

# CRITERIOS DE USO DE LAS LENGUAS OFICIALES EN OSATEK

## ÍNDICE

o. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1: BASES DEL DOCUMENTO.....	1
CAPÍTULO 2: ÁMBITO Y PLAZO DE APLICACIÓN.....	2
CAPÍTULO 3: IMAGEN Y COMUNICACIÓN.....	2
3.1. Rotulación, cartelería y documentación.....	2
3.2. Internet, Intranet y herramientas informáticas.....	3
3.3. Publicaciones.....	3
3.4. Anuncios, publicidad y campañas institucionales.....	3
3.5. Actos públicos y jornadas.....	3
CAPÍTULO 4: RELACIONES EXTERNAS.....	
4.1. Relaciones con pacientes y personas usuarias.....	
4.1.1. Criterios en las comunicaciones orales.....	3
4.1.2. Criterios en las comunicaciones escritas.....	
4.2. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones y colegios de profesionales.....	3
	4
	4
	4
CAPÍTULO 5: RELACIONES INTERNAS.....	5
5.1. Relaciones entre el personal.....	5
5.2. Acogida del personal nuevo.....	5
CAPÍTULO 6: IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL BILINGÜE.....	5
CAPÍTULO 7: UBICACIÓN Y TIPOGRAFÍA DE LAS LENGUAS EN LAS COMUNICACIONES..	6
CAPÍTULO 8: POLÍTICA DE TRADUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO 9: TRANSMISIÓN, APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CRITERIOS.....	7

## o. INTRODUCCIÓN

Se elabora el presente documento, con el fin de avanzar progresivamente en el cumplimiento de la legislación vigente respecto al uso de las lenguas oficiales de la CAE; garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, ofreciendo un servicio de calidad adecuado a la situación sociolingüística; y avanzar en el objetivo de que también el euskera sea lengua de servicio y de trabajo en todas las comunicaciones orales y escritas diarias de OSATEK: con pacientes, entidades externas y entre el personal.

## CAPÍTULO 1: BASES DEL DOCUMENTO

- Decreto 67/1998, de 7 de abril, por el que se regulan las publicaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco. [http://www.legegunea.euskadi.eus/x59-preview/eu/contenidos/decreto/bopv199801747/es\\_def/index.shtml](http://www.legegunea.euskadi.eus/x59-preview/eu/contenidos/decreto/bopv199801747/es_def/index.shtml)
- Decreto 67/2003, de 18 de marzo, para la normalización del uso del euskera en Osakidetza-Servicio vasco de salud. <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/eli/es-pv/d/2003/03/18/67/dof/spa/html/>
- Ley 6/2010 LEGEA, de 23 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional de Euskadi. <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/eli/es-pv/l/2010/12/23/6/dof/spa/html/>
- Criterios Lingüísticos de la Administración General de la CAE y Sector Público adscrito a la misma. Aprobado por el Consejo de Gobierno el 13 de abril de 2021. [https://www.euskadi.eus/criterios\\_linguisticos/web01-azeuplan/es/](https://www.euskadi.eus/criterios_linguisticos/web01-azeuplan/es/)
- 2º Plan de Normalización del uso del euskera en Osakidetza (2013-2019). Sección IV: Áreas de actuación y medidas para la normalización del uso del euskera (páginas 17-37). [https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones\\_euskera/es\\_osk\\_adjuntos/euskararenPlanaEs.pdf](https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_euskera/es_osk_adjuntos/euskararenPlanaEs.pdf)
- Primer Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osatek, S.A. (2018-2022). [https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk\\_ostk\\_presentacion/es\\_def\\_adjuntos/2018\\_12\\_04\\_plan%20euskera\\_es.pdf](https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_ostk_presentacion/es_def_adjuntos/2018_12_04_plan%20euskera_es.pdf)
- Manual de identidad gráfica corporativa de Osakidetza.
- Manual de identidad corporativa de OSATEK.

## CAPÍTULO 2: ÁMBITO Y PLAZO DE APLICACIÓN

Lo contemplado en este documento va dirigido a la totalidad del personal de OSATEK, y se prevé su implantación antes de la finalización del I Plan de Euskera, el 31 de diciembre de 2022. Para conseguirlo, OSATEK trabajará de forma progresiva y escalonada, utilizando los recursos necesarios a su alcance.

