

BIKAIN
USO, PRESENCIA Y GESTIÓN DEL EUSKERA

GUÍA DE REFERENCIA
2020

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA



Índice

1. Introducción

- 1.1. Antecedentes
- 1.2. Objetivos del sistema de evaluación y certificación

2. Objeto de la Guía de Referencia

3. Niveles de certificación

4. Organizaciones destinatarias del servicio de evaluación

5. Requisitos que deben de cumplir las organizaciones para ser evaluadas

6. Proceso de evaluación externa

- 6.1. Solicitar la evaluación externa
- 6.2. Reunión informativa para las organizaciones interesadas
- 6.3. Inscribirse en los módulos de formación del Club de Evaluación BIKAIN
- 6.4. Analizar las solicitudes y notificar a las organizaciones si su solicitud ha sido aceptada o no
- 6.5. Elaborar el Informe Previo
- 6.6. Impartir los módulos de formación
- 6.7. Conformar los equipos de evaluación y comunicar a las organizaciones el equipo de evaluación adjudicado y las fechas de evaluación
- 6.8. Visitar la organización
- 6.9. Enviar el informe de evaluación a las organizaciones
- 6.10. Solicitar una reunión post-evaluación (optativa)
- 6.11. Complimentar las encuestas de satisfacción
- 6.12. Analizar los resultados
- 6.13. Acto de entrega de los certificados

7. Equipos de evaluación

8. Contenidos a evaluar

9. Instrucciones generales de evaluación y puntuación

Anexos

- 1. EME: Marco de Referencia Estándar
- 2. Compromiso de Confidencialidad del evaluador o evaluadora

1. Introducción

1.1. Antecedentes

Es conocido el carácter innovador y competitivo que han mostrado siempre las organizaciones¹ del País Vasco. Ese carácter innovador no se ha limitado a renovar los sistemas de gestión, los recursos informáticos, la tecnología o las infraestructuras; algunas organizaciones o empresas han apostado por un modelo propio y han comenzado a integrar el euskera en su quehacer diario, en su imagen, en su producto o en su servicio, convencidas de que ello les reporta un valor añadido y teniendo en cuenta el respeto que se les debe a los derechos lingüísticos.

Dentro de este grupo hay organizaciones que, con distintas variables, trabajan principalmente en euskera, y que para que en el futuro siga siendo así, gestionan el euskera de un modo avanzado. En cambio, en otras organizaciones, la situación demolingüística es diferente, y el uso del euskera es menor. Por otra parte, hay que tener en cuenta que algunas entidades tienen la obligación legal de garantizar el uso del euskera en las relaciones con la ciudadanía. Esa ha sido una de las razones para renovar el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN: ofrecer a las organizaciones la posibilidad de acreditar que garantizan los derechos lingüísticos en aquellos servicios que conlleven una relación directa con la ciudadanía.

Hoy en día es habitual que las organizaciones del ámbito socio-laboral (las públicas y las privadas) integren en su gestión diferentes herramientas e ideas provenientes de ámbitos como la calidad, el medio ambiente, la prevención de riesgos laborales, o más recientemente, el fomento de la innovación. Una de las características de estos modelos es que los temas transversales se gestionan de un modo integrado y estratégico. Ese es el objetivo principal del nuevo modelo BIKAIN: que el euskera se gestione de un modo integrado en el ámbito laboral. En el modelo BIKAIN, al igual que en los ámbitos anteriormente citados, un agente externo evalúa la organización con el objetivo de ofrecerle ayuda para mejorar. Además, si procede, se reconoce la labor realizada con la entrega pública de un certificado que premia la calidad en la gestión del euskera, con el que la organización puede dar a conocer el nivel alcanzado entre sus grupos de interés.

¹ El término genérico de “organización” engloba entidades de diversa índole, como administración, empresas, colegios profesionales, asociaciones, sindicatos, fundaciones, etc.

El proyecto BIKAIN se creó en el 2007 y se implantó por primera vez en el año 2008. A lo largo de estos años se han realizado cerca de 415 evaluaciones externas, la mayoría de ellas en empresas privadas.

Este documento está basado en lo establecido en el Decreto 162/2017, de 30 de mayo, que regula el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN.

1.2. Objetivos del sistema de evaluación y certificación

- Ofrecer a las organizaciones que hayan puesto en marcha procesos para incrementar el uso del euskera una oportunidad de aprendizaje a través de evaluaciones de expertos externos y cualificados, que les ayude a identificar sus puntos fuertes y objetivos de mejora y que les ofrezca una orientación básica para continuar mejorando.
- Ofrecer a las organizaciones la posibilidad de compartir las mejores prácticas.
- Posibilitar la incorporación de criterios lingüísticos en los modelos de gestión que ya se utilizan en muchas de esas organizaciones.
- Ofrecer el reconocimiento y aval institucional al trabajo y esfuerzo realizados por las organizaciones que han puesto en marcha procesos de este tipo.

2. Objeto de la Guía de Referencia

El objeto de esta Guía es servir como referencia básica a todas aquellas personas interesadas en el proceso de evaluación de la gestión lingüística, ya sean evaluadoras o representantes de entidades solicitantes de evaluación, así como informar de otros aspectos básicos relacionados con este proceso.

3. Niveles de certificación

Mediante el sistema BIKAIN se puede obtener una puntuación máxima de 1.000 puntos. Se han establecido tres niveles de reconocimiento, tres certificados, contando cada uno de ellos con su color identificativo y el año en el que se ha obtenido:

Nivel básico	200 puntos como mínimo
Nivel medio	500 puntos como mínimo
Nivel alto	800 puntos como mínimo



Los certificados obtenidos en el periodo 2008-2016 continuarán vigentes, es decir, aquellos que fueron obtenidos mientras estaba vigente el Decreto 53/2009.

El documento “*Normas para el uso de la Marca*” especifica las instrucciones para un uso correcto de los certificados, los identificativos y demás documentos relacionados con este proceso.

Para poder obtener un nivel de certificación, las entidades deben garantizar que cumplen con las obligaciones legales del ámbito del euskera.

4. Organizaciones destinatarias del servicio de evaluación

1.- Podrán solicitar el servicio de Evaluación Externa tanto las organizaciones públicas como las privadas:

- Las entidades privadas, íntegramente o de forma parcial, así como las sociedades públicas, siempre que su actividad se desarrolle en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Las siguientes entidades públicas radicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi: La Administración del Estado, la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y la Administración institucional: las entidades autónomas y las entidades públicas de derecho privado, además de la Administración local y foral y sus entidades autónomas.

Las unidades de las entidades públicas de este grupo podrán realizar la solicitud siempre y cuando sean unidades con plan de uso propio. Se entiende por plan de uso propio aquel que recoge los objetivos, los ámbitos de actuación, las acciones pertinentes, los indicadores a emplear, etc. destinados a fomentar el uso del euskera como lengua de servicio y de trabajo en la institución en un plazo determinado de tiempo.

Si la organización que solicita la evaluación se hallara en situación de concesión

administrativa, la solicitud de evaluación externa se debería cursar con el consentimiento de los gestores y propietarios de la misma, constanding así en el documento firmado por ambas partes.

