



Kabia

Instrucción
para la gestión de la
igualdad lingüística en
Kabia

Aprobada el 15 de mayo de 2017

1.	LA GESTIÓN DE LA IGUALDAD LINGÜÍSTICA EN KABIA	3
2.	RAZÓN Y OBJETIVO DE LA INSTRUCCIÓN	5
3.	PRINCIPIOS DE LA INSTRUCCIÓN	6
4.	LENGUA DE SERVICIO	8
4.1.	CÓMO DESARROLLAR LAS RELACIONES ORALES.....	8
4.1.1.	<i>Cómo realizar la recepción telefónica y cómo prestar el servicio.....</i>	8
4.1.2.	<i>Cómo dar la atención presencial</i>	9
4.1.3.	<i>Cómo dar la atención automatizada</i>	10
4.1.4.	<i>Cómo dar el servicio verbalmente a las personas usuarias y a las familias</i>	11
4.1.5.	<i>Cómo identificar la lengua seleccionada por las personas usuarias y sus familias</i>	12
4.2.	CÓMO TRATAR POR ESCRITO A LAS PERSONAS USUARIAS Y A SUS FAMILIARES	13
4.2.1.	<i>Criterios generales para los documentos</i>	13
4.2.2.	<i>Documentos para la personas usuarias elaborados con las administraciones.....</i>	14
4.2.3.	<i>Cómo identificar la lengua</i>	14
4.3.	LA IMAGEN DE KABIA	15
4.3.1.	<i>Cómo exponer la rotulación.....</i>	15
4.3.2.	<i>Cómo diseñar la papelería.....</i>	17
4.3.3.	<i>Cómo confeccionar las tarjetas de identificación del personal</i>	18
4.3.4.	<i>Cómo organizar los actos públicos y cómo actuar en ellos.....</i>	19
4.3.5.	<i>Cómo hacer las publicaciones, los anuncios, las campañas publicitarias y las notas de prensa</i>	19
4.3.6.	<i>Cómo hacer los materiales audiovisuales.....</i>	20
4.3.7.	<i>Cómo desenvolverse en el sitio web y en las redes sociales</i>	20
5.	LA LENGUA DE TRABAJO	22
5.1.	CÓMO REALIZAR EL PAISAJE LINGÜÍSTICO LIGADO AL TRABAJO	22
5.1.1.	<i>Carteles provisionales y avisos relacionados con el trabajo</i>	22
5.1.2.	<i>Rotulación pequeña en el trabajo.....</i>	23
5.1.3.	<i>Rotulación medioambiental y de prevención de riesgos laborales</i>	24
5.1.4.	<i>Rotulación de las máquinas que se utilizan en el trabajo</i>	24
5.2.	CÓMO HABLAR EN LAS COMUNICACIONES INTERNAS	25
5.2.1.	<i>Cómo hablar en las relaciones entre las personas trabajadoras</i>	25
5.2.2.	<i>Cómo organizar reuniones y cómo hablar en ellas</i>	25
5.3.	CÓMO REDACTAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS	27
5.3.1.	<i>Cómo escribir en las relaciones internas.....</i>	27
5.3.2.	<i>Cómo utilizar los recursos informáticos</i>	29
5.4.	CÓMO GESTIONAR EL PERSONAL	31
5.4.1.	<i>Cómo recibir a las nuevas incorporaciones</i>	31
5.4.2.	<i>Cómo actuar con las y los estudiantes que vienen de prácticas</i>	31
5.4.3.	<i>Cómo gestionar la selección, contratación y desarrollo del personal.....</i>	32

5.4.4.	<i>Cómo redactar los documentos legales</i>	33
5.4.5.	<i>Cómo crear y gestionar los documentos ligados al sistema de gestión de personal</i>	33
5.5.	CÓMO ORGANIZAR LA FORMACIÓN LABORAL	34
5.5.1.	<i>Cómo gestionar los cursos</i>	34
5.5.2.	<i>Cómo hablar en las sesiones formativas</i>	34
5.5.3.	<i>Cómo repartir la documentación escrita de las sesiones de formación</i>	34
5.6.	CÓMO ACTUAR CON LAS ADMINISTRACIONES	35
5.6.1.	<i>Cómo comunicarse verbalmente y por escrito con las administraciones</i>	35
5.7.	CÓMO GESTIONAR LA RELACIÓN CON LAS EMPRESAS PROVEEDORAS	36
5.7.1.	<i>Criterios para el proceso de contratación de proveedores</i>	36
5.7.2.	<i>Censo de la capacidad lingüística de las empresas proveedoras</i>	42
5.7.3.	<i>Cómo efectuar el seguimiento de los criterios establecidos para las empresas proveedoras</i>	42
5.8.	CÓMO ACTUAR EN LAS RESTANTES RELACIONES	43
5.8.1.	<i>Cómo actuar en las restantes relaciones escritas y orales</i>	43
5.9.	CÓMO ORGANIZAR EL SISTEMA DE GESTIÓN	43
5.9.1.	<i>Cómo redactar los documentos ligados a la estrategia y a la gestión anual</i>	43
5.9.2.	<i>Cómo redactar los documentos ligados a la asistencia</i>	43
5.9.3.	<i>Cómo incluir la igualdad lingüística en la gestión general</i>	44
5.10.	LA CADENA DE LIDERAZGO EN LA IGUALDAD LINGÜÍSTICA	45
5.10.1.	<i>La igualdad lingüística es responsabilidad de todas y todos</i>	45
5.10.2.	<i>La estructura para la gestión de la igualdad lingüística</i>	45
5.11.	RECURSOS PARA TRABAJAR EN EUSKERA	46
5.11.1.	<i>Procedimientos para obtener la capacidad lingüística</i>	46
5.11.2.	<i>Otros recursos para trabajar en euskera</i>	47
6.	CÓMO COMUNICAR Y ADECUAR ESTA INSTRUCCIÓN	49
6.1.	CÓMO COMUNICAR ESTA INSTRUCCIÓN	49
6.1.1.	<i>Cómo dar a conocer esta instrucción</i>	49
6.2.	AJUSTES Y ACTUALIZACIONES DE LA INSTRUCCIÓN	49

1. LA GESTIÓN DE LA IGUALDAD LINGÜÍSTICA EN KABIA

KABIA es un organismo autónomo adscrito al Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Su misión es ofrecer cuidado y atención a las personas mayores en situación de dependencia en las residencias y centros de día de su responsabilidad. El centro de la actividad de Kabia es la persona usuaria, a quien se le ofrecen cuidados de calidad, atención integral y personalizada para cubrir sus necesidades, garantizando sus derechos. No se puede considerar que se ofrece un servicio de calidad sin incorporar la igualdad lingüística en el mismo.

En la actualidad KABIA gestiona cinco centros de trabajo: los servicios centrales y cuatro residencias. Para el año 2019 se prevé que se integren un total de 16 residencias. Los servicios que se prestan se realizan mediante personal propia y mediante empresas de servicios. Por ello, además de las actuaciones que se desarrollen con el personal de plantilla, resulta fundamental la inclusión de criterios de igualdad lingüística en las cláusulas de contratación, ya que las empresas que ofrezcan el servicio deben garantizar la igualdad lingüística.

Siendo consciente de dicha realidad, KABIA desde su mismo origen ha incluido la gestión lingüística dentro de su sistema general de gestión, ya que, siendo un organismo foral autónomo, actúa de acuerdo con la política lingüística de la Diputación, y así consta en la Norma Foral 12/2014 por la que se creó KABIA.

Desde junio a setiembre de 2015, KABIA realizó la Evaluación de Influencia Lingüística (ELE). Al crearse el Organismo Autónomo, se previó que dentro de él se incluirían varios centros, cuyas dinámicas lingüísticas serían muy variadas, las cuales podrían influir en el funcionamiento en euskera de Kabia. Así pues, en el informe ELE se propusieron varias medidas correctoras y recomendaciones, con el objetivo de añadir un punto de vista preventivo al proyecto.

El 8 de octubre de 2015, La Junta de Gobierno de KABIA aprobó el documento llamado "KABIA. Cómo incluir el euskera en el organismo desde el principio". En él se especifica cuál es el modelo de KABIA: se definieron las secciones de euskera de los Servicios Centrales, se recogieron datos acerca del conocimiento lingüístico de cada zona geográfica, y se especificó qué perfil lingüístico correspondía a cada puesto de trabajo. Para la definición del índice de preceptividad se tuvo en consideración el "Mapa de Servicios Sociales de Gipuzkoa 2015-2017". El documento aprobado por la Junta de Gobierno ha sido básico para la inclusión de la igualdad lingüística en las cláusulas de contratación.

El Plan Estratégico de KABIA se basa en el modelo de Gestión Pública Avanzada AURRERABIDE, y así continuará siendo también en el futuro. Según dicho modelo, en la línea número 5 del plan estratégico (Igualdad Lingüística en la Sociedad) aparece dicho principio como objetivo estratégico, así como en la misión se recoge la necesidad de ofrecer un trato de calidad y una atención integral y personalizada a las personas usuarias, garantizando sus derechos; de la misma manera, en los valores se especifica que se cuidará la igualdad lingüística.

También en el modelo asistencial y no asistencial de KABIA se ha recogido y se recogerá la inclusión de la igualdad lingüística, tanto por medio de acciones específicas como aplicando las mismas en cada acción.

Además, los presupuestos anuales estarán encaminados a la consecución de resultados, incluyendo la visión lingüística y especificando qué porcentaje se reservará para acciones destinadas al objetivo de lograr la igualdad lingüística.

Entre diciembre de 2016 y enero de 2017, KABIA ha tomado parte en el pilotaje del nuevo Bikain. De esta experiencia se han obtenido resultados muy positivos, referentes a un bikain de oro (puntuación de 950-999).

Por último, entre diciembre de 2016 y abril de 2017, se ha llevado a cabo el proyecto de definición de la "Instrucción para la gestión de la igualdad lingüística en Kabia". Merece una mención especial el equipo técnico que ha tomado parte en el proyecto para convertir en realidad la instrucción, ya que supone un indicador de la consistencia del documento:

- Responsables de las residencias municipales de Andoain, Arrasate, Bergara y Tolosa.
- Directora General de Instituciones Públicas de la Diputación Foral de Gipuzkoa, técnico de dicha dirección y la responsable de Egogain.
- Jefe de sección y técnica de la Dirección de Igualdad Lingüística de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Gerenta de Kabia.
- Empresa responsable de la asistencia técnica: Ahize AEK (Asesoría lingüística).

El trabajo realizado por el equipo técnico ha sido compartido también con las personas responsables de otras residencias municipales, así como con las personas representantes de Biharko Gipuzkoa y la empresa Aita Menni que se encuentran en las residencias de Elgoibar, Azkoitia y Villabona; con el objetivo de que se estudiara en los grupos de trabajo de las residencias de cara a recoger sus aportaciones.