## CAPÍTULO 3: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

### 3.1. Rotulación, cartelería y documentación

- a) Todos los rótulos, carteles, paneles, avisos, notas en papel, etiquetas, archivos y carpetas, tanto fijos como variables, de las instalaciones de OSATEK, deberán estar redactados correctamente en las dos lenguas oficiales de la CAE, el euskera y el castellano, y en ellos se respetarán las directrices sobre la ubicación y tipografía de las lenguas (capítulo 6).
- b) En relación con las empresas contratadas por OSATEK, será requisito para la ejecución del contrato la utilización de ambas lenguas oficiales en todos los rótulos, carteles, paneles y documentación escrita que se utilicen en el ámbito de salud, seguridad, medio ambiente o calidad.
- c) Como excepción a los dos puntos anteriores, podrá usarse únicamente el euskera cuando las palabras del rótulo o cartel tengan una grafía muy parecida en euskera y castellano, o cuando vayan acompañadas de pictogramas o imágenes, y se considere que cualquier persona usuaria puede entender su significado (por ejemplo: *Erresonantzia magnetikoa, Informazioa, Artxiboa*, etc.).

### 3.2. Internet, Intranet y herramientas informáticas

- a) OSATEK, en la medida de que disponga de los medios necesarios, garantizará la posibilidad de navegar y acceder a los contenidos de OSATEK en las dos lenguas oficiales a las personas usuarias de Internet e Intranet (ciudadanía y personal).
- b) La respuesta desde OSATEK a los comentarios, preguntas o quejas que se realicen a través de Internet, será siempre en el idioma empleado en las mismas.
- c) Los campos de la firma de los correos electrónicos del personal de OSATEK se redactarán en las dos lenguas oficiales, siempre que sea posible.
- d) La Intranet de OSATEK incorporará noticias, artículos o documentos relevantes relacionados con la normalización del euskera, aportando enlaces a herramientas que faciliten el trabajo en euskera (traductores automáticos, correctores ortográficos, diccionarios, gramáticas, modelos de documentos en euskera...) y creará secciones de interés para profesionales y personas usuarias que sepan euskera (servicio de consulta de dudas, foro de opinión...), etc.

- e) OSATEK pondrá los medios de los que disponga para comunicar y facilitar al personal bilingüe la posibilidad de instalar y utilizar los programas y aplicaciones ofimáticas con versiones en euskera, tanto generales (Windows, Office, navegadores de Internet...) como específicas.

### 3.3. Publicaciones

- a) Cualquier tipo de publicación realizada por OSATEK que se distribuya en la CAE, se publicará en castellano y euskera. El espacio destinado al euskera en dichas publicaciones será, como mínimo, del 50%.
- b) En los casos de publicaciones editadas exclusivamente en soporte digital, en el acceso a las mismas se dará la opción de elegir el idioma.

### 3.4. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

En los anuncios de publicidad y comunicaciones de OSATEK, o en las campañas institucionales, se utilizará siempre el euskera y el castellano.

### 3.5. Actos públicos y jornadas

OSATEK garantizará una presencia mínima del euskera en eventos, jornadas, congresos, conferencias, mesas redondas, presentaciones, ruedas de prensa, etc. que realice en la CAE. Dicha presencia mínima será de un 10% de manera oral y de un 50% de manera escrita, y podrá realizarse en convocatorias y programas, así como en el inicio y final de los mismos, resúmenes, presentaciones visuales y documentación a distribuir.

## CAPÍTULO 4: RELACIONES EXTERNAS

### 4.1. Relaciones con pacientes y personas usuarias

Las personas que acuden a OSATEK tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que deseen. Son las principales receptoras de los objetivos del Plan de Euskera de OSATEK, y por eso se hará un esfuerzo especial en las relaciones diarias con ellas, para incorporar de forma natural las pautas sobre el uso del euskera, tanto oralmente como por escrito.

#### 4.1.1. Criterios en las comunicaciones orales

- a) La información sobre la preferencia lingüística (logo de la "e" azul) deberá aparecer visible en la pantalla principal del sistema informático que contiene la información personal de pacientes, a fin de que el personal de OSATEK pueda identificar con facilidad el idioma en el que cada persona prefiere ser atendida.

- b) En los centros, antes de ponernos en contacto con la persona paciente por primera vez (cuando le llamamos por teléfono para darle cita), se observará si tiene o no marcada la preferencia lingüística, y en caso de que sea el euskera el idioma preferente elegido, le hablaremos en euskera en esa primera llamada. Actuaremos de igual manera cuando la persona paciente acuda al centro.
- c) En los centros, cuando tengamos que llamar por primera vez a la persona paciente para darle cita, y si no sabemos cuál es su preferencia lingüística, el saludo inicial y las primeras palabras serán siempre en euskera. Así, facilitaremos la elección del euskera en el caso de las personas bilingües, y podremos proseguir la comunicación en la lengua que desee. Actuaremos de igual manera cuando la persona paciente acuda al centro.
- d) Cuando alguna persona usuaria se dirija en euskera al personal que no hable esa lengua, se le facilitará que sea atendido por personal bilingüe. Y si no hubiera nadie que pudiera atenderle en euskera, se le explicará a la persona paciente cuál es la situación.
- e) El personal bilingüe o que esté aprendiendo euskera encargado de recibir, atender e informar a pacientes, como herramienta auxiliar, tendrá a su disposición el libro "Guía de recepción en los centros de OSATEK". Esa guía recoge las palabras y expresiones en euskera que más frecuentemente se utilizan al recibir a las personas usuarias.