2.- Quedan excluidas de este proceso las personas físicas o jurídicas que no dispongan de recinto físico de trabajo, así como aquellas organizaciones cuya plantilla de trabajo sea inferior a 2 personas.

3.- Las organizaciones que hayan acreditado un nivel de certificación BIKAIN no podrán solicitar otra evaluación hasta que haya transcurrido un plazo de 12 meses desde la resolución de la anterior evaluación.

5 Requisitos que deben de cumplir las organizaciones para ser evaluadas

Las organizaciones cuyas solicitudes para tomar parte en la evaluación han sido aceptadas deben cumplir estos requisitos:

1.- Deberán designar a una persona para actuar como interlocutora con la Secretaría Técnica BIKAIN. Esta persona ocupará, preferiblemente, un puesto de responsabilidad dentro de la empresa (gestión, personal, recursos, etc.) y se manejará adecuadamente en ofimática e Internet. Si es posible, esa persona realizará el módulo de formación para ser evaluador o evaluadora de BIKAIN y participará en la evaluación de la organización asignada por la Secretaría Técnica.

Sería conveniente que la entidad enviará al menos dos personas a los módulos de formación; una para participar en una de las evaluaciones, y la otra para ser interlocutora a lo largo del proceso. Incluso podría ser beneficioso que una de esas personas participara como evaluadora en el proceso de evaluación anterior, ya que ello le ayudaría a conocer mejor el proceso y a cumplimentar correctamente el informe previo.

2.- En las organizaciones grandes, el número de personas que deberá tomar parte en los módulos de formación dependerá del tamaño de la plantilla. Esas personas deberán participar en la evaluación de otra organización si así se les requiere desde la Secretaría Técnica.

- Organización solicitante con ≤ 300 personas: Como mínimo 1 persona
- Organización solicitante entre 301-699 personas: Como mínimo 2 personas
- Organización solicitante entre 700-1.499 personas: Como mínimo 3 personas
- Organización solicitante con ≥ 1.500 personas: Como mínimo 4 personas

La entidad solicitante debe prever la dedicación de estas personas (15 horas para formación y 30-35 para la evaluación), y planificar y gestionar su carga de trabajo, facilitándole el correcto desempeño de su trabajo como evaluador/a.

3.- La organización evaluada asumirá los costes de los desayunos y comidas del equipo de evaluación durante la visita.

4.- La organización evaluada deberá facilitar toda aquella información requerida por la Secretaría Técnica de BIKAIN.

5.- En el caso de que una organización desee optar nuevamente al servicio de evaluación, deberá enviar por escrito a la Secretaría Técnica BIKAIN el avance realizado desde la evaluación anterior, para que ésta se lo haga llegar al equipo de evaluación junto al informe previo (Aurretxostena). Si la organización considera que esa información no refleja sustancialmente la realidad de la empresa y que puede ser un condicionante en el momento de la evaluación, se lo comunicará así a la Secretaría Técnica en el momento mismo en que proceda a aceptar la composición del equipo evaluador. La Secretaría técnica decidirá la utilidad de dicho informe. Si no hay inconveniente, se remitirá dicho informe al equipo de evaluación junto al resto de la documentación.

6.- La organización evaluada mostrará una actitud receptiva y abierta al equipo de evaluación y facilitará todo lo posible su labor: aclarando sus dudas, ofreciendo la documentación necesaria, garantizando que las personas requeridas por los evaluadores y evaluadoras tomen parte en la evaluación y siendo completamente transparentes. Ello permitirá que el equipo de evaluación conozca de la mejor forma posible a la organización, y pueda ofrecerle herramientas de mejora mediante su informe final de evaluación. De no ser así, supondrá la suspensión del proceso de evaluación.

El incumplimiento de los puntos anteriores, puede conllevar la suspensión de la evaluación externa.

6 Proceso de evaluación externa

Esta son las fases o tareas principales del proceso de evaluación externa BIKAIN:

FASES
Solicitar la evaluación externa.
Analizar las solicitudes y notificar a las organizaciones si su solicitud ha sido aceptada o no
Elaborar del Informe Previo
Reunión informativa con las organizaciones interesadas
Inscribirse en los módulos de formación del Club de Evaluación BIKAIN.
Impartir los módulos de formación
Cargar la presentación en la aplicación. La Secretaría Técnica la revisará y solicitará las modificaciones que considere oportunas.
Conformar los equipos de evaluación y comunicar a las organizaciones el equipo adjudicado y las fechas de evaluación
Realizar la preevaluación en base a la presentación y el autodiagnóstico.
Visitar la organización
Enviar el informe de evaluación a las organizaciones
Solicitar una reunión post-evaluación (opcional)
Cumplimentar las encuestas de satisfacción
Acto de entrega de los certificados

6.1. Solicitar la evaluación externa

La solicitud debe realizarse telemáticamente en la sede electrónica. Al realizar la solicitud se debe especificar el tipo de organización.

Es importante leer con detenimiento esta Guía de Referencia, ya que en ella se detalla la información necesaria y los detalles de la evaluación.

La organización puede solicitar la evaluación en cualquier momento del año. Dependiendo del momento en el que se realice la solicitud, la evaluación se realizará ese

mismo año o el próximo. El cronograma especifica cuál es la fecha límite para poder participar en el proceso de evaluación en curso.

6.2. Analizar las solicitudes y notificar a las organizaciones si su solicitud ha sido aceptada o no

La Secretaría Técnica de BIKAIN revisará las solicitudes y aceptará aquellas que cumplan con los requisitos establecidos. Posteriormente comunicará a la organización si su solicitud ha sido aceptada o no. A partir de ese momento, la Secretaría Técnica se pondrá en contacto con las organizaciones cuyas solicitudes hayan sido aceptadas para que éstas realicen el informe previo y reúnan aquellos documentos que crean necesarios. Posteriormente, estos documentos se pondrán a disposición de los evaluadores y evaluadoras.

6.3. Elaborar el Informe Previo

El informe previo es el documento denominado *Aurretxostena* que la organización debe preparar para la evaluación. Su objetivo es proporcionar al equipo de evaluación una información general previa a las visitas de evaluación. Por ello, es un documento de gran importancia para poder realizar la evaluación adecuadamente.

Hay dos modelos de informe previo (*Aurretxostena*), dependiendo del tipo de organización que haya solicitado la evaluación: uno para las entidades privadas y las sociedades públicas y otro para las administraciones públicas. Ambos modelos están disponibles en la página web de BIKAIN del portal euskadi.eus, en formato Word, y *sólo en la versión en euskera*, para todas aquellas organizaciones que quieran utilizarlos. Sin embargo, en el caso de que una organización quiera ser evaluada, debe cumplimentar la sección correspondiente al autodiagnóstico a través de la aplicación, puesto que el autodiagnóstico en formato Word no será admitido.

El plazo para la presentación del Informe Previo (*Aurretxostena*) estará recogido en el cronograma correspondiente al año en curso. De todos modos, es conveniente que la entidad comience a cumplimentar el Informe tan pronto haga la solicitud.

