de Kontsumobide.



- c) Bestelako hizkuntza-baldintzei kalterik egin gabe, Kontsumobidek zinpeko itzultzaile baten bermea eskatuko dio kantratutako enpresari, kontratua gauzatzeko nahitaz testuak euskarara itzuli behar direnean.
- d) Kontsumobidek Euskadiko Administrazio Orokorrean indarrean dauden obra, hornidura eta zerbitzuetako kontratuetarako karatula eta klausula administratibo partikularren pleguak erabiliko ditu.
- e) Kontsumobidek kontratazioan finkatutako hizkuntza-baldintzen betetzea egiaztatuko du horretarako era sistematikoan jarraipena eginez.
- f) Kontsumobidek kontratazioarako hizkuntza-betebeharren ebaluazioaren berri emango dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari, urteko balorazio txostenaren barruan.
- g) Plangintzaldiaren hirugarren urtean (2015eko bukaeran) eta amaieran (2017ko amaieran) VII. plangintzaldiaren ebaluazioan kontratazioari buruzko datuak ere aurkeztuko dizkio Kontsumobidek Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari.
- c) Sin menoscabo de otras condiciones lingüísticas, Kontsumobide demandará a la parte contratada el aval de una persona con la acreditación de traductor jurado en aquellos casos en que la ejecución del contrato implique necesariamente la traducción de textos al euskera.
- d) Kontsumobide utilizará la carátula y los pliegos de cláusulas administrativas particulares para contratos de obra, suministros y servicios en vigor en la Administración General de Euskadi.
- e) Kontsumobide hará un seguimiento sistemático para verificar el cumplimiento de los requisitos lingüísticos contemplados en la contratación.
- f) Kontsumobide informará a la Viceconsejería de Política Lingüística sobre la evaluación de los requisitos lingüísticos para la contratación, a través del informe de valoración anual que debe realizar.
- g) En el tercer año del periodo de planificación (finales del 2015) y al final de dicho periodo (finales del 2017) Kontsumobide presentará también a la Viceconsejería de Política Lingüística los datos sobre la contratación en el marco de la evaluación del V periodo de planificación.



VII.16. Bilerak

VI.16.1. Etxe barruko bilerak

a) Kontsumobide saiatuko da ahalik eta bilera gehien euskaraz egiten.

b) Euskara lan-hizkuntzat edo ohiko harreman-hizkuntzat izanik, Kontsumobide osatzen duten administrazio-atalen zein Kontsumobideren baitan sortzen diren lan-taldeen lan-bilerak euskaraz egingo dira beti.

c) Kontsumobideren zuzendaritza-taldea, hau da Zuzendaritzak gehi 7 arduradun teknikoek (3 lurralde-arduradunak eta 4 administrazio-atal arduradunak) osatzen dutena, ahal den eta euskarazko lan-bilera kopururik handiena egiten saiatuko da. Aurreko horri kalterik egin gabe, bilera bakoitzaren gai-zerrendako aztergaietako bati euskaraz helduko dio.

d) Kontsumobideren Zuzendaritzak edo eta bere baitako edozein administrazio-atalek deitu beharreko barruko bileretarako deialdiak bi hizkuntza ofizialen erabileraren ikuspegitik behar den moduan planifikatuko dira eta, era berean, aurre ikusitako hitzkuntza-erabileren aipamen zehatza egingo dute.

e) Kontsumobideren Zuzendaritzak edo bere baitako edozein administrazio-atalek deitutako barruko bileretan aztertu, eztabaidatu edo eta onartu beharreko agiriak, ahal den guztietan, euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egongo dira. Euskaraz ez egoteak, batzarra deitu duenaren justifikazioa behar izango

VII.16. Reuniones

VII.16.1. Reuniones internas

a) Kontsumobide intentará celebrar el máximo número posible de reuniones en euskera.

b) Las reuniones de trabajo de las unidades administrativas de Kontsumobide así como los grupos de trabajo constituidos en el seno de Kontsumobide cuya lengua de trabajo o de comunicación habitual sea el euskera se realizarán siempre en euskera.

c) El equipo directivo de Kontsumobide (Dirección + 7 responsables técnicos: 3 responsables territoriales y 4 responsables de las unidades centrales) intentará celebrar el máximo número posible de reuniones de trabajo en euskera. Sin menoscabo de lo anterior, un punto del orden del día de cada reunión se abordará íntegramente en euskera.

d) Todas las convocatorias de reuniones internas que convoque la Dirección y o cualquier unidad administrativa de Kontsumobide serán convenientemente programadas desde el punto de vista del uso de las dos lenguas oficiales y, asimismo, hará mención expresa de los usos idiomáticos previstos.

e) Toda la documentación elaborada para su estudio, debate y/o aprobación en las reuniones internas que convoque la Dirección o cualquier unidad administrativa de Kontsumobide, siempre que sea posible, estará redactada en euskera y en castellano. La ausencia del euskera requerirá, en el momento del inicio de la reunión, la



du bilera hasteko orduan.

f) Bilera-deialdia egiten duen pertsonak lan-saioan zehar euskararen presentzia ziurtatuko du.

g) Euskarri digitalak (proiektatzeko dokumentuak) erabiltzeko aukera dagoenean, eta aurkezpen osoa euskaraz egin ezin denean, bi hizkuntza ofizialak txandakatuko dira: ahoz gaztelaniaz esaten dena euskaraz agertuko da pantailan, eta alderantziz. Baina euskara lehenetsiko da.

h) Kasua eta unea baloratu ondoren (luze-zabalera eta ezaugarriak), zenbait egoeratan Kontsumobidek aldibereko interpretazio-zerbitzua (euskara/gaztelania) erabili ahal izango du (itzultzaile-interpreteta eta euskarri teknologikoak).

i) Goian aipatutako a), b), c), d), e) f), g) eta h) puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango du.

VII.16.2. **Etzetik kanpoko bilerak**

Aldez aurreko oharra: Etzetik kanpoko bilera diogunean zera esan nahi da: bere egoitzan, bere ordezkartzetako batean edo eta bestelako bulego publiko zein pribatutan, Kontsumobidek berak Kontsumobideri atxeikita ez dauden normabako publiko edo pribatuekin egindako bilera.

a) Kontsumobide saiatuko da ahalik eta etzetik kanpoko bilera gehien euskaraz egiten, beti ere

correspondiente justificación de la persona convocante.

f) La persona que realice una convocatoria de reunión garantizará la presencia del euskera a lo largo de la sesión de trabajo.

g) Cuando exista la posibilidad de utilizar soportes digitales (documentos para proyectar) y no sea posible elaborar toda la presentación en euskera, se utilizarán las dos lenguas oficiales de manera alternada: la parte de la presentación que se haga oral y en castellano aparecerá en euskera en la pantalla, y viceversa. Ahora bien, se dará prioridad al euskera.

h) En determinadas circunstancias que serán valoradas en cada caso y momento (dimensión y características), Kontsumobide podrá servirse de un servicio de interpretación simultánea euskera/castellano (traductor(a)-intérprete y soporte tecnológico).

i) Sin menoscabo de lo establecido en los puntos a), b), c), d), e) f), g) y h) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.16.2 **Reuniones externas**

Nota previa: Se entiende por reunión externa aquella que Kontsumobide mantenga, en su sede, en sus delegaciones como en cualquier otra dependencia pública o privada, con agentes públicos o privados no adscritos a Kontsumobide.

a) Kontsumobide intentará celebrar en euskera el máximo número posible de reuniones externas, previo acuerdo con

bilerakidearekin adostu ondoren.

b) Bilera hitzartzeko orduan, zera adostuko du Kontsumobidek bilerakidearekin batera: aztertu eta eztabaidatu beharreko material idatzietan zein uste-asmoen trukitze eta eztabaidetan erabili beharreko lan-hizkuntza.

c) Bilerakideak euskara lan-hizkuntzat edo ohiko komunikazio-hizkuntzat baldin badauka, lan-bilera euskaraz egingo da.

d) Kontsumobideren Zuzendaritzak edo eta bere baitako edozein administrazio-atalek deitu beharreko etxetik kanpoko bilera formaletarako deialdiak bi hizkuntza ofizialen erabileraren ikuspegitik behar den moduan planifikatuko dira eta, era berean, aurre ikusitako hitzkuntza-erabileren aipamen zehatza egingo dute.

e) Kontsumobideren Zuzendaritzak edo bere baitako edozein administrazio-atalek deitutako etxetik kanpoko bilera formaletan aztertu, eztabaidatu edo eta onartu beharreko agiriak, ahal den guztietan, euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egongo dira. Euskaraz ez egoteak, batzarra deitu duenaren justifikazioa behar izango du bilera hasteko orduan.

f) Euskarri digitalak (proiektatzeko dokumentuak) erabiltzeko aukera dagoenean, eta aurkezpen osoa euskaraz egin ezin denean, bi hizkuntza ofizialak txandakatuko dira: ahoz gaztelaniaz esaten dena euskaraz agertuko da pantailan, eta alderantziz. Baina euskara lehenetsiko da.

la otra parte.

b) En el momento de concertar la reunión, Kontsumobide acordará con la otra parte, la lengua de trabajo a utilizar tanto en los materiales escritos a aportar para su estudio y/o debate así como en el debate y/o intercambio de opiniones y pareceres.

c) En aquellos casos en que la otra parte tenga el euskera por lengua de trabajo o de comunicación habitual, la reunión se celebrará en euskera.

d) Todas las convocatorias de reuniones externas formales, que convoque la Dirección y o cualquier unidad administrativa de Kontsumobide serán convenientemente programadas desde el punto de vista del uso de las dos lenguas oficiales y, asimismo, hará mención expresa de los usos idiomáticos previstos.

e) Toda la documentación elaborada para su estudio, debate y/o aprobación en las reuniones formales externas que convoque la Dirección o cualquier unidad administrativa de Kontsumobide, siempre que sea posible, estará redactada en euskera y en castellano. La ausencia del euskera requerirá, en el momento del inicio de la reunión, la correspondiente justificación de la persona convocante.

f) Cuando exista la posibilidad de utilizar soportes digitales (documentos para proyectar) y no sea posible elaborar toda la presentación en euskera, se utilizarán las dos lenguas oficiales de manera alternada: la parte de la presentación que se haga oral y en castellano aparecerá en euskera en la pantalla, y viceversa. Ahora bien, se dará prioridad al euskera.



g) Kasua eta unea baloratu ondoren (luze-zabalera eta ezaugarriak), zenbait egoeratan Kontsumobidek aldebereko interpretazio-zerbitzua (euskara/gaztelania) erabili ahal izango du (itzultzaile-interpreteta eta euskarri teknologikoak).

h) Euskarazko komunikazioa bermatzerik ez dagoen etxetik kanpoko bileretan, Kontsumobidek berariazko arreta jarriko dio euskarari, gutxienez, honako une hauetan erabiliz: agurra egiteko orduan; pertsonen eta aztergaien aurkezpena egiteko orduan; bukaerako laburpena egiteko orduan.

i) Goian aipatutako a), b), c), d), e), f), g) eta h) puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango du.

g) En determinadas circunstancias que serán valoradas en cada caso y momento (dimensión y características), Kontsumobide podrá servirse de un servicio de interpretación simultánea euskera/castellano (traductor/a-intérprete y soporte tecnológico).

h) Respecto a aquellas reuniones externas en que no sea factible garantizar la comunicación en euskera, Kontsumobide prestará atención al euskera, realizando, al menos, el saludo, la presentación de las personas y de los asuntos, una introducción y un resumen final en euskera.

i) Sin menoscabo de lo establecido en los puntos a), b), c), d), e), f), g) y h) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.17. **Pentsaurrekoak, Eusko Legebiltzarrean egin beharreko agerraldiak, eta ekitaldi publikoak eta jardunaldiak**

VII.17.1. **Pentsaurrekoak**

Berariazko plan hau onartzen den egunean hasita,

a) Kontsumobidek berak deituko dituen pentsaurrekoetarako deialdi idatziak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira.

b) Kontsumobidek berak deituko dituen pentsaurrekoetan zabaltzekoa den dokumentazio idatzi osoa euskaraz eta gaztelaniaz egongo da.

VII.17. **Ruedas de prensa, comparencias parlamentarias, y actos públicos y jornadas**

VII.17.1. **Ruedas de prensa**

Desde el momento de la aprobación del presente plan específico,

a) Todas las convocatorias escritas relativas a las ruedas de prensa que convoque Kontsumobide estarán en euskera y en castellano.

b) Toda la documentación escrita que se entregue en las ruedas de prensa convocadas por Kontsumobide utilizarán el euskera y el castellano.



- c) Aldez aurretik prentsaurreko baterako deialdiaren ondorioz Kontsumobideko Zuzendaritzak hedabideen aurrean egin beharreko agerraldi guztiak euskaraz eta gaztelaniaz izango dira. Hartara, euskara lan-hizkuntzatzat eta lan-zerbitzutat daukan informazioaren profesionalaren hizkuntza-eskubideak bermatu egingo dira.
- d) Goian aipatutako a), b) eta c) puntuetan finkatutakoari kalterik egin gabe, Kontsumobideko Zuzendaritzak dagokion jarraibidea eta jardute-araua emango du.