#### 4.1.2. Criterios en las comunicaciones escritas

- a) Toda la documentación de carácter informativo, asistencial o administrativo destinada a pacientes, familiares o cualquier otra persona usuaria, se entregará en las dos lenguas oficiales. Cuando los impresos en euskera y castellano estén separados, se le preguntará a esa persona en qué idioma desea cumplimentarlo. Los informes de radiólogas y radiólogos serán exenciones: se redactarán en castellano, pero si paciente o especialista lo solicitan también en euskera, se procederá a su traducción.
- b) Cuando se tenga que recibir y dar respuesta a la documentación de pacientes, familiares o cualquier otra persona usuaria de OSATEK, la respuesta se redactará en la lengua utilizada por esa persona.

#### 4.2. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones y colegios de profesionales

En las comunicaciones orales y escritas, y en la medida de lo posible, se fomentará el uso del euskera. No obstante, con el personal de los centros que tengan el certificado BIKAIN, se garantizará y priorizará el uso del euskera.

## CAPÍTULO 5: RELACIONES INTERNAS

### 5.1. Relaciones entre el personal

- a) OSATEK promocionará y facilitará el uso del euskera en las comunicaciones formales, orales y escritas, entre el personal bilingüe, y priorizará los centros que tengan el certificado BIKAIN.
- b) En las reuniones formales de trabajo entre personal de OSATEK, se pondrán todos los medios necesarios para respetar los derechos lingüísticos de poder comunicarse y recibir información en el idioma oficial que se desee. La documentación escrita que generen esas reuniones (convocatoria, orden del día, acta, información...) se creará y difundirá en los dos idiomas.
- c) En cuanto a las comunicaciones escritas, se redactará en las dos lenguas oficiales la documentación relacionada con la administración del personal (impresos de solicitud, contratos de trabajo, nombramientos, resoluciones administrativas, nóminas...), así como la documentación y comunicaciones para el personal (notificaciones, circulares, instrucciones, cartas, mensajes generales por correo electrónico, convocatorias, y también documentación sobre formación, salud o situaciones de emergencia).
- d) En las respuestas a las solicitudes o reclamaciones presentadas por el personal, se utilizará una única lengua oficial: la utilizada por el trabajador o trabajadora en su escrito.

## 5.2. Acogida del personal nuevo

- a) El Plan de Acogida para nuevo personal estará redactado en las dos lenguas oficiales, e incluirá los criterios lingüísticos establecidos en esta instrucción. Asimismo, se hará referencia al Plan de Euskera vigente, con las posibilidades de aprendizaje de euskera existentes.
- b) En las actuaciones de acogida al personal nuevo (explicaciones orales sobre el puesto de trabajo, tareas y demás), se utilizará, siempre que sea posible, el idioma elegido por el trabajador o trabajadora.

## CAPÍTULO 6: IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL BILÍNGÜE

OSATEK utilizará el proyecto corporativo Euskaraz bai sano! para identificar al personal bilingüe (el logo de la "e" azul que usa Osakidetza), mediante diferentes formatos (tarjeta de identificación, carteles, pirámides de cartón, firma electrónica, lista de direcciones, etc.). Este proyecto tiene dos fines: por un lado, la ciudadanía que quiera comunicarse en euskera con OSATEK podrá saber fácilmente con qué profesionales puede hacerlo, y del mismo modo, las entidades externas (Osakidetza, proveedores, etc.) podrán identificar a profesionales bilingües de OSATEK para sus comunicaciones verbales y escritas en euskera; por otro lado, el resto del personal de OSATEK sabrá con qué compañeros y compañeras pueden comunicarse en euskera, de manera oral y por escrito.