Así, mediante el presente documento KABIA ha definido cuáles son los criterios y instrucciones de cara a gestionar la igualdad lingüística; todos los centros participantes llevarán a la práctica, año a año, los planes de mejora con el fin de obtener el funcionamiento previsto. Para ello, al definir la plan de gestión anual, se seguirá el modelo del certificado Bikain, y se especificará si cada acción está relacionada con la lengua de servicio o con la lengua de Trabajo. Finalmente, deberá ir evaluando el grado de cumplimiento de las acciones, con el fin de que todos los centros de Kabia tengan el euskera también como lengua de servicio; así, gradualmente se irá definiendo y acordando qué centros serán los que vayan adquiriendo el euskera como lengua de trabajo.

2. RAZÓN Y OBJETIVO DE LA INSTRUCCIÓN

Kabia es un organismo autónomo adherido al departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa y, en consecuencia, concordante con el plan de normalización del euskera aprobado por el Consejo de los Diputados para el periodo 2013-2017.

El objeto de esta instrucción es incluir criterios de igualdad lingüística en los servicios centrales de Kabia, así como en sus residencias, para que el euskera sea la principal lengua de trabajo y servicio, ya que, si nuestro deseo es lograr la igualdad lingüística en Gipuzkoa, es importante disponer también de instituciones que funcionen en euskera; en este sentido, corresponde a las administraciones fomentar modelos para cumplir con dicho objetivo.

Por lo tanto, según el plan de normalización del euskera acordado para el periodo 2013-2017, “La Diputación (incluidos los organismos autónomos) deberá estar en disposición de ofrecer todos y cada uno de sus servicios a la ciudadanía también en lengua vasca antes del 1 de enero de 2015”. A tenor de eso, el euskera debe ser lengua de servicio en las residencias y en los servicios centrales de Kabia. Por otro lado, la Comisión de Gobierno de Kabia de 8 de octubre de 2015 definió los “Servicios centrales” como unidad administrativa en euskera; en consecuencia, la lengua principal de trabajo en ese centro es el euskera. En lo que respecta a las residencias, se analizarán, promoverán y desarrollarán, en la medida de lo posible, las opciones para obtener esa condición de unidades en euskera

A medida que se lleve a cabo el proceso de unificación de procesos y protocolos de Kabia, tendremos que ir completando, concretando y acordando los criterios lingüísticos. Por lo tanto, esta instrucción no es más que el principio de un proceso que permitirá conocer y compartir el marco general para la gestión de la igualdad lingüística en el organismo foral autónomo Kabia.

Al elaborar un proceso estratégico, una clave o un soporte de Kabia, por ejemplo, habrá que definir cómo se va a gestionar la igualdad lingüística, basándonos siempre en el marco general acordado; a continuación, el/los nuevo(s) criterios acordados se incluirá(n) en la instrucción general de Kabia, utilizando el procedimiento o la metodología acordados. Sin embargo, cuando fuera necesario y habiendo consenso, el marco general se podrá adecuar a las circunstancias. Por lo tanto, la “Instrucción para gestionar la igualdad lingüística en Kabia” será un documento “vivo”.

Asimismo, será imprescindible conocer el nivel de cumplimiento de ese documento, utilizando para ello el procedimiento y la metodología acordados. Las herramientas y metodologías que ofrece el Certificado Bikain de Calidad del Euskera pueden resultar muy útiles para evaluar el nivel de cumplimiento. En resumen, en Kabia tenemos que saber, por un lado, si estamos garantizando o no la igualdad lingüística en la prestación de servicios y, por otro, si en nuestros centros de trabajo el euskera es o no el idioma principal de trabajo.

3. PRINCIPIOS DE LA INSTRUCCIÓN

La Declaración Universal de los Derechos Humanos recoge que todas las personas tienen los mismos derechos y no pueden darse casos de discriminación. Es una norma básica de convivencia: todas las personas son diferentes, pero tienen los mismos derechos. Por lo tanto, en situaciones de minorización, actuar con equidad es la forma más justa para alcanzar la igualdad.

Una de las formas de superar la discriminación es impulsar la igualdad lingüística. Más aun, la verdadera diversidad humana no se encuentra en el color de la piel, sino en la diversidad de lenguas y culturas. Es responsabilidad de todos y todas, y en especial de las organizaciones públicas, proteger también la diversidad humana, así como lo hacemos con la biodiversidad, y ayudar al desarrollo de las comunidades lingüísticas minorizadas.

En consecuencia, entorno a la convivencia lingüística debemos tener en cuenta tres ejes:

- La libertad. Se les debe reconocer a las personas el derecho a la libre elección de la lengua en todos las áreas donde no este reglamentada.
- La responsabilidad de entender. Para materializarse ese derecho es imprescindible que la otra persona tenga la voluntad y el conocimiento necesarios para entender. En una comunidad con dos lenguas oficiales, la universalización de la capacidad de comprensión será la garantía para tener la posibilidad de utilizar cualquiera de esas dos lenguas y el monolingüismo, en cambio, será el mayor obstáculo para la elección libre de la lengua que se desee usar.
- La justicia social. El equilibrio que pide la igualdad. Gipuzkoa tienen dos lenguas oficiales. Pero una de ellas, el castellano, tiene 500 millones de hablantes y, además, la obligación legal de conocerla. Por su parte, el euskera tienen detrás una historia de menosprecio y prohibiciones. En consecuencia, para alcanzar ese equilibrio que pide la igualdad, las instituciones y agentes de Gipuzkoa deben hacer un esfuerzo para que el euskera tenga sus espacios propios, para que desde ellos aporte influencia y prestigio al euskera.

Según el catedrático Iñaki Agirreazkuenaga, en lo referido al uso de las lenguas, las Administraciones Públicas deben garantizar que se usa la lengua oficial elegida por las ciudadanas y ciudadanos. Por otra parte, teniendo en cuenta que corresponde a cada administración decidir cuál es su lengua de trabajo, en consecuencia, el personal carece de derechos lingüísticos en su trabajo, por lo que no pueden condicionar en qué lengua se realizará éste. Por su puesto, fuera del trabajo disponen de los mismos derechos lingüísticos que cualquier otra persona.

Del mismo modo, siendo la salud de las lenguas un reflejo de la de la sociedad, es responsabilidad de las administraciones públicas extender esa igualdad a resto de los ámbitos de la sociedad. También en esto deben ser referentes. Por lo tanto, habiendo aquí tantas empresas y organizaciones que funcionan solo en castellano, es imprescindible generar otros referentes e impulsar organizaciones que funcionen mayormente en euskera. Según establece el artículo 36.1 de la Ley sobre el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas (la Ley 4/1999 y cambios posteriores) las entidades públicas tienen la opción de determinar tanto el euskera como el castellano como lengua prioritaria de trabajo, siempre y cuando, como ya nos hemos referido más arriba, no condicione la lengua elegida por la ciudadanía.

Teniendo estos puntos en cuenta, esta instrucción de Kabia está basada también en otros dos sendos principios, que están alineados con las políticas del departamento de Políticas Sociales y de la Dirección de Igualdad Lingüística de la Diputación Foral de Gipuzkoa:

1. principio. En el Plan Estratégico de Kabia 2016-2019 se recoge que su misión es prestar a la persona usuaria y a su familia unos cuidados de calidad y una atención integral y personalizada, dando respuesta a sus necesidades y garantizando sus derechos.
2. principio. En el Plan Estratégico 2015-2019 de la Diputación se recoge que, si no se dice lo contrario, se fomentará el uso del euskera de manera prioritaria, tanto dentro de la Diputación como con el resto de agentes del territorio, con la intención de igualar las opciones lingüísticas y fomentar la igualdad entre hablantes.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo expuesto más arriba, los criterios fundamentales que utilizará KABIA en sus actividades son:

- La lengua de servicio de KABIA será la elegida por la persona usuaria, impulsando siempre de modo pro-activo el uso del euskera.
- La lengua de trabajo de KABIA será mayormente el euskera, alineándose así con los objetivos de la Diputación Foral de Gipuzkoa y utilizando el derecho que le otorga la ley.

Este documento se ha redactado tomando como guía estos principios, siendo conscientes de que deberá hacerse un camino hasta lograrlos y que ése camino será diferente para cada uno de los centros y las personas de esta organización, ya que todas y todos no lo iniciaremos desde el mismo punto de partida.

4. LENGUA DE SERVICIO

4.1. CÓMO DESARROLLAR LAS RELACIONES ORALES

4.1.1. Cómo realizar la recepción telefónica y cómo prestar el servicio

- La primera y la última palabra que usemos por teléfono, serán siempre en euskera. La persona que coja el teléfono preguntará lo siguiente: :

- *Kabia (cuando corresponda, el nombre del centro), egun on?*
- *Kabia (cuando corresponda, el nombre del centro), bai esan?*
- *Agur eta ondo izan.*
- *Eskerrik asko eta agur.*
- *Hurrengo arte.*

- Las personas trabajadoras bilingües tendrán una actitud proactiva, y dirán también la segunda palabra en euskera, para confirmar a la persona que llama que puede expresarse en dicho idioma (en ocasiones, las personas vasco-hablantes se dirigen en castellano llevados por los prejuicios).

- *Kabia (cuando corresponda, el nombre del centro), egun on?*
- *Hola, soy familiar de Xxxxx Xxxxx, ¿podría hablar con ella?*
- *Bai, noski. Itxaron momentu bat, mesedez.*
- *Eske..., gaur bere urtebetetzea da, eta zoriondu nahiko nuke.*
- *Bai, oso pozik dago. Berehala jarriko da. Itxaron momentu bat, mesedez.*
- *Eskerrik asko.*

- Si la comunicación se interrumpe o la persona usuaria manifiesta que quiere ser atendida en castellano, la conversación seguirá en el idioma elegido por ella.
- Quien no sepa euskera, pedirá ayuda a las compañeras y compañeros de trabajo bilingües cuando la necesite.

4.1.2. Cómo dar la atención presencial

- También en la atención presencial, la primera y la última palabra serán en euskera. La persona que esté en la recepción del edificio preguntará lo siguiente:

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Kaixo, norekin egon nahi duzu?*
- *Arratsalde on, laguntzarik behar duzu?*
- *Agur.*
- *Gero arte.*

- Quienes sean bilingües tendrán una actitud pro-activa e incluso la segunda palabra será en euskera, para confirmar a la persona que nos visita que puede hablar en euskera (a veces las personas vasco-hablantes se dirigen en castellano llevados por los prejuicios).

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Desearía visitar a XxxX Xxxxx.*
- *Egongelan dago. Ba al dakizu non dagoen egongela?*
- *Ez, ez dakit non dagoen.*
- *Ezkerreko pasilotik segi eta bigarren atea da.*
- *Eskerrik asko.*
- *Ez horregatik. Gero arte.*

- En otros casos, aunque respondan en castellano, quieren que les hablemos en euskera. Por lo tanto, podemos responder en euskera a la pregunta hecha en castellano y, si la comunicación no se interrumpe, podemos mantener una conversación bilingüe. Por ejemplo:

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Desearía visitar a XxxX Xxxxx.*
- *Egongelan dago. Ba al dakizu non dagoen egongela?*
- *No, no sé dónde está.*
- *Ados. Ezkerreko pasilotik segi eta bigarren atea da.*
- *Muchas gracias.*
- *Ez horregatik. Gero arte.*

- Si la persona visitante es conocida y hay que darle una explicación más larga, le

preguntaremos si quiere recibirla en euskera o castellano y le responderemos según su elección.

