DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD PARA EL DIPLOMA HARROBI

**2024**



1.- DATOS DE LA ENTIDAD

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la entidad: |  |
| Naturaleza jurídica de la entidad: |  |
| Número de personas empleadas desagregado por sexo: |  |
| Entorno digital: Web/s, redes sociales… |  |
| Describir las actividades, productos y servicios de la entidad: |  |
| Modelo organizativo de la entidad (estructura, departamentos, responsabilidades…) | Si la entidad dispone de organigrama o imagen similar, puede adjuntarlo al presente Documento (con nombre y apellidos, cargos y preferiblemente nivel de competencia en euskera). |
| Relación de la/s sede/s de la entidad y enlace/s de ubicación. Indique la actividad que se realiza en cada sede y el número de trabajadores/as que trabajan en cada una:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Dirección  | Actividad (es) | Nº trabajadores/as |
| Sede central |  |  |  |
| - |  |  |  |
| - |  |  |  |
| - |  |  |  |

 |
| Tipo de clientela de la entidad. ¿Cuál es el tipo de clientela de los servicios que ofrece la entidad? (ciudadanía/clientes físicos, empresas privadas o entidades públicas) | ---- |
| Enumerar los principales proveedores de la entidad, especificando el servicio o producto que prestan: | ---- |
| Capacitación del personal para escribir y hablar en euskera (en números absolutos):  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vascohablantes | Total Personal |
| Equipo directivo: |  |  |
| Personas relacionadas con la clientela-ciudadanía: |  |  |
| Resto: |  |  |
| Total, desagregado por sexo (%). |  |  |

 |

 **2.- AUTODIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD**

|  |
| --- |
| 1.- Imagen corporativa |
| Indicar los criterios relativos a este elemento (cuáles son, desde cuándo están vigentes, se hace seguimiento, cuál es la tendencia, etc.) |
| Escribe aquí… |
|  | Uso del euskera(0 no se usa, 100% en euskera o bilingüe) | ¿En qué elementos se garantiza la presencia y uso del euskera? | ¿En qué elementos no se garantiza la presencia y uso del euskera? |
| Rotulación y audiovisuales Rótulo principal exterior. Rotulación de edificios (abierto/cerrado, salida, entrada, bienvenida, plantas, estancias, zonas, visitantes, etc.) y de servicios (ascensor, teléfono). Rotulación relacionada con la seguridad, el medio ambiente y con la gestión (documentos de declaración, paneles, etc.). Publicidad, ofertas, obras y similares. Identificativos (cargos, etc.). 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). Rotulación de coches. Rotulación de ropa de trabajo. Explicaciones relacionadas con el ascensor, avisos orales de puertas automáticas, pantallas informativas, audiovisuales, etc. | **Indica el porcentaje** **Por ejemplo:** 95% | **Escribe aquí. Por ejemplo:**Todos los rótulos son bilingüesRopa de de trabajoLa publicidad se hace en bilingüe….. | **Escribe aquí. Por ejemplo:**Las explicaciones del ascensor sólo en castellano……. |
| Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papeleríaElementos 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. Anuncios y publicaciones: ofertas de empleo, convocatorias de reunión, revistas, libros, etc. Material promocional (catálogos, plegables, invitaciones, mecheros, agendas, calendarios, bolígrafos, cartas promocionales, bases para el ratón, CDs/DVDs, pendrives, etc.). Informe anual y publicaciones similares. Notas de prensa, campañas de publicidad, patrocinios, publirreportajes, etc. |  |  |  |
| Actos públicosActos, jornadas, ferias de muestras, exposiciones y similares que se desarrollan con las y los clientes, la ciudadanía, las asociaciones, el personal de otras entidades, etc. |  |  |  |
| Entorno digital: Contenido del sitio web y redes socialesContenidos del sitio web (apartados fijos: página principal y apartados sucesivos). Material periódico (informes, escritos, noticias, etc.). Presencia y uso del euskera en las redes sociales institucionales (Facebook, Twitter, LinkedIn...) y en otros sitios web. Dominio “.eus”. |  |  |  |
| Uso general del euskera en la imagen corporativa  |  |  |