## CAPÍTULO 7: UBICACIÓN Y TIPOGRAFÍA DE LAS LENGUAS EN LAS COMUNICACIONES

En los documentos bilingües en que los textos en euskera y castellano aparezcan contiguos y expresando mensajes análogos, los textos en euskera se ubicarán en lugar preferente y se destacarán mediante la tipografía:

- a) Cuando los textos bilingües análogos se configuren en líneas o bloques superpuestos, el texto en euskera aparecerá arriba; cuando se configuren en líneas o columnas verticales, el texto en euskera estará a la izquierda; y si se configuran en páginas paralelas, la escrita en euskera será la de la derecha. Por ejemplo:

### OSATEK-EN WEBGUNEA / WEB DE OSATEK

**OSATEKi buruz informazio gehiago nahi izanez gero, Intranet bidez sar zaitetzke gure barruko WEBGUNERA (OSATEKeko langileentzat): [www.osatek.es](http://www.osatek.es)**

Te informamos que si deseas ampliar cualquier información sobre OSATEK, puedes entrar a través de la Intranet a nuestra WEB interna (para el personal de OSATEK): [www.osatek.es](http://www.osatek.es)

---

### **GORABEHAREN ONDORIOAK / CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE**

❖ **Ondorio kaltegarria pertsonengan / Resultado lesivo en personas**

- Ez / No
- Bai. Kasu honetan, kontraste-bitartekoen erreakzioetan izan ezik, beharrezkoa da pazientearen jarraipena egitea.

*Sí. En este caso, salvo en las reacciones a medios de contraste, es necesario realizar un seguimiento del paciente.*

Data Fecha	Harremanetarako Modo contacto	Pazientearen egoera Estado del paciente	Jarraipena egiten duen pertsona Persona que realiza el seguimiento

- b) En cuanto a la tipografía, en los documentos bilingües en que los textos en euskera y castellano aparezcan en líneas, bloques, columnas o páginas contiguas expresando idénticos mensajes, los textos en euskera serán resaltados en negrita, o bien los textos en castellano en cursiva. No será necesario resaltarlos, sin embargo, cuando los textos de cada lengua no aparezcan contiguos, o cuando en un mismo texto convivan los dos idiomas comunicando diferentes mensajes. Por ejemplo:

**Erantsita duzue lanaldi murriztua dagoen bitartean egingo den laneko egutegia eta ordutegia. (Proposamen pertsonalizatua gehitu).**

**Eta horrela jasota gera dadin, eta dagozkion ondorioak izan ditzan, 10 eguneko epean enpresak kontrakorik adierazten ez badu, goian aipaturiko datan hasiko da naiz lanaldi murriztua egiten.**

El calendario/horario de trabajo durante el disfrute de la jornada reducida será el propuesto en el documento adjunto. (Aportar propuesta personalizada).

Y así lo comunico para que conste a los efectos oportunos, entendiendo que si en un plazo de 10 días la empresa no manifiesta ninguna resolución en contrario, comenzaré a disfrutar de la jornada reducida en la fecha citada anteriormente.

## CAPÍTULO 8: POLÍTICA DE TRADUCCIÓN

- a) Para poder cumplir los objetivos recogidos en este documento dentro del plazo establecido, el personal de OSATEK estará asistido por el técnico de normalización lingüística. El personal podrá disponer de traducciones, adaptaciones y correcciones de textos a realizar, así como aclarar cualquier duda relacionada con las lenguas oficiales y cualquier tema recogido en el Plan de Euskera: [euskara@osatek.eus](mailto:euskara@osatek.eus)
- b) A pesar de ello, se tendrán en cuenta los siguientes plazos y condiciones:
- b.1) Hasta el 31 de diciembre del 2021, se podrá mandar a traducir cualquier tipo de texto.
- b.2) A partir del 1 de enero de 2022, el personal de OSATEK con el 2º perfil lingüístico (nivel B2) o superior acreditado y con plaza que tenga fecha de preceptividad establecida, solamente podrá mandar a traducir los textos superiores a una página. Los textos de una extensión inferior tendrán que ser redactados personalmente y podrán mandarse a corregir. En este sentido, ese personal tendrá prioridad en el Plan de Formación para recibir formación específica en estas tareas y disponer de los recursos necesarios.

## CAPÍTULO 9: TRANSMISIÓN, APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CRITERIOS

- a) Todo el personal encargado de recibir, atender e informar a pacientes recibirá la información de la presente instrucción en el lugar de trabajo, mediante diferentes formatos: guías, libros, carteles, botes para bolígrafos y trípticos. Ese material será elaborado por el técnico de normalización lingüística de OSATEK y entregado a responsables de los centros.
- b) Con el fin de que los criterios establecidos en esta instrucción se vayan integrando en el quehacer habitual de los centros, se realizará un seguimiento y evaluación de los mismos, como una función más. En este sentido, responsables territoriales y personal de coordinación son elementos fundamentales para su correcta aplicación, explicando, transmitiendo y motivando positivamente al personal.
- c) OSATEK realizará un trabajo continuado de sensibilización para que el personal utilice el euskera en el trabajo diario.