El informe previo (*Aurretxostena*) tiene dos partes:

- La presentación de la organización: este documento que describe la actividad de la organización, su estructura, los productos o servicios, tipos de clientes, la trayectoria de los y las clientes, etc.
- El autodiagnóstico: es el documento que da información sobre la presencia, uso y gestión del euskera en los dos ejes y los 6 elementos. La organización debe cumplimentar estos datos a través de la aplicación.

La organización podrá aportar también información adicional sobre la presencia, el uso y la gestión del euskera. Esos documentos se subirán a la aplicación, al apartado “Beste dokumentuak”.

El plazo para la presentación del Informe Previo (*Aurretxostena*) estará recogido en el cronograma correspondiente al año en curso.

En caso de que el Informe Previo (*Aurretxostena*) no esté cumplimentado adecuadamente, o sea necesario aportar información adicional, la Secretaría Técnica se pondrá en contacto con la organización para que ésta realice las modificaciones correspondientes. Una vez que este documento esté completo, la Secretaría Técnica lo hará llegar al equipo de evaluación.

6.4. Reunión informativa con las organizaciones interesadas

Cada vez que comienza un nuevo proceso de evaluación se organizan reuniones informativas. Las entidades que hayan solicitado ser evaluadas deberán acudir obligatoriamente a una de estas reuniones.

Las fechas de estas reuniones se pueden consultar en el cronograma correspondiente a la evaluación en curso. Las personas que acudan a estas reuniones deben pertenecer a la plantilla de la entidad solicitante, que deberá comunicar a la Secretaría Técnica quienes representarán a su organización en la reunión (lo más apropiado es acuda la persona designada como interlocutora y/o alguien con poder de decisión).

También podrán acudir representantes de aquellas entidades que aún no han formalizado la solicitud pero que han mostrado interés por participar en el proceso (miembros de la plantilla, en todo caso), pero deberán comunicárselo previamente al

Órgano Gestor. En dicha reunión, los representantes de las organizaciones podrán aclarar las dudas que tengan sobre el proceso. Las reuniones se llevarán a cabo íntegramente en euskera.

En caso de que la organización tenga un plan de euskera o una serie de acciones positivas en marcha, y para ello tenga contratado un servicio externo, el/la técnico podrá acompañar al interlocutor/a de la empresa a esta reunión, si así lo desea, y siempre con el ánimo de facilitar la tarea del equipo evaluador y contribuir al aprendizaje y mejora de la organización. En la jornada de evaluación se entrevistará a miembros de la organización.

6.5. Inscribirse en los módulos de formación del Club de Evaluación BIKAIN

Para formar parte del Club de Evaluación es necesario tomar parte en la formación específica y evaluar una organización. La inscripción debe realizarse a través de la aplicación disponible en el portal del Gobierno vasco, euskadi.eus, a partir de la fecha en la que la Secretaría Técnica abra el plazo.

Para saber cuándo y dónde se realizarán las sesiones formativas y cuáles son los turnos en los que se llevarán a cabo las evaluaciones, se puede consultar el cronograma correspondiente al 2019.

6.6. Impartir los módulos de formación

Para poder tomar parte en un proceso de evaluación es necesario haber recibido previamente la formación específica ofrecida en el proceso en curso o en el anterior. La Secretaría Técnica decidirá los detalles de las sesiones formativas de cada proceso: ofrecer una o dos sesiones dependiendo de si los evaluadores/as tienen experiencia previa o no, el material que se utilizará, cuándo y dónde se llevarán a cabo, etc.

Los evaluadores y evaluadoras deberán trabajar tanto antes de las sesiones como en las propias sesiones y en el periodo de tiempo que transcurre entre estas (en el caso de que haya más de una sesión). Ese trabajo es necesario para interiorizar la información relativa al proceso (leyendo, por ejemplo, esta Guía de Referencia), para aprender a aplicar los atributos extensión y consolidación con los que evaluaremos los elementos y para saber cómo calcular el nivel de desarrollo de las organizaciones.

6.7. Conformar los equipos de evaluación y comunicar a las organizaciones el equipo de evaluación adjudicado y las fechas de evaluación

La Secretaría Técnica valorará en cada caso la composición más adecuada del equipo de evaluación según el tamaño de la organización o su complejidad.

En este sentido, para la conformación del equipo se tendrá en cuenta el grado de experiencia (se procurará que las personas sin experiencia participen en sus primeras evaluaciones junto con otras más veteranas, de las que tendrán la oportunidad de ir aprendiendo), así como las características de la organización.

La Secretaría Técnica designará senior a una de las personas del equipo, atendiendo para ello a su experiencia y conocimiento del modelo.

Asimismo, cada equipo evaluador tendrá un coordinador o coordinadora, que será miembro de la Secretaría Técnica. Esta persona ofrecerá la información correspondiente a cada fase e intentará aclarar las dudas que vayan surgiendo.

Las fechas exactas de evaluación se notificarán cuando se dé a conocer la composición del equipo evaluador definitivo. La organización en ningún caso podrá recusar a ninguna persona por su pertenencia a un colectivo concreto (consultoría, personas procedentes de un determinado sector, etc.).

Una vez que la organización haya aceptado el equipo evaluador, se notificará a los evaluadores y evaluadoras del equipo cuál es la organización que deberán evaluar, y se les preguntará sobre una posible existencia de conflicto de intereses (competencia directa, parentesco, etc.), para que, si fuera necesario, se realizara una nueva propuesta.

Una vez obtenida la conformidad definitiva por ambas partes, los evaluadores y evaluadoras asignados deberán suscribir un documento de “*Compromiso de confidencialidad, inexistencia de incompatibilidad y respeto del código de conducta*”².

² Mediante este documento las personas que evalúan en Bikain manifiestan la ausencia de incompatibilidad personal o profesional con la organización evaluada y firman un compromiso de confidencialidad de la información a la que puedan tener acceso durante el proceso de evaluación. Ver anexo nº2

6.8. Visitar la organización

Se acordará una agenda atendiendo al tamaño de la organización a evaluar, la dispersión de sus sedes, su complejidad u otros factores que incidan en el proceso de evaluación externa.

Para concretar la agenda se utilizará un modelo como referencia (horarios, espacios para reunir al equipo evaluador, orden para analizar los elementos, duración, etc.). La entidad que va a ser evaluada y el equipo evaluador podrán modificar y completar este modelo, pero será el equipo evaluador quien decida en última instancia la agenda de los días de evaluación. La entidad debe responsabilizarse de que se respete la agenda (citando a las personas que serán entrevistadas, haciendo respetar los horarios...)

Es responsabilidad de la organización evaluada que su personal conozca suficientemente el servicio de evaluación externa, y que el equipo directivo y aquellas otras personas que tengan un papel relevante en la evaluación conozcan detalladamente todo el contenido del proceso.

- El equipo directivo deberá recibir al equipo de evaluación y responder a las cuestiones que se le planteen.
- La dirección de la organización se reunirá con el equipo evaluador como mínimo al inicio de la visita (especialmente para lo relativo al 6º elemento).
- Las personas entrevistadas tienen que tener en cuenta que el equipo de evaluación no les está juzgando, y que no existen respuestas acertadas o equivocadas. Las entrevistas se realizarán en la lengua que soliciten las personas entrevistadas.
- Las personas entrevistadas deberán responder a las preguntas relacionadas con su actividad y en caso de no conocer el tema sobre el que se les pregunta, deberán remitir al equipo de evaluación a otras personas más adecuadas.

