



**Plan de Euskera del Ente Público
Osakidetza-Servicio vasco de salud**
2005-2011

Índice

Introducción del Consejero	5
Capítulo I: Objetivos generales y ámbito de aplicación	7
1. Objetivos generales del Plan de Euskera de Osakidetza	7
1.1. El euskera lengua de servicio	7
1.2. El euskera lengua de relación con otras administraciones	7
1.3. El euskera lengua de trabajo	8
2. Ambito y periodo de aplicación	8
Capítulo II: Medidas para la normalización del uso del euskera	9
1. Determinación de objetivos y prioridades	9
1.1. Prioridades genéricas	9
1.2. Prioridades específicas para el cumplimiento de los objetivos	10
1.3. Procedimientos para la determinación de las prioridades específicas	11
1.4. Desarrollo de los objetivos previstos	13
2. Asignación de perfiles lingüísticos y de fechas de preceptividad	14
2.1. Perfiles lingüísticos	14
2.2. Asignación de fechas de preceptividad	14
3. Planes de formación	18
3.1. Planes individualizados de formación	18
3.2. Criterios para la asistencia a cursos en horario laboral	20
3.3. Módulos de formación	21
3.4. Formación continua del personal	21
4. Criterios para el uso del euskera	23
4.1. Criterios de uso del euskera en la actividad diaria	23
4.2. Registros de pacientes y usuarios	24
4.3. Aplicaciones informáticas y otros recursos materiales	24

4.4. Política de traducción	24
4.5. Características gráficas de los textos	30
4.6. Publicaciones	31
4.7. Intranet y páginas web	32
4.8. Imagen corporativa	32
4.9. Actos públicos	33
5. Criterios lingüísticos en las relaciones con otras entidades	33
5.1. Contrataciones administrativas	33
5.2. Subvenciones y ayudas	34
5.3. Actividades sujetas a autorización o concesión administrativa	35
6. Requisitos de calidad en los contratos-programa	35
6.1. Estipulaciones	35
6.2. Parámetros de calidad	36
Capítulo III: Medidas organizativas	39
1. Responsable del plan de euskera de la organización de servicios	39
2. Comisiones de participación	39
3. Comunicación	39
4. Evaluación	40

■ Introducción del Consejero

El 27 de mayo de 2005, el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio vasco de salud aprobó el Plan de Euskera, cumpliendo así la previsión contenida en el Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, que tras la publicación el 7 de septiembre del Decreto 186/2005, por el que se regulan los puestos funcionales del Ente Público, está ya plenamente en vigor.

Con estos instrumentos, Osakidetza ha dado un paso decisivo hacia la normalización del uso del euskera en los servicios sanitarios, uniéndose, de este modo, al conjunto de las administraciones públicas vascas en la tarea común de recuperación de la lengua propia y de progreso en la protección de los derechos lingüísticos de todas las ciudadanas y todos los ciudadanos, en oportuna respuesta a la voluntad manifestada y a los requerimientos expresos de nuestra sociedad.

Pero merece la pena destacar que el Plan de Euskera de Osakidetza alcanza dimensiones propias, de innegable trascendencia para la ciudadanía. Ciertamente, la progresiva normalización del uso del euskera tiene entre sus objetivos principales la mejora de los servicios sanitarios ofertados a los ciudadanos y ciudadanas, tanto porque ha de contribuir al acercamiento entre los trabajadores y trabajadoras sanitarios y sanitarias y la ciudadanía, mejorando así la comunicación y la capacidad de elección de los usuarios y usuarias, como por el hecho de que esta mejora de la comunicación incide en una situación en la que habitualmente las personas nos vemos necesitadas de mayor apoyo y comprensión. Es por ello una clara apuesta por la calidad asistencial.

Así, este proceso de normalización del uso del euskera centra su atención y, por ello, sus prioridades, en el ámbito de la atención al paciente y usuario y, especialmente, en la atención primaria, puesto que, por su inmediatez, cotidianidad y proximidad, es el entorno donde la atención sanitaria influye más en la vida local y familiar. Además, en consonancia con las prioridades establecidas por la política lingüística general de nuestra Comunidad, la atención infantil se convierte también en uno de los principales centros de interés del Plan.

No obstante, estas preferencias no nos impiden dar también unos primeros pasos hacia la normalización del uso del euskera en otros ámbitos asistenciales, siempre guiados por los criterios de frecuencia e inmediatez, como los de hospitalización y las urgencias hospitalarias.

Para la consecución de estos fines, necesitaremos de la participación de todos/as y, especialmente, de los trabajadores y de las trabajadoras de Osakidetza, en una

dinámica de esfuerzo compartido que combine la oferta formativa con la participación del personal en el proceso de normalización del uso del euskera en nuestra Organización.

Por último, quisiera subrayar que la necesidad de normalizar el uso de la lengua vasca adquiere en Osakidetza-Servicio Vasco de Salud una fisonomía propia, y no sólo por la complejidad y proporciones del Ente, sino también porque Osakidetza es una organización orientada al cuidado de la salud y a la asistencia sanitaria. El Plan de Euskera nos acerca más a los ciudadanos y ciudadanas y, así, mejora el trato que reciben de nosotros. Con ello, se une a los esfuerzos que estamos realizando en otros ámbitos de la Institución y guarda completa armonía con la filosofía que orienta la gestión sanitaria de nuestra Comunidad.

En definitiva, es una oportunidad tanto para las y los profesionales de la Sanidad Vasca como para las usuarias y usuarios del sistema público de salud, una oportunidad que nos permite mejorar la calidad de la atención sanitaria a la vez que garantiza los derechos lingüísticos de la población a la que nos debemos.

Gabriel M^a Inclán Iribar
COBSEJERO DE SANIDAD

Objetivos generales y ámbito de aplicación

Los objetivos del Plan de Euskera se guían por la progresividad establecida en el Decreto 67/2003.

La estrategia del Plan consiste en dar los pasos necesarios para la progresiva normalización del uso del euskera, cuyo fundamento son los objetivos generales establecidos en los artículos 5, 6 y 7 y las pautas de uso del euskera establecidas en los artículos 11, 12, 13 y 15 del Decreto, y que se refiere a las siguientes funciones:

1. Objetivos generales del Plan de Euskera de Osakidetza

1.1. El euskera lengua de servicio

La presencia del euskera en las relaciones con los ciudadanos ha de ser la prioridad básica del Plan de Euskera. Ello afecta a dos modos de relación fundamentales:

- las relaciones orales, especialmente en las unidades de atención al cliente y de asistencia sanitaria.
- las relaciones escritas, tanto las que se dirigen a colectivos amplios, que deberán ser bilingües, como las dirigidas a colectivos reducidos o muy localizados y a individuos, que podrán ser sólo en euskera o en castellano, dependiendo de la opción manifestada por los interesados.

También debe considerarse la importancia de la presencia del euskera en las relaciones laborales, puesto que los trabajadores/as se convierten en clientes internos de la Administración. En este sentido, los criterios de actuación se asemejarán a los arriba expresados.

1.2. El euskera lengua de relación con otras administraciones

Las organizaciones de servicios establecerán relaciones bilingües con las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, o utilizará sólo el euskera en los casos previstos en el Decreto.

1.3. El euskera lengua de trabajo

Las organizaciones de servicios establecerán pautas de uso oral y escrito de las lenguas oficiales para aquellas unidades sanitarias y unidades administrativas o generales en las que concurran las condiciones necesarias para que el euskera sea también lengua de trabajo.

2. Ámbito y periodo de aplicación

El Plan de Euskera afecta a todas y cada una de las unidades sanitarias y administrativas o generales de las Organizaciones de Servicios, si bien, se incluyen expresamente en el Plan las que tienen objetivos concretos asignados para este período de planificación. En función de esta asignación de objetivos, las unidades pueden tener prioridad I o prioridad II. El resto de las unidades carecen de objetivos específicos y son denominadas “sin prioridad”.

El Plan tendrá una duración de seis años, con una evaluación al tercer año de su comienzo y una evaluación general el sexto año del periodo de planificación.

Todo lo establecido con respecto al Plan de Euskera de Osakidetza en relación con su ámbito de aplicación, duración y evaluaciones es igualmente válido para los planes de las Organizaciones de Servicios.

Medidas para la normalización del uso del euskera

El avance en el proceso de normalización del uso del euskera en Osakidetza exige, como medidas principales, la definición de prioridades, la asignación de objetivos, perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad. A continuación se recogen los aspectos generales relativos a dichas medidas, mientras que el apéndice final que sigue a este documento es la expresión, por cada Organización de Servicios, de los aspectos más concretos en que se resume su aplicación.