|  |
| --- |
| 2.- Relaciones con la ciudadanía |
| Indicar los criterios relativos a este elemento (cuáles son, desde cuándo están vigentes, se hace seguimiento, cuál es la tendencia, etc.) |
| Escribe aquí… |
|  | Uso del euskera(0 no se usa, 100% en euskera o bilingüe) | ¿En qué elementos se garantiza la presencia y uso del euskera? | ¿En qué elementos no se garantiza la presencia y uso del euskera? |
| Atención (física, telefónica…)La atención telefónica (hasta que la persona usuaria tome la palabra o explicite el idioma en el que desea ser atendida) en las zonas de atención y públicas, incluidos los centros de llamadas. Atención mediante teléfono móvil. El idioma utilizado para atender a las visitas en las zonas de atención (hasta que la persona usuaria tome la palabra o explicite el idioma en el que desea ser atendido). Seguridad, protocolo e idioma de recepción. 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. | 50% |  |  |
| Relaciones escritas con la ciudadanía en la prestación del servicio y/o la prestación del productoFormularios 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. Relación a través de redes sociales. Entregables: informes, actas, y documentos de gestión de la calidad (encuestas de satisfacción, averías) y similares. Comunidades de usuarios/as presenciales o virtuales (grupos focales, world-cafés, mediante Internet, etc.). 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. Aplicaciones informáticas (aplicaciones, SharePoint, Dropbox, etc.) y nuevas tecnologías. Idioma empleado en las relaciones escritas por las empresas que dan servicios en nombre de la entidad. Ficha técnica del producto. Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz. Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio). Mensajes que aparecen junto a la marca.Garantía. Nombre de la marca. La etiqueta. Embalaje. Servicio post-venta. Documentos (servicio). Mensajes que acompañan a la marca. |  |  |  |
| Relaciones orales con la ciudadanía en la prestación del servicio y/o la prestación del productoIdioma en el que la entidad presta el servicio.Conversaciones, reuniones ordinarias y técnicas, etc. mantenidas con las y los clientes y la ciudadanía. Idioma empleado en las relaciones orales por las empresas que dan servicios en nombre de la entidad |  |  |  |
| Uso generalizado del euskera en las relaciones con la ciudadanía (promediar los subelementos anteriores) |  |  |

|  |
| --- |
| 3. Comunicación interna y herramientas de trabajo |
| Indicar los criterios relativos a este elemento (cuáles son, desde cuándo están vigentes, se hace seguimiento, cuál es la tendencia, etc.) |
| Escribe aquí… |
|  | Uso del euskera(0 no se usa, 100% en euskera o bilingüe) | ¿En qué elementos se garantiza la presencia y uso del euskera? | ¿En qué elementos no se garantiza la presencia y uso del euskera? |
| Paisaje lingüístico relacionado con el trabajoRotulación 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, fotocopiadoras, etc.Instrucciones para nombrar carpetas o documentos de que se estén en soportes informáticos o en red. |  |  |  |
| Comunicación escrita dentro de la entidad: herramientas de trabajo de información y comunicación, documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo , comunicación escrita en las relaciones internas de la entidadZonas de documentos: tablón de avisos y anuncios. Buzón de sugerencias, Intranet, hojas informativas. Notificaciones realizadas mediante correo electrónico (nuevo personal, bajas, etc.). Circulares. Convocatorias realizadas por la entidad, órdenes del día, actas, informes de los participantes, elaboraciones sobre el tema, etc.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. |  |  |  |
| Relaciones orales, telefónicas y presenciales en reuniones de trabajo dentro de la entidadIdioma para las relaciones orales en las reuniones de trabajo de la entidad. Reuniones mediante Skype o videoconferencia.Idioma empleado en las relaciones internas telefónicas, presenciales u online con personal de la entidad. |  |  |  |
| Recursos informáticosAplicaciones y programas disponibles e instaladas en euskera, generales (Outlook, Windows, Office, aplicaciones de videollamadas…) y específicos. PCs, portátiles, tablets, móviles, etc.Disponibilidad y utilización de aplicaciones y programas en euskera (generales y específicos) en los puestos de trabajo.  |  |  |  |
| Uso del euskera en la comunicación interna y en los instrumentos de trabajo en general |  |  |