- Si la comunicación se interrumpe o la persona usuaria nos indica que quiere hablar en castellano, seguiremos la conversación en la lengua requerida.
- Las personas trabajadoras bilingües intercalarán locuciones comprensibles en euskera o traducidas al castellano para ofrecer la posibilidad de hablar en euskera, siempre y cuando la comunicación no se interrumpa y sin hacer sentir incómoda a la persona usuaria. Por ejemplo:

- *Bai.*
- *Ados.*
- *Ez esan / No me digas.*
- *Bai zera!*
- *Ez da egia izango!*
- *Eta zer gertatu zen? / ¿Y qué paso?.*

(Es una herramienta para vencer costumbres. Las situaciones lingüísticas son dinámicas y puede que quien hoy sabe poco mañana sepa lo suficiente como para comunicarse en euskera, pero no se atreva a proponerlo).

- *Quien no sepa euskera, pedirá ayuda a las compañeras y compañeros de trabajo bilingües cuando la necesite.*

4.1.3. Cómo dar la atención automatizada

- Los contestadores y los servicios de información telefónicos darán la información en euskera y castellano respectivamente, siguiendo el ejemplo especificado por Kabia:

Kaixo. Kabiara deitu duzu. Hau Elgoibarko San Lazaro zentroa da. Utzi zure mezua soinua entzun ondoren.

Hola. Usted ha llamado a Kabia. Esta es la residencia San Lazaro de Elgoibar. Deje su mensaje tras oír la señal.

- En los casos en que se pueda (contestadores VoIP...), se le pedirá a la persona usuaria que escoja el idioma y recibirá la información según su elección.

Kaixo. Kabiara deitu duzu. Hau bulego nagusia da. Gurekin euskaraz egitera gonbidatzen zaitugu, sakatu 1.

Hola. Usted ha llamado Kabia. Esta es su oficina central. Si desea que le atendamos en castellano, pulse 2.

4.1.4. Cómo dar el servicio verbalmente a las personas usuarias y a las familias

- El servicio personalizado que se les ofrezca a las personas usuarias y a sus familiares será en la lengua que escojan, euskera o castellano. Entre esos servicios se encuentran los siguientes:
 - Una vez hecha la solicitud, la entrevista a la familia y a la persona usuaria para hacer su valoración antes de comenzar a recibir los servicios.
 - Explicaciones sobre la residencia o los servicios y las visitas: presentación de la residencia, reglamento interno, explicaciones sobre el servicio y las tarifas...
 - Reuniones y explicaciones relacionadas con el plan individual de atención, su evolución y su seguimiento.
 - Relación con el o la profesional de referencia.
 - Actividades básicas del día a día: prácticas relacionadas con levantarse y acostarse, higiene y vestirse, comidas, actividades...
 - Actividades relacionadas con la participación social y comunitaria.
 - Actividades para trabajar las funciones cognoscitivas.
 - Actividades para trabajar la afectividad.
 - Animación sociocultural.
 - Servicios médicos y de enfermería.
 - Servicios de cafetería, podología y peluquería.
 - Servicios relacionados con creencias y religiones.
 - Servicios telefónicos y de Internet: programas de ordenador...
 - Lectura y escucha de medios de comunicación en euskera: periódico, radio y televisión.
 - Música.
 - Rótulos, carteles y adornos que decoran el paisaje lingüístico.
 - Relación con la administración de Kabia: contrato y forma de pago; quejas, sugerencias y reclamaciones...
 - Información sobre recursos sociales y ayuda para gestionarlos.
 - Ayuda para hacer gestiones personales.

- Atención a la familia, formación y actividades participativas.
- Kabia tiene concretado cuál es el léxico básico y las locuciones para ofrecer el servicio en euskera y castellano, y están al alcance de de todos y todas las trabajadoras para que los aprendan y los utilicen correctamente.
- Si las personas usuarias y sus familiares prefieren una tercera lengua, se tendrá en cuenta. Se estudiará si hay en el grupo alguna persona trabajadora que sepa esa lengua y se tomarán medidas para que el resto se forme y utilice locuciones básicas (saludos, locuciones agradables...) y se estudiará si es adecuado contratar o utilizar algún aparato o servicio de interpretación (traductores automáticos, interpretación telefónica, comunicación a través de dibujos...). Hoy por hoy, no se puede garantizar que se les vaya a dar todos los servicios en esa lengua. En caso de incapacidad comunicativa, sería un tema a tratar en profundidad y a analizar en los ámbitos correspondientes.
- Las actividades que se realicen en grupo se desarrollarán en euskera o en euskera y castellano, dependiendo de la composición del grupo (el bingo, la gimnasia y las actividades de ese tipo son una buena opción para aprender los números y las palabras básicas)

4.1.5. Cómo identificar la lengua seleccionada por las personas usuarias y sus familias

- Obtendremos datos sobre la capacidad lingüística y el uso lingüístico de las personas usuarias y sus familiares para dar un servicio de calidad. Ello significa dos cosas:
 - Por un lado, identificaremos cuáles son la **primera lengua**¹ y la **lengua de comunicación**² de las personas usuarias y sus familiares de referencia tanto para las comunicaciones verbales como para las escritas. Es decir, al hacer la valoración a la entrada, recogeremos su **recorrido lingüístico vital** y en qué lengua quieren comunicarse tanto en las relaciones escritas como en las verbales (pueden ser distintas). Esa información se recogerá en los apartados que ResiPlus tiene para tal efecto: la ficha de usuario/a, el plan de atención personalizada, el plan de cuidados, apartado de contactos ... En ese recorrido, podrían aparecer, además del euskera y del castellano, otras lenguas que no son oficiales en nuestro territorio. En tal caso, se les preguntará sobre ellas y se recogerá en el documento.
 - Por otro lado, dicha información se les comunicará a todas las personas trabajadoras las cuales actuarán a la hora de dar el servicio según los criterios recogidos en este documento. Las vías para comunicar dicha información a las personas trabajadoras pueden

¹ Primera lengua aprendida en la niñez

² Lengua prioritaria elegida en la actualidad para para la vida diaria

ser las siguientes: recogerla en el plan individual de atención a la persona usuaria, consultar en el apartado que ResiPlus tiene para tal efecto, poner una lista según la primera lengua y la lengua de comunicación en el tablón de anuncios del punto de control, indicarla en la ficha de la persona usuaria que se tiene en el armario...

- Para identificar la primera lengua y la lengua prioritaria de las personas usuarias, se utilizan tres modos:
 - Preguntar a las instituciones que hayan tenido trato anterior con ellas cuál es la lengua escogida por la persona usuaria y sus familiares. Se trabajará para poderla recoger en la herramienta EXTRANET.
 - Ya que el euskera ha sido minorizado, el modo más efectivo para garantizar la lengua elegida e identificar a las personas que quieran comunicarse en euskera es dar ejemplo e invitarles a comunicarse en dicha lengua. Ello puede hacerse de varias formas: anteponiendo el euskera en el paisaje lingüístico; poniendo a la vista rótulos que reconocen el derecho a hablar en euskera en los edificios y salas; identificando mediante un símbolo (que llevarán puesto) a las personas trabajadoras que están dispuestos a hablar en euskera (bilingües); siendo en euskera las primera, segunda y última palabras...
 - Preguntarles directamente en qué lengua quieren comunicarse.

4.2. CÓMO TRATAR POR ESCRITO A LAS PERSONAS USUARIAS Y A SUS FAMILIARES

4.2.1. Criterios generales para los documentos

- A las personas usuarias y familiares que hayan solicitado recibir tratamiento escrito en euskera se les ofrecerá documentación creada en euskera. Entre otras:
 - Toda la documentación creada por el área administrativa de Kabia: contrato, reglamento interno, instrucciones...
 - El Plan de Atención Personal o sus apartados.
 - La ficha de seguimiento diario que se utiliza en los centros de día.
 - Los documentos relacionados con la situación de salud.
 - Todas las comunicaciones que se mantienen por correo tradicional o por correo electrónico.
 - Los materiales y fichas, juegos... que se utilizan en las actividades.
- A los escritos recibidos en euskera se les dará respuesta en euskera. Para ello, la persona trabajadora que no sepa euskera pedirá ayuda a sus compañeros y compañeras cercanas bilingües.

- Los impresos o documentos normalizados (para imprimir o a mano): en euskera o en ambas lenguas.
- Los formularios del sitio web: en euskera o castellano (dependiendo de la lengua seleccionada).

4.2.2. Documentos para la personas usuarias elaborados con las administraciones

- En el caso de los documentos que se elaboran con otras administraciones (informe de Osabide, receta...), Kabia propondrá cumplir los criterios establecidos a sí misma e intentará acordar medidas para garantizarlo, respetando siempre el trabajo en equipo, la responsabilidad y la libertad de decisión que tiene cada institución.

4.2.3. Cómo identificar la lengua

- Además de las propuestas recogidas en el apartado 4.1.5. para determinar la lengua seleccionada por las personas usuaria y las familias, se han concretado otros dos modos para actuar de manera pro-activa en el trato a través de mensajes electrónicos:
- Escribir siempre en euskera el saludo inicial y final de los mensajes.
- Añadir una frase a la firma electrónica, tal y como se recoge en el ejemplo que tenemos abajo:

- ***Nahi baduzu, nirekin euskaraz!***
- ***Mezua euskaraz jasotzeko aukera daukazu. Anima zaitetz!***



- Además, a las personas usuarias y a sus familiares se les preguntará expresamente cuál es la lengua que prefieren para las relaciones escritas.
- La lengua que seleccionen quedará recogida en el apartado que ResiPlus tiene expresamente para ello, de manera que las personas trabajadoras con las que traten y quienes trabajen en los servicios centrales de Kabia puedan verlo.

4.3. LA IMAGEN DE KABIA

4.3.1. Cómo exponer la rotulación

- Los rótulos principales que se colocarán en el exterior de los edificios llevarán la marca de Kabia en color, y a la derecha el escudo de la Diputación en gris o en versión platino, el nombre de la residencia y el pueblo. Los rótulos seguirán este modelo:



- Los rótulos que se colocarán dentro de los edificios para identificar los espacios y los servicios seguirán el siguiente modelo:



- Los términos que se utilizarán para identificar los espacios y los cargos serán los recogidos en la lista unificada para todo Kabia.
- En cuanto al texto, se utilizarán tipos de letra de la familia Franklin Gothic; en euskera se utilizará la tipografía Franklin Gothic Medium, y en castellano Franklin Gothic Book.

- Se escribirán en euskera las palabras del rótulo cuando tengan una grafía parecida en castellano o cuando sean comprensibles acompañadas de un pictograma estandarizado. Por ejemplo:



- Los demás rótulos (advertencias provisionales o definitivas, información sobre actividades y servicios, menús tanto generales como diarios...) se escribirán en euskera y en castellano, siguiendo el ejemplo de dos bloques, y todos ellos tendrán la marca de Kabia legible (no podrá ser menor de 7 mm).