1. Determinación de objetivos y prioridades

1.1. Prioridades genéricas

El artículo 4 del Decreto 67/2003 establece con carácter general, para el presente período de planificación, el siguiente orden de prioridades:

1. Atención Primaria
2. Atención Especializada
3. Servicios administrativos y generales

Asimismo, con carácter general, el Decreto define una serie de prioridades dentro de cada uno de estos ámbitos. Siguiendo estos criterios, el Plan contempla las siguientes prioridades genéricas, con el orden que se establece:

- **Comarcas de Atención Primaria**

- A) Unidades de atención infantil, citas previas, recepciones, unidades de información, SAPU y cualquier otra unidad de atención al cliente.
- B) Medicina general, enfermería de centros de salud, de ambulatorios y de consultorios, puntos de atención continuada y cualquier otra unidad sanitaria.

- **Emergencias**

- A) Centros coordinadores y cualquier otra unidad de atención al cliente.
- B) Unidades asistenciales de emergencias.
- C) Otras unidades sanitarias.

- **Centros hospitalarios**

- A) Unidades de atención al cliente, tales como recepciones, admisiones, unidades de información, SAPU etc.
- B) Urgencias pediátricas.
- C) Otras urgencias hospitalarias.
- D) Unidades de atención infantil y de enfermería de planta de hospitalización.
- E) Otras unidades sanitarias.

- **Salud Mental Extrahospitalaria**

- A) Unidades de atención al cliente.
- B) Unidades de atención infantil e infanto-juvenil.
- C) Otras unidades sanitarias.

- **Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos**

- A) Unidades de atención al paciente, tales como recepciones, admisiones, unidades de información etc.
- B) Unidades extractoras.
- C) Otras unidades sanitarias.

- **Servicios administrativos y generales**

- A) Unidades de atención al cliente de centros administrativos, tales como recepciones, registros, servicios de información etc.
- B) Unidades administrativas.
- C) Unidades de servicios generales.

A la hora de definir las prioridades entre unidades de igual prioridad genérica, se ha considerado también su relación con la población infantil, la inmediatez de acceso al servicio por parte de los pacientes y la frecuencia de uso por la población.

1.2. Prioridades específicas para el cumplimiento de los objetivos

Los artículos 5, 6 y 7 del Decreto 67/2003 definen los objetivos que, como mínimo, deben concretarse en el Plan de Euskera de Osakidetza. En este mismo orden de cosas, los artículos 11, 12, 13 y 15 del mencionado Decreto establecen las pautas de uso del euskera, de general aplicación al conjunto de Osakidetza. En función de estos objetivos, el Plan contempla las siguientes prioridades específicas:

- Prioridad I: Unidades que han de prestar servicios bilingües en este período de planificación.

- Prioridad II: Unidades para las que se prevé el inicio progresivo de la oferta de servicios bilingües en este periodo.
- Sin prioridad: Unidades sin objetivos.

En algunos casos, cuando la situación sociolingüística de la unidad, la disposición de los trabajadores, el tipo de relación con los ciudadanos lo han hecho aconsejable, la prioridad específica de estas unidades ha podido ser mejorada.

1.3. Procedimientos para la determinación de las prioridades específicas

1.3.1. Atención primaria

- **Comarcas**

Sus prioridades se determinan sobre la base de los centros asistenciales (centros de salud, ambulatorios, consultorios, puntos de atención continuada) y las poblaciones que éstos atienden, en función de la población euskaldún de los municipios comprendidos en sus respectivos ámbitos de atención.

De este modo, cada centro asistencial ha quedado incluido en una de las zonas que, en función de las características sociolingüísticas de la población atendida, establece el Decreto 67/2003, lo que ha servido como criterio prioritario para determinar la prioridad específica de sus unidades.

En algunos centros de salud existen unidades que atienden bien a más municipios que el resto de las unidades del mismo centro bien a municipios distintos de los atendidos por unidades del mismo centro. En estos casos, para estas unidades se ha contemplado su propio ámbito de atención, diferente al del resto de las unidades, al objeto de asignar a las citadas unidades los objetivos que en cada caso correspondan.

Las unidades de enfermería dedicadas preferentemente a la atención infantil se incluyen dentro de las unidades de atención infantil, al igual que la Odontología de los programas de atención dental infantil.

A los efectos de este Plan, las unidades de Odontología general y de atención a la mujer de los centros de atención primaria se consideran unidades de atención especializada.

Asimismo, con respecto a los centros asistenciales de municipios con más de 30.000 habitantes se ha tenido en cuenta que su oferta de servicios de atención infantil y medicina general bilingües ha de ser mayor que la que les corresponde por su zona sociolingüística, ya que el Decreto 67/2003 prevé una oferta diferenciada para la población euskaldun de los

mencionados municipios. Esta oferta podrá incrementarse en función de la demanda de servicios sanitarios bilingües por parte de los ciudadanos.

Para determinar la ubicación de las unidades que asuman la oferta mencionada en el párrafo anterior, se ha tenido también en cuenta la proximidad y facilidad de acceso de la población euskaldun (distancia, transporte público etc.).

- **Emergencias**

Las unidades asistenciales de emergencias, en lo que respecta a la definición de objetivos y prioridades en función de sus respectivos ámbitos territoriales de atención, tienen el mismo tratamiento que las unidades de medicina general de atención primaria.

Las prioridades se determinan sobre la base de las unidades asistenciales y las poblaciones que éstas atienden, en función de la población euskaldún de los municipios comprendidos en sus respectivos ámbitos de atención.

1.3.2. Atención especializada

- **Centros hospitalarios**

Sus prioridades se determinan sobre la base de la población euskaldún de los municipios comprendidos en sus respectivos ámbitos o áreas generales de referencia. Además de los municipios de la Comunidad Autónoma Vasca, se han tenido también en cuenta los municipios de Navarra que tienen por referencia hospitales de nuestra Comunidad.

De este modo, el conjunto de cada organización de servicios ha quedado incluida en una de las zonas que, en función de las características sociolingüísticas de la población atendida, establece el Decreto 67/2003, lo que ha servido como criterio prioritario para determinar la prioridad específica de sus unidades.

La enfermería de consultas externas ubicadas en centros ambulatorios tiene la misma consideración que la enfermería de consultas externas ubicadas en centros hospitalarios, si bien, a la hora de establecer prioridades, en el caso de algunas unidades, se ha teniendo en cuenta la existencia de un ámbito de atención específico.

- **Salud Mental Extrahospitalaria**

Las unidades de atención infantil e infanto-juvenil tienen prioridad específica II.

De este modo, cada centro asistencial ha quedado incluido en una de las zonas que, en función de las características sociolingüísticas de la población atendida, establece el Decreto 67/2003, lo que ha servido como criterio prioritario para determinar la prioridad específica de sus unidades.

- **Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos**

Las prioridades de las unidades extractoras con un ámbito de atención territorial se determinan sobre la base de la población euskaldún de los municipios comprendidos en sus respectivos ámbitos o áreas generales de referencia.

De este modo, cada unidad ha quedado incluida en una de las zonas que, en función de las características sociolingüísticas de la población atendida, establece el Decreto 67/2003, lo que ha servido como criterio prioritario para determinar la prioridad específica de sus unidades.

1.3.3. Unidades de servicios administrativos y generales

Se han considerado unidades de prioridad II las unidades administrativas y generales en cuya actividad ha de tener un peso importante el cumplimiento de las pautas de uso del euskera previstas en los artículos 11, 12, 13 y 15 del Decreto 67/2003. Las unidades administrativas y generales previstas para ser declaradas bilingües en este período de planificación tienen prioridad I.

1.4. Desarrollo de los objetivos previstos

Los objetivos del Plan de Euskera se dirigen hacia la progresiva incorporación del euskera tanto a las relaciones orales y escritas que con carácter habitual Osakidetza-Servicio vasco de salud mantiene con la población en la prestación de servicios sanitarios como a la totalidad de los procesos que como Ente Público conforman su actividad, en función de los objetivos generales establecidos en los artículos 5, 6 y 7 y de las pautas de uso del euskera establecidas en los artículos 11, 12, 13 y 15 del Decreto 67/2003.

Estos objetivos generales se concretarán en los Proyectos de Normalización del Uso del Euskera de las Organizaciones de Servicios de Osakidetza, como aplicación y desarrollo del Plan de Euskera del Ente Público.

En función de lo previsto en el Proyecto de Normalización del Uso del Euskera de cada Organización de Servicios, se elaborarán programas de normalización para las unidades prioritarias. Estos programas son el instrumento necesario para precisar algunos aspectos básicos relacionados con la asignación de objetivos a efectivos concretos y con el proceso para su consecución. Se trata, entre otros, de aspectos tales como la determinación de los responsables de la consecución de cada objetivo, el grado o modo de consecución, el aspecto del uso de la lengua que se pretende normalizar, los pasos intermedios y su calendario. La elaboración de programas de las unidades culminará dentro del primer semestre posterior a la aprobación del Plan.