|  |
| --- |
| 4. Gestión de personas |
| Indicar los criterios relativos a este elemento (cuáles son, desde cuándo están vigentes, se hace seguimiento, cuál es la tendencia, etc.) |
| Escribe aquí… |
|  | Uso del euskera(0 no se usa, 100% en euskera o bilingüe) | ¿En qué elementos se garantiza la presencia y uso del euskera? | ¿En qué elementos no se garantiza la presencia y uso del euskera? |
| Gestión de personasProtocolo 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.  |  |  |  |
| Formación profesionalIdioma escrito y oral empleado en las sesiones formativas que recibe el personal.Convocatorias de cursos, inscripciones, encuestas de satisfacción, aplicaciones para ello, etc. |  |  |  |
| Uso del euskera en la gestión de las personas en general |  |  |

|  |
| --- |
|  5.- Relaciones externas  |
| Indicar los criterios relativos a este elemento (cuáles son, desde cuándo están vigentes, se hace seguimiento, cuál es la tendencia, etc.) |
| Escribe aquí… |
|  | Uso del euskera(0 no se usa, 100% en euskera o bilingüe) | ¿En qué elementos se garantiza la presencia y uso del euskera? | ¿En qué elementos no se garantiza la presencia y uso del euskera? |
| Relaciones escritas con las administracionesEscritos 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 tecnologías y otros documentos. Respuesta de la entidad a las comunicaciones escritas recibidas en euskera de otras administraciones. Ficha técnica. Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz. Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio). Mensajes que aparecen junto a la marca. |  |  |  |
| Relaciones orales con las administracionesIdioma empleado en las relaciones telefónicas y reuniones con las administraciones. Responder en euskera a las comunicaciones orales comenzadas en euskera.  |  |  |  |
| Relaciones escritas con entidades privadas (clientes, proveedores…)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. Respuesta de la entidad a las comunicaciones escritas recibidas en euskera de una entidad privada. Comunicación escrita con las empresas que dan servicio en nombre de la entidad o que dependen de ella. Ficha técnica. Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz. Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio). Mensajes que aparecen junto a la marca. |  |  |  |
| Relaciones verbales con entidades privadas (clientes, proveedores…)Idioma empleado con las entidades privadas en las relaciones telefónicas y reuniones ordinarias y/o técnicas Responder en euskera a las comunicaciones orales comenzadas en euskera. Comunicación oral con las empresas que dan servicio en nombre de la entidad o que dependen de ella. |  |  |  |
| Uso del euskera en las relaciones externas en general |  |  |

|  |
| --- |
|  6. Sistema de gestión  |
|  | Explique por favor las reflexiones realizadas por la entidad, las decisiones tomadas, los documentos que utiliza, las herramientas puestas en marcha, los procesos o actividades en las que se recogen aspectos lingüísticos… |
| ¿Se gestiona el euskera en la entidad? política lingüística, criterios lingüísticos, objetivos, indicadores, seguimiento… |  |
| ¿Existen recursos para la gestión del euskera? presupuesto, tiempos, grupos, responsabilidades repartidas…  |  |
| ¿Se tiene en cuenta el euskera en la contratación de personal, promoción interna y resto de actividades de gestión de personas? |  |
| ¿Existen planes y acciones de aprendizaje para mejorar el conocimiento del euskera de los trabajadores? |  |
| ¿Las personas con responsabilidades en la entidad impulsan la política lingüística? |  |