Requerimientos técnicos para la visita:

- La organización evaluada dispondrá en sus instalaciones del número de salas de reuniones necesarias para el equipo de evaluación, dotadas de ordenador, proyector y conexión a Internet. Si fuera necesario, también dispondrían de Skype o posibilidad de realizar una videoconferencia.

- La organización tendrá preparada la documentación necesaria, y en caso de tenerla en soporte informático, facilitará el acceso a la misma desde el lugar donde se vayan a realizar las entrevistas.
- Asimismo, la organización evaluada reservará almuerzo en el mismo centro o en un lugar cercano, a fin de no perder tiempo en desplazamientos, y correrá con los gastos.

En caso de incumplimiento de las indicaciones aquí descritas, la Secretaría Técnica podrá interrumpir la evaluación.

6.9. Enviar el informe de evaluación a las organizaciones

Tras la visita, el equipo evaluador redactará el informe, teniendo en cuenta el Informe Previo (*Aurretxostena*) y lo percibido durante la visita. El objetivo del informe de evaluación es ayudar a la organización a identificar los puntos fuertes, y sobre todo, las áreas de mejora más importantes, utilizando para ello los dos ejes y los 6 elementos de primer nivel.

El informe de evaluación recogerá la puntuación obtenida por la organización y, si así procede, el nivel de certificación. El resultado es definitivo e inamovible.

La confidencialidad en el proceso de evaluación debe ser respetada por todas las partes, incluida la organización evaluada.

6.10. Solicitar una reunión post-evaluación (optativa)

Una vez analizado el Informe de Evaluación, la organización tiene la opción de solicitar una sesión post-evaluación. Antes, debe enviar a la Secretaría Técnica las dudas o preguntas que desea aclarar y que deberán corresponder con el objeto de la sesión. La Secretaría técnica decidirá si es necesario llevar a cabo dicha reunión o si se pueden aclarar las dudas de otro modo.

La organización evaluada debe tener en cuenta que la finalidad de esta reunión es aclarar las dudas existentes sobre el informe final, como una oportunidad de mejora.

Teniendo en cuenta que el resultado es inamovible, durante la sesión no se discutirá acerca de las puntuaciones dadas por el equipo de evaluación ni se discutirán

punto por punto las áreas de mejora del informe, salvo para aclarar dudas de interpretación.

La Secretaría Técnica será la encargada de acordar la fecha y lugar adecuados y decidirá si es necesario o no que acudan a ella los miembros del equipo de evaluación.

6.11. Cumplimentar las encuestas de satisfacción

Los evaluadores y evaluadoras deberán rellenar dos encuestas de satisfacción: una, referente a la formación, y la otra, sobre el proceso de evaluación. Las organizaciones también deberán cumplimentar una encuesta cuando finalice la evaluación. El objetivo de estas encuestas es conocer el nivel de satisfacción de unos y de otros y recibir sugerencias y aportaciones para mejorar el proceso.

Las encuestas estarán disponibles y se cumplimentarán en la aplicación de BIKAIN.

6.12. Analizar los resultados

Una vez acabado el proceso de evaluación, el Órgano Gestor lo analizará teniendo en cuenta varios factores: la gestión del proceso, el nivel de satisfacción de ambas partes, la idoneidad de los plazos, la manejabilidad de la aplicación, etc.

6.13. Acto de entrega de los certificados

En el caso de que obtenga un certificado, la organización recibirá un reconocimiento público en un acto que se celebrará el mismo año en el que se haya llevado a cabo la evaluación. El acto de entrega se celebrará a finales de año; el Órgano Gestor comunicará dónde y cuándo se llevará a cabo a todas las personas implicadas, tanto a las representantes de las organizaciones como a los evaluadores y evaluadoras.

7. Equipos de Evaluación

Las evaluaciones externas son realizadas por las personas del Club de Evaluación BIKAIN. Ya son cerca de 715 los miembros que componen el Club de Evaluación BIKAIN.

Pueden formar parte del Club:

- Profesionales de las organizaciones que ocupen cargos de responsabilidad vinculados a la promoción del uso del euskera.
- Personas expertas en el modelo de Gestión Avanzada,
- Profesionales de empresas de servicios de sectores lingüísticos.
- Personal técnico de normalización lingüística.
- Profesionales de sistemas de gestión.
- Personal de la entidad que haya sido objeto de la evaluación externa o que la haya solicitado.

Y deben cumplir los siguientes requisitos:

- Tener un nivel alto de euskera, tanto oral como escrito.
- Estar en activo y, a ser posible, contar con una experiencia profesional de tres años como mínimo.
- Haber asistido al módulo(s) de formación específico fijado al efecto, y tomar parte en la evaluación de una entidad.
- Ocupar puestos de responsabilidad media en la empresa.
- Tener conocimientos de ofimática (Word, Excel...) e Internet.
- Tener disponibilidad para realizar todo el trabajo necesario para la evaluación (pre-evaluación, visitas, informe final). La entidad a la que pertenece deberá ofrecerle todas las facilidades necesarias para realizar todo el trabajo correctamente.

La dedicación prevista para las tareas de evaluación es la siguiente:

- Formación: Además del trabajo personal, son necesarias normalmente 2 mañanas para las personas que realizan por primera vez la formación y una mañana para las que ya forman parte del Club de BIKAIN.
- Evaluación: Dependiendo de la organización a evaluar, normalmente serán unas 30 horas de dedicación, y aproximadamente 50 en las organizaciones más grandes y complejas. Las jornadas en los días de evaluación son de jornada completa: mañana y tarde. La Secretaría Técnica toma en cuenta el lugar de residencia o de trabajo de los evaluadores/as a la hora de adjudicarles una evaluación; sin embargo, en algunas ocasiones la organización que deben evaluar puede no estar cerca.

Los gastos derivados de los desplazamientos correrán a cargo de la persona evaluadora y, preferiblemente, de la empresa empleadora.

Cuando una persona acepta participar en un equipo de evaluación, adquiere un compromiso con el resto del equipo y con la organización a evaluar. Es muy importante mantener dicho compromiso, participando en todas las fases de evaluación, haciendo el trabajo correspondiente, y cumpliendo las fechas previstas para ello.

En caso de el evaluador o evaluadora aportado por una entidad solicitante incumpliera alguno de los puntos anteriormente citados, la Secretaría Técnica podría interrumpir la evaluación de dicha entidad.

8. Contenidos a evaluar

El proceso de evaluación BIKAIN evalúa la presencia, el uso y la gestión del euskera como **lengua de servicio** y **lengua de trabajo**:

- **Lengua de servicio:** aquella que utiliza en su imagen, con la que se comunica con la sociedad, y en la que se desempeñan las funciones inherentes a un puesto de trabajo cuando se relaciona oralmente o por escrito con el administrado o persona física.
- **Lengua de trabajo:** aquella en la que se desempeñen las funciones inherentes a un puesto de trabajo en una relación oral, escrita o a través de un soporte informático: en la gestión de personal, en la gestión de sistemas, en la comunicación oral y vertical, en la formación laboral, etc.