2. Asignación de perfiles lingüísticos y de fechas de preceptividad

2.1. Perfiles lingüísticos

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, los efectivos de las unidades sanitarias y los de las unidades de atención al cliente de los centros asistenciales tienen asignado el perfil lingüístico 2.

Asimismo, los efectivos de los servicios administrativos y generales recogidos en el apartado c) del artículo 2 del mencionado Decreto tienen asignados los siguientes perfiles lingüísticos, conforme a los grupos de titulación establecidos en la Disposición Adicional Cuarta de la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi, referente a la clasificación del personal:

Grupo A: Perfil lingüístico 3 ó 4.

Grupo B: Perfil lingüístico 3 ó 4.

Grupo C: Perfil lingüístico 2 ó 3.

Grupo D: Perfil lingüístico 2.

Grupo E: Perfil lingüístico 1 ó 2.

2.2. Asignación de fechas de preceptividad

Con carácter general, las fechas de preceptividad representan el plazo previsto para la consecución de los objetivos establecidos para las Organizaciones de Servicios y unidades de Osakidetza. En todo caso, los objetivos previstos han de cumplirse dentro del presente período de planificación.

La asignación de fechas de preceptividad responde a los criterios siguientes:

2.2.1. Criterios generales

2.2.1.1. Unidades sanitarias de prioridad específica I

Con carácter general, los porcentajes de preceptividad y las fechas de vencimiento asignadas responden a los siguientes criterios:

- A las unidades de Atención Primaria y de Atención Especializada con prioridad específica I, que han de prestar servicios bilingües, se les asigna preceptividad conforme a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 67/2003.

- Las unidades de Atención Primaria que por atender a poblaciones superiores a 30.000 habitantes deban prestar servicios bilingües tienen un número de efectivos con preceptividad adecuado a la satisfacción de las necesidades de atención bilingüe de la población euskaldun de su ámbito. El número de efectivos en cada caso se determina teniendo en cuenta el porcentaje de población euskaldun del ámbito respectivo y la asignación de cupos de los médicos de medicina general.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos vacantes de estas unidades vencen a la aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos con titular de unidades de Atención Primaria vencen a los tres años de aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza, salvo en los casos en que el titular haya ya acreditado el perfil correspondiente, se encuentre próximo a la acreditación o se prevea un plazo breve para la nueva provisión del efectivo, en cuyo caso la fecha de preceptividad se adapta a las posibilidades de acreditación del ocupante.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos con titular de unidades de Atención Especializada vencen a los cuatro años de aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza, salvo en los casos en que el titular haya ya acreditado el perfil correspondiente, se encuentre próximo a la acreditación o se prevea en plazo breve la nueva provisión del efectivo, en cuyo caso la fecha de preceptividad se establece en relación con las posibilidades de acreditación del ocupante.

2.2.1.2. Unidades sanitarias de prioridad específica II

Con carácter general, los porcentajes de preceptividad y las fechas de vencimiento asignadas responden a los siguientes criterios:

- Las unidades de Atención Primaria tienen de media un porcentaje de preceptividad del 20%.
- Las unidades de Atención Especializada tienen de media un porcentaje de preceptividad del 10%.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos vacantes de Atención Primaria y de Atención Especializada vencen a los tres años de aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza, salvo en los casos en que el ocupante haya ya acreditado el perfil correspondiente, se encuentre próximo a la acreditación, en cuyo caso la fecha de preceptividad se adapta a las posibilidades de acreditación del ocupante.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos con titular de Atención Primaria vencen a los cinco años de aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza, salvo en los casos en

que el titular haya ya acreditado el perfil correspondiente, se encuentre próximo a la acreditación o se prevea un plazo breve para la nueva provisión del efectivo, en cuyo caso la fecha de preceptividad se adapta a las posibilidades de acreditación del ocupante.

- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos con titular de Atención Especializada vencen a los seis años de aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza, salvo en los casos en que el titular haya ya acreditado el perfil correspondiente, se encuentre próximo a la acreditación o se prevea un plazo breve para la nueva provisión del efectivo, en cuyo caso la fecha de preceptividad se adapta a las posibilidades de acreditación del ocupante.

2.2.1.3. Unidades de atención al cliente de centros de salud, ambulatorios y consultorios y de los servicios de atención especializada (Prioridad específica I).

Con carácter general, los porcentajes de preceptividad y las fechas de vencimiento asignadas responden a los siguientes criterios:

- A las unidades de atención al cliente, con prioridad específica I, que han de prestar servicios bilingües, se les asigna preceptividad conforme a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 67/2003.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos vacantes de estas unidades vencen a la aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos con titular de centros de Atención Primaria vencen a los tres años de aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza, salvo en los casos en que el titular haya ya acreditado el perfil correspondiente, se encuentre próximo a la acreditación o se prevea un plazo breve para la nueva provisión del efectivo, en cuyo caso la fecha de preceptividad se adapta a las posibilidades de acreditación del ocupante.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos con titular de centros de Atención Especializada vencen a los cuatro años de aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza, salvo en los casos en que el titular haya ya acreditado el perfil correspondiente, se encuentre próximo a la acreditación o se prevea en plazo breve la nueva provisión del efectivo, en cuyo caso la fecha de preceptividad se adapta a las posibilidades de acreditación del ocupante.

2.2.1.4. Unidades de Servicios administrativos y generales

Con carácter general, los porcentajes de preceptividad y las fechas de vencimiento asignadas responden a los siguientes criterios:

- A las unidades administrativas y generales con prioridad específica I, que están previstas para ser declaradas bilingües en este período, se les asigna preceptividad conforme a lo establecido en el artículo 9 del Decreto 67/2003.
- Las unidades de atención al cliente (prioridad específica I) tienen de media un porcentaje de preceptividad del 50%.
- Las unidades administrativas y generales de prioridad II tienen un número de fechas de preceptividad adecuado para la gestión de las pautas de uso del euskera establecidas en los artículos 11, 12, 13 y 15 del Decreto 67/2003.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos vacantes vencen a la aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza.
- Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos con titular vencen a los cinco años de aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza, salvo en los casos en que el titular haya ya acreditado el perfil correspondiente, se encuentre próximo a la acreditación o se prevea un plazo breve para la nueva provisión del efectivo, en cuyo caso la fecha de preceptividad se adapta a las posibilidades de acreditación del ocupante.

2.2.1.5. Unidades sin prioridad especificada

- Las unidades sin prioridad especificada carecen de fechas de preceptividad

2.2.2. Criterios complementarios

Cuando varios efectivos cumplen similares requisitos de adecuación, en primer lugar, se ha dado prioridad a aquellos efectivos en cuyo desempeño la relación entre el uso de la lengua del usuario y la calidad de la prestación sanitaria es más directa y, en segundo lugar, se han tenido en cuenta en cuenta las siguientes circunstancias:

- que el personal que ocupa el efectivo tenga acreditado el perfil correspondiente,
- que el efectivo no este cubierto por personal fijo,
- cuando se ha optado por asignar fecha de preceptividad a efectivos cubiertos por personal fijo, se han seguido los siguientes criterios de prioridad:
 - que el trabajador/a interesado haya solicitado la asignación,
 - que el trabajador/a tenga un nivel mayor de conocimiento de euskera en relación con el perfil lingüístico
 - que el trabajador/a tenga menor antigüedad en el desempeño del puesto funcional,
 - que el trabajador/a tenga menor edad.

Dadas las características organizativas y las peculiaridades del personal de Osakidetza, se ha tenido también en cuenta la situación de las unidades en relación tanto con el

número y ubicación de los trabajadores/as exentos y de los efectivos vacantes. En este orden de cosas, se ha procurado buscar un equilibrio adecuado que permita alcanzar los fines propuestos, sin que la presencia de trabajadores/as exentos y vacantes dificulte la prestación de servicios sanitarios y el desarrollo del Plan.

2.2.3. Modificación de perfiles y de fechas de preceptividad

La modificación del perfil lingüístico y de la fecha de preceptividad de cualquier efectivo deberá contar con informe previo favorable de la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza y ser aprobada por el Director General de Osakidetza, sin perjuicio de otros trámites que, en virtud de lo establecido en el Decreto 67/2003, deban constar en el procedimiento.