- Si se necesita más de una página, se escribirá el texto en euskera en una y el de castellano en otra, siguiendo, del mismo modo, la estructura de dos bloques.
- Los rótulos y carteles más comunes se han recogido en el conjunto unificado de modelos de carteles para Kabia. Los nuevos carteles que se repitan se normalizarán y se sumarán al conjunto.
- En cada edificio se pondrá un mínimo de espacios para hacerles llegar la información a las personas usuarias, familiares y trabajadoras (además de los que cada servicio pueda poner en

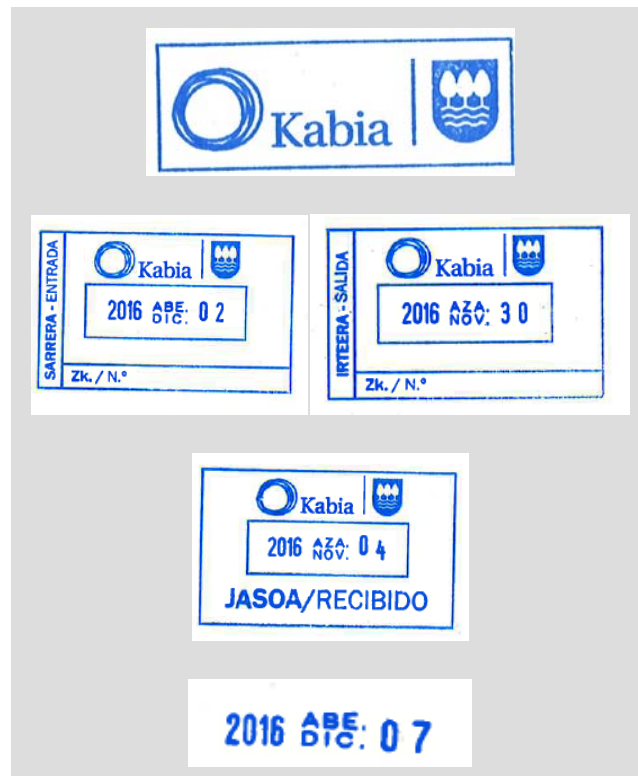
su puerta):

- Los tablones de anuncios para las personas usuarias y familiares estarán en la entrada principal de la residencia y en un lugar llamativo de cada piso o espacio.
- Los tablones de anuncios para las personas trabajadoras se pondrán en los vestuarios y en el control, el office o cualquier otro sitio destinado para ello de cada planta o espacio.
- En los casos de carteles e informaciones no creados por Kabia, se informará de la instrucción a los autores o emisores y se les pedirá que lo envíen en euskera. Si tras hacerles la petición tres veces continúan enviándolo solo en castellano, el responsable correspondiente valorará poner o no esa información.

4.3.2. Cómo diseñar la papelería

- En los encabezamientos y en los demás soportes, a ser posible, solo se utilizarán el logo de Kabia.
- Los sellos estarán en euskera o en euskera y castellano.

- General:
- Registro de entrada/salida:
- Recibo de un documento:
- Fecha:



- Compulsa:



- Residencia San Juan:



- En los sobres, las tarjetas de visita y las carpetas (A3), cuando haya que escribir la dirección junto con el logotipo de Kabia y el escudo de armas de la Diputación, se hará en euskera. Si el cargo es comprensible, se escribirá en euskera; si no, en euskera y castellano, en ese orden.



- Dirección:

Txara 1
Zarategi pasealekua 100
20015 Donostia

4.3.3. Cómo confeccionar las tarjetas de identificación del personal

- Cuando las personas trabajadoras porten la tarjeta que acredita su cargo o lleven éste

bordada en la ropa, el texto irá en euskera o en euskera y castellano.

4.3.4. **Cómo organizar los actos públicos y cómo actuar en ellos**

- Los actos públicos (reuniones que se hacen una vez al año con los familiares, presentaciones oficiales de la institución...) se harán en euskera o en euskera y castellano (dando toda la información en las dos lenguas, en ese mismo orden), utilizando siempre recursos para garantizar que todos los participantes lo entiendan (sistema de traducción simultánea, sistema de interpretación simultánea susurrada, hacerles llegar o explicar la documentación previamente, etc.).
- Las convocatorias, las presentaciones y la documentación que se utilizarán en los actos se prepararán y repartirán en euskera y castellano. Se dará prioridad a crear la documentación en euskera. Si no, se crearán en euskera y castellano al mismo tiempo. No se dejará para el último momento la traducción del documento al euskera.
- Para empezar el acto, se les explicará a los participantes el funcionamiento de la reunión y las instrucciones para la igualdad lingüística. Seguidamente, se identificará a las personas que no entiendan euskera y, según el número, se actuará de una u otra forma. Si no hay nadie que no entienda o son pocos, se hará la reunión en euskera y se utilizará un sistema de traducción simultánea susurrada para garantizar que todos lo entiendan. Si, en cambio, son muchos o la mayoría, se hará en euskera cuando haya servicio de interpretación. De no ser así, se hará en ambas lenguas, asegurando que toda la información importante se ofrece tanto en euskera y en castellano, pero buscando vías para evitar la traducción simétrica: la explicación oral en un idioma y el soporte de la presentación en otro, repartir por anticipado un resumen las ideas principales, ofrecer la oportunidad de explicar los temas antes del acto, etc.
- Si los ciudadanos realizan alguna pregunta, se responderá de acuerdo con el idioma utilizado.
 - Si la pregunta se formula en euskera, la respuesta se dará en euskera. En el caso de que haya poca gente que no sabe euskera, se utilizará el sistema de traducción simultánea susurrada; en cambio, si quienes no saben euskera son muchos, se ofrecerá un resumen de la respuesta en castellano.
 - Si la pregunta se formula en castellano, se responderá en el mismo idioma, introduciendo alguna expresión en euskera. Por ejemplo: "Bai, ulertu da?" / "Ados?".

4.3.5. **Cómo hacer las publicaciones, los anuncios, las campañas publicitarias y las notas de prensa**

- Las publicaciones, anuncios, campañas publicitarias y notas de prensa dirigidas a la ciudadanía se harán de dos modos: en euskera o en euskera y castellano, para utilizarlas según el público objetivo y el entorno sociolingüístico.

- También la traducción del documento será parte del proceso de creación del documento, que se publicará en euskera y castellano. No se podrá difundir ningún documento solo en castellano hasta que su traducción esté realizada.
- Publicación de documentos: en primer lugar, se publicará la versión en euskera, y después le seguirá la versión en castellano. En el inicio, se incorporará una introducción general detallando la ubicación de cada versión.
- Los lemas para campañas publicitarias se pensarán en euskera o en euskera y castellano.

4.3.6. Cómo hacer los materiales audiovisuales

- Los vídeos que puedan crearse para promociones serán en euskera, con subtítulos en castellano.
- Los materiales audiovisuales que puedan crearse para ser colgados en el sitio web tendrán una versión en euskera y otra en castellano, para que también las personas con visión limitada tengan posibilidad de entenderlos. Los subtítulos estarán en la misma lengua que el audio, para que las personas con discapacidad auditiva también puedan recibir la información.
- Si, como excepción, se creara algún material audiovisual en euskera y castellano, los fragmentos en euskera tendrían subtítulos en castellano, y viceversa.

4.3.7. Cómo desenvolverse en el sitio web y en las redes sociales

- La información y los formularios del portal web Kabia.eus están en euskera y castellano. La primera vez que la personas usuaria acceda, lo encontrará en euskera. A partir de esa primera vez lo encontrará en la lengua elegida en su última visita. La selección se puede cambiar en cualquier momento.
- Los impresos o documentos normalizados para descargar estarán en euskera o en euskera y castellano. Por ejemplo, el documento que recibe la persona interesada tras registrarse será recibido en euskera si lo hace en euskera; y si, en cambio, lo hace en castellano, podrá recibirlo en ambas lenguas; es decir, en euskera y castellano.
- El registro electrónico es el mismo que tiene la Diputación Foral de Gipuzkoa, adaptado al organismo autónomo Kabia. Se podrá cumplimentar en euskera o castellano, dependiendo de la lengua seleccionada para entrar al Gipuzkoa Ataria.
- La aplicación indica cuál ha sido la lengua utilizada por el usuario para registrar la documentación. En algunas ocasiones, pueden ser diferentes el idioma en el que se presenta la documentación y el elegido como lengua prioritaria (puede haberlo generado un organismo que no ha tenido en cuenta los derechos lingüísticos de la persona usuaria). La respuesta siempre será en la lengua elegida por la persona usuaria y que está recogida en su ficha. Si

necesitase la documentación en otro idioma, lo hará saber y se hará así.

- El apartado de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones también ofrece la opción de cumplimentar las mismas en euskera o en castellano.
- En las redes sociales (Twitter, Facebook...), los mensajes tanto en euskera como en castellano se agruparán en una sola cuenta.
 - Toda la información se difundirá en euskera y castellano, respectivamente, dejando un espacio de tiempo entre los dos mensajes.
 - A modo de excepción, si se publican los dos mensajes al mismo tiempo, se hará en castellano y euskera sucesivamente.
 - Se utilizará el hashtag con los nombres de las residencias para señalar el ámbito de influencia.

5. LA LENGUA DE TRABAJO

5.1. CÓMO REALIZAR EL PAISAJE LINGÜÍSTICO LIGADO AL TRABAJO

5.1.1. Carteles provisionales y avisos relacionados con el trabajo

- Los carteles provisionales, los avisos, los carteles murales y demás se harán en euskera, utilizando la tipografía Franklin Gothic Medium y siguiendo este modelo:



- Si se considera apropiado, puede utilizarse un dibujo que acompañe al texto, para hacerlo más comprensible.



- Dichos carteles solo se pondrán en los lugares indicados a tal efecto; es decir, en las áreas de control o en los office. No se colocarán de manera dispersa en el centro, ya que deseamos un

clima hogareño, no el de un hospital o una institución.

5.1.2. Rotulación pequeña en el trabajo

- Los rótulos pequeños (en armarios, estantes, carpetas, archivos, etc.), los carteles murales y demás que se utilicen en el trabajo se harán en euskera, en base a este modelo:



- Los nombres de las carpetas y los ficheros de la red informática se escribirán en euskera, siguiendo los siguientes criterios:
 - Al designarlos, la primera letra se escribirá en mayúscula, y las demás en minúscula, sin puntos, acentos u otro tipo de caracteres. Si el nombre de la carpeta tiene más de una palabra, se utilizará el guión bajo para unirlos. Por ejemplo: [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak](#)
 - Para designar las versiones de un mismo fichero, se utilizarán las abreviaturas eu y es. Por ejemplo: [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak_eu.doc](#) y [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak_es.doc](#)
 - Si son versiones distintas, se añadirá el número de versión a la abreviación. Por ejemplo: [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak_eu_b01.doc](#)
 - Si en el nombre aparece una fecha, antes del nombre del archivo se escribirá primero el año y después las tres primeras letras del mes y el día. Por ejemplo: [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak_eu_2017ots06.doc](#)
- Los documentos que lleguen del exterior serán una excepción, a no ser que se considere oportuno renombrarlos.

5.1.3. Rotulación medioambiental y de prevención de riesgos laborales

- En la rotulación medioambiental y de prevención de riesgos laborales se utilizarán pictogramas estandarizados.



- Cuando sea necesaria una explicación, se dará en euskera.



- Todas las visitas tendrán a su disposición un resumen en euskera y castellano del plan de emergencia. En él, se les explicará de forma gráfica y resumida el significado de las señales y cómo deben actuar en posibles situaciones de emergencia.