VII.17.2. **Eusko Legebiltzarrean egin beharreko agerraldiak**

Kontsumobideko Zuzendaritzak Eusko Legebiltzarrean baitako dagokion batzordearen aurrean egin beharreko agerraldiak:

- a) euskaraz egingo ditu, batzorde horretako legebiltzarkide guztiak euskara ezagutzen dutenen kasuan.
- b) euskara ez dakien legebiltzarkide bat baino gehiago denean, txandakatuz erabiliko ditu euskara eta gaztelania. Eusko Legebiltzarreko itzulpen- eta interpretazio-zerbitzuei kalterik egin gabe, euskaraz egiten den azalpen orok gaztelaniazko laburpen bat eraman ahal izango du lagungarri gisa pantailan; eta alderantziz.
- c) Agerraldia egin aurretik, agerraldia egin ahala edo agerraldia egin ostean Kontsumobidek Legebiltzarreko batzordeko kideei entregatuko

- c) Todas las intervenciones de la Dirección de Kontsumobide ante los medios de comunicación derivadas de una convocatoria de rueda de prensa previa serán en euskera y en castellano, asegurando así que ningún profesional de la información presente que tiene al euskera como lengua de trabajo y servicio, vea mermados sus derechos lingüísticos.
- d) Sin menoscabo de lo establecido en los puntos a), b) y c) anteriores, la Dirección de Kontsumobide dictará la directriz y pauta de actuación correspondientes.

VII.17.2. **Comparecencias parlamentarias**

Las comparecencias de la Dirección de Kontsumobide ante la comisión parlamentaria correspondiente se realizarán:

- a) en euskera cuando la totalidad de los parlamentarios y parlamentarias de dicha comisión conozcan el euskera.
- b) en aquellos casos en que haya más de un parlamentario o parlamentaria que no lo conozca, simultáneamente en las dos lenguas oficiales. Sin menoscabo de los servicios de traducción e interpretación de la propia Cámara parlamentaria, cualquier exposición oral en euskera podrá estar acompañada por la proyección en la pantalla de un esquema en castellano; y viceversa.
- c) Toda la documentación escrita que Kontsumobide entregue a los miembros de la Comisión parlamentaria con anterioridad, simultáneamente o con



dien dokumentazioa euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egongo da.

- d) Legebiltzarkide batek Kontsumobideren Zuzendaritzari konturen bat planteatzeko dionean, legebiltzarkideak erabilitako hizkuntza bera erabiliko du Kontsumobidek bere erantzunetan.

VII.17.3. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak

Berriazko plan hau onartzen den egunean hasita,

- a) Kontsumobidek antolatu eta deitutako ekitaldi publiko eta jardunaldiak behar bezala programatu dira bi hizkuntza ofizialen ikuspegitik eta, era berean, aurre ikusitako hizkuntza-erabileren aipamen zehatza egingo du.
- b) Kontsumobidek antolatu eta deitutako jardunaldietan zabalteko eta, jarraian, aztertu, eztabaidatu edo eta onartzekoa den dokumentazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz egongo da.
- c) Oro har, Kontsumobideren Zuzendaritzak euskarazko jarduerari gutxienez gaztelaniari ematen dion pisua emango dio, bai denborari dagokionez, bai gaiaren tratamenduari dagokionez. Nolanahi ere, hizkuntza-erabilerak egokituko dira agerraldi publiko bakoitzaren helburuak eta hartzaileen hizkuntza-ezaugarriak kontuan harturik.

posterioridad a la comparecencia estará redactada en euskera y en castellano.

- d) La Dirección de Kontsumobide responderá a las cuestiones que le fueran planteadas en la misma lengua utilizada por el parlamentario o parlamentaria.

VII.17.3. Actos públicos y jornadas

Desde el momento de la aprobación del presente plan específico,

- a) Todos los actos y jornadas organizados y convocados por Kontsumobide serán convenientemente programados desde el punto de vista del uso de las dos lenguas oficiales y, asimismo, hará mención expresa de los usos idiomáticos previstos.
- b) Toda la documentación elaborada para su distribución y posterior estudio, debate y/o aprobación en jornadas organizadas y convocadas por Kontsumobide, estará redactada en euskera y en castellano.
- c) la Dirección de Kontsumobide, en general, dará a la actividad en euskera como mínimo el mismo peso que a la de castellano, tanto en cuanto al tiempo como en cuanto al tratamiento del tema. No obstante, se adecuarán los usos lingüísticos a los objetivos y a las características lingüísticas de las personas receptoras de las apariciones públicas.



VIII. JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

VIII.1. **Ardura**

Eusko Jaurlaritzaren baitako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren eskumenei eta egitekoei kalterik egin gabe, Kontsumobide honako plan honen betetzearen jarraipena eta ebaluazioaz arduratuko da.

VIII.2. **Jarraipenaren eta ebaluazioaren xedea**

Jarraipenak eta ebaluazioak bide eman behar diote helburuen errebisioari, estrategia eta ekintza berriak planteatu ahal izateko eta, horrela, urtero-urtero, Kontsumobideren erabilera-plana definituz joan dadin.

VIII.3. **Balorazio-txostenak**

VIII.3.1. **Urte bukaerako balorazio-txostena**

- a) Urte bakoitzaren amaieran, balorazio-txostena idatziko du Kontsumobidek urte horretako planaren ebaluazioa egiteko eta hurrengo urterako proposamenak jasotzeko.
- b) Txosten hori Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari bidaliko zaio, honek txosten bateratua presta dezan eta Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Ofizialen Batzorde Iraunkorrari aurkez diezaion.
- c) Kontsumobidek Eusko Jaurlaritzaren baitako Hizkuntza Ofizialen

VIII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

VIII.1. **Responsabilidad**

Sin menoscabo de las competencias y cometidos que tiene asignados la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, Kontsumobide se responsabilizará del seguimiento y evaluación del cumplimiento del presente plan.

VIII.2. **Objeto del seguimiento y de la evaluación**

El seguimiento y la evaluación deben dar pie a la revisión de los objetivos, para plantear estrategias y acciones nuevas, y, así, anualmente, ir definiendo el plan de uso de Kontsumobide.

VIII.3. **Informes de valoración**

VIII.3.1. **Informe de valoración anual**

- a) A finales de cada año, Kontsumobide redactará el informe de valoración, para hacer la evaluación del plan de ese año y recoger las propuestas para el siguiente.
- b) Dicho informe se enviará a la Viceconsejería de Política Lingüística, para que ésta elabore y presente un informe conjunto a la Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco.
- c) Kontsumobide designará a la persona que le represente en la



Batzorde Iraunkorren bere ordezkaria izango den pertsona izendatuko du.

VIII.3.2. Tarteko ebaluazioa

Plangintzaldiaren hirugarren urtean (2015eko bukaeran) Kontsumobide Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin elkarlanean arituko da tarteko ebaluazio-txostena egiteko orduan.

Aipaturiko txosten hori, Kontsumobidek eta gainontzeko erakundeek emandako informazioan oinarrituta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak idatziko duena, Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluari eta Legebiltzarrari aurkeztuko zaie.

VIII.3.3. Bukaerako balorazio-txostena

V. plangintzaldiaren epea agortu aurretik, 2017ko abendua baino lehen, eta plangintzaldi berrirako erabilera-plana lantzeari begira, ezinbestekoa izango da plangintzaldiko emaitzei erreparatzea: zein zen hasierako egoera, zerk egin duen huts, zer hobetu behar den, zerk funtzionatu duen eta abar. Horretarako, Kontsumobidek hausnarketa-prozesu bat antolatuko du Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren gidaritzapean. Prozesu horretan parte hartuko dute plangintzaldian estrategikoak izan diren gune horretako pertsona guztiek, egindakoak baloratzeko eta aurrera begirakoak zehazteko.

Comisión Permanente de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco.

VIII.3.2. Evaluación intermedia

Al tercer año del periodo de planificación (finales de 2015) Kontsumobide colaborará con la Viceconsejería de Política Lingüística en la realización del informe de evaluación intermedia.

Dicho informe, redactado por la Viceconsejería de Política Lingüística con la información de Kontsumobide, entre otros organismos, será presentado al Consejo del Gobierno Vasco y al Parlamento.

VIII.3.3. Informe de valoración final

Antes de finalizar la vigencia del V periodo de planificación, es decir, antes de diciembre de 2017, Kontsumobide fijará los resultados del periodo, de cara a elaborar el plan de uso del nuevo periodo de planificación: cuál era la situación de partida, qué ha fallado, qué hay que mejorar, qué ha funcionado, etc. A tal fin, organizará un proceso de reflexión, bajo la supervisión de la Viceconsejería de Política Lingüística. En dicho proceso participarán todos los miembros de las unidades que han resultado estratégicas para el periodo de planificación, con objeto de valorar lo hecho y concretar las acciones a futuro.



VIII.4. **Helburu orokorretako bakoitzaren kasuan erabiliko diren adierazleak**

Helburu orokorren betetze mailaren jarraipen- eta ebaluazio-lanak egite aldera, Kontsumobidek, besteak beste, honako adierazle hauek erabiliko ditu:

VIII.4.1. **Lehen helburuari dagozkion adierazleak** ("Herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea Kontsumobidekiko harremanetan, bereziki zuzeneko arretako eta jendaurreko zerbitzuetan"):

- a) Sortutako atal elebidunen kopurua; atal horiei loturiko pertsonen kopurua.
- b) Euskararen erabilera arretako eta jendaurreko zerbitzuetan: herritarrek erabilitako hizkuntzen porzentajeak (ahozko zein idatziko komunikazioak).
- c) Herritarrek Kontsumobideri zuzenduriko idazkietan erabilitako hizkuntzaren zenbakizko kontrola eta kontrol estatistikoa.
- d) Elebiden jasotako kexen kopurua; bestelako instantziak...
- e) Itzultzera bidalitako testuak: kopurua eta izaera.
- f) Zuzendaritzak Kontsumobideren harreman komunikatiboen esparruan emandako jarraibide eta jardute-arauen kopurua eta zer-nolakoa.
- g) Herritarrei eskainitako euskarazko prestakuntza-ikastaroak: kopurua, izaera, parte-hartzaileen kopurua,

VIII.4. **Indicadores a utilizar para cada uno de los objetivos generales**

Al objeto de realizar el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos generales, Kontsumobide se servirá, al menos, de los siguientes indicadores:

VIII.4.1. **Indicadores correspondientes al primer objetivo** ("Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con Kontsumobide, principalmente en los servicios de atención directa al público"):

- a) Número de unidades administrativas bilingües creadas; número de personas adscritas a dichas unidades.
- b) Utilización del euskera en los servicios de atención al público: porcentajes de las lenguas utilizadas por la ciudadanía (comunicaciones orales y comunicaciones escritas).
- c) Control numérico y estadístico de la lengua escrita utilizada por la ciudadanía en sus comunicaciones dirigidas a Kontsumobide.
- d) Quejas: Número de quejas recibidas en Elebide; otras instancias...
- e) Textos mandados a traducir: número y naturaleza.
- f) Número y naturaleza de las directrices y pautas de actuación dictadas por la Dirección en materia de relaciones comunicativas de Kontsumobide.
- g) Cursos formativos en euskera ofrecidos a la ciudadanía: número, naturaleza, número de personas



ordu-kopurua, erabilitako materialak, ikastaroei buruz erabiltzaileek duten iritzia...

h) Interneteko eta Intraneteko euskarazko edukien portzentajea.

i) Argitalpenak: kopurua eta izaera; jarritako arauaren betetze maila.

j) Laguntza-deialdiak: kopurua; laguntza-jasotzaileak; jarritako hizkuntza-baldintzen betetze maila...

k) Errotuluak: aldatutako errotuluen kopurua...

l) Horma-irudiak eta bestelako zabalkunde-euskarri inprimatuak (orri solteak, biorrikoak, hiruorrikoak, liburuxkak...): kopurua...

m) Paper-gauzak

n) Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak.

o) Administrazio-kontratazioak: kontratu-kopurua

p) Bilerak: izandako bilera-kopurua.

q) Prentsaurrekoak: egindako prentsaurrekoen kopurua.

r) Eusko Legebiltzarreko agerraldiak: egindako agerraldien kopurua

s) Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak: egindako ekitaldi publikoen eta jardunaldien kopurua

participantes, cómputo horario, materiales utilizados, valoración que les merece a las personas usuarias dichos cursos...

h) Porcentaje de los contenidos en euskera de Internet e Intranet.

i) Publicaciones: número y naturaleza; grado de cumplimiento del precepto establecido.

j) Convocatorias de subvención: Número; entidades beneficiarias; grado de cumplimiento de las condiciones idiomáticas establecidas...

k) Rotulación: número de rótulos modificados...

l) Cartelería y otros soportes impresos de difusión (hojas sueltas, dípticos, trípticos, folletos...): número...

m) Papelería

n) Anuncios, publicidad y campañas institucionales.

o) Contrataciones administrativas: número de contratos.

p) Reuniones: número de reuniones mantenidas.

q) Ruedas de prensa: número de ruedas de prensa realizadas.

r) Comparecencias parlamentarias: número de comparecencias realizadas.

s) Actos públicos y jornadas: número de actos y jornadas realizados.