A la hora de determinar los contenidos objeto de evaluación se seguirá, básicamente, lo establecido por el Marco de Referencia Estándar (en adelante EME, por ser éste su equivalente en euskera). Gráficamente, es un cuadro que recoge de manera esquemática y ordenada el conjunto de elementos en los que se concreta la presencia, uso y gestión del idioma en una organización, agrupando todos esos elementos en 2 ejes (Anexo 1):

EJE 1 – Lengua de servicio

EJE 2 – Lengua de trabajo

Cada uno de estos ejes, a su vez, está desglosado en tres niveles de detalle que permiten una visión más definida de las organizaciones.

Por otra parte, de cara a la evaluación, se ha atribuido una puntuación máxima (ponderación) a cada eje. A su vez, esta puntuación ha sido redistribuida nuevamente entre los elementos de primer nivel que conforman cada uno de los ejes (cada elemento tiene un peso específico). Estos elementos de primer nivel son un total de 6, y todos y cada uno de ellos han de ser evaluados, por ser todos ellos de necesaria aplicación.

Al hilo de lo anterior, a la hora de evaluar una organización perteneciente a un grupo empresarial o dependiente de una central, pudiera ser que la organización a evaluar no tuviera capacidad de gestión en alguno de los elementos del Marco de Referencia Estándar. En ese caso, se evaluará el resultado de la aplicación concreta de los criterios y normas fijados por la organización principal o central.

Por otro lado, en caso de que alguno de los 6 epígrafes hiciera referencia a entidades exteriores al ámbito geográfico de la lengua vasca (por ejemplo, una cartera de clientes exclusivamente extranjera), se evaluará la capacidad, la potencialidad de la organización para desempeñar dicha tarea también en euskera.

La puntuación máxima obtenible en cada eje, así como su desglose en cada uno de los elementos de primer nivel que los componen, es la siguiente:

Tabla de puntuación

Mediante el sistema BIKAIN se pueden obtener un máximo de 1.000 puntos. Estos 1.000 puntos se distribuyen como se indica a continuación, en 2 ejes y 6 elementos del primer nivel, dependiendo del tipo de entidad.

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	
1^{ER} EJE: Lengua de servicio	200
1. Imagen corporativa	50
2. Relaciones con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía	150
2^O EJE: Lengua de trabajo	800
3. Comunicación interna y herramientas de trabajo	350
4. Gestión de personas	100
5. Relaciones externas	150
6. Sistema de gestión	200
ENTIDADES PRIVADAS Y SOCIEDADES PÚBLICAS	
1^{ER} EJE: Lengua de servicio	350
1. Imagen corporativa	150
2. Relaciones con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía	200
2^O EJE: Lengua de trabajo	650
3. Comunicación interna y herramientas de trabajo	300
4. Gestión de personas	100
5. Relaciones externas	100
6. Sistema de gestión	150

9. Instrucciones generales de evaluación y puntuación

Este proceso es una evaluación, y no una auditoría. En este sentido, la labor del evaluador o evaluadora no consistirá únicamente en verificar el estado de los elementos, sino que se atenderá también a otras circunstancias que incidan sobre los mismos.

Aun cuando la exhaustividad en el análisis de las evidencias reporta, a priori, un mayor rigor a las conclusiones de la evaluación, ello no siempre será factible. Por ello, el evaluador o evaluadora atenderá a las evidencias más **significativas, relevantes y representativas** en la realidad de cada organización, así como a su nivel de despliegue y desarrollo, priorizándolas sobre aquellas de tipo secundario o anecdótico. El equipo evaluador podrá solicitar tantas evidencias como considere necesarias, siempre de un modo proporcionado.

El conjunto de estas evidencias permitirá extrapolar de manera fiable cuál es el grado de normalización de la presencia, el uso y la gestión del euskera en la organización objeto de evaluación. Cada elemento será valorado según unos atributos, cuya aplicación ayudará a la interpretación del grado de consolidación e implantación de la presencia, el uso y la gestión del euskera en los elementos a evaluar. Los atributos a aplicar son dos –extensión y consolidación–, y se aplican a los dos ejes.

Como criterio general, se tomarán en cuenta los datos y hechos observados durante la visita, es decir las pruebas o evidencias concretas. Las afirmaciones de hechos ocurridos soportadas en una o varias personas diferentes podrán ser tomadas como una evidencia suficiente. Las manifestaciones verbales de anhelos, intenciones, buenos deseos, etc. se tomarán como dignas de crédito, pero no serán suficientes para cubrir las carencias observadas en la realidad.

A continuación, ofrecemos las aclaraciones generales de cada atributo, que permitirán matizar la evaluación de los elementos y/o acciones de los dos ejes.

EXTENSIÓN: grado de uso del euskera (oral y escrito) en el elemento que se está evaluando.

CONSOLIDACIÓN: planteamiento de la organización en cada uno de los elementos (tiene criterios lingüísticos, están basados en la realidad, son lógicos...); la integración en el sistema general de gestión; la implicación de los y

las líderes; la lengua en la que se crea la documentación; la corrección y el modo de garantizarlo; la capacidad lingüística de las personas que tienen relación con esa acción o ese elemento; la tendencia positiva de los resultados; las revisiones sistemáticas, las aplicaciones de las mejoras...





Instrucciones generales de evaluación y puntuación

Atributos	NIVEL DE DESARROLLO		
	0 - 39%	>40% - 69%	>70% - 100%
EXTENSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> La presencia y el uso del euskera en los elementos evaluados está extendido en un 39 % de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> La presencia y el uso del euskera en los elementos evaluados está extendido entre un 40% y un 69% de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> La presencia y el uso del euskera en los elementos evaluados está extendido en un 70% de la organización.
CONSOLIDACIÓN	<p>El planteamiento es nuevo, no está integrado como transversal en la gestión de la organización y se le ha dado un impulso bajo o anecdótico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los criterios lingüísticos no están definidos, no hay criterios lingüísticos o no se cumplen. La competencia lingüística de las personas relacionadas con ese elemento es baja, o aunque no sea baja, no hay mecanismos para asociarla al uso. Se ha generado en euskera menos de ¼ de la producción oral y escrita. La mayor parte la producción escrita está sin estandarizar. La corrección y la adecuación están garantizadas. El planteamiento no se revisa o evalúa. 	<p>Se ha comenzado a integrar el planteamiento como transversal en el sistema de gestión de la organización (principalmente la lengua de servicio), y se le ha dado un impulso de nivel medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> La normalización lingüística está liderada por trabajadoras y trabajadores de rango medio. Los criterios lingüísticos son equilibrados. La competencia lingüística de las personas relacionadas directamente con ese elemento es de nivel medio, así como el nivel de asociación con el uso. Se ha generado en euskera entre 1/4 y 3/4 de la producción oral y escrita. La proporción de estandarización de la producción escrita es bastante elevada; se acerca a la mitad de toda la producción. Se ofrece a las trabajadoras y los trabajadores los medios y la ayuda necesaria para trabajar en euskera La corrección y la adecuación están casi siempre garantizadas. Se realizan revisiones del planteamiento y se observa una tendencia al alza. 	<p>El planteamiento lingüístico está integrado como transversal en el sistema de gestión de la empresa y afecta tanto a la lengua de servicio como a la lengua de trabajo. La política lingüística se gestiona del mismo modo que el resto de los objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Está liderada por representantes de la organización formados en normalización lingüística y que actúan como modelo a seguir. Además, la plantilla tiene interiorizado el planteamiento. Los criterios lingüísticos están desarrollados y se realizan seguimientos y revisiones. Se funciona en euskera siempre que dicha decisión está en manos de la organización. En caso contrario, la organización muestra una actitud proactiva para hacer cambiar la situación. La competencia lingüística y el uso están asociados. Se ha generado en euskera más de ¾ de la producción oral y escrita. La proporción de estandarización de la producción escrita es elevada. La corrección y la adecuación están garantizadas sistemáticamente. Se realizan revisiones sistemáticamente y se gestionan los resultados, tal y como en el resto de temas transversales.