5.1.4. Rotulación de las máquinas que se utilizan en el trabajo

- En las máquinas que se utilizan en el trabajo (fotocopiadoras, etc.) y en las máquinas de café y de comida, los rótulos, pantallas, advertencias y botones estarán rotulados en euskera.

5.2. CÓMO HABLAR EN LAS COMUNICACIONES INTERNAS

5.2.1. Cómo hablar en las relaciones entre las personas trabajadoras

- Las relaciones presenciales y telefónicas entre las personas trabajadoras de dentro de la institución se realizarán en euskera.
- Por ello, en las relaciones presenciales y telefónicas (con otro servicio, con otra residencia o con la central) la primera, segunda y última palabra serán en euskera.
- En el caso de que alguna de las personas trabajadoras no se desenvuelva bien en euskera, aquellas que sean bilingües mantendrán una actitud pro-activa, mientras la comunicación no se vea interrumpida.
- Las personas trabajadoras que tengan una baja competencia lingüística animarán a sus compañeras y compañeros a hablar en euskera, y promoverán conversaciones bilingües. De ese modo se trabajará el respeto mutuo y se incrementará la capacidad de comprensión. Dichas personas no obligarán a hablar en castellano a sus compañeras y compañeros. Podrán utilizar frases como las siguientes:
 - *Zuk euskaraz hitz egin eta nik gaztelaniaz erantzungo dizut. Ulertzen dut, baina kostatu egiten zait hitz egitea.*
 - *Tú habla en euskera y yo te responderé en castellano. Lo entiendo pero me cuesta hablarlo.*
- Si se produce alguna conversación en castellano, las personas bilingües utilizarán locuciones comprensibles o intercalarán traducciones del euskera al castellano para ayudar a aprender a sus compañeras y compañeros que saben menos.

5.2.2. Cómo organizar reuniones y cómo hablar en ellas

- Las comunicaciones orales en las reuniones de trabajo de KABIA, así como las de la Junta de Gobierno³, las que se produzcan entre distintos centros y las que se realicen en cada centro, serán todas en euskera.

3

Aprobado por la Comisión de Gobierno en la reunión del XX de Abril de 2017.

REUNIONES DE LA JUNTA DE GOBIERNO

(Aprobado por la Junta de Gobierno de Kabia del 28 de abril de 2017)

Las comunicaciones orales en las reuniones de trabajo de la Junta de Gobierno de Kabia serán todas en euskera.

La persona que gestiona la reunión hablará en euskera, y también las personas participantes vasco-hablantes; el resto de personas, que no tienen facilidad para comunicarse en euskera, podrán hacerlo en euskera o en castellano.

- Hasta que se asegure que todas las personas de la institución poseen la capacidad de comprensión:
 - Al menos alguna parte de todas las reuniones será en euskera. Se empezará por la más sencilla y se concretarán objetivos y acciones hasta que las reuniones se realicen íntegramente en euskera.
 - Para empezar la reunión, se darán a conocer a las personas participantes el orden del día, el funcionamiento y la instrucción para la igualdad lingüística (en las reuniones habituales, una vez fijada la pauta, no será necesaria su repetición).
 - Seguidamente, se identificará a las personas que no son capaces de entender euskera y se utilizará un sistema de traducción simultánea susurrada, para garantizar su entendimiento.
 - Serán motivo de excepción y se harán en castellano las siguientes reuniones: cuando se trate de un tema muy especializado y/o entre los participantes haya alguien insustituible.
 - Cuando el nivel de comprensión de las personas participantes esté asegurado, se hablará principalmente en euskera: la persona que gestiona la reunión hablará en euskera, y también las personas participantes vasco-hablantes; el resto de personas, que no tienen facilidad para comunicarse en euskera, podrán hacerlo en euskera o en castellano.
 - Según el tema, sería conveniente que las personas bilingües intercalaran el euskera y el castellano y utilizaran palabras clave en ambas lenguas para ayudar a aprender a sus compañeras y compañeros que saben menos.
 - En algunos casos, podría ser conveniente dar a conocer con anterioridad a las personas que tienen un nivel de comprensión más bajo, de manera escrita y oral, las claves principales de los temas que se tratarán, para ayudarles a seguir mejor el hilo.

5.3. CÓMO REDACTAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS

5.3.1. Cómo escribir en las relaciones internas

- La relación escrita entre las personas trabajadoras se producirá en euskera.
- El tablón de anuncios, el buzón de sugerencias, intranet y la hoja informativa de KABIA se utilizarán en euskera. Hasta cumplir el objetivo de competencia lingüística universal dentro de KABIA, cuando los mensajes estén dirigidos a toda la plantilla de las residencias de Kabia, se redactarán en euskera y castellano.
- Del mismo modo, las convocatorias a reuniones y los órdenes del día de aquellas se harán en euskera. En cuanto a las actas, se redactarán en euskera o en la lengua utilizada por las personas participantes. En el caso de que alguno de dichos documentos se vaya a hacer público, se estudiará la opción de traducirlo al castellano.
- Los informes que los miembros de KABIA lleven a las reuniones se crearán en euskera, y, según la situación, se estudiarán otras opciones: hacer un resumen oral y escrito del documento, traducirlo íntegramente al castellano...

REUNIONES DE LA JUNTA DE GOBIERNO

(Aprobado por la Junta de Gobierno de Kabia del 28 de abril de 2017)

Las convocatorias a reuniones y los órdenes del día de la Junta de Gobierno se harán en euskera. En cuanto a las actas, se redactarán en euskera o en la lengua utilizada por las personas participantes. En el caso de que alguno de dichos documentos se vaya a hacer público, se estudiará la opción de traducirlo al castellano

Los informes que los miembros de KABIA lleven a las reuniones se crearán en euskera, y, según la situación, se estudiarán otras opciones: hacer un resumen oral y escrito del documento, traducirlo íntegramente al castellano.

Aquellos documentos que deban publicarse o divulgarse de inmediato, se procurará presentarlos en bilingüe, entre otros: convocatorias de contratación, modificaciones en la relación de puestos de trabajo, cuentas anuales, etc. En cualquier caso, el criterio para que la documentación esté en bilingüe será la que se acuerde en la "Instrucción para la gestión de la igualdad lingüística en Kabia".

- KABIA posee una lista que recoge los documentos más habituales, y en ella se detalla en qué lengua estará redactado cada uno de ellos. Dichos documentos son los siguientes:

TIPO DE DOCUMENTO	En euskera (crear)	En castellano (para publicar ⁴)
<ul style="list-style-type: none"> • Escritos breves: correos electrónicos, advertencias, notificaciones, justificantes e impresos. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Escritos breves: justificantes. 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Escritos extensos: memorias, informes, proyectos... 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de trabajo, partes diarios de trabajo, planos, hojas de uso, fichas de control, no-conformidades, acciones correctoras, fichas de depósito, informes de mantenimiento, control y documentos semejantes. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Registros de entrada y salida de documentos. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Planes y evaluación. 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos anuales y cuentas. 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Funciones y descripción de los puestos de trabajo. 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Documentación relativa a calidad, medio ambiente, prevención y demás: procesos, procedimientos, plantillas, registros y auditorías (internas y externas). 	X	⁵
<ul style="list-style-type: none"> • Documentación relativa a la gestión de las personas trabajadoras: horarios y calendarios de trabajo, listas telefónicas, convocatorias a reuniones, impresos, advertencias, circulares, notificaciones a través de correo electrónico... 	X	X ⁶
<ul style="list-style-type: none"> • Planes de comunicación; que el manual de imagen corporativa esté en euskera. 	X	

⁴ En este grupo se encuadrarán también los documentos relacionados con la gestión de personas trabajadoras.

⁵ Serán excepción los procedimientos que afecten a las personas que tienen el perfil lingüístico B1. Esos procedimientos se traducirán al castellano, para poder distribuirlos en euskera y castellano.

⁶ Serán excepción los documentos en euskera que sean comprensibles, como por ejemplo: horarios de trabajo, calendarios, listas telefónicas... Dichos documentos se distribuirán en euskera a toda la plantilla.

- Hasta que el proceso para garantizar la competencia lingüística universal dentro de KABIA cumpla su objetivo, las personas que tengan dificultades para escribir en euskera podrán estar exentas, siempre que así lo soliciten por escrito y después de que los grupos de mejora de cada centro analicen la solicitud, y la persona responsable del área de organización, mejora y TIC lo acepte. Sin embargo, hasta los personas eximidas escribirán los saludos y enunciados básicos en euskera.

5.3.2. Cómo utilizar los recursos informáticos

- Las aplicaciones y programas, tanto generales (Outlook, Windows, Office...) como específicos, disponibles para ordenadores, portátiles, tabletas, teléfonos móviles y demás aparatos se instalarán y utilizarán en euskera.
- Todas las aplicaciones estarán preparadas para crear resultados documentales en euskera.
- Las aplicaciones nuevas se crearán en euskera desde el principio, así como los manuales de la persona usuaria.
- KABIA solicitará a la empresa proveedora de servicios informáticos que designe una persona bilingüe para que sea su interlocutora.
- En el caso de que alguien de la plantilla tenga dificultades, podrá solicitar por escrito a la persona responsable del área de organización, mejora y TIC de Kabia que se instale una versión en castellano.
- Los recursos informáticos utilizados por KABIA son los siguientes:

ÁREA	APLICACIÓN	USO
Sede electrónica	Perfil de la empresa contratante	La información se publicará en ambas lenguas. La información se cumplimentará en la versión en euskera.
	Registro de entrada y salida, y registro electrónico	La información se cumplimentará en euskera. En caso de registro electrónico, la persona usuaria decidirá qué lengua utilizar.
Gestión económica	Presupuesto orientado a resultados	La información se publicará en euskera y castellano. Es una aplicación corporativa de DFG y esta en ambas lenguas y se utilizará en euskera.

	Sareko (Contabilidad)	La aplicación está en ambas lenguas. Se cumplimentará en euskera.
	Aplicación para gestionar las aportaciones de las personas usuarias	Está en ambas lenguas. Se cumplimentará en euskera.
Política Social	Extranet (Aplicación del Departamento de Políticas Sociales: para gestionar personas usuarias y servicios de los servicios sociales)	Está en ambas lenguas. El servicio central de Kabia no cumplimenta la información, sino que descarga la que hay (para gestionar las aportaciones económicas que deben hacer las personas usuarias). Los centros cumplimentarán en euskera la información relativa a los movimientos de las personas usuarias.
Gestión y comunicación	Midenet	La aplicación está en ambas lenguas. La información a gestionar se cumplimentará en euskera.
	Liferay (para la página web)	La información se publicará en euskera y castellano.
	Plataforma Elkarlana: plataforma (para gestionar proyectos con representantes de distintas instituciones)	La aplicación está en ambas lenguas. Se utilizará en euskera.
	ResiPlus	Se utilizará en euskera. Hoy día, la aplicación está en ambas lenguas y, hasta que el proceso para garantizar la competencia lingüística universal dentro de KABIA cumpla su objetivo, se detallará bien qué apartado se cumplimentará en euskera y cuál en castellano.