Asimismo, en los procesos de traslado forzoso de efectivos, de adecuación o de cualquier modificación de efectivo que suponga la alteración de perfiles o fechas asignadas a los efectivos y la alteración del proceso de normalización del uso del euskera en las unidades de Osakidetza se deberá contar con informe previo favorable de la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza y, en su caso, la modificación deberá ser aprobada por el Consejo de Administración del Ente Público, sin perjuicio de otros trámites que, en virtud de lo establecido en el Decreto 67/2003, deban constar en el procedimiento.

2.2.4. Situaciones administrativas

Cuando al vencimiento de la fecha de preceptividad el titular de un efectivo se encuentre en cualquier situación administrativa distinta a la de servicio activo (suspensión de la relación laboral que comporte reserva de puesto), el cumplimiento del perfil podrá ser objeto de exención por un plazo de dieciocho meses a partir del reingreso en el servicio activo o de la reanudación de la relación laboral, cuando el perfil asignado sea el uno o el dos, y de tres años si se trata del tres o del cuatro. En cualquier caso, la exención concluirá siempre dentro del presente período de planificación 2005-2011. En este supuesto, el trabajador/a recibirá una propuesta de formación al objeto de alcanzar el perfil requerido.

3. Planes de formación

3.1. Planes individualizados de formación

La organización de servicios elaborará un plan de formación lingüística que contemple individualmente las necesidades de aquellos trabajadores/as fijos que deban acreditar en un plazo establecido el perfil lingüístico correspondiente.

El plan de formación de la organización de servicios incluirá los planes de formación individualizados de estos trabajadores/as y cada uno de ellos se fundamentará en el compromiso mutuo de cumplimiento por parte de Osakidetza y del trabajador/a.

Los planes de formación contarán con un calendario e indicarán el módulo o módulos más apropiados. Cada plan garantizará, siempre que sea posible, una formación ininterrumpida.

Los planes de formación individualizados orientados a la alfabetización de los trabajadores/as bilingües que tienen el euskera por lengua materna, con carácter general, tendrán una duración máxima de un cuatrimestre en la modalidad de curso intensivo y de un año en la modalidad de dos horas diarias, cuando el trabajador/a deba acreditar el PL1, de un cuatrimestre en la modalidad de curso intensivo y de dos años en la modalidad de dos horas diarias, cuando el trabajador/a deba acreditar el PL2, y de dos cuatrimestres en la modalidad de curso intensivo y de tres años en la modalidad de dos horas diarias, cuando el trabajador/a deba acreditar el PL3.

En principio, los planes individualizados de formación establecerán su cómputo de horas en función de la media de horas necesarias para la acreditación del perfil lingüístico requerido, según lo que en cada momento disponga la institución al efecto competente.

Estos planes tendrán un plazo máximo de ejecución para todo el período, con el fin de poder satisfacer los requerimientos de las revisiones de que pueda ser objeto.

El plazo máximo de ejecución no excederá en un año el cómputo de horas requeridas para la acreditación del perfil correspondiente, cuyo referente es el nivel de partida del trabajador/a. En cualquier caso, la ejecución deberá producirse siempre dentro del presente período de planificación 2005-2011.

El tiempo del plazo transcurrirá ininterrumpidamente y sólo se detendrá cuando el trabajador/a se encuentre en situación administrativa distinta a la del servicio activo o de suspensión de la relación laboral que comporte reserva de puesto de trabajo, o por los siguientes motivos:

- excedencia con derecho a reserva de puesto, licencias, permisos de más de tres meses de duración,
- cambio de puesto de un trabajador/a fijo, que de manera provisional pase a cubrir un efectivo distinto al suyo dentro de Osakidetza.

Una vez reincorporado el trabajador/a a su puesto original, podrá proponerse la elaboración de un nuevo plan de formación, que deberá ser propuesto por la Organización de Servicios para la aprobación por la Dirección de la División de Recursos Humanos de Osakidetza. El nuevo plan se ejecutará en un plazo que no exceda en un año el cómputo máximo de horas

previstas para la acreditación del perfil correspondiente, cuyo referente es el nivel de partida del trabajador/a. En cualquier caso, la ejecución deberá producirse siempre dentro del presente período de planificación 2005-2011.

La dirección de personal de la organización de servicios y la Dirección de la División de Recursos Humanos harán el seguimiento de los planes, y podrán modificarlos teniendo en cuenta, entre otras razones, las siguientes:

- Necesidades de servicio.
- Aprovechamiento insuficiente achacable al trabajador/a.
- Incumplimiento de los compromisos adquiridos por el trabajador/a al aceptar el plan de formación.

Toda modificación por parte de Osakidetza de un plan individualizado de formación irá acompañada de la motivación expresa en que se fundamenta la decisión.

Toda modificación introducida en un plan individualizado de formación o los nuevos planes que se elaboren deberán remitirse para su aprobación por la Dirección de la División de Recursos Humanos.

En el caso de que al vencimiento de la fecha de preceptividad, el personal fijo asignado al efectivo no hubiera sido llamado a participar en el curso de capacitación correspondiente o bien estuviera realizándolo, el cumplimiento del perfil será objeto de exención hasta la fecha de finalización del curso de capacitación al que se le llame o haya sido llamado a participar.

3.2. Criterios para la asistencia a cursos en horario laboral

Para la asistencia a cursos en horario laboral será necesario que el trabajador/a disponga de un plan individualizado de formación que contemple formación en horario laboral. Con carácter general, la concesión de liberaciones o asistencia a cursos en horario laboral estará sujeta a los siguientes criterios de prioridad:

- Tendrán prioridad los trabajadores/as que ocupen efectivos con fecha preceptividad establecida, para lo que se tendrá también en cuenta tanto la proximidad de su vencimiento como el tiempo de formación necesario para la acreditación.
- El personal fijo tendrá preferencia ante el personal interino.
- El personal que no tenga acreditado el perfil lingüístico del efectivo que ocupa tendrá prioridad ante aquél que lo tenga acreditado y solicite el acceso a formación lingüística para alcanzar un nivel de euskera superior al del efectivo que ocupa.
- El personal que ocupe efectivos con fecha de preceptividad establecida en función de los objetivos mínimos previstos en el Decreto 67/2003.

Osakidetza podrá tener en cuenta las solicitudes sobre formación de aquellos trabajadores/as que, aun no teniendo fecha de preceptividad asignada a su efectivo, voluntariamente deseen participar en la formación para la capacitación lingüística de su centro.

La Dirección de la División de Recursos humanos regulará periódicamente los criterios y procedimientos de selección e introducirá las modificaciones y adaptaciones que a la luz del proceso de normalización del uso del euskera resulten oportunos.

3.3. Módulos de formación

En principio, los módulos formativos de que Osakidetza podrá disponer para la formación de los trabajadores/as son los siguientes:

- Cursos fuera de horario laboral, con un ritmo mínimo de ocho horas semanales, si bien en determinados casos podrán contemplarse ritmos más modestos, especialmente cuando se trate de cursos de alfabetización o equivalentes al tercer ciclo de HABE.
- Cursos de dos, tres, cuatro y cinco horas en horario laboral.
- Cursos en régimen de internado.
- Cursos de autoaprendizaje por ordenador.
- Cursos de capacitación para la acreditación del PL4.

En cualquier caso, Osakidetza estará abierta a la incorporación de nuevos módulos, tanto debido a la aparición y desarrollo de nuevas tecnologías como a las necesidades que vayan surgiendo como resultado de los cambios que se produzcan durante del proceso normalización.

Osakidetza, en colaboración con otras entidades o institución oportuna, regulará periódicamente el tipo de módulos disponible y las circunstancias que deban rodearlos. Así mismo, buscará que el desarrollo de la formación se produzca en las mejores condiciones didácticas posibles, para lo cual impulsará, entre otras medidas, la elaboración de materiales didácticos específicos adecuados al entorno laboral de Osakidetza.

3.4. Formación continua del personal

Los planes de formación continua de la Organización Central y de las organizaciones de servicios de Osakidetza promocionarán, por un lado, la formación permanente de los trabajadores/as en euskera y, por otro, el adiestramiento para el normal desenvolvimiento de las funciones propias del puesto en las dos lenguas oficiales.

En lo que respecta a la formación continua habitual, se adoptarán las siguientes medidas:

- De forma progresiva se irá ampliando la oferta de formación continua en euskera para el personal que esté capacitado lingüísticamente.
- Se dará prioridad a acciones formativas de carácter general.
- En todas las ofertas de formación se hará mención expresa a la lengua de impartición de los cursos o a la lengua de las materias.

