

## COMPROMISO CON EL USO DE LAS LENGUAS OFICIALES DE LA C.A.V.

En 2012 se aprobó la Política lingüística de Mutualia para dar respuesta a las siguientes necesidades:

1. Deseo de ofrecer un servicio de calidad y atender a las necesidades lingüísticas de las y los clientes.
2. Responsabilidad social, de acuerdo a los avances logrados por la sociedad en el respeto a la diversidad lingüística, respetando los derechos lingüísticos de las personas y con la voluntad de enraizar en nuestro entorno
3. Satisfacer la creciente demanda social de recibir los servicios íntegramente en euskera.
4. Cumplir la normativa vigente.

En la medida de lo posible se promoverá el uso del euskera en todas las relaciones con clientes, proveedores y otros grupos de interés externos. Y para desarrollar dicha política se han puesto en marcha Planes de Euskera. En el plan actual (2015-2020) se establecen las siguientes consideraciones:

a) Criterios lingüísticos generales para las relaciones orales y escritas con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales, organizaciones de enfermos, etc.:

a.1) En las relaciones orales se garantizará la primera recepción en euskera, es decir, los saludos y primeras frases o preguntas se dirigirán en dicha lengua y después se optará de acuerdo siempre a la opción lingüística expresada por las empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales, organizaciones de enfermos, etc.:

a.2.) Toda la documentación escrita deberá entregarse en las dos lenguas oficiales. La documentación que esté disponible en euskera, podrá ser entregada en euskera cuando la empresa proveedora, entidad financiera, administración, colegio de profesional, organizaciones de enfermos, etc. comunique expresamente su deseo de recibirla solo en dicha lengua. En los casos en que sea Mutualia quien reciba documentación por parte de las empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales, organizaciones de enfermos, etc. y deba responder a la misma, la contestación se efectuará en la lengua o lenguas utilizadas en la documentación recogida

b) Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

b.1) Los servicios incluirán condiciones lingüísticas de ejecución de contrato en todos aquellos contratos de servicios cuya actividad, o parte importante de ella, se realiza cara a los clientes (servicio de seguridad, cafetería, comedor...) Y de igual manera se

actuará en la adquisición de suministros cuyas inscripciones, indicaciones o documentos deban ser leídos por usuarios o trabajadores de Mutualia (equipamientos de asistencia sanitaria, máquinas de café o alimentos, impresoras, fotocopadoras, planes e informes...) No obstante, en la contratación de los servicios mencionados podrán adjuntarse también los criterios definidos por Mutualia sobre el uso de las lenguas oficiales en las relaciones orales y escritas con pacientes-clientes, empresas y usuarios.

b.2) En los contratos en que se establecen condiciones lingüísticas de ejecución, el uso de las dos lenguas oficiales constituye una obligación contractual, en la medida de lo posible, por lo que de su incumplimiento se derivan las consecuencias previstas con carácter general para el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de los contratos. Por tal motivo, el servicio de compras y contratación deberá adoptar medidas dirigidas a hacer cumplir los criterios de uso de las lenguas oficiales fijados en los contratos de servicios y suministros.