VIII.4.2. **Bigarren helburuari dagozkion adierazleak** ("Euskara lan hizkuntza izateko aurrerapausoak egitea, euskaraz gero eta gehiago sortuz"):

a) Euskaraz sortutako dokumentuak: kopurua eta izaera.

b) Piskanaka-piskanaka euskara lan-hizkuntza bihurtu duten edo bihurtzen ari diren langileen zenbatekoa.

c) Lan-bileren kopurua eta bilerotan erabilitako euskararen portzentajea.

d) Eskueran diren euskarazko tresna eta aplikazio informatikoak: kopurua, erabilera...

e) Eguneroko lanean beharrezkoak izanik, idatzizko zein ahozko azalpenak edo jarraibideak euskaraz artez eta moldez ematen dituzten horniduren zenbatekoa eta nolakoa.

f) Prestakuntza-ikastaroen kopurua, irakaskuntza-hizkuntzaren arabera antolatuta.

g) Zuzendaritzak Kontsumobideren harreman komunikatiboen esparruan emandako jarraibide eta jardute-arauen kopurua eta zer-nolakoa.

VIII.4.2. **Indicadores correspondientes al segundo objetivo** ("Realizar progresos para que el euskera sea lengua de trabajo, creando cada vez más en euskera"):

a) Documentos creados en euskera: número y naturaleza.

b) Numero de trabajadores y trabajadoras que progresivamente han convertido o están convirtiendo el euskera en lengua de trabajo.

c) Número de reuniones así como el porcentaje de uso del euskera en dichas reuniones.

d) Herramientas y aplicaciones informáticas disponibles en euskera: número de unidades, uso de las mismas...

e) Número y naturaleza de los suministros que, siendo necesarios para el trabajo diario, cuentan con sus correspondientes explicaciones y/o indicaciones, tanto escritas como orales, debidamente expresados en euskera.

f) Número de cursos formativos en base a la lengua de impartición.

g) Número y naturaleza de las directrices y pautas de actuación dictadas por la Dirección en materia de relaciones comunicativas de Kontsumobide.



VIII.4.3. **Hirugarren helburuari dagozkion adierazleak** ("Kontsumobideren eta bestelakohHerri administrazioen arteko harremanetan euskara gehiago erabiltzea"):

- a) Elkarren arteko harremanetan euskararen erabilera sustatu nahirik, Kontsumobidek protokolo bidez lotu dituen herri administrazioak.
- b) Kontsumobidek aipaturiko Administrazioetara bidalitako idatziko komunikazioen zenbatekoa. Idatzizko komunikazio horien izaera.
- c) Kontsumobidek aipaturiko Administrazioetatik jasotako idatziko komunikazioen zenbatekoa. Idatzizko komunikazio horien izaera.
- d) Zuzendaritzak Kontsumobideren harreman komunikatiboen esparruan emandako jarraibide eta jardute-arauen kopurua eta zer-nolakoa.

VIII.4.4. **Laugarren helburuari dagozkion adierazleak** ("Kontsumobideren Zuzendaritzaren lidergoa indartzea euskararen normalizazio prozesua Kontsumobideren ohiko jardunean txertatzeko"):

- a) Kontsumobideren Zuzendaritzak eta langileek helburu honi buruz egiten duten balorazioa.
- b) Zuzendaritzak berriazko plan honetako batzordeetan izan duen asistentzia.

VIII.4.3. **Indicadores correspondientes al tercer objetivo** ("Usar más el euskera en las relaciones entre Kontsumobide y otras administraciones públicas"):

- a) Relacion de administraciones públicas con las que Kontsumobide ha establecido protocolos de uso del euskera en sus relaciones.
- b) Número de comunicaciones escritas enviadas por Kontsumobide a dichas administraciones. Naturaleza de las comunicaciones escritas.
- c) Número de comunicaciones recibidas en Kontsumobide desde dichas administraciones. Naturaleza de las comunicaciones recibidas.
- d) Número y naturaleza de las directrices y pautas de actuación dictadas por la Dirección en materia de relaciones comunicativas de Kontsumobide.

VIII.4.4. **Indicadores correspondientes al cuarto objetivo** ("Reforzar el liderazgo de la Dirección de Kontsumobide para incluir el proceso de normalización del euskera en la actividad habitual del Instituto Vasco de Consumo"):

- a) Valoración de la Dirección y del personal de Kontsumobide sobre el presente objetivo.
- b) Asistencia de la Dirección en los órganos del presente plan específico.



VIII.4.5. **Lehen zehar-lerroari dagozkion adierazleak** ("Berariazko plan honetako VII. atalean zehaztutako hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak eta arauak aplikatzea").

Berariazko plan honetako VII. atalean zehaztutako hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen eta arauen zeharkakotasuna kontuan izanik, atal honi legezkiokkeen adierazleak helburu orokorretako bakoitzean finkatu dira. Hau da: VIII.4.1, VIII.4.2, eta VIII.4.3 ataletan.

VIII.4.6. **Bigarren zehar-lerroari dagozkion adierazleak** ("Kontsumobideko langileen eta Zuzendaritzaren hizkuntza-gaitasuna handitzea, erabilera areagotzeko"):

- a) Hizkuntza-eskakizun berrien egiaztatzea: kopurua, lanpostua...
- b) Emandako prestakuntza-ikastaroak: kopurua, asistentzia...

VIII.4.7. **Hirugarren zehar-lerroari dagozkion adierazleak** ("Kontsumobideko langileen eta Zuzendaritzaren euskararekiko atxikimendua areagotzea euskararen erabilera eragiteko"):

- a) Kontsumobideko langileen, Zuzendaritzaren eta Zuzendaritza-kontseiluaren balorazioa erabilera-planarekiko.
- b) Egindako sentiberatze-jardueren kopurua.

VIII.4.5. **Indicadores correspondientes a la primera línea transversal** ("Aplicar los criterios y normas de uso de las lenguas oficiales establecidos en el apartado VII del presente plan específico").

Dado el carácter transversal de criterios y normas de uso de las lenguas oficiales establecidos en el apartado VII del presente plan específico, los indicadores han sido debidamente consignados en cada uno de los objetivos generales. A saber: en los apartados VIII.4.1, VIII.4.2, y VIII.4.3.

VIII.4.6. **Indicadores correspondientes a la segunda línea transversal** ("Incrementar la capacitación idiomática del personal y de la Dirección de Kontsumobide para aumentar el uso"):

- a) Acreditación de nuevos perfiles lingüísticos: número, puesto de trabajo...
- b) Cursos formativos impartidos: número, asistencia...

VIII.4.7. **Indicadores correspondientes a la tercera línea transversal** ("Promover la adhesión del personal y de la Dirección de Kontsumobide hacia el euskera para incidir en su uso"):

- a) Valoración del personal, la Dirección y el Consejo de Dirección de Kontsumobide sobre el presente plan de uso.
- b) Número de las actividades de sensibilización realizadas.



c) Kontsumobideko langileen eta Zuzendaritzaren asistentzia eta parte-hartze aktiboa erabilera-planeko ekimenetan.

c) Asistencia y participación activa del personal y de la Dirección de Kontsumobide en las actividades del plan de uso.

IX. BATZORDEAK

IX. COMISIONES

IX.1. Hizkuntza-normalizazioko teknikarien batzordea

IX.1. Comisión de técnicos y técnicas de normalización lingüística

IX.1.1. Parte hartzea

IX.1.1. Participación

Kontsumobidek hizkuntza-normalizazioko teknikarien batzordean parte hartuko du, hau da V. plangintzaldirako (2013-2017) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusiko III.6.1.3 atalean esandakoaren arabera finkatutako batzordean.

Kontsumobide participará en la Comisión de técnicos y técnicas de normalización lingüística constituida en base a lo dispuesto en el apartado III.6.1.3 del Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco para el V período de planificación (2013-2017).

IX.1.2. Izaera

IX.1.2. Naturaleza

Aipaturiko batzordea euskararen normalizaziorako metodologia lantzeko gunea izango da, tokian tokiko esperientziak elkarren artean trukatzeko balio duena.

Dicha comisión constituye el ámbito para tratar sobre la metodología de normalización del euskera y para el intercambio de experiencias.

IX.1.3. Egitekoak

IX.1.3. Funciones

- Helburu eta neurriak erdiesteko metodologia aztertu eta ekarpenak egitea.
- Esperientzien eta praktika onen arteko trukea bultzatu eta modu bateratuan jarduteko metodologiaren zabalkundea egitea.
- Urtez urteko eta tokian tokiko kudeaketa-planeko neurrien inplementazioa bideratzea.

- Analizar y elaborar propuestas relacionadas con la metodología para la consecución de los objetivos y las medidas.
- Promover el intercambio de experiencias y de buenas prácticas y difundir la metodología para conseguir una aplicación homogénea.
- Canalizar la implementación de las medidas de los planes de gestión anuales de cada unidad.



IX.1.4. **Batzarrak**

Hizkuntza-normalizazioko teknikarien batzordea hilean behin batzartuko da, batzordeko idazkariak edo edozein kidek proposatuta.

IX.2. **Kontsumobideren baitako hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordea**

Berriazko plan honen II.3 atalean esan den bezala, Kontsumobidek badu bere Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordea.

IX.2.1. **Osaera**

Batzorde hori, 2014ko maiatzaren 5ean hartutako erabakiaren ondorioz, honako persona hauek osatzen dute:

IX.1.4. **Reuniones**

La Comisión de técnicos y técnicas de normalización lingüística se reunirá mensualmente a propuesta del secretario o secretaria de la Comisión o de cualquiera de sus miembros.

IX.2. **Comisión de gestión de las lenguas oficiales de Kontsumobide**

Tal y como se ha indicado en el apartado II.3 del presente Plan Específico, Kontsumobide cuenta con una Comisión de gestión de las lenguas oficiales propia.

IX.2.1. **Composición**

Dicha comisión, según el acuerdo adoptado con fecha 5 de mayo de 2014, está formada por las siguientes personas:

- Batzordeburua / *Presidenta*:

ELENA UNZUETA TORRE
Kontsumobideko zuzendaria
Directora de kontsumobide

- Idazkaria / *Secretaria*:

CRISTINA RODRÍGUEZ BENGOA
Kontsumobideko prestakuntza- eta dokumentazio-kudeatzailea
Gestora de formación y documentación de Kontsumobide

- Unitate eta Lurralde-zerbitzuetako arduradunak eta koordinatzaileak / *Responsables y coordinador@s de las Unidades y de los Servicios territoriales*:

CRISTINA VEGAS EGAÑA
Zerbitzu orokorren unitatearen arduraduna
Responsable de la Unidad de servicios generales

TERESA GARCÍA CASTAÑO
Plangintza, azterketa, informazio eta prestakuntzarako unitatearen arduraduna
Responsable de la Unidad de planificación, estudios, información y formación

ARRATE MARTÍNEZ DE GEREÑU ORTUOSTE
Erreklamazio, bitartekaritza eta arbitrajeko unitatearen arduraduna
Responsable de la unidad de reclamaciones, mediación y arbitraje

TERESA SIMAL CLEMENTE
Merkatuaren ikuskaritza eta kontroleko unitatearen arduraduna
Responsable de la Unidad de inspección y control de mercados

XABIER ALBERDI LAZKURAIN
Kontsumobideko Bizkaiko koordinatzailea
Coordinador de Kontsumobide en Bizkaia

TERESA URKIOLA PUJANA
Kontsumobideko Gipuzkoako koordinatzailea
Coordinadora de Kontsumobide en Gipuzkoa

BETE GABE / VACANTE
Kontsumobideko Arabako koordinatzailea
Coordinador@ de Kontsumobide en Araba

- Ataletako langileen ordezkari bat / *Una persona que represente al personal de las Unidades*:

MARGA GONZÁLEZ DE HEREDIA LÓPEZ DE SABANDO
Kontsumobideko aholkulari juridikoa
Asesora jurídica de Kontsumobide

- Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako ordezkari bat /
Una persona que represente a la Viceconsejería de Política Lingüística
- HAEEko ordezkari bat / *Una persona que representante al IVAP*

IX.2.2. Egitekoak

Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusiaren III.6.1.2 atalean zehaztutakoaren arabera, honako hauek izango dira, besteak beste, batzordearen eginkizunak:

- a) Euskararen egoeraren diagnostikoa onarturik, Kontsumobiderako erabilera plana onartu eta urterako ekintza plana prestatu eta onartzea urtero lehen bihilekoan.
- b) Premia badago, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari proposatzea Kontsumobideko lanpostuetako hizkuntza-eskakizunei dagozkien aldaketak edo egokitzapenak.
- c) Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari derrigortasun-data berriak jartzeko proposamena egitea, Jaurlaritzaren Kontseiluak, 2013ko abenduaren 30ean egindako bilkuran onartu zuen V. plangintzaldirako (2013-2017) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusiaren III.4. atalean ezarritakoaren arabera.
- d) Plana kudeatu eta horren jarraipena egitea.
- e) Urtero, urte-amaieran balorazioa egin, txostena osatu eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari bidaltzea.

IX.2.2. Funciones

En virtud de lo dispuesto en el apartado III.6.1.2 del Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco, éstas serán, entre otras, las funciones de dicho órgano:

- a) Aprobar el plan de acción para Kontsumobide, una vez aprobado el diagnóstico sobre la situación del euskera, y elaborar y aprobar el plan de acción anual durante el primer bimestre de cada año.
- b) Proponer, si fuera necesario, a la Viceconsejería de Política Lingüística la modificación o adaptación relativa a los perfiles lingüísticos Kontsumobide.
- c) Proponer a la Viceconsejería de Política Lingüística nuevas fechas de preceptividad, según lo dispuesto en el apartado III.4. del Plan general de normalización del uso del euskera en el Gobierno Vasco para el V período de planificación (2013-2017) aprobado por el Consejo del Gobierno, en su sesión celebrada el día 30 de diciembre de 2013.
- d) Gestionar el plan y hacer su seguimiento.
- e) Elaborar y enviar anualmente el informe de valoración a la Viceconsejería de Política Lingüística.