En relación con el adiestramiento para el normal desenvolvimiento de las funciones propias del puesto en las dos lenguas oficiales, se impulsarán los siguientes tipos de formación:

1. Adiestramiento para el trabajo administrativo bilingüe, que incluirá prioritariamente:
 - la elaboración y gestión de documentos básicos y habituales de la función administrativa (oficios, escritos, cartas, relaciones, notas informativas, impresos estandarizados etc.),
 - la elaboración y gestión de documentos técnicos (respuestas a quejas y solicitudes, informes, estudios etc.),
 - el aprendizaje y puesta al día en terminología o en técnicas de traducción.
2. Adiestramiento en el uso oral y, en su caso, escrito, de la variante local del euskera del ámbito de atención.
3. Capacitación para el trabajo técnico sanitario bilingüe, que incluirá prioritariamente:
 - la elaboración y gestión de documentos básicos y habituales de la relación con los pacientes (notas informativas cortas, avisos, partes, citas etc.),
 - la elaboración y gestión de documentos informativos para el paciente (pautas de tratamiento, instrucciones para dietas, resúmenes clínicos etc.),
 - el aprendizaje y puesta al día en terminología o en técnicas de traducción.

El adiestramiento deberá responder a las necesidades formativas específicas que se deriven del progreso en el cumplimiento de las pautas de uso del euskera establecidas en el Decreto 67/2003, lo que exigirá la planificación previa, con especificación de plazos y objetivos.

Por ello, en relación con los trabajadores/as que ocupan efectivos en las unidades administrativas y generales o que desempeñen tareas administrativas en las unidades asistenciales o de atención al cliente, y que, con fecha de preceptividad asignada al efectivo que ocupan, hayan acreditado el perfil correspondiente, se procurará que reciban adiestramiento en el plazo máximo de un año desde la fecha de acreditación.

Con este fin podrán establecerse convenios con otras instituciones o realizar los contratos que resulten pertinentes.

Por consiguiente, en el marco de la formación continua, la organización de servicios establecerá su propio plan de adiestramiento, que coordinará con las iniciativas que con este mismo fin partan de la Organización Central. Asimismo, formulará las propuestas formativas que en este orden de cosas considere oportunas para su integración en los programas de formación de la Organización Central.

4. Criterios para el uso del euskera

4.1. Criterios de uso del euskera en la actividad diaria

Las Direcciones de las Organizaciones de Servicios de Osakidetza establecerán y harán llegar a los trabajadores/as de sus unidades criterios precisos sobre el uso del euskera en las situaciones habituales de su actividad laboral. Asimismo, harán el seguimiento de la aplicación de estos criterios.

En concreto, se podrán definir criterios de uso al menos sobre las situaciones siguientes:

- En la admisión, citación y mostradores de información, en los SAPU.
 - lengua en la recepción,
 - inicio de la conversación telefónica / directa
 - diálogo telefónico / directo
- En la consulta de pediatría.
- En la consulta de adultos.
- Al llamar a los pacientes a consulta.
- En las curas y tratamientos de enfermería.
- En las relaciones formales e informales directas con los familiares.
- En las relaciones telefónicas con pacientes y familiares.
- En las relaciones de personal con los trabajadores/as.
- En las relaciones telefónicas con los trabajadores/as.
- En las relaciones con otras administraciones públicas.
 - relación telefónica
 - reuniones
- En las relaciones con otros efectivos.
 - relación telefónica / directa
 - reuniones
- En las relaciones con unidades bilingües.
 - relación telefónica / directa
 - reuniones
- Sobre la elaboración y uso de carteles provisionales e informales.

4.2. Registros de pacientes y usuarios

Los registros de pacientes y usuarios de las organizaciones de servicios incluirán progresivamente información relativa a la lengua preferente para las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos.

Se entenderá que el ciudadano opta preferentemente por las comunicaciones en euskera siempre que haya manifestado explícitamente tal preferencia o que se haya dirigido por escrito en euskera a Osakidetza, independientemente de cual sea el motivo.

Los protocolos de atención de las unidades de atención al paciente deberán precisar el procedimiento por el cual los centros de Osakidetza registrarán la lengua preferente cuando se produzcan estas manifestaciones.

4.3. Aplicaciones informáticas y otros recursos materiales

Los trabajadores/as que hayan acreditado el perfil correspondiente podrán disponer de las aplicaciones informáticas en euskera que sean de amplia difusión en el mundo del trabajo administrativo, siempre que su uso esté previsto en el programa de normalización del uso del euskera de la unidad y que no exista imposibilidad por razones técnicas u organizativas. Por ello, la introducción de estas herramientas podrá ser contemplada en los programas de normalización de las unidades sanitarias y administrativas o generales.

Por otro lado, siempre que la disponibilidad de medios técnicos lo permita, las herramientas informatizadas específicas que soportan la actividad sanitaria y administrativa de Osakidetza deberán ofrecer al usuario la posibilidad de su utilización en las dos lenguas oficiales.

Asimismo, los trabajadores/as que hayan acreditado el perfil correspondiente podrán disponer de materiales de apoyo tales como gramáticas de consulta, diccionarios, glosarios etc., siempre que su uso esté previsto en el programa de normalización del uso del euskera de la unidad y cuente con el informe favorable del Servicio de Euskera de la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza.

4.4. Política de traducción

4.4.1. Función de la traducción en el proceso de normalización lingüística del uso del euskera

La traducción tiene un valor complementario y debe orientarse fundamentalmente a garantizar los derechos de los ciudadanos, lo que incluye la necesidad de asegurar la calidad de textos de gran difusión y aquellos directamente ligados a la identidad

corporativa, y a garantizar el uso de las dos lenguas cuando las unidades que gestionan los procedimientos no estén aún capacitadas para hacerlo por sí mismas.

Por ello, en estos casos, su incidencia puede ser más necesaria:

- en los elementos de identidad corporativa,
- en los documentos de carácter permanente y de gran difusión y, por ello, impresos en imprenta, rótulos, formularios,
- en las publicaciones divulgativas,
- en las relaciones con los administrados (ciudadanos, empresas, asociaciones) que así lo requieran.

El Plan persigue que los empleados capacitados para trabajar en cualquiera de las dos lenguas oficiales lo hagan según las pautas aprobadas y según sus ritmos de aplicación en las diferentes unidades. Por consiguiente, se recurrirá a la traducción como medida complementaria que contribuya al cumplimiento de las pautas de uso del euskera, en los siguientes casos:

- Cuando no se haya previsto que los efectivos de una unidad presten servicios o trabajen en las dos lenguas oficiales.
- Cuando, aún existiendo tal previsión, ciertos condicionantes no hagan viable el cumplimiento de las pautas de uso del euskera.
- Cuando el tipo de texto escrito a elaborar haga aconsejable su elaboración en una sola de las dos lenguas oficiales.

Estos supuestos deberán constar en los programas de normalización del uso del euskera de las unidades.

Por consiguiente, la traducción tendrá como objeto lo siguiente:

- garantizar la protección de los derechos lingüísticos de los ciudadanos,
- favorecer el progreso de las relaciones bilingües entre administraciones,
- garantizar la presencia del euskera en los elementos más significativos de la identidad corporativa.

4.4.2. Criterios generales sobre el recurso de la traducción

La aplicación concreta de los criterios generales que seguidamente se relacionan será coherente con los objetivos de normalización del uso de la euskera asignados a las unidades de Osakidetza, por lo que la decisión sobre la lengua en la que se producen los documentos y en su caso, sobre las necesidades de traducción, corresponderá a los responsables del cumplimiento de los objetivos y, en su caso, a los responsables de la unidad.

Con carácter general, se establecen los siguientes criterios para la actividad traductora de las organizaciones de servicios:

4.4.2.1. Redacción original en euskera y en castellano

Cuando se trate de la cumplimentación y adaptación simple de documentos previamente estandarizados, así como documentos breves para cuya elaboración los trabajadores/as estén capacitados, se procurará que los textos sean originales en ambas lenguas oficiales, por lo que, en principio, serán elaborados dentro de las unidades que gestionan los procedimientos:

Por ejemplo:

a) Documentos de comunicación breves estandarizados y no estandarizados:

Entre otros, las cartas, oficios, notificaciones, comunicaciones, citas, mensajes de Gizabide, Osabide, Aldabide, órdenes del día, convocatorias de reunión, respuestas a quejas y reclamaciones, notas informativas y recomendaciones, solicitudes, requerimientos, emplazamientos, hojas y órdenes de servicio, notas interiores, anuncios y carteles informales (no publicados o impresos).

b) Documentos estandarizados dirigidos a la Administración y breves no estandarizados:

Entre otros, modelos de alegación, de solicitud, denuncias, demandas, recursos, alegaciones.

c) Documentos de decisión estandarizados y breves no estandarizados:

Entre otros, las resoluciones, acuerdos, autorizaciones, nombramientos, convocatorias, órdenes, instrucciones, circulares, reglamentos, bases técnicas.

d) Documentos estandarizados de constancia y de gestión y breves no estandarizados:

Entre otros, las diligencias, actas de reuniones, certificaciones, protocolos de actuación, hojas de seguimiento, hojas de control, planes de cuidados, continuidad de cuidados, analíticas, convenios, listados y relaciones, contratos, memorias de actividad, documentos técnicos breves, recibos, comprobantes de pago, facturas y albaranes.

e) Documentos de informe y opinión breves no estandarizados.

f) Documentos de contabilidad y gestión económica, elaborados para su cumplimentación o adaptación por los empleados y breves no estandarizados.