ANEXO 1: Marco de Referencia Estándar

1 ^{er} EJE: LENGUA DE SERVICIO		
1. IMAGEN CORPORATIVA		
Nivel 2	Nivel 3	Explicación
1.1. Rotulación y audiovisuales	1.1.1. Rotulación y audiovisuales	<p>Rótulo principal exterior.</p> <p>Rotulación de edificios (abierto/cerrado, salida, entrada, bienvenida, plantas, estancias, zonas, visitantes, etc.) y de servicios (ascensor, teléfono).</p> <p>Rotulación relacionada con la seguridad, el medio ambiente y con la gestión (documentos de declaración, paneles, etc.).</p> <p>Publicidad, ofertas, obras y similares. Identificativos (cargos, etc.).</p> <p>Rotulación dirigida a las y los clientes o la ciudadanía (horario de atención, espera de turno, prohibiciones, tarifas de productos o servicios, ofertas y similares).</p> <p>Rotulación de coches.</p> <p>Rotulación de ropa de trabajo.</p> <p>Explicaciones relacionadas con el ascensor, avisos orales de puertas automáticas, pantallas informativas, audiovisuales, etc.</p>
	1.2. Marketing, publicidad y actos públicos	<p>1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería.</p> <p>Elementos de la imagen corporativa: marca, logotipos, tarjetas de visita, sellos, carpetas, encabezamientos, hojas de fax, carpetas, sobres, sello de empresa, papel de embalaje, bolsas, etc.</p> <p>Anuncios y publicaciones: ofertas de empleo, convocatorias de reunión, revistas, libros, etc.</p> <p>Material promocional (catálogos, plegables, invitaciones, mecheros, agendas, calendarios, bolígrafos, cartas promocionales, bases para el ratón, CDs/DVDs, pendrives, etc.).</p> <p>Informe anual y publicaciones similares.</p> <p>Notas de prensa, campañas de publicidad, patrocinios, publrreportajes, etc.</p>
	1.2.2. Actos públicos	Actos, jornadas, ferias de muestras, exposiciones y similares que se desarrollan con las y los clientes, la ciudadanía, las asociaciones, el personal de otras organizaciones, etc.
1.3. Entorno digital	1.3.1. Contenido del sitio web y redes sociales	<p>Contenidos del sitio web (apartados fijos: página principal y apartados sucesivos).</p> <p>Material periódico (informes, escritos, noticias, etc.).</p> <p>Presencia y uso del euskera en las redes sociales institucionales (Facebook, Twitter, LinkedIn...) y en otros sitios web.</p> <p>Dominio ".eus".</p>
2. RELACIONES CON LAS Y LOS CLIENTES (personas físicas) Y LA CIUDADANÍA		
Nivel 2	Nivel 3	Explicación

2.1. Comunicación escrita con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto	2.1.1. Relaciones escritas	<p>Formularios digitales o en red (documentos de concesión, depósitos, impresos y plantillas de los centros de atención, etc.). Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos, faxes, impresos oficiales: hojas de reclamación, etc.</p> <p>Relación a través de redes sociales.</p> <p>Entregables: informes, actas, y documentos de gestión de la calidad (encuestas de satisfacción, averías) y similares.</p> <p>Material utilizado en actividades formativas, en actos públicos o similares: material escolar, exámenes, encuestas, etc.</p> <p>Comunidades de usuarios/as presenciales o virtuales (grupos focales, world-café, mediante Internet, etc.)</p> <p>Servicios en red: idioma de las tramitaciones y servicios telemáticos dispuestos para las y los clientes y la ciudadanía mediante el sitio web de la entidad. Se tienen en cuenta las características principales de la comunicación electrónica.</p> <p>Aplicaciones informáticas (aplicaciones, SharePoint, Dropbox, etc.) y nuevas tecnologías.</p> <p>Idioma empleado en las relaciones escritas por las empresas que dan servicios en nombre de la entidad.</p> <p>Ficha técnica del producto.</p> <p>Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz.</p> <p>Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio).</p> <p>Mensajes que aparecen junto a la marca.</p>
	2.1.2. Respuestas en euskera a la demanda en euskera	<p>Respuestas en euskera a los impresos y a las comunicaciones enviadas en euskera por las y los clientes y la ciudadanía.</p>
2.2. Comunicación oral con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/ o un producto	2.2.1. Atención	<p>La atención telefónica (hasta que la persona usuaria tome la palabra o explicita el idioma en el que desea ser atendida) en las zonas de atención y públicas, incluidos los centros de llamadas.</p> <p>Atención mediante teléfono móvil.</p> <p>El idioma utilizado para atender a las visitas en las zonas de atención (hasta que la persona usuaria tome la palabra o explicita el idioma en el que desea ser atendido).</p> <p>Seguridad, protocolo e idioma de recepción.</p> <p>El idioma utilizado en los avisos y mensajes informativos que se emiten mediante grabaciones: contestadores, centros de llamadas automatizados, máquinas expendedoras de tickets de turno, etc.</p>
	2.2.2. Relaciones orales por teléfono, en red y presenciales	<p>Conversaciones, reuniones ordinarias y técnicas, etc. mantenidas con las y los clientes y la ciudadanía.</p> <p>Idioma empleado en las relaciones orales por las empresas que dan servicios en nombre de la entidad.</p> <p>Lengua utilizada en actividades formativas, en actos públicos, oferta de servicios y similares: sesiones informativas, clases, aclaración de dudas, videos explicativos, etc.</p>
	2.2.3. Respuestas en euskera a la demanda en euskera	<p>Respuestas en euskera a las y los clientes o a la ciudadanía que ha elegido comunicarse en euskera</p>