- f) Urte urte beharrezko jarraipena eta egokitzapenak egitea, Kontsumobideko erabilera-planaren arakasta ziurtatzeko.
- g) Kontsumobiden euskararen erabilerak gora egin dezan beharrezko diren baliabideak eta neurriak hartu eta gauzatzea.
- h) V. plangintzaldiaren erdialdean (2015eko bukaeran) eta amaieran (2017ko bukaeran): herri administrazio guztietan (apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 2. artikulua ezartzen duen esparruan) euskararen erabilerari jarraipena egiteko beharrezko datuak eskuratzea Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari.

IX.2.3. **Batzarrak**

- a) Hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordea Kontsumobideko zuzendariak deituta batzartuko da.
- b) Kontsumobideko hizkuntza ofizialen kudeaketa-batzordeak urtean bitan batzartuko da, gutxienez: lehenengoan, erabilera-planaren gaineko erabaki estrategikoenak hartuko ditu; eta, bigarrenean, urte amaieran, urteko balorazio-txostena prestatuko du, autoebaluaziorako bide emangodiona.

- f) Hacer el seguimiento y los ajustes anuales necesarios para garantizar el éxito del plan de uso en Kontsumobide.
- g) Dotarse de los instrumentos y adoptar las medidas necesarias para que se incremente el uso del euskera en Kontsumobide.
- h) Al ecuador (fin de 2015) y al final (fin de 2017) del V periodo de planificación: poner a disposición de la Viceconsejería de Política Lingüística la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento del uso del euskera en todas las administraciones públicas (en el ámbito establecido por el artículo 2 del Decreto 86/1997, de 15 de abril).

IX.2.3. **Reuniones**

- a) La comisión de gestión de las lenguas oficiales se reunirá a convocatoria de la directora de Kontsumobide.
- b) La comisión de gestión de las lenguas oficiales de Kontsumobide se reunirá como mínimo dos veces al año: en la primera adoptará las resoluciones de mayor calado estratégico sobre el plan de uso; y en la segunda, a fin de año, elaborará el informe de valoración, que servirá de base para que realice una autoevaluación del mismo.



I.3. Bestelako lan-taldeak

IX.3.1. Kontsumobideren baitako berriazko lan-taldeak

- a) Kontsumobidek behar diren beste berriazko lan-talde eratuko ditu, bere buruari jarritako erabilera-planaren kudeaketan eta jarraipenean, unean unean sor daitezkeen beharizaneiei erantzuna emateko.
- b) Iraunaldi jakin bat izango duten lan-talde horien osadera Kontsumobideren zuzendariak erabakiko du.

IX.3.2. Hizkuntza Politikarako Sailbururordetzak eratutako berriazko lan-taldeak

Plan nagusiaren kudeaketan eta jarraipenean unean unean sor daitezkeen beharizaneiei erantzuna emateko, Hizkuntza Politikarako Sailbururordetzak berriaz era ditzakeen lan-taldeetan parte hartuko du Kontsumobidek, gonbidapena hartzen duen bakoitzean.

IX.3. Otros grupos de trabajo

IX.3.1. Grupos de trabajo específicos de Kontsumobide

- a) Kontsumobide constituirá cuantos grupos de trabajo específicos estime necesarios, para, en cada momento, dar respuesta a las necesidades en la gestión y el seguimiento de este plan de uso.
- b) La composición de dichos grupos de trabajo, que serán de duración definida, será decisión de la Directora de Kontsumobide.

IX.3.2. Grupos de trabajo específicos constituidos por la Viceconsejería de Política Lingüística

Kontsumobide participará, previa invitación, en cuantos grupos de trabajo específicos constituya la Viceconsejería de Política Lingüística, para, en cada momento, dar respuesta a las necesidades en la gestión y el seguimiento del Plan general de uso.

X. BALIABIDEAK

X.1. Giza baliabideak eta baliabide materialak

Kontsumobideren berriazko plan honek hainbat giza baliabide eta baliabide material izango ditu.

X. RECURSOS

X.1. Recursos humanos y materiales

El presente plan específico de Kontsumobide dispondrá de una serie de recursos humanos y materiales.

Baliabide horien hornidadura honako hauen eskutik etorriko da:

X.1.1. **Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza**

- Diagnostika
- Metodologia
- Jarraipen-irizpideak
- Erabilera-plana kudeatzeko aplikazioa
- Aholkularitza
- Komunikazioaren eta sentiberatzearen arloko ekintzak

X.1.2. **Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea (HAEE)**

- Langileen hizkuntza-prestakuntza orokorra, berariazkoa eta trebakuntza; hizkera administratiboa eta juridikoa.
- Itzulpengintza
- Zuzenketa-zerbitzuak
- Interpretazioa
- Terminologia
- on line esparruan eskaintzen diren kontsulta-zerbitzuak eta bestelako argitalpenak.

X.1.3. **Kontsumobide**

Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazioiko sailak sortu, ezabatu eta aldatu zituen, eta horien egitekoak eta jardun-arloak finkatu zituen Lehendakariaren abenduaren 15eko

Dichos recursos serán provistos por:

X.1.1. **La Viceconsejería de Política Lingüística**

- Diagnóstico
- Metodología
- Criterios de seguimiento
- Aplicación informática para gestionar el plan
- Asesoría
- Acciones de comunicación y sensibilización

X.1.2. **Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP)**

- Formación lingüística general, específica, la capacitación del personal, el lenguaje administrativo y jurídico.
- Traducción
- Servicios de corrección
- Interpretación
- Terminología
- Servicios de consulta y publicaciones on line.

X.1.3. **Kontsumobide**

En virtud de la disposición adicional décima del Decreto 20/2012, de 15 de diciembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la

20/2012 Dekretuaren hamargarren xedapen gehigarrian jasotzen den bezala, Kontsumobidek Euskara Atala baliatuko du.

Dekretuaren hamargarren xedapen gehigarriak honela dio: «Euskararen erabilera bultzatzeko politika administrazioaren jardunean zeharkako politika izan dadin eta dagokion ardatz-gune izan dadin, Lehendakaritzak eta sail guzti-guztiek euskara atal bat sortuko dute beren egitura organiko eta funtzionalean, politika publikoetan eta kudeatzen dituzten administrazio-gai guztietan euskara bultzatzen lagundu dezan, hizkuntza-politikaren alorrean eskumena duen organoaren irizpideei jarraituz».

Dekretu horri jarraiki, Kontsumobideko Euskara Atala erabilera-plan honen garapen-lanetan arituko da, Hizkuntza Politikarako Sailburuarodetza bide-erakusle duelarik.

X.2. Diruzko baliabideak

Urtero onartutako aurrekontuetan zehaztutakoak.

Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, Konstumobide creará su Unidad de euskera.

Dicho Decreto dispone en su disposición adicional décima: «Al objeto de que la política de promoción del uso del euskera sea una política transversal en el actuar administrativo y pueda tener el lugar central que le corresponde, la Lehendakaritza y todos y cada uno de los Departamentos establecerán en sus estructuras orgánicas y funcionales una unidad de euskera que, en seguimiento de los criterios del órgano competente en materia de política lingüística, coadyuve a la promoción del euskera en las políticas públicas y en cualesquiera materias administrativas que gestionen».

En función de dicho Decreto, la Unidad de euskera de Kontsumobide actuará guiada por la Viceconsejería de Política Lingüística en las labores de desarrollo del presente plan específico de uso.

X.2. Recursos económicos

Los consignados en los presupuestos aprobados anualmente.



ERANSKINAK ANEXOS



I. ERANSKINA

**159/2011 DEKRETUA, uztailaren 12koa,
Kontsumobide-Kontsumoko Euskal
Institutuaren egitura eta antolaketari
buruzkoa.**

(EHAA, 2011-08-02, 146. ZK.)

ANEXO I

Decreto 159/2011, de 12 de julio, de estructura y
organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de
Consumo

(BOPV, 2-08-2011, N° 146)

159/2011 DEKRETUA, uztailaren 12koa, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketari buruzkoa.

2007ko ekainaren 29ko 9/2007 Legearen bidez Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortu zen, Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren arloko eskumena duen sailari atxikitako erakunde autonomo administratibo gisa, eta haren helburua izanik kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldeztearen eta babestearen arloan Jaurlaritzaren politikak zehaztea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea.

Erakunde horrek erantzuna ematen die kontsumitzaileen babesaren inguruan egiten diren eskari gero eta ugariagoei, indartu egiten baitu gizartearen eskakizun horiei erantzuteko ahalmena.

Gainera, kontsumo-arloak zeharkako izaera duenez eta Jaurlaritzako jarduera-esparru askorekin lotuta dagoenez, oraindik ere garrantzitsuagoa da gobernuaren sailekiko independentea izatea.

Eginkizun horiek bete ahal izateko, aipaturiko legezko testuaren 11. artikulua dio Jaurlaritzak (kontsumo-gaietan eskuduna den saileko titularrak proposatuta) dekretuz finkatu behar dituela Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa. Hori da, beraz, Kontsumoko Euskal Institutuaren eginkizunak unitatetan antolatzen eta egituratzen dituen arau honen oinarritzko arrazoibidea.

Dekretu hau onartzeak eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren jarduera hasteak amaiera ematen dio Osasun eta Kontsumo Sailaren egitura organiko eta funtzionala ezartzen duen 2009ko azaroaren 3ko 579/2009 Dekretuaren bigarren xedapen iragankorrean jasotzen den behin-behineko egoerari.

DECRETO 159/2011, de 12 de julio, de estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Mediante la Ley 9/2007, de 29 de junio, se creó Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, como un organismo autónomo administrativo adscrito al Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de consumo, con el objetivo de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.

Dicho organismo materializa las cada vez más crecientes demandas sociales en el ámbito de la protección de las personas consumidoras, dado que supone el reforzamiento de la capacidad para atender dichas exigencias sociales.

Además, el carácter transversal de la materia de consumo y la vinculación con múltiples áreas de actuación del Gobierno, refuerza aún más la necesidad de su carácter independiente con respecto a las áreas del Gobierno.

Para atender dichas funciones, el artículo 11 del citado texto legal remite al Gobierno, a propuesta del titular del Departamento competente en materia de consumo, para determinar, por Decreto, la estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Es pues ésta la fundamentación básica de la presente norma, que organiza y estructura en distintas unidades las funciones del Instituto Vasco de Consumo.

La aprobación de este Decreto y el comienzo de la actividad de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo supondrá el fin de la situación provisional recogida en la disposición transitoria segunda del Decreto 579/2009, de 3 de noviembre, de estructura orgánica y funcional del Departamento de Sanidad y Consumo.



Ondorioz, Osasun eta Kontsumoko sailburuak proposatuta, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoarekin ados eta Jaurlaritzaren Kontseiluak 2011 uztailaren 12an eginiko bilkuran aztertu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:

I. KAPITULUA

1. artikulua. Izaera, sailkapena eta araubide juridikoa.

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzeari buruzko 2007ko ekainaren 29ko 9/2007 Legearen 1. artikuluan ezarritakoarekin bat, Osasun eta Kontsumo Sailari atxikitako erakunde autonomo administratibo gisa eratzen da Kontsumobide.

2. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak berezko nortasun juridikoa du, bai eta jarduteko gaitasun osoa ere bere helburuak betetze aldera. Haren jarduera arautzen du 1997ko azaroaren 11ko 1/1997 Legegintzako Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko Ogasun Nagusiaren Antolarauei buruzko Legearen Testu Bategina onartzen duenak, eta Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde autonomo administratiboetara eragiten dieten gainerako xedapenek.

2. artikulua. Eginkizunak.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren eginkizunak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzeari buruzko 2007ko ekainaren 29ko 9/2007 Legearen 3. eta 4. artikuluetan azaltzen dira. Hauek dira:

a) Eskubideei eta eskubideak erabiltzeko moduari buruz orientazioa, prestakuntza eta informazioa ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, eta eskubide horiek ezagutzera ematea, kontuan izan eta errespetatu dituzaten merkatuan parte hartzen duten guztiek, bai eta ondasun eta zerbitzuei dagokienez eskubide horiek zuzenean nahiz zeharka eragindako

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad y Consumo, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 12 de julio de 2011,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Artículo 1. Naturaleza, clasificación y régimen jurídico.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, el mismo se configura como organismo autónomo administrativo adscrito al Departamento de Sanidad y Consumo.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines. Su actuación se rige por lo establecido en el Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes sobre los Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco y en las demás disposiciones aplicables a los Organismos Autónomos Administrativos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 2. Funciones.