	Osabide	KABIA promoverá su uso en euskera. La aplicación es propiedad de Osakidetza, por lo que se acordará con dicha institución cómo realizar avances de forma gradual.
--	---------	---

5.4. CÓMO GESTIONAR EL PERSONAL

5.4.1. Cómo recibir a las nuevas incorporaciones

- El protocolo, el folleto de acogida y las explicaciones orales para las personas que llegan por primera vez a trabajar a KABIA se darán en euskera.
- Dentro del protocolo de acogida, la persona que se incorpore será informada tanto de la Instrucción para Gestionar la Igualdad Lingüística como de los criterios concretos que afectan a cada individuo.
- Además de sobre las características del trabajo y el centro en el que trabajará, se le informará también de la situación lingüística de cada persona usuaria y compañera o compañero de trabajo.
- Además de la ropa que utilizará en el trabajo, se le entregará el símbolo que indica que es una persona bilingüe (cuando Kabia acuerde dicho símbolo).
- En las nuevas contrataciones, se tendrán siempre en cuenta las competencias lingüísticas correspondientes a cada puesto de trabajo.
- A las personas que se incorporen se les entregará el documento que recoge las funciones y la descripción de los puestos de trabajo en euskera o en euskera y castellano, según el perfil lingüístico de cada puesto: a las personas que vayan a ocupar puestos que requieren el perfil lingüístico B1, en euskera y castellano; a las demás, en euskera.
- Dentro del proceso de unificación, mientras se generalice el nivel de comprensión, a medida que los centros se integren, se utilizará la versión en castellano del documento para las personas que trabajan en el centro y aún no poseen suficiente capacidad.

5.4.2. Cómo actuar con las y los estudiantes que vienen de prácticas

- Los criterios a seguir con las personas que vengan de prácticas serán los mismos que se utilicen con las nuevas incorporaciones: el manual de acogida y las explicaciones orales serán en euskera (adecuado a las necesidades de las personas que han venido a realizar su estancia);

se les explicarán tanto la Instrucción para la Gestión de la Igualdad Lingüística como los criterios lingüísticos concretos que les afectan; se les informará de la situación lingüística del entorno y se le entregará el símbolo que indica que son bilingües.

- Los alumnos acreditarán el perfil lingüístico que corresponde a cada puesto de trabajo: por medio de documentos acreditativos, por haber realizado los estudios académicos en euskera (más del 50% del curriculum) o por que el centro escolar garantiza que posee aptitud suficiente.

5.4.3. Cómo gestionar la selección, contratación y desarrollo del personal

- Siendo un organismo público, tendrá que cumplir los índices de competencia requeridos en las administraciones públicas. Su compromiso es llegar al índice de capacidad correspondiente a cada centro y avanzar en el proceso hasta que todos los centros constituyan una unidad de euskera.

PROCESOS DE SELECCIÓN	En euskera	En euskera y castellano
PROCESOS EXTERNOS (PÚBLICOS)		
Ofertas de empleo público		X
Las instrucciones ORALES que se faciliten el día del examen se darán en euskera o en bilingüe en función de la competencia lingüística del puesto a cubrir. No obstante, en el caso de los puestos con perfil 3 o 4, también se podrán dar en castellano a solicitud de cualquier persona que se examine.	PL 3. o 4	PL 1 o 2
La persona que se examine elegirá la lengua que quiere utilizar en el examen: euskera o castellano.	x	X
Las hojas normalizadas del examen y las instrucciones escritas		x
PROCESOS INTERNOS (PARA EL PERSONAL DE KABIA)		
Las ofertas de empleo estarán en euskera o en bilingüe en función de la competencia lingüística del puesto a cubrir	PL 3. o 4	PL 1 o 2
Las instrucciones ORALES que se faciliten el día del examen se darán en euskera o en bilingüe en función de la	PL 3. o 4	PL 1 o 2

competencia lingüística del puesto a cubrir		
En los puestos con PL 3 o 4, al menos un examen se realizará en euskera.	X	X
En los puestos con PL 1 o 2, la persona que se examine elegirá la lengua que quiere utilizar en el examen: euskera o castellano.	x	x
Las hojas normalizadas del examen y las instrucciones escritas estarán en euskera o en bilingüe en función de la competencia lingüística del puesto a cubrir	PL 3. o 4	PL 1 o 2

- Todas las personas que se vayan a incorporar al trabajo, antes de entrar en la empresa, acreditarán el perfil lingüístico correspondiente a su puesto.
- Cuando los puestos se cubran mediante promoción interna, el nivel lingüístico se acreditará, en todos los casos, antes de cubrir el nuevo puesto.

5.4.4. Cómo redactar los documentos legales

- El convenio laboral estará redactado en euskera y castellano.
- Los nombramientos de las personas trabajadoras funcionarias se harán en ambas lenguas.
- Cuando se vaya a hacer un contrato a alguna persona, se les ofrecerá hacerlo en la versión en euskera o en castellano, de modo que quede a su elección.

5.4.5. Cómo crear y gestionar los documentos ligados al sistema de gestión de personal

- Se creará un censo que recoja la elección lingüística de las personas que trabajan en KABIA. Cada vez que se incorpore a trabajar una persona nueva, se le preguntará qué lengua quiere anteponer, y se actuará según su elección a la hora de entregarle el T10, las nóminas y los documentos correspondientes a la Seguridad Social y Hacienda. Las personas trabajadoras podrán cambiar dicha elección en cualquier momento, y KABIA les preguntará de vez en cuando si desean cambiarla. Dicha pregunta se realizará dentro de la campaña a favor del uso del euskera.
- La plantilla de KABIA podrá elegir cumplimentar en euskera o castellano los siguientes documentos: solicitud de reducción de jornada, solicitud de vacaciones, solicitud de licencia,

solicitud de pago de viajes y dietas, encuestas para valorar puestos de trabajo, solicitud de reconocimiento de trabajo previo, sugerencias, solicitud para realizar un curso de formación, y su correspondiente encuesta.

5.5. CÓMO ORGANIZAR LA FORMACIÓN LABORAL

5.5.1. Cómo gestionar los cursos

- Las convocatorias de cursos e inscripciones, encuesta de satisfacción, aplicaciones utilizadas a tal efecto y demás estarán redactadas en euskera o en ambas lenguas (euskera-castellano).
- El plan de formación y las herramientas para su seguimiento se redactarán en euskera.

5.5.2. Cómo hablar en las sesiones formativas

- Las sesiones formativas organizadas por KABIA se realizarán en euskera. Serán excepción las que tengan como objetivo estudiar otras lenguas o las que no puedan realizarse así por las características de la materia o de la persona que las vaya a impartir; por ejemplo, cuando el ponente provenga del extranjero. Hasta que se asegure el nivel de comprensión general:
 - Podrán organizarse también versiones en castellano de las sesiones en euskera. Por ello, se dará prioridad a las empresas proveedoras que puedan ofrecerlas tanto en euskera como en castellano.
 - Las personas trabajadoras que tengan el perfil lingüístico 2 o superior realizarán los cursos en euskera. Si se estima adecuado, y el curso así lo permite, las personas que tengan un nivel inferior también podrán realizar los cursos en euskera. Para poder trabajar en euskera, es una variable importante en qué lengua se realiza la formación.

5.5.3. Cómo repartir la documentación escrita de las sesiones de formación

- La documentación de los cursos impartidos en euskera se repartirá en dicha lengua. Esa documentación estará preparada antes de la realización del curso.
- Excepciones:
 - Cuando las personas trabajadoras que tengan un perfil lingüístico inferior al 2 asistan a un curso en euskera, se les repartirá la documentación en euskera y en castellano, para facilitarles la comprensión.
 - El material de los cursos que por las características de la materia o de la persona que las vaya a impartir no se den en euskera se repartirá en euskera, si así se decide, para

facilitar el trabajo en dicha lengua.

5.6. CÓMO ACTUAR CON LAS ADMINISTRACIONES

5.6.1. Cómo comunicarse verbalmente y por escrito con las administraciones

- KABIA comunicará a las administraciones públicas con las que trata que desea que su relación oral y escrita sea en euskera, tanto en las reuniones como en el trato entre personas.
- KABIA siempre responderá en euskera a las comunicaciones tanto orales como escritas en euskera recibidas por parte de alguna administración.
- KABIA, al principio de cada periodo de planificación, identificará y revisará qué departamentos administrativos trabajan en euskera, y toda la plantilla tendrá dicha información a su disposición. Del mismo modo, en los soportes informativos utilizados para identificar a las personas trabajadoras de las administraciones con las que KABIA trata (listas telefónicas, por ejemplo), se dará a conocer su capacidad y cuales de ellas trabajan en secciones de euskera.

He aquí las administraciones con las cuales suele tener relación KABIA, así como los criterios a aplicar:

DEPARTAMENTO, SERVICIO	TRATO: ORAL Y ESCRITO
JUNTAS GENERALES DE GIPUZKOA	Las explicaciones de presentaciones en euskera o en ambas lenguas. Los soportes y la documentación a distribuir en euskera y castellano.
INSTITUCIONES DEL DEPARTAMENTO Y SECTOR FORAL PÚBLICO DE LA DIPUTACIÓN	Trato escrito y oral en euskera. De lo contrario, se utilizará el criterio correspondiente a la lengua de servicio.
AYUNTAMIENTOS	Trato escrito y oral en euskera. De lo contrario, se utilizará el criterio correspondiente a la lengua de servicio.
GOBIERNO VASCO Y SUS INSTITUCIONES PÚBLICAS	Trato escrito y oral en euskera. De lo contrario, se utilizará el criterio correspondiente a la lengua de servicio.

5.7. CÓMO GESTIONAR LA RELACIÓN CON LAS EMPRESAS PROVEEDORAS

5.7.1. Criterios para el proceso de contratación de proveedores

Estos son los criterios lingüísticos que KABIA utilizará en el proceso de contratación de proveedores:

ÁREA	GESTIÓN DE TODA LA RESIDENCIA O SERVICIO ASISTENCIAL DETALLADO	ASESORÍA U OTRO SERVICIO ESPECIALIZADO	SUMINISTROS Y TRABAJOS
PLIEGO DE CLAÚSULAS ADMINISTRATIVAS			
Objeto del contrato	El objeto de este expediente de contratación es contratar la prestación de un servicio, en condiciones de igualdad lingüística y de igualdad entre hombres y mujeres, según lo dispuesto en las cláusulas del pliego de características técnicas.	<p>Los estudios, informes, proyectos y demás trabajos, incluidos los interfaces de texto y sonido del software, se harán en euskera.</p> <p>Excepción: cuando el servicio sea muy especializado (asesoramiento...) y se tenga dificultades para encontrar empresas, se estudiará hacerlo en castellano. En todo caso, se solicitará a la empresa que proporcione en ambas lenguas los informes o documentación que se creen.</p>	No corresponde.
Entidad adjudicadora, naturaleza del contrato e introducción de cláusulas de contrato sobre compra pública socialmente responsable	Plan para la normalización del uso del euskera para 2013-2017 en el ámbito de la Diputación Foral y sus organismos autónomos o el que lo sustituya.	Se solicitará a la empresa que cumpla la instrucción de Kabia en cuestiones relacionadas.	