2º EJE: LENGUA DE TRABAJO		
3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO		
Nivel 2	Nivel 3	Explicación
3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo	3.1.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo	Rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), murales y similares. Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y el medio ambiente. Rotulación de la maquinaria de producción, botones y placas. Rotulación móvil. Máquinas de café y alimentos, fotocopadoras, etc. Instrucciones para nombrar carpetas o documentos de que se estén en soportes informáticos o en red.
3.2 Comunicación escrita vertical y horizontal	3.2.1. Herramientas de información y/o comunicación.	Zonas de documentos: tablón de avisos y anuncios. Buzón de sugerencias, Intranet, hojas informativas. Notificaciones realizadas mediante correo electrónico (nuevo personal, bajas, etc.). Circulares.
	3.2.2. Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo	Convocatorias realizadas por la entidad, órdenes del día, actas, informes de los participantes, elaboraciones sobre el tema, etc.
	3.2.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad	Escritos cortos: mensajes electrónicos, anotaciones, notificaciones, certificados, impresos. Escritos largos: memorias, informes, proyectos, etc. Órdenes de trabajo, partes del trabajo diario, planos, manuales de las máquinas, fichas de control, desacuerdos, acciones correctoras, fichas de montaje y de almacén, informes de mantenimiento, listas, evaluación, documentos similares a control, etc. Registros de entrada y salida de documentos. Documentación oficial de la entidad (escrituras de constitución, apoderamientos, etc.). Estrategia, procesos, procedimientos, plantillas, registros, auditorías (internas y externas) y gestión económica. Documentación sobre calidad, medio ambiente, prevención, etc. Planes de comunicación y manual de marca corporativa.
3.3. Comunicación oral vertical y horizontal	3.3.1. Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas	Idioma para las relaciones orales en las reuniones de trabajo de la entidad. Reuniones mediante Skype o videoconferencia.

	3.3.2. Relaciones telefónicas internas	Idioma empleado en las relaciones internas telefónicas con personal de la entidad.
	3.3.3. Relaciones presenciales internas	Idioma empleado en las relaciones internas presenciales con personal de la entidad.
3.4. Recursos informáticos	3.4.1. Número de instalaciones de versiones en euskera	Aplicaciones y programas disponibles e instaladas en euskera, generales (Outlook, Windows, Office...) y específicos. PCs, portátiles, tablets, móviles, etc.
	3.4.2. Uso de versiones en euskera	Disponibilidad y utilización de aplicaciones y programas en euskera (generales y específicos) en los puestos de trabajo.
4. GESTIÓN DE PERSONAS		
Nivel 2	Nivel 3	Explicación
4.1. Gestión de personas	4.1.1. Gestión de personas	Protocolo para nuevo personal: folleto de bienvenida y explicaciones orales. Informes internos: monografías de los puestos de trabajo, valoración, y manual para su provisión, planes de formación, jubilaciones, seguros y similares. Documentos legales: contratos, convenios laborales o relativos a condiciones laborales, Seguridad Social para el personal o documentos relativos a Hacienda. Sistemas de RRHH: Modelo de sistema para la validación de la actividad laboral, evaluaciones presenciales, informes de rendimiento, modelo de gestión de la capacidad, mapa de capacidades, etc. Escritos estandarizados: nómina, control horario, certificados, listas telefónicas y similares. Impresos a cumplimentar a título individual: permisos y licencias, dietas, sugerencias y similares. Comunicaciones de gran divulgación: ofertas de puestos, notificaciones electrónicas, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reuniones, textos del comedor y similares.
	4.2.1. Formación laboral	Idioma escrito y oral empleado en las sesiones formativas que recibe el personal.
4.2. Formación laboral	4.2.2. Gestión de cursos	Convocatorias de cursos, inscripciones, encuestas de satisfacción, aplicaciones para ello, etc.
5. RELACIONES EXTERNAS		
Nivel 2	Nivel 3	Explicación
5.1. Administración	5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones	Escritos de las reuniones de trabajo celebradas con las administraciones: cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas, impresos digitales u online, comunicaciones, documentación de redes sociales, aplicaciones informáticas o nuevas

		<p>tecnologías y otros documentos.</p> <p>Respuesta de la entidad a las comunicaciones escritas recibidas en euskera de otras administraciones.</p> <p>Ficha técnica.</p> <p>Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz.</p> <p>Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio).</p> <p>Mensajes que aparecen junto a la marca.</p>
	5.1.2. Relaciones orales con las administraciones	<p>Idioma empleado en las relaciones telefónicas y reuniones con las administraciones.</p> <p>Responder en euskera a las comunicaciones orales comenzadas en euskera.</p>
5.2. Entidades privadas: clientes (personas jurídicas), entidades financieras y proveedores de productos y servicios, etc.	5.2.1. Relaciones escritas con entidades privadas	<p>Idioma empleado en las comunicaciones escritas con entidades privadas: cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas, impresos digitales u online, comunicaciones, documentación de comunicación a través de redes sociales, aplicaciones informáticas o nuevas tecnologías y otros documentos.</p> <p>Respuesta de la entidad a las comunicaciones escritas recibidas en euskera de una entidad privada.</p> <p>Comunicación escrita con las empresas que dan servicio en nombre de la entidad o que dependen de ella.</p> <p>Ficha técnica.</p> <p>Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz.</p> <p>Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio).</p> <p>Mensajes que aparecen junto a la marca.</p>
	5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas	<p>Idioma empleado con las entidades privadas en las relaciones telefónicas y reuniones ordinarias y/o técnicas</p> <p>Responder en euskera a las comunicaciones orales comenzadas en euskera.</p> <p>Comunicación oral con las empresas que dan servicio en nombre de la entidad o que dependen de ella.</p>
5.3. Otras relaciones: aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc.	5.3.1. Relaciones escritas con otras entidades	<p>Escritos de las reuniones de trabajo con otras entidades: cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas, impresos digitales u online, comunicaciones, relaciones a través de redes sociales, aplicaciones informáticas o nuevas tecnologías y otros documentos.</p> <p>Respuestas escritas dadas a comunicaciones recibidas en euskera de una entidad.</p> <p>Ficha técnica.</p> <p>Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz.</p> <p>Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio).</p> <p>Mensajes que aparecen junto a la marca.</p>
	5.3.2. Relaciones orales con otras entidades	<p>Idioma empleado en las relaciones telefónicas y reuniones con otras entidades.</p> <p>Responder en euskera a las comunicaciones orales comenzadas en euskera.</p>