Las funciones de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo son las señaladas en los artículos 3 y 4 de la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, que comprenden:

a) Orientar, formar e informar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y la forma de ejercerlos y difundir su conocimiento, a fin de que sean tenidos en cuenta y respetados por todos aquellos que intervengan en el mercado, así como por aquellos a los que dichos derechos puedan afectar directa e indirectamente en relación con



guztiek ere. Horretan guztian, arreta berezia eskainiko zaie bereziki babestutako taldeei, berariazko beharrianak baitituzte.

b) Kontsumo-dinamiken ebaluazioa eta beharrezko azterketak sustatzea eta egitea, kontsumitzaileei beren behar eta eskakizunetara ongien moldatzen diren produktuak eta zerbitzuak aukeratzen lagunduko dieten tresnak eta prozedurak zehazteko xedez.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskuera jarritako produktuek eta zerbitzuek beharrezko informazioa eskaintzen dutela zaintzea, legearen arabera eska daitezkeen segurtasun-mailak lortzea, eta bereziki iruzurra, okerrera eraman gaitzakeen edo osoa ez den informazioa, publizitate iruzurtia eta abusuzko klausulak erabiltzea saihesteko prebentzio-kanpainak egitea, horretarako beharrezko eta nahitaezko klausulak erantsita.

d) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldezteko eta babesteko elkarleen eta erakundeen garapena indartzea eta sustatzea, eta aktiboki eta diruz lagunduz elkarrekin lan egitea aholkularitza-, babes- eta informazio-lanetan, bereziki behar espezifikoak dituzten pertsonen dagokienez.

e) Gizartearen eta ekologiaren ikuspegitik iraunkorra den kontsumoa bultzatzea, eta bereziki ingurumena errespetatzen duten zerbitzu eta produktuena.

f) Gazteak arduraz kontsumitzeko ohituretan hezi daitezen sustatzea. Horretarako, erakunde eskudunei proposatuko zaie kontsumorako heziketa-programak ezartzea irakaskuntzako maila guztietan.

g) Produktu ekologikoen kontsumoa sustatzea eta bidezko merkatarizatik eta merkataritza solidariotik iritsitako

los bienes y servicios. Todo ello con especial atención a los colectivos especialmente protegidos, con necesidades específicas.

b) Promover y llevar a cabo los estudios necesarios y la evaluación de las dinámicas de consumo, con el objetivo de fijar los instrumentos y los procedimientos que permitan a las personas consumidoras y usuarias elegir mejor los productos y servicios más adecuados a sus necesidades y exigencias.

c) Velar por que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias incorporen la información, conseguir los niveles de seguridad legalmente exigibles y establecer campañas de prevención dirigidas especialmente a evitar el fraude, la información que induzca a error o esté incompleta, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas, incorporando cláusulas necesarias y obligatorias.

d) Potenciar y fomentar el desarrollo de las asociaciones y entidades de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, y colaborar activa y económicamente con las asociaciones en el ejercicio de las funciones de asesoramiento, defensa e información, especialmente respecto a las personas con necesidades específicas.

e) Fomentar las prácticas de un consumo socialmente y ecológicamente sostenible, en especial el consumo de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente.

f) Promover la educación de la juventud en los hábitos del consumo responsable, proponiendo a los organismos competentes la adopción de programas de educación para el consumo en los distintos grados de la enseñanza.

g) Fomentar el consumo de productos ecológicos y promover la oferta de productos provenientes del comercio



produktuen eskaintza bultzatzea.

h) Lankidetzaitunak eta -akordioak sinatzea prestakuntzaren eta aholkularitzaren arloan jarduera-sektore ekonomiko bakoitzean ordezkaritza handiena duten enpresen eta profesionalen elkarteekin; oso bereziki merkataritza-enpresetara eta kontsumitzaile eta erabiltzaileengan zuzenduko dira, institutuaren helburuen eta eginkizunen esparruan.

i) Administrazio publiko guztiekin harremanetan jartzea eta elkarlanean aritzea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta babesa hobetzeko bidean aurrera egiteko.

j) Kontsumoaren arloan eskumenak erabiltzen dituzten udal-administrazioekin lankidetzan aritzea, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak hedatzea sustatzea, behar duten guztian aholkuak ematea beren eginkizunak hobeto bete ditzaten, eta lankidetzaitunak sinatzea, beren helburuak betetzeko ahalik eta teknikarik eta materialik onenen hornikuntza konpartitze aldera.

k) Kontsumo-gaietan gatazkak konpontzeko tresna gisa bitartekaritza eta arbitrajea bultzatzea, Euskadiko Arbitraje Batzordearen funtzionamendua antolatuz.

l) Kontsumoaren arloan ikuskaritzaren eta zigorraren esparruko eskumenak erabiltzea, indarrean dauden xedapenen arabera.

m) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek legearen babes eraginkorra izan dezaten bultzatzea, beharrezko ekintza judizialak abiaraziz eta auzietan aurkeztuz babestu behar diren eskubideen garrantzia dela eta edo sortu duten alarma soziala dela eta arreta berezia merezi duten gaiak dagozkenez.

n) Xedapen-proposamenak prestatzea kontsumitzaile eta erabiltzaileengan eragina izan dezaketen gai guztiei buruz, eta informazioa ematea beste

justo y solidario.

h) Firmar acuerdos y convenios de colaboración en materia de formación y asesoramiento con las organizaciones empresariales y profesionales más representativas de cada sector de actividad económica, dirigidos de manera especial a las empresas comerciales y a las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de los objetivos y las funciones del Instituto.

i) Relacionarse y cooperar con todas las administraciones públicas para avanzar en la mejora de los derechos y la protección de las personas consumidoras y usuarias.

j) Cooperar con las administraciones locales que ejerzan competencias en materia de consumo, potenciar el despliegue de las oficinas municipales de información del consumidor, asesorarles en todo lo que sea necesario para el mejor ejercicio de las funciones, y suscribir convenios de colaboración para compartir la dotación de las mejores técnicas y materiales para el cumplimiento de sus finalidades.

k) Potenciar la mediación y el arbitraje como herramientas para la resolución de conflictos en materia de consumo, organizando el funcionamiento de la Junta Arbitral de Euskadi.

l) Ejercer las competencias de inspección y sanción en el ámbito del consumo, de acuerdo con las disposiciones vigentes.

m) Impulsar la protección legal efectiva de las personas consumidoras y usuarias, iniciando las acciones judiciales pertinentes y personándose en las que se refieren a asuntos que merecen especial atención por razón de la trascendencia de los derechos que hay que proteger o de la alarma social que generan.

n) Elaborar las propuestas de disposiciones relacionadas con todas las materias que pueden afectar a las personas consumidoras y usuarias, e

administrazio batzuek esparru horretan egiten dituztenei buruz.

ñ) Nahitaezko txostena egitea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eragiten dieten edo eragin diezaieketen xedapen eta arau guztiei buruz.

o) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldeztari eta babestari dagokionez legeak agintzen dizkion beste eginkizun guztiak betetzea.

3. artikulua. Gobernu-organismoak

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzeari buruzko 2007ko ekainaren 29ko 9/2007 Legearen 5. artikuluan eta hurrengoetan ezarritakoaren arabera, gobernu-organismoak eta haien eginkizunak lehendakariari, Zuzendaritza-kontseiluari eta zuzendariari dagozkionak dira.

2. Lehendakariaren eginkizunak dira:

a) Institutua zuzentzea, eta institutuaren ordezkari gorena izatea.

b) Zuzendaritza Kontseiluaren bilerak deitzea eta bileretan mahaiburua izatea.

c) Institutuari eman zaizkion helburuak betetzen direla zaintzea.

d) Jaurlaritzari eta Legebiltzarrari institutuak burututako ekintzen berri ematea, hala eskatzen zaionean.

e) Zuzendaritza Kontseiluari plan orokorrak eta jarduera-programak proposatzea, baita beste zenbait erakunderekin adostu beharreko lankidetzak-hitzarmenak ere.

3. Zuzendaritza Kontseiluaren eginkizunak dira:

a) Barne-araudia onartzea.

b) Urteko jarduera-programak onartzea eta haien segimendua egitea.

informar sobre las que hagan otras administraciones en este ámbito.

ñ) Emitir informe preceptivo a todas aquellas disposiciones y normas que afecten o puedan afectar a las personas consumidoras y usuarias.

o) Ejercer todas las demás funciones que le sean encomendadas legalmente con relación a la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 3. Órganos de gobierno

1. Los órganos de gobierno y sus funciones son, conforme a lo establecido en los artículos 5 y siguientes de la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, los correspondientes a la Presidencia, el Consejo de Dirección y la Dirección.

2. Las funciones de la Presidencia son:

a) Ejercer la más alta representación y la máxima dirección del Instituto.

b) Convocar y presidir las reuniones del Consejo de Dirección.

c) Velar por el cumplimiento de los objetivos asignados al Instituto.

d) Informar al Gobierno y al Parlamento, cuando le sea requerido, de las actuaciones llevadas a cabo por el Instituto.

e) Proponer al Consejo de Dirección los planes generales y los programas de actuación, así como los convenios de colaboración y cooperación que sea preciso establecer con otros organismos y entidades.

3. Las funciones del Consejo de Dirección son:

a) Aprobar el reglamento de régimen interior.

b) Aprobar los programas de actuación anuales y efectuar su seguimiento.



c) Institutuaren aurrekontuen aurreproiektuak onartzea.

d) Urteko kontuak eta txostena onartzea.

e) Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldeztuko eta babesteko politikarekin zerikusia duten gai guztiak eztabaidatzea, Lehendakaritzaren, Zuzendaritzaren edo Kontseiluko kideen ekimenez.

f) Informazioa jasotzea institutuak bultzatutako izaera orokorreko xedapen-proposamenei buruz, eta proposamen horiek eztabaidatzea.

g) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritza Kontseiluak lantalde iraunkorrak edo aldi baterakoak sortu ahal izango ditu, bai eta erakunde aholku-emaileak eta sailen arteko batzordeak sustatu ere, kontsumitzaileen babesarekin zerikusia duten gaiak aztertzeko eta haien inguruan proposamenak egiteko. Lantalde eta organo horien osaera, eginkizunak eta bilkura-erregimena Zuzendaritza Kontseiluak zehaztu beharko ditu kasu bakoitzean.

4. Zuzendariaren eginkizunak dira:

a) Institutua zuzentzea eta Zuzendaritza Kontseiluaren akordioak betearaztea eta egikaritzea.

b) Erakundearen eta haren batzorde eta lantaldeen jarduerak bultzatzea eta gainbegiratzea.

c) Merkatu-diziplinari eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsari buruzko arauak aplikatzen direla kontrolatzeko mekanismoak zuzentzea, antolatzea, planifikatzea, koordinatzea eta programatzea, eta gatazkak arbitraje bidez konpontzeko mekanismoak programatzea.

d) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak bideratzeko eta defendatzeko xedapen orokorrak egin

c) Aprobar los anteproyectos de presupuestos del Instituto.

d) Aprobar las cuentas y la memoria anuales.

e) Debatir todas las cuestiones relacionadas con la política de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, por iniciativa de la Presidencia, de la dirección o de los miembros del Consejo.

f) Ser informado sobre las propuestas de disposiciones de carácter general impulsadas por el Instituto y debatirlas.

g) El Consejo de Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá crear grupos de trabajo temporal o permanente e impulsar la creación de órganos asesores y consultivos y comisiones interdepartamentales, con la finalidad de estudiar cuestiones y formular propuestas relacionadas con la protección de la persona consumidora. La composición, funciones y régimen de sesiones deberán ser especificados en cada caso por el Consejo de Dirección.

4. Las funciones de la Dirección son:

a) Dirigir el Instituto y hacer cumplir y ejecutar los acuerdos del Consejo de Dirección.

b) Impulsar y supervisar las actuaciones del organismo y de sus comisiones y ponencias.

c) Dirigir, ordenar, planificar, coordinar y programar los mecanismos de control de la aplicación de la normativa sobre disciplina del mercado y defensa de las personas consumidoras y usuarias, y programar los mecanismos de resolución arbitral de conflictos.

d) Impulsar la elaboración de disposiciones de carácter general dirigidas a la orientación y defensa de los

daitezen sustatzea.

e) Institutuaren aurrekontuen aurreproiektuak egitea eta institutuaren jardueri buruzko urteko txostena prestatzea.

f) Baliabide ekonomikoak administratzea eta kudeatzea, eta gastuak eta ordainketak agintzea eta baimentzea.

g) Institutuko langileen zuzendari nagusi gisa jardutea.

h) Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 2003ko abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 63.1 artikulua araberak, kontsumo-eremuaren eskumenak dituen zuzendari dagozkion administrazio-zigorak ezartzea.

i) Institutuaren ohiko ordezkari legala, judiziala nahiz estrajudiziala.

j) Lehendakariak eskuordetutako beste edozein eginkizun, eta indarrean dauden xedapenak izendatzen dizkietenak.

k) Egindako ekintza eta jardueren berri ematea Zuzendaritza Kontseiluari.

II. KAPITULUA

4. artikulua. Unitateak.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko Zuzendaritzaren mende administrazio-unitate hauek egongo dira:

a) Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntzarako Unitatea.

b) Erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajarako Unitatea.

c) Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitatea.

d) Zerbitzu Orokorren Unitatea.