ÁREA	GESTIÓN DE TODA LA RESIDENCIA O SERVICIO ASISTENCIAL DETALLADO	ASESORÍA U OTRO SERVICIO ESPECIALIZADO	SUMINISTROS Y TRABAJOS
Solvencia técnica y profesional de las empresas	<p>Las personas representantes de la empresa que trabajarán en coordinación con Kabia tendrán que garantizar que poseen el certificado C1.</p> <p>En el ámbito de ejecución del contrato, se adquirirá el compromiso de diseñar y aplicar un Plan de Euskera específico (a la empresa licitadora se le facilitará un modelo normalizado para confirmar el compromiso).</p>	<p>Las personas representantes de la empresa que trabajarán en coordinación con Kabia tendrán que garantizar que poseen el certificado C1. Excepción: cuando el servicio (asesoría...) sea muy especializado y se tenga dificultades para encontrar una empresa.</p> <p>Se les solicitará que la asesoría o el informe se realicen en euskera; la documentación creada se entregará en ambas lenguas.</p>	<p>Las personas representantes de la empresa que trabajarán en coordinación con Kabia tendrán que garantizar que poseen el certificado C1. Excepción: cuando el servicio sea muy especializado y se tenga dificultades para encontrar una empresa.</p>
Listado de personas trabajadoras a subrogar	<p>La empresa deberá reflejar el nivel de euskera de su plantilla (el de aquellos que tengan un certificado) en el formato que posee Kabia.</p> <p>Dichos datos aportan información objetiva acerca del nivel de euskera de la plantilla, lo que será de gran ayuda a la hora de hacer propuestas técnicas.</p>	No corresponde.	No corresponde.
Condiciones especiales de ejecución en el	Mención sobre las normas que deben cumplirse.	Que las personas que trabajen como asesores/as o	No corresponde

ÁREA	GESTIÓN DE TODA LA RESIDENCIA O SERVICIO ASISTENCIAL DETALLADO	ASESORÍA U OTRO SERVICIO ESPECIALIZADO	SUMINISTROS Y TRABAJOS
ámbito de igualdad lingüística	El Plan de Euskera se deberá presentar en un plazo máximo de dos meses desde la formalización del contrato.	técnicos/as tengan capacidad para proporcionar dicha asesoría, o el servicio correspondiente, en euskera.	
Criterios de adjudicación	Propuesta de actuación (programas formativos o de otro tipo), según las prioridades detalladas en cada centro, para obtener el índice obligatorio de euskera a conseguir en él.		
Ejecución del servicio: igualdad en el área lingüística y derechos y obligaciones en el uso del euskera	<p>En este apartado se introducen los criterios detallados en el documento llamado "Kabia. Integración del euskera en la institución desde un principio", que será obligatorio a la hora de ejecutar el servicio.</p> <p>Las personas trabajadoras que se contraten tendrán que certificar su capacidad lingüística.</p> <p>La empresa cumplirá lo dispuesto en "Kabia: instrucción para gestionar la igualdad lingüística". En cuanto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias, la empresa deberá cumplir los criterios de la lengua de servicio de Kabia, o poner en marcha</p>	La empresa adjudicataria actuará según la normativa lingüística de KABIA en todas las actividades objeto del contrato; por lo tanto, las relaciones orales o por escrito que la empresa tenga con la administración se realizarán en la lengua de trabajo de KABIA.	La empresa adjudicataria ofrecerá en euskera los manuales y demás documentación, incluidos los interfaces de texto y sonido del software. Podrá tomarse como excepción la maquinaria (instrucciones de lavadoras, etc.).

ÁREA	GESTIÓN DE TODA LA RESIDENCIA O SERVICIO ASISTENCIAL DETALLADO	ASESORÍA U OTRO SERVICIO ESPECIALIZADO	SUMINISTROS Y TRABAJOS
	<p>un plan de cara a cumplirlos.</p> <p>La empresa adjudicataria actuará según la normativa lingüística de KABIA en todas las actividades objeto del contrato; por lo tanto, el trato oral y escrito que la empresa tenga con la administración se realizará en la lengua de trabajo de KABIA.</p>		
Criterios de valoración subjetivos	<p>Contenido que las empresas deben incluir en sus propuestas.</p> <p>Igualdad lingüística: acciones propuestas para la consecución del índice de capacitación requerido.</p>		
CONDICIONES TÉCNICAS			
Selección de las personas trabajadoras	<p>Como punto imprescindible a la hora de seleccionar personas trabajadoras, el nivel de verificación de las lenguas oficiales de la CAPV correspondiente a cada categoría profesional, siguiendo lo establecido en la cláusula del pliego de condiciones administrativas particulares.</p>	No corresponde	No corresponde

ÁREA	GESTIÓN DE TODA LA RESIDENCIA O SERVICIO ASISTENCIAL DETALLADO	ASESORÍA U OTRO SERVICIO ESPECIALIZADO	SUMINISTROS Y TRABAJOS
Modelo asistencial de Kabia	Se introduce el modelo asistencial de Kabia. Las empresas deberán tenerlo en cuenta a la hora de hacer su propuesta técnica.	No corresponde	No corresponde
EJECUCIÓN DEL CONTRATO			
Facturas	Se solicitará a las empresas proveedoras que envíen las facturas en euskera o en ambas lenguas.	Se solicitará a las empresas proveedoras que envíen las facturas en euskera o en ambas lenguas.	Se solicitará a las empresas proveedoras que envíen las facturas en euskera o en ambas lenguas.
Seguimiento y coordinación	Se solicitará a la empresa adjudicataria que todas las comunicaciones orales y escritas (reuniones, consultas...) que se establezcan mediante este contrato sean en euskera.	Se solicitará a la empresa adjudicataria que todas las comunicaciones orales y escritas (reuniones, consultas...) que se establezcan mediante este contrato sean en euskera.	Se solicitará a la empresa adjudicataria que todas las comunicaciones orales y escritas (reuniones, consultas...) que se establezcan mediante este contrato sean en euskera.
PROCESO DE ADJUDICACIÓN			
Mesas de contratación: convocatorias	Las convocatorias dirigidas a las personas componentes de la mesa de contratación se harán en euskera. Las convocatorias dirigidas a las empresas licitadoras se harán en ambas lenguas.		
Lengua de la mesa de contratación	Las mesas de contratación serán el euskera. Sin embargo, a las empresas licitadoras siempre se les garantizará el derecho a recibir la información en cualquiera de las lenguas oficiales. Si una empresa licitadora no supiera euskera, el o la secretario/a de la		

ÁREA	GESTIÓN DE TODA LA RESIDENCIA O SERVICIO ASISTENCIAL DETALLADO	ASESORÍA U OTRO SERVICIO ESPECIALIZADO	SUMINISTROS Y TRABAJOS
	mesa de contratación le dará explicaciones en ambas lenguas.		
Actas e informes técnicos	<p>Las actas de la mesa de contratación se realizarán íntegramente en euskera.</p> <p>Siguiendo los criterios de transparencia de la diputación, se publicarán íntegramente en euskera en el perfil de contratación. Si alguna ciudadana o ciudadano así lo solicitara y acreditase su interés, se traducirían.</p>		
CONTRATOS MENORES			
Presupuestos y proyectos	Se solicitará a la empresa proveedora que los envíe en euskera.		

5.7.2. Censo de la capacidad lingüística de las empresas proveedoras

- Todos los centros y departamentos de KABIA tendrán una lista de empresas proveedoras, en la que recogerán la información relacionada con la lengua de contacto.

5.7.3. Cómo efectuar el seguimiento de los criterios establecidos para las empresas proveedoras

- Los requisitos lingüísticos establecidos en los contratos constituyen obligaciones esenciales del contrato, a los efectos del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y, por lo tanto, no cumplirlos conllevará las mismas consecuencias que no cumplir el resto de condiciones: la aplicación de un sistema de sanciones o la resolución del contrato.
- Será el mismo centro o departamento que haya promovido la contratación del servicio quien haga el seguimiento del cumplimiento de los requisitos lingüísticos. Lo hará del mismo modo y en los mismos plazos en los que lleva a cabo el seguimiento de los demás requisitos. Las inspecciones de la persona responsable del contrato se realizarán de modo continuo y no solo al final del contrato, de cara a poder solucionar los errores que pudieran surgir.

5.8. CÓMO ACTUAR EN LAS RESTANTES RELACIONES

5.8.1. Cómo actuar en las restantes relaciones escritas y orales

- KABIA propondrá que las relaciones sean en euskera, tanto en las comunicaciones telefónicas o reuniones entre instituciones, como en los escritos de las reuniones (convocatorias, órdenes del día y actas).
- KABIA garantizará que las conversaciones comenzadas en euskera se desarrollen en euskera; si fuera necesario, cambiando de representante.
- A las comunicaciones escritas recibidas por parte de alguna institución, se les responderá siempre en euskera.

5.9. CÓMO ORGANIZAR EL SISTEMA DE GESTIÓN

5.9.1. Cómo redactar los documentos ligados a la estrategia y a la gestión anual

- La documentación que se vaya a hacer pública se redactará en euskera y se traducirá al castellano para publicarla: el plan estratégico, el plan de gestión⁷ y las memorias anuales, entre otros.
- El plan de gestión anual y la gestión económica se realizarán en euskera.
- Hasta que se asegure que todas las personas trabajadoras poseen capacidad de comprensión, la Gerencia tomará medidas especiales para poder garantizar que las personas que recibirán la información la entiendan. Entre dichas medidas estarán, por ejemplo: traducir documentos íntegros al castellano, repartir un resumen en castellano adjunto al documento, dar una explicación oral especial a las personas que no tengan el suficiente nivel de comprensión, etc.

5.9.2. Cómo redactar los documentos ligados a la asistencia

- Toda la documentación relacionada con la asistencia se realizará en euskera.
- La documentación creada por la misma KABIA, o a través de su encargo, se redactará en euskera.

7

Si se decidiera publicarlo.

- Hasta que se asegure que todas las personas trabajadoras poseen capacidad de comprensión, la Gerencia tomará medidas especiales para poder garantizar que las personas que recibirán la información la entiendan. Entre dichas medidas estarán por ejemplo: traducir documentos íntegros al castellano, repartir un resumen en castellano adjunto al documento, dar una explicación oral especial a las personas que no tengan el suficiente nivel de comprensión...