6. SISTEMA DE GESTIÓN		
Nivel 2	Nivel 3	Explicación
6.1. ESTRATEGIA: integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión	6.1.1. Planteamiento para la gestión lingüística, con una visión a largo plazo y objetivos a corto o medio plazo, y evaluación de dicho proceso	<p>La “Política lingüística” (objetivo principal, criterios lingüísticos, ordenanzas, etc.) está definida.</p> <p>El planteamiento afecta a toda la organización y la gestión lingüística está integrada en el sistema de gestión de la entidad (al igual que la calidad, el medioambiente o la prevención).</p> <p>En este planteamiento se tienen en cuenta las necesidades lingüísticas de los grupos de interés, tanto de dentro como de fuera de la organización (mercado, proveedores, aliados, entidades de la Administración y sociedad), se gestiona en los órganos principales y se difunde a las personas y al resto de los grupos de interés más significativos; se promueve su proactividad (elementos que invitan a hablar en euskera), y se registra su nivel de satisfacción.</p> <p>La entidad tiene suscritos convenios y alianzas con otras entidades para promover las comunicaciones en euskera, conseguir recursos en euskera (aplicaciones informáticas, formación en euskera, etc.), para dar respuesta a las necesidades de la sociedad (por ejemplo, solicitar al sistema de educación profesionales vascohablantes).</p> <p>La entidad es un ejemplo en el uso del euskera.</p> <p>La política lingüística está unida al resto de planificaciones y visiones de la organización y se encuentra integrada en las herramientas de gestión propias.</p> <p>Sistemáticamente se realiza el seguimiento y la evaluación del grado de progreso. Se ponen en marcha acciones de mejora y se adoptan medidas para que no se retroceda en los objetivos conseguidos. Se recaban las reclamaciones lingüísticas, se ponen vías de solución y se adoptan las medidas necesarias para que no se repitan. Se analiza si la tendencia de los resultados de la gestión lingüística es positiva o no.</p> <p>Reciben formación y metodología para la recogida de datos de la evaluación.</p>
	6.1.2. Recursos necesarios para materializar el planteamiento de gestión lingüística	<p>La entidad ha nombrado una persona responsable y se le han proporcionado los recursos necesarios (recursos materiales, tiempo, colaboración, etc.).</p> <p>Se ha formado una comisión, un grupo de seguimiento o un equipo de trabajo para el desarrollo de la acción planificada.</p> <p>Se calculan los presupuestos para los gastos que supone la gestión lingüística (dedicación de las personas, formación lingüística, herramientas lingüísticas, traducción, etc.).</p> <p>Se han estandarizado los documentos en euskera y se han elaborado listas terminológicas relacionadas con el trabajo.</p>
6.2. CLIENTES O CIUDADANÍA Y SERVICIO O PRODUCTO: integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con las y los clientes o la ciudadanía y en el desarrollo de los	6.2.1. Clientes o ciudadanía, servicio o productos y gestión de los proveedores	<p>Se han identificado y se tienen en cuenta las necesidades lingüísticas que tienen las y los clientes o la ciudadanía en las comunicaciones habituales, a la hora de desarrollar, comercializar o solicitar el servicio o producto.</p> <p>Se cumplen tanto la política lingüística como los criterios aplicables a la contratación de proveedores, y se realiza un seguimiento.</p> <p>Se establecen criterios lingüísticos en las contrataciones para la prestación de servicios a clientes y ciudadanía por parte de la entidad, y se realiza un seguimiento.</p> <p>En el caso de las administraciones, se tienen en cuenta los criterios lingüísticos a la hora de otorgar las subvenciones, firmar los convenios, etc.</p>

productos o servicios		
6.3. PERSONAS: integrar la gestión lingüística en la gestión del personal	6.3.1. Contratación de personal y promoción interna	<p>Se tiene en cuenta la política lingüística en la contratación de nuevo personal y en la provisión de los puestos por promoción interna.</p> <p>Se les proporciona información sobre la presencia y uso del euskera y sobre los proyectos para relacionar el conocimiento con el uso.</p> <p>Se relaciona el nivel de euskera de las personas y con las necesidades lingüísticas de los puestos. A la persona contratada se le comunica desde un principio cuál será su idioma de trabajo. Se garantiza que el primer contacto con quienes entienden euskera sea en euskera.</p> <p>Se realizan análisis comunicativos para identificar las necesidades de formación lingüística del personal, y se organizan los cursos en función de esas necesidades.</p> <p>Se realizan evaluaciones para hacer un seguimiento del nivel de progreso y evitar retrocesos.</p> <p>La formación en euskera del personal se realiza en función de los perfiles y las necesidades de los puestos. Se hace un seguimiento del personal implicado en procesos de aprendizaje (euskaldunización y alfabetización); se dan pasos y se adoptan compromisos para pasar del aprendizaje al uso.</p> <p>La entidad posee un censo con la capacidad lingüística del personal y lo actualiza.</p> <p>Se evalúan el índice obligatorio y el nivel de certificación en las administraciones públicas.</p> <p>Se difunde la política lingüística entre el personal, que tienen un conocimiento general del planteamiento y de los criterios lingüísticos que les afectan.</p>
	6.3.2. Liderazgo y participación	<p>Los y las representantes de la entidad fomentan y participan en la comisión de euskera, en el grupo de seguimiento, etc.</p> <p>Se informa personalmente de la política lingüística a las personas que componen la entidad.</p> <p>Reconocen tanto a las personas y a los grupos que se esfuerzan como a los que han obtenido avances notables.</p> <p>Aumentan su nivel de conocimiento personal y uso del euskera y animan a sus colaboradores/as a que aprendan y utilicen el euskera.</p> <p>La entidad desarrolla proyectos para fomentar el liderazgo que se consideran ejemplares.</p> <p>Se analiza la evolución y se garantiza la correcta gestión de los avances.</p> <p>Los y las responsables de la entidad y los miembros del equipo directivo asisten a las iniciativas relacionadas con los planes de uso, a las comisiones, a las reuniones de seguimiento y al resto de órganos.</p>

2. ANEXO: Compromiso de Confidencialidad y con el trabajo de equipo

EBALUATZAILEAREN KONPROMISO-ADIERAZPENA, LANEN ISILPEKOTASUNA, ERAKUNDEAREKIKO BATERAEZINTASUNA, JOKABIDE-KODEARI ETA TALDE-LANA ERRESPETATZEARI BURUZKOA

Esleitu didaten erakundearen kanpo-ebaluazioan parte hartu aurretik, prozesu honen jokabide-kodea errespetatzeko konpromisoa hartzen dut neure gain, lan inpartziala eta zorrotza egingo dudala adieraziz, horrek guztiak ebaluatutako erakundeari etengabe hobetzen jarraitzeko prozesuan aurrera egiten lagun diezaion.

Asmo horrekin, aitortu egiten dut ebaluatu beharreko erakundearekin interes-gatazka sor dezakeen inolako loturarik ez dudala; esaterako: nik neuk — nahiz neronek gaur egun lan egiten dudan erakundeak — ez dugu ebaluatuko dudan erakundearekin harremanik, ez hornitzaile gisa, ez bezero garrantzitsu gisa, eta ez diegu aholkularitza-zerbitzurik eskaini (auditoriak, prestakuntza, dokumentazio-garapena, kalitate-sistemen ezarpena edo antzekoren bat) azken bi urteotan.

Erakunde horren izena, aurretikostenean jasotako informazioa, ebaluazio-garaian eskuratuko zaidan informazioa, edo ebaluazio-prozesuan izaten diren eztabaidak eta bestelako guztiak isilpean gordetzeko konpromisoa hartzen dut neure gain, baita nire lankideekin ere.

Ilido beretik, kanpo-ebaluazioak berezkoa duen talde-lanaren garrantziaz jakitun, konpromisoa hartzen dut lanak garaiz eta taxuz bukatzeko eta, oro har, jarrera aktibo eta positiboa izateko prozesu hasi eta bukatu artean.

Irakurritakoarekin ados nago, eta betetzeko konpromisoa hartzen dut.

BAI - EZ