5. artikulua. Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntzarako Unitatea.

derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

e) Elaborar los anteproyectos de presupuestos del Instituto y preparar la memoria anual relativa a las actividades del Instituto.

f) Administrar y gestionar los recursos económicos, así como ordenar y autorizar gastos y pagos.

g) Ejercer la dirección superior del personal del Instituto.

h) Imponer las sanciones administrativas que correspondían al director o directora competente en materia de consumo de acuerdo con el artículo 63.1 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

i) La representación legal ordinaria del Instituto, tanto judicial como extrajudicial.

j) Ejercer cualquier otra función delegada por la Presidencia y las que le atribuyan las disposiciones vigentes.

k) Dar cuenta ante el Consejo de Dirección de las acciones y actividades realizadas.

CAPÍTULO II

Artículo 4. Unidades.

De la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo dependerán las siguientes unidades administrativas:

a) Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación.

b) Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje.

c) Unidad de Inspección y Control de Mercado.

d) Unidad de Servicios Generales.

Artículo 5. Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación.



Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntzarako Unitatearen eginkizunak hauek dira:

a) Plangintzaren eta azterketen arloan:

1. Urteko plana prestatzea, erakundeko atal guztietan egin behar diren jarduera nagusiak bilduko dituen.

2. Egindako jardueren balantze-proposamena.

3. Kontsumitzaileei eskaintzen zaizkien produktuei eta zerbitzuei buruzko azterketak, analisiak eta inkestak egitea eta zabaltzea.

4. Kontsumo-dinamika eta -ohiturei buruzko azterketa teknikoak eta inkestak egitea.

5. Kontsumitzaile-elkarteen eta institutuarekin loturiko beste erakundeen erregistroa kudeatzea.

b) Informazioaren arloan:

1. Institutuaren web-orriaren eta intraneta kudeatzea.

2. Kontsumitzaileei zuzenduriko argitalpenak eta dibulgazio-materiala egitea, gainbegiratzea eta banatzea.

3. Kontsumoan espezializaturiko dokumentazioa eta haren datu-bankua biltzea, kudeatzea eta antolatzea, eta kontsumoaren esparruan lan egiten duten erakundeei laguntza dokumentala ematea.

4. Kontsumitzaileei informazioa ematea komunikabideen bidez, azoketan parte hartuz eta jendaurreko beste agerraldi batzuen bidez.

c) Prestakuntzaren arloan:

1. Ikastetxeei eta prestakuntza-zentroei zuzenduriko prestakuntza-jarduerak diseinatzea, lantzea eta garatzea.

Son funciones de la Unidad de Planificación, Información y Formación las siguientes:

a) En materia de Planificación y Estudios:

1. La preparación de un Plan Anual que contenga las principales actividades a realizar en las diferentes áreas del organismo.

2. La Propuesta de Balance de las actividades realizadas.

3. Elaboración y difusión de estudios, análisis y encuestas sobre productos y servicios ofrecidos a los consumidores.

4. La realización de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo.

5. La gestión del registro de organizaciones de consumidores y demás entidades relacionadas con el Instituto.

b) En materia de Información:

1. La gestión de la página web y de la intranet del Instituto.

2. La elaboración supervisión y distribución de publicaciones y material divulgativo dirigido a los consumidores.

3. El acopio, gestión y organización de la documentación especializada en consumo y su banco de datos, y el soporte documental a organismos que trabajen en el ámbito del consumo.

4. La información a los consumidores a través de los medios de comunicación, participación en ferias y otras manifestaciones públicas.

c) En materia de Formación:

1. El diseño, la elaboración y el desarrollo de acciones formativas dirigidas a centros de educación y de formación.

2. Kontsumitzaile arduratsuei zuzenduriko prestakuntza-ikastaroak, mintegiak eta hitzaldiak diseinatzea, lantzea eta garatzea.

3. Kontsumoaren esparruko profesionalei eta eragile ekonomikoei zuzenduriko ikastaroak, mintegiak eta jardunaldiak programatzea eta antolatzea.

4. Etengabeko prestakuntzako zentroak kudeatzea.

d) Komunikazioaren arloan:

1. Institutua jendeari ezagutarazteko beharrezkoak diren jarduerak koordinatzea eta gauzatzea.

2. Institutuak egiten dituen komunikazio-jarduerak eta zabalkunde-kanpainak koordinatzea.

3. Institutuaren kanpo-komunikazioko plana ezartzeko eta gauzatzeko ekintzak bideratzea.

4. Ikuskaritzako, informazioko eta prestakuntzako programen eta kanpainen emaitzak zabaltzea.

e) Unitate honi dagozkion gaiekin loturik, erakundeekin egindako hitzarmenak eta erakundeek emaniko laguntzak eta diru-laguntzak kudeatzea eta haien segimendua egitea.

f) Berriaz aipatzen ez diren beste eginkizun batzuk, administrazio-unitateari dagokion jarduera-arlokoak direlako Zuzendaritzak berari izenda diezazkiokeenak.

6. artikulua. Erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajerako Unitatea.

Erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajerako Unitatearen eginkizunak hauek dira:

a) Erreklamazioen eta bitartekaritzaren arloan:

2. El diseño, la elaboración, y el desarrollo de cursos de formación, seminarios y charlas dirigidos a un consumidor o consumidora responsable.

3. La programación y organización de cursos, seminarios y jornadas de formación dirigidos a los profesionales del mundo del consumo y los agentes económicos.

4. La gestión de los Centros de Formación Permanente.

d) En materia de Comunicación:

1. La coordinación y ejecución de las actuaciones necesarias para la proyección pública del Instituto.

2. La coordinación de las actuaciones de comunicación y campañas de difusión que realice el Instituto.

3. Las acciones para la implantación y ejecución del Plan de comunicación externa del Instituto.

4. La difusión de los resultados de los diferentes programas y campañas de inspección, información y formación.

e) La gestión y seguimiento de convenios, ayudas y subvenciones a entidades, relacionadas con las materias de esta unidad.

f) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida a la unidad administrativa.

Artículo 6. La Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje.

Son funciones de la Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje las siguientes:

a) En materia de Reclamaciones y Mediación:

1. Kontsumitzaileei argibideak eta aholkuak ematea beren eskubideei eta eskubide horiek gauzatzeko modu eraginkorrenari buruz.

2. Kontsumitzaileei informazioa zuzenean, telefono bidez, telematikoki edo ezartzen den beste edozein bide erabiliz emateko zerbitzuen antolaketa eta funtzionamendua koordinatzea.

3. Aurkezturiko erreklamazioei buruzko erabakiak koordinatzea, sektoreen eta erreklamazio-moten arabera jardueraririzpideak ezarriz.

4. Kontsumitzaile eta erabiltzaile askori eragiten dioten kontsumo-krisietan jarduera-protokoloak egitea, egin beharrekoaz jarraibideak emateko.

5. Kontsumoko udal-bulegoekin eta kontsumitzaile-elkarteekin dauden harreman guztiak koordinatzea, jarduera ahalik eta homogeenoa izateko eta kontsumitzaileak aldeztuko eta babesteko guztien ahaleginak bateratzeko.

6. Bitartekaritza sustatzea eta koordinatzea, enpresaren eta kontsumitzailearen arteko akordioa lortuz gatazkak konpontzeko bitarteko gisa.

7. Bitartekaritza-protokoloak egitea, kontsumo-teknikariek bitartekaritza hori eraginkorrago egin ahal izan dezaten, eta egindako bitartekaritzen segimendua egitea, akordioen kopurua handitzeko.

8. Aurkezturiko erreklamazioak gainbegiratzea, herritarra pozik geratu dela egiaztatzeko- bai haren helburuari dagokionez bai erantzuteko denborari dagokionez ere-.

b) Kontsumo-arbitrajearen arloan:

1. Kontsumo-arbitrajea kudeatzea eta administratzea, beharrezkoa izapideak bultzatuz, arbitroak deituz eta arbitroen elkargoei babesa emanez.

1. La orientación y el asesoramiento a los consumidores sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos.

2. La coordinación de la organización y el funcionamiento de los servicios de información a las personas consumidoras, ya sea de forma personal, telefónica, telemática o por cualquier otro medio que se establezca.

3. La coordinación de la resolución de las reclamaciones presentadas fijando criterios de actuación por sectores y tipología de reclamaciones.

4. La realización de protocolos de actuación en crisis consumeristas que afecten a un número importante de personas consumidoras y usuarias para dar pautas a seguir.

5. La coordinación de todas las relaciones con las oficinas municipales de consumo y con las asociaciones de consumidores para lograr una actuación lo más homogénea posible y para aunar esfuerzos para la protección y defensa de las personas consumidoras.

6. El impulso y coordinación de la mediación como medio para poner fin a los conflictos mediante el acuerdo entre la empresa y la persona consumidora.

7. La realización de protocolos de mediación que sirvan para que los técnicos de consumo la realicen con mayor eficacia y seguimiento de las mediaciones realizadas para incrementar los porcentajes de acuerdo.

8. La supervisión de las reclamaciones presentadas para comprobar que se de una satisfacción al ciudadano tanto en su pretensión como en el tiempo de respuesta.

b) En materia de Arbitraje de Consumo:

1. La gestión y administración del arbitraje de consumo impulsando los trámites necesarios, convocando los árbitros y dando soporte a los colegios arbitrales.



2. Kontsumo-arbitrajearekin loturiko eztabaidetan bitartekari izatea.

3. Enpresa-sektoreekiko eta kontsumitzaileekiko nahiz haien ordezkaten dituzten elkarrekin harremanak.

4. Arbitraje-hitzarmenak sinatzea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta ondasunak edo zerbitzuak ekoizten, hornitzen edo ematen dituzten artean.

5. Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearekin bat egiten duten enpresen errolda egitea eta mantentzea, eta bereizgarri ofizialen banaketa eta erabilera kontrolatzea.

6. Enpresek eta erakundeek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearekin bat egin dezaten bultzatzea.

7. Beste administrazio publiko eta arbitraje-batzorde batzuekin harremanak izatea, erreklamazioak izapidetzeko irizpideak koordinatzeko eta bateratzeko.

8. Arbitroen elkargoetako idazkariaren funtzioa betetzea.

c) Unitate honi dagozkion gaiekin loturik, erakundeekin egindako hitzarmenak eta erakundeei emaniko laguntzak eta diru-laguntzak kudeatzea eta haien segimendua egitea.

d) Berariaz aipatzen ez diren beste eginkizun batzuk, administrazio-unitateari dagokion jarduera-arlokoak direlako Zuzendaritzak berari izenda diezazkikeenak.

7. artikulua. Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitatea.

Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitatearen eginkizunak hauek dira:

2. Las actuaciones de mediación respecto de las controversias relacionadas con el arbitraje de consumo.

3. Las relaciones con los sectores empresariales y con las personas consumidoras y asociaciones que representan a las mismas.

4. La formalización de la firma de convenios arbitrales entre personas consumidoras y usuarias y las que produzcan, suministren o faciliten bienes o servicios.

5. La elaboración y el mantenimiento del censo de empresas que se adhieren a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi controlando la entrega y uso de los distintivos oficiales.

6. El impulso de la adhesión de empresas y entidades a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

7. La relación con otras administraciones públicas y juntas arbitrales para coordinar y unificar los criterios de tramitación de reclamaciones.

8. El desarrollo de la función de secretario de los colegios arbitrales.

c) La gestión y seguimiento de convenios, ayudas y subvenciones a entidades, relacionadas con las materias de esta unidad.

d) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida a la unidad administrativa.

Artículo 7. La Unidad de Inspección y Control de Mercado.

Son funciones de la Unidad de Inspección y Control de Mercado las siguientes:



a) Ikuskatze-kanpainak programatzea, eta haien segimendua egitea eta ebaluatzea.

b) Ikuskaritzaren eta kontrolaren arloan jarraibideak eta protokoloak koordinatzea eta gauzatzea.

c) Ikuskatze-kanpainen amaierako txostenak egitea eta haietatik ondorioztatzen diren jarduerak proposatzea.

d) Ikuskaritzaren eta alerta-sarearen arteko koordinazioa, bai lurralde-zerbitzuei dagokienez bai tokiko administrazioei nahiz gai honetan eskumenak dituzten beste administrazioei dagokienez ere.

e) Produktuen segurtasunari buruzko alerta-sarea zuzentzea.

f) Produktu bat ez-segurutzat izendatzeko proposamena egitea.

g) Produktuak oro har seguruak direla bermatzeko beharrezko neurri prebentiboak proposatzea.

h) Unitate honi dagozkion gaiekin loturik, erakundeekin egindako hitzarmenak eta erakundeek emaniko laguntzak eta diru-laguntzak kudeatzea eta haien segimendua egitea.

i) Berariaz aipatzen ez diren beste eginkizun batzuk, administrazio-unitateari dagokion jarduera-artlokoak direlako Zuzendaritzak berari izenda diezazkiokeenak.

8. artikulua. Zerbitzu Orokorren Unitatea.

Zerbitzu Orokorren Unitatearen eginkizunak hauek dira:

a) Administrazioaren eta kudeaketaren arloan:

1. Institutuaren antolaketa eta administrazio-funtzionamendua kudeatzea.

a) La programación de las campañas de inspección, su seguimiento y su evaluación.

b) La coordinación y la ejecución de instrucciones y protocolos en materia de inspección y control.

c) La realización de los informes finales de las campañas de inspección y la propuesta de actuaciones derivadas de aquéllas.

d) La coordinación de la inspección y red de alerta, tanto a nivel de los Servicios Territoriales como con respecto a las administraciones locales y otras administraciones con competencias en la materia.

e) La dirección de la red de alerta de seguridad de productos.

f) La propuesta para la declaración de un producto como inseguro.

g) La propuesta de las medidas cautelares necesarias para garantizar la seguridad general de los productos.

h) La gestión y seguimiento de convenios, ayudas y subvenciones a entidades, relacionadas con las materias de esta unidad.

i) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida a la unidad administrativa.