5.9.3. Cómo incluir la igualdad lingüística en la gestión general

- KABIA, en su gestión, tendrá presente la perspectiva de la gestión lingüística a corto, medio y largo plazo.
- KABIA ha definido cuales son los criterios e instrucciones para gestionar la igualdad lingüística; para lograr el funcionamiento explicitado en ellos, todos los centros miembros llevarán a cabo anualmente planes de mejora. Para ello, al definir el Plan Anual de Gestión, se seguirá el modelo del certificado Bikain, y se especificará si cada acción se corresponde a la consecución de la Lengua de Servicio o de la Lengua de Trabajo.
- Una vez al año, la persona responsable de cada centro, con la ayuda del Equipo de Perfeccionamiento, realizará una evaluación, expresará en qué medida se cumplen los dos objetivos, y estudiará si la tendencia de los resultados es positiva o no, para así explicitar el nivel de avance. Al mismo tiempo, tomará medidas para que no se produzcan retrocesos en los logros, y propondrá otras tendentes a mejorar la situación. El plan de mejora del año siguiente se basará en dichas propuestas.
- Todos los centros, al menos una vez cada seis meses, realizarán el seguimiento de los avances del plan anual acordado, para así poder decidir cómo ajustar y fortalecer el plan, y cuáles serán los siguientes pasos a dar. Cada centro definirá su actuación, teniendo en cuenta sus propias necesidades.
- Además, durante todo el año se analizarán y gestionarán las quejas y sugerencias recibidas. Como respuesta se pondrán en marcha acciones de mejora, cuyo seguimiento se efectuará en los plazos que a tal fin se dispondrán en el procedimiento, hasta que se consiga el objetivo o se decida que debe ser revisado.
- Una vez al año, se renovará el Mapa de Competencias, en el que se reflejarán los avances registrados durante el año gracias al plan de formación.
- Al menos una vez cada dos años, se revisarán las respuestas ofrecidas por las personas usuarias y sus familiares en las encuestas de satisfacción en relación a la igualdad lingüística.
- Cada cuatro años, KABIA en su totalidad se presentará a la evaluación del certificado Bikain.
- Dentro de este proceso de gestión se haya incluido el seguimiento que debe realizarse a las empresas proveedoras, especialmente el de aquellas que prestan servicio en nombre de KABIA. Cada centro y KABIA en su conjunto realizarán dicho seguimiento por lo menos una vez al año, para medir el nivel de cumplimiento de los criterios especificados en la instrucción.

- Con el fin de mejorar la gestión lingüística, se entablarán alianzas con la Diputación Foral de Gipuzkoa en general, y especialmente con el Departamento de Política Social, la Dirección de Igualdad Lingüística, la Fundación Uliazpi y también con la Consejería de Salud, IVAP, los ayuntamientos y los principales proveedores de servicios.

5.10. LA CADENA DE LIDERAZGO EN LA IGUALDAD LINGÜÍSTICA

5.10.1. La igualdad lingüística es responsabilidad de todas y todos

- Es responsabilidad de todas las personas que formamos KABIA conseguir la igualdad lingüística y garantizar los derechos lingüísticos. La cohabitación no es tarea exclusiva de unos pocos, pues es una situación que todos podremos disfrutar, incluidas las generaciones del futuro. Aquella persona que sabe mucho o que está particularmente sensibilizada podrá ofrecer una ayuda importante a quienes están aprendiendo, pero también quien conoce poco euskera puede crear las condiciones para que las demás personas lo utilicen.
- Dependiendo del puesto de trabajo, cada persona colocará los rótulos, los carteles o los avisos que le correspondan; escribirá documentos o cumplimentará impresos; hablará con unos y con otros, o gestionará reuniones... Es responsabilidad de cada cual cumplir los criterios recogidos en esta instrucción. Por ello, a todas las personas trabajadoras se les harán llegar instrucciones precisas en función de su puesto.
- Las personas con cargos de responsabilidad darán a conocer personalmente la política lingüística a quienes formen la organización. Mejorarán su capacidad lingüística e incrementarán su nivel de uso; así, animarán a sus personas colaboradoras a aprender y utilizar el euskera.
- Se ha diseñado un recorrido formativo para todas las personas empleadas, empezando desde las personas responsables, con en objeto de trabajar el liderazgo lingüístico, que se incluirá dentro del plan de formación anual. Las personas responsables recibirán una formación específica sobre la gestión lingüística, y se les realizará un contraste y un seguimiento en un plazo previamente definido.
- En el caso de los cargos de responsabilidad, a las que personas que los desempeñen se les valorarán los estudios, la experiencia, el conocimiento y los cursillos relativos a la gestión lingüística.

5.10.2. La estructura para la gestión de la igualdad lingüística

- Aunque la igualdad lingüística estará relacionada con la responsabilidad que corresponde a cada uno de los puestos de trabajo, se nombrarán personas responsables específicas para desempeñar el papel de guía en el proceso de mejora. La persona responsable de

Organización, Innovación y TIC será quien tendrá la tarea de gestionar la igualdad lingüística en el conjunto de KABIA. Asimismo, en cada centro será la persona responsable de la residencia quien detendrá la responsabilidad de dinamizar el tema.

- KABIA tratará los temas relacionados con la igualdad lingüística a través de su estructura habitual, al igual que el resto de los asuntos. La estructura relativa a la igualdad lingüística es la siguiente:

ESTRUCTURA	FUNCIONES	INTEGRANTES
EQUIPO DE DIRECCIÓN DE KABIA	Criterios, planificación y evaluación de la igualdad lingüística	El/la Director/a General de Organismos Públicos El/la gerenta Responsables de áreas de gestión
GRUPO DE COORDINACIÓN DE CADA CENTRO	Proponer, realizar el seguimiento y evaluar las acciones del plan de gestión de igualdad lingüística de cada centro	Responsable de residencia Responsables de áreas de gestión
ÁREA DE ORGANIZACIÓN, INNOVACIÓN Y TIC	Tendrá la responsabilidad de dinamizar el plan Asegurará la coordinación entre los servicios centrales y las residencias	Integrantes del Área de Organización, Innovación y TIC

- Se garantizará la coordinación permanente con las empresas de servicio, a fin de lograr los objetivos de KABIA en lo referente a la igualdad lingüística.

5.11. RECURSOS PARA TRABAJAR EN EUSKERA

5.11.1. Procedimientos para obtener la capacidad lingüística

- El perfil lingüístico de los puestos de trabajo de KABIA se encuentra explicitado en el documento "KABIA. Cómo incluir el euskera en el organismo desde el principio". Siguiendo dichas bases, se efectuará un mapa de competencias, que se renovará anualmente en todos los centros. A través de él se identificarán las necesidades de formación, y se diseñará el plan de formación tendente a obtener las capacidades necesarias.
- KABIA se inspirará en el reglamento de la Diputación y en la oferta de IVAP a la hora de diseñar

su plan de formación. Además, también organizará grupos especiales de preparación.

- Se efectuará el seguimiento de quienes estén aprendiendo euskera: la asistencia mensual y el progreso conseguido cada año.
- Por otra parte, se organizarán iniciativas para agilizar el proceso de aprendizaje y para relacionarlo con el trabajo, así como para fomentar el uso entre quienes ya han aprendido. Entre otros: iniciativas basadas en Ulerrizketa (comprensión) y en la metodología Eusle.

5.11.2. Otros recursos para trabajar en euskera

- Hemos recogido en este apartado otras herramientas de cara a incrementar el uso del euskera:

iMemoriak	Base de datos de traducción de la DFG. Recoge frases completas y su traducción. Pueden consultarse palabras sueltas o varias juntas. Diputación Foral de Gipuzkoa	http://www.gipuzkoa.eus/imemoriak/
Hobelex	Corrector ortográfico y léxico; es decir, además de la ortografía, es un instrumento para escribir con léxico correcto y actualizado. Para utilizar con MS Office, Libre Office u Online. UZEI	http://www.uzei.eus/hobelex/
Xuxen	Corrector ortográfico. Para MS Office, Libre Office, navegador de Web y MAC. Ixa taldea y Elhuyar.	http://xuxen.eus/
Euskalbar	Es la barra de instrumentos que se utiliza con el navegador Firefox. Ofrece la oportunidad de consultar a la vez varios diccionarios.	http://euskalbar.eu/
Diccionarios	Varios diccionarios. IVAP	http://www.euskara.euskadi.eus/r59-738/eu/contenidos/informacion/terminologia_2013/educia/terminologia_batzordeak_onartutako_hiztegiak.html

Diccionario de Formación Profesional	Diccionario colaborativo para Formación Profesional	http://hiztegia.jakinbai.eus/
Dudanet	Servicio de consultas, ofrecido a la ciudadanía o a las instituciones gratuitamente y por Internet. IVAP	https://apps.euskadi.eus/r61-veddudam/eu/contenidos/informacion/dudanet_hasiera/eu_def/index.shtml
Traductor automático	Traductor automático, que ayuda a traducir textos del castellano o del inglés al euskera y del euskera al castellano. Gobierno Vasco	http://www.itzultzailea.euskadi.net/traductor/porta/Externo/text.do
Matxin	Traductor automático, para traducir del castellano al euskera. Ixa taldea y Elhuyar.	http://matxin.elhuyar.eus/
Convertidor de menús	Instrumento para traducir al euskera menús de bares y restaurantes. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastian.	http://www.donostiaeuskaraz.eus/platerean/?o=6
IVAP libro de estilo (euskera)	Recomendaciones para garantizar una comunicación de calidad. Criterios para dar a los escritos estilos y aspectos concordantes. IVAP	http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/estilo_liburua.pdf
IVAP libro de estilo (castellano)	Parecido al documento anterior, pero en castellano. IVAP	http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/es_def/adjuntos/libro_estilo.pdf
Galdezka	Guía para aclarar dudas sobre el euskera. IVAP	http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/Galdezka1.pdf
Textos profesionales	Modelos para textos. Ayuntamiento de Donostia	http://www.donostiaeuskaraz.eus/omerkatari/Lanera_koldazkiak2006.pdf

6. CÓMO COMUNICAR Y ADECUAR ESTA INSTRUCCIÓN

6.1. CÓMO COMUNICAR ESTA INSTRUCCIÓN

6.1.1. Cómo dar a conocer esta instrucción

- Una vez aprobada esta instrucción sobre la igualdad lingüística, les será presentada a las personas que trabajan en todos los centros, en reuniones a realizar centro por centro. En el caso de las personas que trabajan en empresas subcontratadas, la empresa será la interlocutora. En caso de presentársela a las plantillas de las empresas de servicios, se hallarán presentes los representantes de las empresas.
- Además, a cada persona trabajadora se le hará entrega de un resumen que recogerá los criterios principales que corresponden a cada puesto de trabajo, y se efectuará una campaña general de comunicación para presentar de un modo gráfico y simple los criterios básicos.
- Del mismo modo, se efectuará una campaña de comunicación para que las personas usuarias, familiares, proveedores, administraciones locales y la sociedad en su conjunto tengan conocimiento de esta instrucción.
- Se incluirá en el Plan de Acogida de KABIA, y a todos las nuevas incorporaciones que se integren se les dará a conocer la instrucción en su conjunto y las ideas principales que correspondan a su puesto de trabajo.
- Cada vez que se produzca una actualización, se notificará a las personas que puedan estar interesadas o afectadas en o por dicho cambio; es decir, dependiendo de las características de la actualización, se les hará saber a las personas trabajadoras, usuarias, proveedoras y aliadas correspondientes.
- La instrucción será pública, y se hallará disponible en la web de KABIA, en la sección Recursos. *Igualdad lingüística* (<http://www.kabia.eus/es/euskara>).

6.2. AJUSTES Y ACTUALIZACIONES DE LA INSTRUCCIÓN

- Esta instrucción se revisará al menos cada dos años, para efectuar las actualizaciones y ajustes pertinentes. Si fuera necesario, podrá hacerse en un plazo de tiempo más breve.
- Corresponde al responsable de *Organización, Innovación y TIC* iniciar y conducir el proceso de actualización, que será acordado por el equipo de Dirección y aprobado por la Presidenta de KABIA via decreto.