Entre otros, balances, libros de cuentas, presupuestos, previsión de gastos, liquidaciones, dietas, hojas de estado de gastos, cartas de pago, informes económicos, memorias.

4.4.2.2. Redacción original en euskera o en castellano

Los documentos extensos, no estandarizados y aquellos que, por medio de la impresión en imprenta, sean elaborados para una amplia difusión y permanencia (como impresos, sellos etc.), en principio, se elaborarán en una sola lengua (euskera o castellano), según los objetivos de normalización de uso del euskera establecidos para las unidades que gestionan los procedimientos. Ahora bien los borradores bilingües o en euskera podrán ser elaborados por la propia unidad para su posterior revisión y corrección por técnicos traductores.

Ejemplos de los documentos mencionados son los siguientes:

a) Documentos de comunicación extensos, impresos y formularios:

Entre otros programas, folletos, trípticos, encuestas y cuestionarios, anuncios de prensa, saludos, invitaciones y toda carta u hoja informativa de difusión general e impresa.

b) Documentos extensos dirigidos a la Administración y modelos:

Entre otros, modelos de solicitud, de reclamación, de recurso y denuncias, demandas, recursos, alegaciones.

c) Documentos de decisión extensos y no estandarizados:

Entre otros, resoluciones, acuerdos, autorizaciones, nombramientos, convocatorias, órdenes, instrucciones, circulares, reglamentos, bases técnicas.

d) Documentos de constancia y de gestión extensos y no estandarizados, y cualquier soporte impreso (formularios etc.) para estos mismos fines.

e) Documentos de informe y opinión extensos y no estandarizados, tales como informes técnicos, médicos, informes de alta, dictámenes

f) Documentos de contabilidad y gestión económica extensos y no estandarizados, así como cualquier soporte impreso (formularios etc.) para estos mismos fines

g) Publicaciones

Revistas, boletines, catálogos, libros, planes, memorias, informes, estudios etc.

4.4.3. Criterios específicos

- Rotulación y otros elementos de incidencia en la identidad corporativa.

La rotulación es uno de los elementos de mayor incidencia en la imagen corporativa, por lo que el uso del euskera en este entorno requiere de gran atención.

Es importante que la Organización de Servicios consulte siempre a personal especializado sobre el texto de cada rótulo concreto, independientemente de que tenga conocimiento de la traducción de textos aparentemente iguales o similares.

Cuando se trata de la rotulación permanente de los centros de Osakidetza, cada organización de servicios es responsable de la calidad y corrección final de los textos. Por ello, es su obligación entregar los textos tanto en euskera como en castellano a las empresas rotuladoras y, una vez colocados los rótulos, comprobar que éstos se corresponden exactamente con los textos facilitados.

Asimismo, se debe prestar una importante atención a los rótulos internos provisionales de las unidades y a los interiores de carácter provisional, elaborados por el personal de las unidades de Osakidetza.

En este mismo orden de cosas, se considerarán prioritarios otros elementos de gran incidencia en la identidad corporativa, tales como las etiquetas, papelería, embalajes, bolsas, guías telefónicas, horarios, carteleras etc.

- Publicaciones.

En lo que respecta a artículos de prensa, de revistas, científicos, etc., se procurará la publicación en la lengua original del autor, sin traducción alguna, salvo que se trate de artículos de línea editorial o de especial interés desde el punto de vista de la línea editorial.

Los folletos divulgativos y programas de jornadas y congresos recogerán los títulos de las ponencias, comunicaciones y otras intervenciones en la lengua en que estén previstas. Cuando de manera excepcional esto no se haga así y, en consecuencia, el folleto se publique íntegramente en una sola lengua, o en las dos lenguas oficiales por separado, se indicará la lengua en que está prevista cada intervención.

No se traducirán los nombres propios de instituciones, asociaciones etc. Sin embargo, cuando no se haya respetado el nombre propio de la institución, se deberá proceder a la traducción a las lenguas oficiales de la Comunidad.

En el apartado 4.6. se contemplan otros criterios sobre el uso de las lenguas oficiales en las publicaciones que concretan aspectos de los criterios de traducción aquí expuestos.

- Impresos.

La elaboración de impresos y documentos estandarizados que queden fijados como definitivos por medio de impresión industrial, deberá hacerse en todo caso con la colaboración de personal especializado.

- Publicidad y anuncios.

Los anuncios de prensa, televisión o radio, así como los eslogan publicitarios se elaborarán en una sola lengua y posteriormente serán traducidos o adaptados por personal especializado.

- Documentos de carácter normativo.

En el caso de los documentos de rango normativo cuyos interesados sean los ciudadanos o que regulen las relaciones laborales de Osakidetza, tales como decretos, órdenes, resoluciones etc., se procurará la corrección en euskera y castellano, más allá de la simple traducción.

- Listados y relaciones.

En principio, el personal que elabore relaciones de centros asistenciales, nombres de órganos, categorías, direcciones y calles etc., bilingües, deberá él mismo introducir los equivalentes en euskera, siempre que disponga de los listados específicos adecuados para ello. La mera incorporación desde listados específicos de términos en euskera no tendrá la consideración de “traducción”.

4.4.4. Confidencialidad

Cuando los textos a traducir así lo requieran, la traducción deberá realizarse con escrupuloso respeto al principio de confidencialidad.

En lo que respecta al uso de las lenguas oficiales en la documentación sanitaria soporte de la actividad asistencial, se redactará siempre de modo que quede garantizado el desenvolvimiento normal de la asistencia.

4.4.5. Protocolo para los trabajos de traducción

Se traducirán exclusivamente textos definitivos, es decir, no susceptibles de modificación.

En el caso de las comunicaciones en euskera de otros órganos administrativos o de escritos de ciudadanos, de asociaciones o empresas que se dirijan a la Administración y que, por falta de la capacitación necesaria, no puedan ser comprendidos por su receptores, en principio, la traducción se limitará a aportar un resumen del contenido del escrito.

Sólo en el caso de que, por sus efectos, la traducción exacta deba constar en el expediente del procedimiento se procederá a una traducción completa y pormenorizada del documento.

Cuando se planifique la elaboración y, en su caso, publicación de un texto que finalmente deba ser traducido, se tendrá en cuenta el período necesario para la consecución de una traducción de calidad. Para ello se solicitará el asesoramiento previo del agente traductor.

La confección de todo texto bilingüe afecta al diseño, tanto porque la estructura de cada lengua plantea sus propias exigencias como por la necesidad de combinar los dos textos de modo que la lectura resulte cómoda para todos los usuarios. Así, conviene tener en cuenta este condicionante a la hora de planificar una publicación e, incluso, solicitar asesoramiento previo al grupo traductor.

En el caso de que resulte necesaria la traducción de algún documento, se asegurará que llega completo a manos de los traductores, es decir, con todos los iconos (imágenes, gráficos...) y complementos relacionados.

El agente solicitante de la traducción facilitará las pruebas de imprenta de los textos que vayan a ser publicados al agente traductor, para que éste efectúe las últimas correcciones y dé el visto bueno definitivo al objeto de la publicación.

Las dudas en la interpretación de estas pautas se consultarán con el Servicio de Euskera de Osakidetza, para observar la armonización de opciones concretas o particulares dentro de los objetivos y del estado de desarrollo del Plan de Euskera.

4.5. Características gráficas de los textos

En lo que respecta a las características gráficas de los textos en euskera en todo tipo de medios y soportes (rotulación, papelería etc.), se observarán las siguientes normas de diseño:

- Cuando los textos en las lenguas oficiales se distribuyan verticalmente, el texto en castellano se situará debajo del texto en euskera. Ejemplo:

Pazienteen eta erabiltzaileen eskubideak

Derechos de los pacientes y usuarios

- Cuando los textos en las lenguas oficiales se distribuyan horizontalmente, el texto en castellano se situará a la derecha del texto en euskera. Ejemplo:

Pazienteen eta erabiltzaileen *Derechos de los pacientes*
eskubideak *y usuarios*

- El texto en euskera aparecerá resaltado.
- Cuando por lo limitado del uso de un impreso no orientado al cliente externo o interno y por la complejidad de su diseño sea aconsejable su diseño monolingüe, el título identificativo del impreso será bilingüe.