Artículo 8. La Unidad de Servicios Generales.

Las funciones de la Unidad de Servicios Generales son las siguientes:

a) En materia de Administración y Gestión:

1. La gestión de la organización y el funcionamiento administrativo del Instituto.



2. Urteko diru-sarrera eta gastuen aurrekontuaren aurreproiektua egitea eta aurrekontua gauzatzearen, sortutako aldaketen eta likidazio-kontuaren segimendua egitea.

3. Institutuaren araubide ekonomikoa kudeatzea eta koordinatzea, gastu publikoa kontabilizatzea eta aurrekontuak kudeatzea.

4. Ordainketak eta diru-sarrerak kudeatzea, zerga-betebeharrak likidatzea eta diruzaintza kontrolatzea.

5. Ondarearen kudeaketa eta institutuak funtzionatzeko behar dituen bitarteko orokorren kudeaketa.

6. Era guztietako hornidurak, obrak, aholkularitza, laguntza teknikoa eta zerbitzuen arloko laguntza kontratatzea.

7. Erakundeekiko hitzarmenak eta erakundeek emaniko laguntzak eta diru-laguntzak izapidetzea.

8. Institutuko langileen kudeaketa.

9. Barne-kudeaketako prozedurak kudeatzea, ezartzea eta mantentzea eta laguntza informatikoa ematea, unitate eta zerbitzu guztiek beharrezko tresnak izan ditzaten institutuak ematen dituen zerbitzuen kalitatea etengabe hobetzeko.

b) Aholkularitza juridikoaren arloan:

1. Kontsumo-arloko aholkularitza juridikoa ematea institutuari berari, kontsumitzaileen elkarteei eta kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoei.

2. Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko legeria orokorra garatzeko eta eguneratzeko beharrezkoak diren xedapenen proiektuak egitea.

3. Institutuaren jarduera-esparruari eragiten dioten legegintzako proiektuak eta arauak aztertzea eta horiei buruzko txostenak

2. La elaboración del anteproyecto del presupuesto de ingresos y gastos anuales y el seguimiento de la ejecución, modificaciones presupuestarias y cuenta de liquidación del presupuesto.

3. La gestión y coordinación del régimen económico, la contabilización del gasto público y la gestión presupuestaria del Instituto.

4. La gestión de los pagos e ingresos, las liquidaciones de las obligaciones fiscales y el control de la tesorería.

5. La gestión del patrimonio y la gestión de los medios necesarios de carácter general para el funcionamiento del Instituto.

6. La contratación de todo tipo de suministros, obras, consultoría y asistencia técnica y de servicios.

7. La tramitación de convenios, ayudas y subvenciones a organismos, entidades y organizaciones.

8. La gestión de personal del Instituto.

9. La gestión, establecimiento y mantenimiento de procedimientos de gestión interna y soporte informático para proporcionar a las distintas unidades y servicios los instrumentos necesarios para una mejora permanente en la calidad de los servicios prestados por el Instituto.

b) En materia de Asesoría Jurídica:

1. El asesoramiento jurídico al propio Instituto, a organizaciones de personas consumidoras y a las oficinas municipales de información a las propias personas consumidoras en materia de consumo.

2. La elaboración de proyectos de disposiciones necesarios para el desarrollo y actualización de la legislación general en defensa de las personas consumidoras y usuarias.

3. El estudio e informe de proyectos legislativos y normas que afecten al ámbito de actuación del Instituto.



egitea.

4. Zigor-espedienteak bideratzea eta izapidetzea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren arloan antzemandako arau-hausteak zuzentzeko.

c) Berariaz aipatzen ez diren beste eginkizun batzuk, administrazio-unitateari dagokion jarduera-arlokoak direlako Zuzendaritzak berari izenda diezazkiokeenak.

9. artikulua. Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea.

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikitzen zaio Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea. Batzorde hori Kontsumoko Institutu Nazionalarekin sinaturiko akordioaren ondorioz sortu da, Kontsumoko arbitraje-sistema arautzen duen 1993ko maiatzaren 3ko 836/1993 Errege Dekretuaren babesean.

2. Institutuko Erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajerako Unitateak lagunduko dio Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

3. Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeko lehendakariaren eta idazkariaren karguak institutuko lehendakariak izendatuko ditu, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren zerbitzura dauden langileen artean.

10. artikulua. Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea.

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikitzen zaio Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea. Batzorde hori arautzen da Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 2003ko abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 35. eta 36. artikuluetan eta Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeari buruzko 1985eko uztailaren 9ko 231/1985 Dekretuan.

2. Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeak, berau arautzen duen araudiaren arabera dagozkion gainerako eginkizunak burutzeaz gain, dekretu honen

4. La instrucción y tramitación de expedientes sancionadores en orden a corregir las infracciones detectadas en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

c) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida a la unidad administrativa.

Artículo 9. Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

1. Se adscribe a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, establecida en el Acuerdo suscrito con el Instituto Nacional del Consumo al amparo del Real Decreto 836/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de Consumo.

2. La Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje del Instituto actuará en apoyo de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

3. Los cargos de Presidente y Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi serán designados por el Presidente del Instituto entre el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 10. Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.

1. Se adscribe a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, regulada en los artículos 35 y 36 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, y en el Decreto 231/1985, de 9 de julio, sobre la Comisión Consultiva de Consumo.

2. La Comisión Consultiva de Consumo, además del resto de funciones que le corresponden de acuerdo con la normativa que la regula, ejercerá la



2.ñ) artikuluan jasotzen den aholkularitza-eginkizuna ere burutuko du; eginkizun hori da, hain zuzen ere, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesei eragiten dieten edo eragin diezaieketen gaiak arautzen dituzten xedapen eta arau guztiei buruzko nahitaetzko txostena egitea.

III. KAPITULUA

11. artikulua. Egoitza.

Dekretu honetan ezartzen diren egitura-unitateak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egoitzan egongo dira; institutu hau sortzeko Legean ezarritakoaren arabera, egoitza hori Gasteizen egongo da, Eusko Jaurlaritzaren egoitza nagusia dagoen hirian.

12. artikulua. Lurraldeko egitura.

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren lurralde-zerbitzuak sortzen dira; lurralde-zerbitzu horiek Institutuko Zuzendaritzaren menpean egongo dira, hierarkikoki.

2. Kontsumoko lurralde-zerbitzu horien eginkizunak hauek izango dira:

a) Kontsumitzaileen kontsultei erantzutea eta kontsumitzaileei aholkularitza eskaintzea.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexa eta erreklamazioei erantzutea eta haietan bitartekari izatea.

c) Kontsumo-gaietako salaketak izapidetzea.

d) Merkatua kontrolatzeko kanpainak egitea.

e) Produktu ez-seguruen alerta-sarea kudeatzea.

f) Zigor-espedienteak hasteko proposatzea, bideratzea eta izapidetzea.

g) Berriaz aipatzen ez diren beste eginkizun batzuk, lurralde zerbitzuari

función consultiva recogida en el artículo 2.ñ) de este Decreto, consistente en emitir informe preceptivo a todas aquellas disposiciones y normas que regulen materias que afecten o puedan afectar a los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO III

Artículo 11. Sede.

Las unidades estructurales establecidas en el presente Decreto radicarán en la sede de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, que por su Ley de creación se concreta en Vitoria-Gasteiz, lugar donde radica la sede central del Gobierno Vasco.

Artículo 12. Estructura territorial.

1. Se crean los servicios territoriales de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, que dependen jerárquicamente de la Dirección del Instituto.

2. Las funciones de dichos servicios territoriales de consumo serán las siguientes:

a) Atención de consultas y asesoramiento a las personas consumidoras.

b) Atención y mediación de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias.

c) Tramitación de las denuncias en materia de consumo.

d) Realización de campañas de control de mercado.

e) Gestión de la red de alerta de productos inseguros.

f) Propuesta de inicio, instrucción y tramitación de expedientes sancionadores.

g) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser



dagokion jarduera-arlokoak direlako Zuzendaritzak berari izenda diezazkiokeenak.

3. Eginkizun horiek burutzeko izendatutako lurralde-zerbitzuetako langileak Institutuko Zuzendaritzaren menpean egongo dira, organikoki eta funtzionalki.

XEDAPEN GEHIGARRIA. Institutuko jardueren hasiera.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak 2011ko irailaren 1ean hasiko ditu bere jarduerak.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen da 1994ko martxoaren 8ko 120/1994 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordea atxikitzeari eta laguntzarako administrazio-zerbitzu bat sortzeari buruzkoa.

AZKEN XEDAPENA. Indarrean jartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2011ko uztailaren 12an.

Lehendakaria,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

Osasun eta Kontsumoko sailburua,
JAVIER RAFAEL BENGEOA RENTERÍA.

asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida al servicio territorial.

3. El personal de los servicios territoriales asignado a tales funciones dependerá orgánica y funcionalmente de la Dirección del Instituto.

DISPOSICIÓN ADICIONAL. Inicio de actividades del Instituto.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo iniciará sus actividades el 1 de septiembre de 2011.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Se deroga el Decreto 120/1994, de 8 de marzo, de adscripción de la Junta Arbitral de Consumo del País Vasco y de creación del servicio administrativo de apoyo.

DISPOSICIÓN FINAL. Entrada en vigor.

Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 12 de julio de 2011.

El Lehendakari,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

El Consejero de Sanidad y Consumo,
JAVIER RAFAEL BENGEOA RENTERÍA

II ERANSKINA

Gutuna eta hiruorrikoa

ANEXO II

Carta y tríptico



estimatuia:

Estimado

Dakizunez, joan den 2013ko abenduan Gobernu Kontseiluak onartu zuen Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Nagusia. Bada, horren markoan, Kontsumobidek ere onartu berri du bere EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLAN propioa izatea.

Como ya sabes, en diciembre de 2013 el Consejo de Gobierno aprobó el Plan General de Normalización del Uso del Euskera para el Gobierno Vasco. En el marco de ese acuerdo, Kontsumobide también ha aprobado disponer de su propio PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA.

Idazki honen bidez, erronka honekiko ilusioa transmititu nahi dizut, denon esku baitago modu arrakastatsuan burutzea planteatzen ditugun helburu eta ekintzak. Beraz, dakizula Kontsumobideko Planak ere zuzendaritza talde osoaren erabateko babesa duela, eta denon elkarlanean datzala bere bilakaera.

Mediante este escrito te quiero transmitir la ilusión que supone este reto, pues está en mano de todos y todas llevar a buen puerto los objetivos y acciones que se plantean. Por ello, te quiero comunicar que el Plan de Kontsumobide tiene el apoyo unánime de la dirección, y que su éxito se basa en el trabajo en equipo.

Gutun honekin batera hiruorriko bat jasotzen duzu Planaren oinarriko informazioarekin. Zure interesekoa izatea espero dut.

Con esta carta te hago llegar un tríptico con la información básica del Plan. Espero que sea de tu interés.

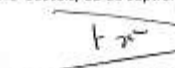
Planaren berri emateko, honen antzeko beste ekimen batzuk ere prestatzen ari gara eta izango duzu aurrerago horien berri.

Asimismo, estamos preparando otras iniciativas para una mejor comunicación del Plan y, al respecto, se te informará con posterioridad.

Euskarak merezi duelako, eman diezalogun denon artean bultzada gogotsua Planari.