- Cuando por su complejidad sea desaconsejable el diseño bilingüe de un impreso, se evitará en lo posible la edición de los dos textos en hojas independientes, y se preferirá que los textos aparezcan en una misma hoja volteada.
- Si en el caso anterior, a pesar de todo se opta por la edición de los textos en hojas independientes, se pondrá especial atención para que ambos impresos sean objeto de una real distribución y uso.

4.6. Publicaciones

Progresivamente, la organización de servicios irá procurando que las publicaciones sean también bilingües, especialmente en el caso de las de difusión general.

En lo que respecta a la presencia del euskera en las publicaciones de Osakidetza, se cumplirá lo dispuesto en 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. Así mismo, se prestará especial atención a la calidad de los textos en euskera.

Merece destacar dos criterios:

- En las publicaciones periódicas interesa más que la duplicación de los mismos artículos en euskera y en castellano, definir un línea editorial que potencie realmente el bilingüismo efectivo, primando la publicación de artículos de colaboración originales, en euskera y en castellano, y reservando a la traducción los artículos propios de la redacción.
- En lo que respecta a la publicaciones no periódicas, la prioridad de bilingüismo se refiere a los textos divulgativos.

Por consiguiente, otro tipo de publicaciones serán bilingües en función de la disponibilidad de medios económicos y humanos, siempre partiendo de la optimización de recursos en favor de la normalización del uso del euskera, para lo cual se debe tener también en cuenta el número y características de los receptores.

Cuando en una publicación se opte por distribuir las dos lenguas oficiales en páginas distintas y enfrentadas, el euskera ocupará la página de la derecha.

Cuando se pretenda la difusión por interés corporativo de determinados artículos de prensa, se procurará que estos lleguen tanto a medios en euskera como en castellano o bilingües. Asimismo, se procurará la difusión en euskera y en castellano de las notas, réplicas e informaciones que se difundan por interés corporativo.

Por ello, se procurará que las colaboraciones en euskera para revistas, estudios etc., se produzcan en la lengua original.

Con carácter general, los textos e informaciones técnicas y especializadas se publicarán en la lengua original.

Los criterios recogidos anteriormente sobre la elaboración de rótulos e impresos son también de aplicación, tras las pertinentes adaptaciones, en lo relativo a las publicaciones.

4.7. Intranet y páginas web

El uso de las lenguas oficiales en la intranet de las organizaciones de servicios o en su página web se regirá por los siguientes criterios:

- Intranet debe ser navegable en las dos lenguas oficiales, por lo que el cliente ha de encontrar las presentaciones, epígrafes, links etc., en las dos lenguas.
- El cliente ha de encontrar la misma información con independencia de la lengua de acceso elegida.
- Haber optado por una de las dos lenguas oficiales no implica que necesariamente se reciba toda la información en una única lengua. Según el caso, la información puede presentarse en euskera, castellano, inglés, alemán, o alguna otra lengua del entorno cultural europeo.
- Las informaciones de interés general, avisos, noticias etc., deben aparecer en la lengua de navegación elegida.
- Del mismo modo, el personal que atiende la intranet trabajará en las dos lenguas oficiales y, en consecuencia, normalmente, desarrollará de modo autosuficiente el trabajo cotidiano.

En principio, las informaciones de interés general, avisos, noticias, etc., así como cualquier otro tipo de texto que vaya publicarse en las dos lenguas oficiales se remitirán a los gestores técnicos de las páginas web en las dos lenguas oficiales.

4.8. Imagen corporativa

Los textos y elementos gráficos que difunden la imagen corporativa de Osakidetza, cualquiera que sea el soporte en el que se hallen (logotipos, membretes, sellos, impresos, folletos, carteles, nombres de centros, rótulos, etc.), habrán de ser bilingües, salvo en los casos en que, en armonía con las características sociolingüísticas del ámbito de actuación, se opte por el uso del euskera.

En este orden de cosas, se entenderá que los siguientes elementos desempeñan un papel destacado en la imagen corporativa de Osakidetza:

- la memoria de actividad de Osakidetza o de cada una de las organizaciones de servicios,
- cualquier publicación de difusión general entre la población y los títulos de publicaciones de carácter especializado,
- los rótulos permanentes exteriores e interiores de los centros de Osakidetza,
- los soportes de la difusión de campañas, los carteles, folletos y otros medios de difusión y convocatoria de congresos, jornadas y convenciones, así como los títulos y prólogos y presentaciones de los dossiers o libros que recojan y difundan las ponencias y ponencias presentadas en estos mismo eventos,
- los soportes gráficos y audiovisuales de las comparencias públicas de los representantes de Osakidetza,
- los actos publicitarios en radio y televisión,
- la lengua utilizada por los representantes de Osakidetza en sus comparencias públicas.

4.9. Actos públicos

Los cargos y responsables así como el conjunto del personal bilingüe de Osakidetza garantizarán el uso del euskera en aquellos actos en que participen en función de su cargo o puesto de trabajo y que se lleven a cabo en esta Comunidad o en cualquier otra en la que el euskera forme parte de su herencia cultural.

Así mismo, Osakidetza procurará que, siempre que sea posible, el personal designado para la participación en este tipo de actos posea conocimientos de euskera suficientes.

5. Criterios lingüísticos en las relaciones con otras entidades

5.1. Contrataciones administrativas

Las empresas contratadas por Osakidetza progresivamente deberán cumplir las pautas de uso del euskera establecidas en el Decreto 67/2003, de 31 de marzo. Este requerimiento será especialmente intenso y con mayor apremio para la prestación de servicios asistenciales, de atención, que incluye la hostelería, o generales, y afectará tanto al ámbito de la comunicación oral como a la escrita (impresos, carteles, avisos, informaciones, escritos...).

Los pliegos que instrumentan los contratos recogerán estos requerimientos y advertirán que el incumplimiento de las obligaciones señaladas podrá conllevar la apertura de expediente para indemnizaciones y perjuicios, así como para la resolución del contrato.

Los pliegos de contratación incluirán las cláusulas o prescripciones lingüísticas generales y específicas aprobadas por el Consejo de Gobierno que resulten armónicas con los objetivos y previsiones recogidas en el Decreto 67/2003.

Los pliegos expresarán en un punto específico la sujeción o no del contrato a las medidas adoptadas en aplicación de la Disposición Adicional Tercera del Decreto 67/2003, de 31 de marzo.

En los casos en que la prestación del contratista esté caracterizada por la atención o contacto con el usuario de servicios públicos o público en general se adoptarán, en aplicación de la Disposición Adicional Tercera del Decreto 67/2003, las siguientes medidas:

- a) El contratista estará obligado a realizar la prestación respetando y facilitando el derecho del usuario y público en general a ser atendido y a utilizar las dos lenguas oficiales de Euskadi.
- b) El contratista estará obligado a proveer en euskera y en castellano los impresos, avisos y comunicaciones al público.
- c) Ante el incumplimiento de estas obligaciones, o la de destinar el número suficiente de efectivos con capacidad lingüística, según lo establecido en los pliegos, se abrirá expediente para exigir indemnización por daños y perjuicios, o para la resolución contractual cuando por las características de la prestación el incumplimiento tenga la consideración de esencial.
- d) La existencia, en el equipo encargado de la prestación que conlleva contacto con los usuarios, de un número mínimo de efectivos con adecuada capacitación lingüística en euskera.

5.2. Subvenciones y ayudas

De conformidad con lo establecido en el artículo 51.1.c) del texto refundido de la Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco, aprobado por Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, las normas reguladoras de la concesión de ayudas y subvenciones contemplarán entre los criterios de adjudicación y, cuando corresponda, entre los criterios de concreción de la cuantía, el factor del uso del euskera, cuando por la naturaleza del objeto de la ayuda o subvención el uso de la lengua sea relevante y, en todo caso, en aquellas áreas de actuación a que se refieren los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, a saber:

- en la radiodifusión,
- en la prensa y publicaciones,
- en los medios de reproducción de imagen y sonido,
- en los ámbitos de la vida social, tales como actividades mercantiles, culturales, asociativas, deportivas, religiosas etc.
- en la publicidad,
- en la rotulación de las entidades mercantiles, recreativas, culturales y asociativas de carácter no oficial.