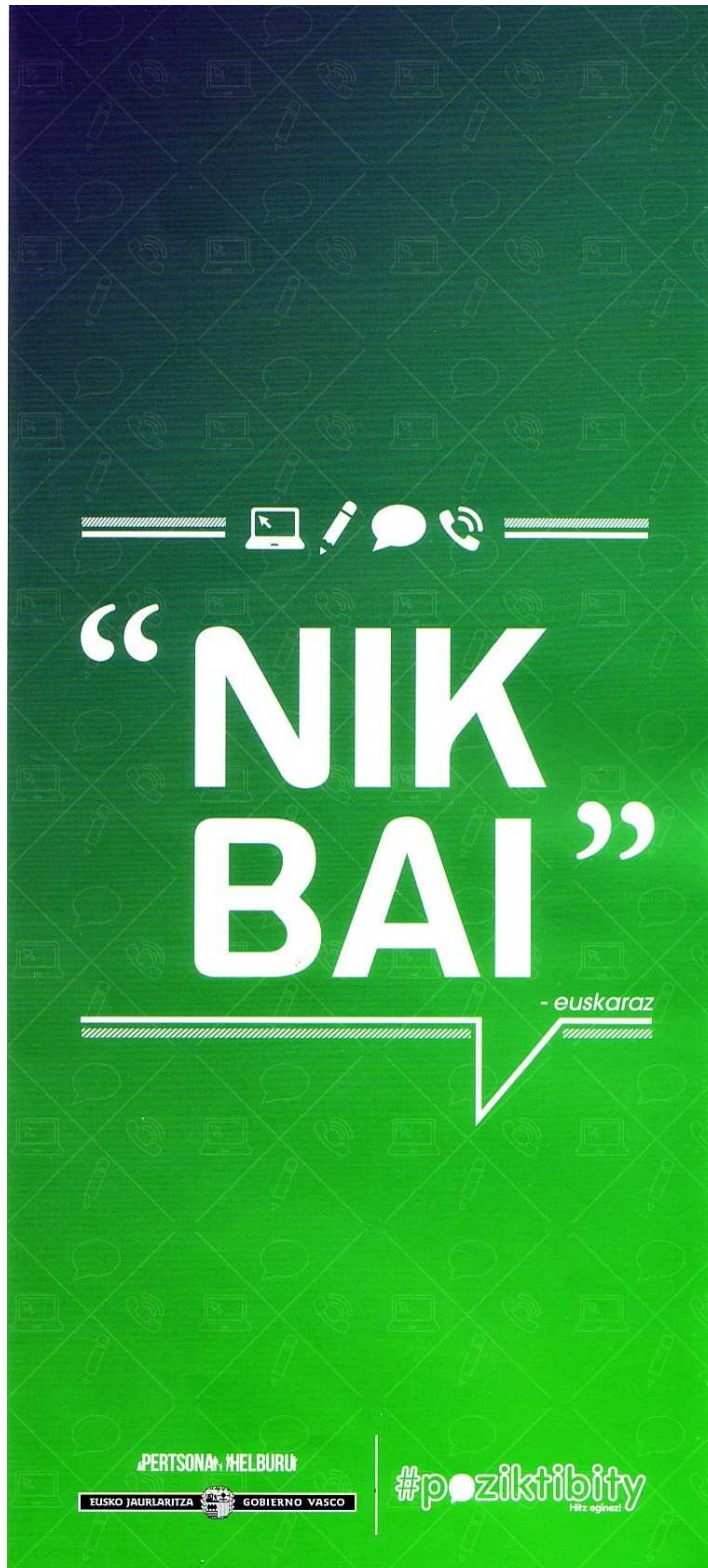
Euskarak merezi duelako, eman diezalogun denon artean bultzada gogotsua Planari.

Vitoria-Gasteiz, 2014ko irailak 11
Vitoria-Gasteiz, 11 de septiembre de 2014



kontsumoBIDE
Euzko Jaurlaritza
Osasun Saila
Leizaola Plaza 1
48940 Leioa, Bizkaia

Jon Darpón Sierra
Osasun Sailburua / Consejero de Salud



“ NIK BAI ”

- euskaraz

PERTSONA HELBURU

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

#poziktibity
Hitz eginez!

HELBURUAK

| 1. helburua | 2. helburua | 3. helburua | 4. helburua |
|---|-------------------------------------|---|--|
| <i>Herritarren hizkuntza aukera bermatzea</i> | <i>Euskara lan hizkuntza izatea</i> | <i>Herri administrazioen artean euskarazko hurremana areagotzea</i> | <i>Erakunde-ordezkarien lidergoa indartzea</i> |

Helburu hauek lortzea guztion esku dago, langile eta erakunde ordezkarien esku. Hona hemen eguneroko lanean kontuan izan beharko dituzun hizkuntza irizpide orokorrak:

PLAN GENERAL DE NORMALIZACIÓN

OBJETIVOS

| 1º objetivo | 2º objetivo | 3º objetivo | 4º objetivo |
|--|---|---|---|
| <i>Garantizar la opción lingüística de la ciudadanía</i> | <i>Promover el uso del euskera como lengua de trabajo</i> | <i>Impulsar el uso del euskera en las relaciones entre las AAPP</i> | <i>Fortalecer el liderazgo de los cargos públicos</i> |

Conseguir estos objetivos es labor tanto del personal como de los cargos públicos. Estos son los criterios lingüísticos generales a tener en cuenta en el día a día:



ATZEKO PLAN NAGUSIA - EUSKO JAUR

| AHOZ | IDATZIZ |
|---|--|
| <p>Herritarrekin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lehen hitza: euskaraz. • Elkarrizketa: herritarrak aukeratutako hizkuntzan. • Hartzaile jakinik gabeko mezua: euskaraz eta gaztelaniaz. • Egokitu herritarren hizkuntzara. Herritarra ezin da behartu hizkuntza batean edo bestean jardutera. • Euskaraz behar bezala erantzun ezin baduzu, bideratu herritarra lankideren batengana. • Bermatu euskarazko zerbitzua. | <p>Eusko Jaurlaritzak hasten du haremara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Euskaraz: Hartzaileak euskara hautatu duenean. Ohiko haremara euskara husezkoa da. • Gainerakoetan, euskaraz eta gaztelaniaz. (Aukera emango da euskara hautatzeko). • Euskararen erabilera sustatuko da harremanetan, betiere adostasuna bilatuz. |
| <p>Administrazioen artean</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lehen hitza: euskaraz. • Elkarrizketa: euskaraz jarraitzeko ahalegina egin solaskide euskaldunarekin. | <p>Eusko Jaurlaritzak komunikazio bati erantzuten dio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Euskaraz: euskaraz jasotakoari. • Euskaraz eta gaztelaniaz: ele bietan jasotakoari. • Gaztelaniaz: gaztelaniaz jasotakoari (Aukera emango da euskara ere hautatzeko). • Euskararen erabilera sustatuko da harremanetan, betiere adostasuna bilatuz. |
| <p>Jaurlaritzaren barruan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahozko jardunak euskaraz ere egingo dira, apurka-apurka. | |

N DEL USO DEL EUSKERA - GOBIERNO

| ORALMENTE | POR ESCRITO |
|---|---|
| <p>Hacia la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo: en euskera. • Conversación: en la lengua que elija la persona atendida. • Mensajes dirigidos a un público indeterminado: en euskera y castellano. • Adáptate a la lengua utilizada por la persona atendida. No se puede obligar a ésta a que se exprese en una lengua u otra. • Si no puedes contestar en euskera dirige a la persona atendida hacia un compañero o compañera vascobloante. • Garantiza el servicio en euskera. | <p>Cuando el Gobierno Vasco inicia una comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • En euskera: cuando así lo haya elegido la persona atendida. • En el resto de casos, en euskera y castellano, (siempre se dará la opción de elegir el euskera). • Se fomentará el uso del euskera en las relaciones, buscando siempre el acuerdo. |
| <p>Entre administraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo: en euskera. • Conversación: con la persona interlocutora euskaldun, en euskera. | <p>Cuando el Gobierno Vasco responde a una comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • En euskera: a los textos recibidos en euskera. • En euskera y castellano: a los textos recibidos en ambas lenguas. • En castellano: a los textos recibidos en castellano (siempre dando la opción de elegir el euskera). • Se fomentará el uso del euskera en las relaciones, buscando siempre el acuerdo. |
| <p>En el Gobierno Vasco</p> <ul style="list-style-type: none"> • También en las conversaciones orales se hará un uso progresivamente mayor del euskera. | |



LARITZA

LAN HIZKUNTZA HELBURU

Jakizu baita ere, langile elebidun kopuru handia dagoen ataletan pauso zehatzak emango direla euskara zerbitzu-hizkuntza izateaz gain, arian-arian, lan hizkuntza ere izan dadin.

Atal horietatik kanpo, lanpostuaren hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duten ondorengo langile hauek ere, lanpostuko eginkizun batzuk euskaraz egiten hasiko dira: demigortasun data dutenak ezinbestez, eta borondatez, demigortasun datarik ez dutenak.

Bestalde, erakunde ordezkariak eredugarri izango dira euskararen normalizazioan, eta bideak joratuko dituzte langileei eratzasunak emateko euskaraz lan egin dezaten.

VASCO

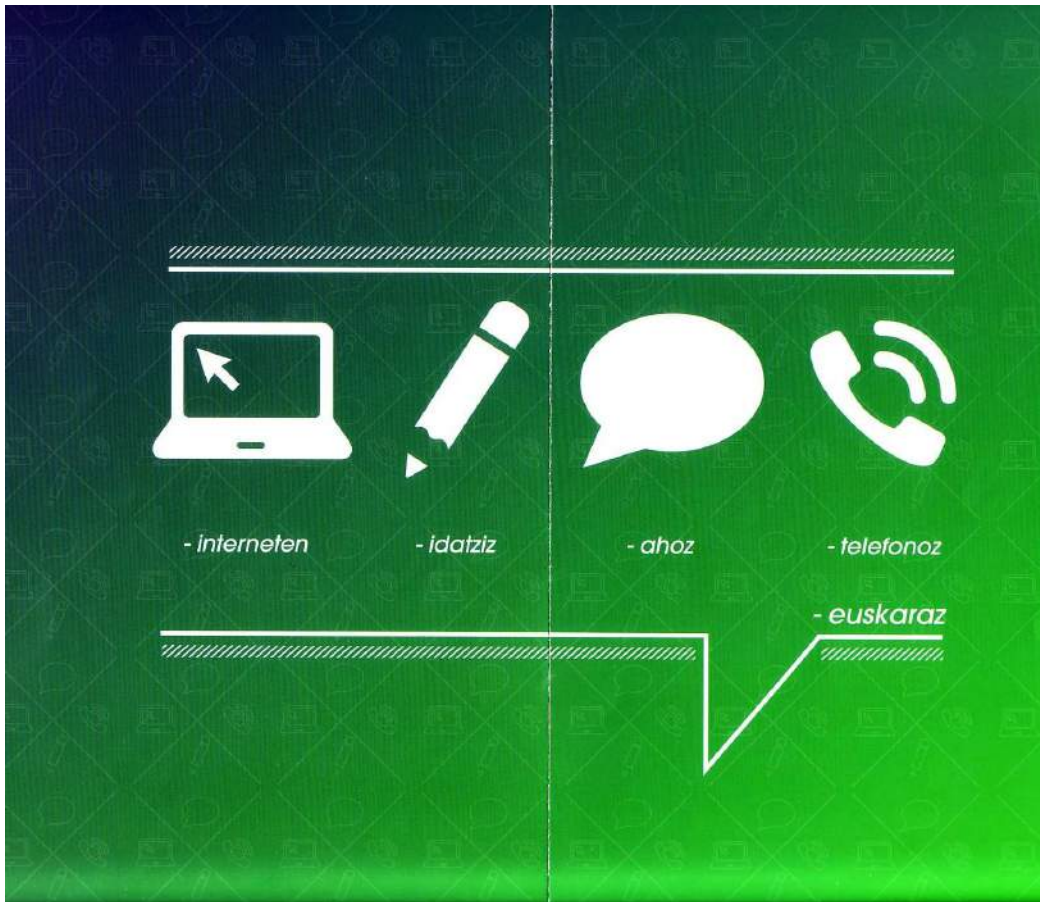
EUSKERA, LENGUA DE TRABAJO

En las unidades donde hay un alto número de personal bilingüe, se tomarán medidas para que el euskera sea progresivamente lengua de trabajo, además de lengua de servicio.

Además de en esas unidades, las personas que tengan acreditado el perfil lingüístico del puesto comenzarán también a realizar algunas tareas en euskera: tanto quienes tengan fecha de preceptividad, como quienes no la tengan. Estos últimos de manera voluntaria.

Por otro lado, el comportamiento de los cargos públicos será ejemplar en el proceso de normalización del euskera y facilitarán que el personal a su cargo pueda realizar su trabajo en euskera.





III ERANSKINA

Gutuna eta bideoa

ANEXO III

Carta y vídeo



Lankideok:

Aumekoan esan nizuen bezala, Kontsumobidek berehala, abenduaren 3an hain zuzen ere, onartuko du bere **EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA** Eusko Jaurlaritzaren Euskara Normalizatzeke Plan Nagusiaren baitan.

Planaren helburuak komunikatzeko aldera, hiru orrikoak banatu ziren Kontsumobideko langile guztien artean. Bada, bigarren itxazki honen bidez **BIDEO** honen berrit emari nahi dizuet, **JAKINA** intranetean ere badagoena, eta Planaren inguruko informazio guztia jasotzen duena modu ulertarrazean. Zuen intereskoa izatea espero dut.

Euskarak merezi duetako, eman diezaiogun denon artean bultzada gogotsua Planari.

Birteoraren loturak ondoko hauek dira:

- EU: http://www.euskara.euskadi.net/759-738/es/contenidos/informacion/v_plangintza/dia/es_cdef/index.shtml

Compañeros y compañeras:

Como ya os comunicué en el escrito anterior, Kontsumobide aprobará en breve, en concreto el próximo día 3 de diciembre, su propio **PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA** en el marco del Plan General para Normalización del uso del Euskera en el Gobierno Vasco.

Con la intención de comunicar los objetivos del Plan, se distribuyeron entre todas las personas trabajadoras de Kontsumobide trípticos informativos. En esta ocasión, quiero compartir este **VIDEO**, que está también disponible en nuestra intranet **JAKINA**, y que recoge toda la información del Plan de manera gráfica. Espero que sea de vuestro interés.

Euskarak merezi duetako, eman diezaiogun denon artean bultzada gogotsua Planari.

Los enlaces a los videos son los siguientes:

- ES: http://www.euskara.euskadi.net/759-738/es/contenidos/informacion/v_plangintza/dia/es_cdef/index.shtml

Vitoria-Gasteiz, 2014ko azaroaren 24



Izp./Fdo.: Jon Darpo Sierra
KONTSUMOBIDEREN ZUZENDARITZA KONTSEILUKO LEHENDAKARIA
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN DE KONTSUMOBIDE