Las normas reguladoras de la concesión de las ayudas y subvenciones incluirán, entre las obligaciones de los beneficiarios de las ayudas, la de utilización del euskera en los carteles, textos y documentos que se elaboren como elementos de promoción del programa o actividad subvencionada. Los órganos competentes para la gestión de la ayuda o subvención adoptarán las medidas oportunas para velar por la corrección lingüística de los textos en aquellos elementos en que deba figurar la mención al patrocinio del departamento o del organismo autónomo.

5.3. Actividades sujetas a autorización o concesión administrativa

Se fomentará el uso del euskera en todas aquellas actividades sujetas a autorización o concesión administrativa por parte de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en la medida en que puedan afectar al derecho de los ciudadanos a optar por una de las lenguas oficiales.

6. Requisitos de calidad en los contratos-programa

Entre los requisitos de calidad a cumplir por los servicios sanitarios, que deben determinarse en los contratos-programa, se recogerán los relativos a los requerimientos lingüísticos derivados del Decreto 67/2003.

6.1. Estipulaciones

En las estipulaciones del contrato-programa se hará mención de los siguientes aspectos:

- Capacitación lingüística del personal, en el caso de que se recojan asuntos relacionados con la formación continuada.
- Promoción y protección del uso de las dos lenguas oficiales, en el caso de que se recojan asuntos relacionados con la igualdad del trato dado a los usuarios, en el acceso a los servicios sanitarios etc.

- En el caso de que se aborden asuntos relacionados con los derechos de los usuarios, el uso de la lengua oficial elegida por ellos y la posibilidad de usarla en sus relaciones con los servicios sanitarios se considera factor importante tanto de la calidad de la información como de la calidad de la comunicación en general.

Asimismo, se mencionará el derecho a ser atendido en la lengua oficial de su elección entre de los derechos de los usuarios.

6.2. Parámetros de calidad

La posibilidad de uso de la lengua oficial elegida por el usuario se considerará entre los compromisos básicos de los diferentes ámbitos de la asistencia y atención. Por ello, si se abordan asuntos relacionados con los temas siguientes, se recogerán asimismo los indicadores de calidad que se relacionan:

- Atención al cliente:
 - Cumplimiento de los objetivos de uso del euskera en estas unidades.

Teniendo en cuenta que el 100% de los objetivos de normalización de la lengua de servicio se distribuye asignado un 65% a la lengua de servicio oral y un 35% a la lengua de servicio escrita, se considerará cumplido el objetivo cuando se alcancen los siguientes porcentajes:

- Lengua de servicio oral:

- 1º año: 20%
- 2º año: 30%
- 3º año: 40%
- 4º, 5º ó 6º año: 50%

- Lengua de servicio escrita:

- 1º ó 2º año: 20%
- 3º año: 25%
- 4º, 5º ó 6º año: 30%

- Existencia de registros de usuarios que incluyan la preferencia lingüística, según los siguientes parámetros:

Se considerará cumplido el objetivo cuando se alcancen los siguientes porcentajes sobre el 100% de los registros de usuarios:

- 1º ó 2º año: 30%
- 3º año: 50%
- 4º año: 70%

- 5º año: 90%
- 6º año: 100%

- Satisfacción y valoración de la calidad percibida por los usuarios.
 - En las encuestas de satisfacción se incluirán cuestiones para la valoración por los usuarios del uso de las lenguas oficiales.
 - Estas preguntas se considerarán entre las que sirven de instrumento para valorar la calidad percibida por los usuarios.
 - Se considerará cumplido el objetivo cuando se alcancen los siguientes porcentajes sobre el 100% de las encuestas de satisfacción de los usuarios incluyan estas cuestiones y se consideren entre las que sirven de instrumento para valorar la calidad percibida por los usuarios:
 - 1º año: 50%
 - 2º ó 3º año: 70%
 - 4º, 5º ó 6 año: 100%
- Uso del euskera en los elementos gráficos de identidad corporativa.
 - Presencia del euskera en los elementos característicos de la identidad corporativa, tales como identificadores corporativos en la papelería, uso del euskera en la rotulación externa y orientada al usuario, en las memorias generales de la organización de servicios, publicaciones divulgativas, carteles, folletos y artículos de soporte de campañas y los presentes en todo tipo de actos publicitarios, jornadas, congresos etc., soportes gráficos y audiovisuales de las comparecencias públicas de los representantes de la Organización de Servicios.
 - Se considerará cumplido el objetivo cuando se alcancen los siguientes porcentajes sobre el 90% del objetivo:
 - 1º año: 20%
 - 2º año: 30%
 - 3º año: 50%
 - 4º año: 70%
 - 5º ó 6 año: 90%
- En Atención Primaria, servicios de atención infantil, de medicina general, de enfermería y de atención continuada con prioridad específica I:
 - Cumplimiento de los objetivos de uso del euskera en estas unidades.

Teniendo en cuenta que el 100% de los objetivos de normalización de la lengua de servicio se distribuye asignado un 65% a la lengua de servicio oral y un 35% a la

lengua de servicio escrita, se considerará cumplido el objetivo cuando se alcancen los siguientes porcentajes:

- Lengua de servicio oral:

- 1º año: 20%
- 2º año: 30%
- 3º año: 40%
- 4º, 5º ó 6º año: 50%

- Lengua de servicio escrita:

- 1º ó 2º año: 20%
- 3º año: 25%
- 4º, 5º ó 6º año: 30%

- En Atención Especializada, servicios de atención infantil y de urgencias con prioridad específica I:
 - Cumplimiento de los objetivos de uso del euskera en estas unidades.

Teniendo en cuenta que el 100% de los objetivos de normalización de la lengua de servicio se distribuye asignado un 65% a la lengua de servicio oral y un 35% a la lengua de servicio escrita, se considerará cumplido el objetivo cuando se alcancen los siguientes porcentajes:

- Lengua de servicio oral:

- 1º ó 2º año: 20%
- 3º año: 30%
- 4º, 5º ó 6º año: 50%

- Lengua de servicio escrita:

- 1º ó 2º año: 20%
- 3º año: 25%
- 4º, 5º ó 6º año: 30%

Las mediciones de los porcentajes de cumplimiento de los objetivos se realizarán por medio del sistema de evaluación del Plan de Euskera de Osakidetza desarrollado en Gizabide-euskera.

■ **Medidas organizativas**

1. Responsable del plan de euskera de la organización de servicios

Cada organización de servicios estará dotada de un responsable de euskera, con las siguientes funciones:

- Gestión de Gizabide-euskera.
- Gestión de la formación para el aprendizaje de euskera.
- Gestión y seguimiento del Plan de Euskera de la Organización de Servicios.
- Gestión de las convocatorias para la exención y para la convalidación de certificados de conocimiento de euskera.
- Gestión de la normalización de textos.
- Evaluación permanente de la ejecución y resultados del Plan de Euskera.
- Participación en las comisiones de seguimiento y apoyo del Plan.

2. Comisiones de participación

Con carácter general, en las organizaciones de servicios se constituirán comisiones de seguimiento de los respectivos planes de euskera, con la participación de la dirección y de los sindicatos representados en las respectivas juntas de personal o comités de empresa, salvo en aquellas que por sus características no sea posible su constitución.

3. Comunicación

Con la puesta en marcha del Plan de Euskera, cada Organización de Servicios informará a los trabajadores/as sobre su contenido y, en la medida y nivel que resulte oportuno, requerirá su participación y colaboración.

Informará, entre otros aspectos, de los objetivos, de las unidades prioritarias, de los efectivos llamados a participar directamente en el Plan y, en general, de todo aquello que considere oportuno.

Asimismo, informará de las evaluaciones y de los resultados obtenidos.

4. Evaluación

El seguimiento y evaluación del Plan serán permanentes. No obstante, transcurridos tres años desde el inicio del Plan, Osakidetza elaborará un informe general sobre el cumplimiento de objetivos, que será remitido a la Viceconsejería de Política Lingüística para su análisis y valoración. Este informe abarcará, entre otras determinaciones, el cumplimiento de los objetivos y prioridades de uso, los procesos de capacitación lingüística del personal y el grado de consecución de perfiles lingüísticos.

En el sexto año desde el inicio del Plan, se realizará una evaluación general a fin de determinar el grado de cumplimiento del mismo, al tiempo que servirá de base para la elaboración del siguiente Plan.

El sistema de seguimiento y evaluación del Plan de Euskera contemplará, al menos, los siguientes Indicadores:

- perfiles lingüísticos,
- fechas de preceptividad,
- exenciones,
- índice de acreditación,
- índice de servicios bilingües ofertados
- Índices de cumplimiento de las pautas de uso del euskera,

La evaluación permanente y las dos reglamentarias se realizarán tanto en el ámbito correspondiente a cada plan de las Organizaciones de Servicios, como en el del Plan de Euskera de Osakidetza.