



MANUAL DEL PLAN DE EUSKERA

1. TÍTULO

Manual del plan de euskera

2. ANTECEDENTES

Es por todos conocida la labor que las empresas, las organizaciones¹ del País Vasco en general han venido desarrollando, especialmente en estos últimos quince años, en orden a su renovación y la mejora de su competitividad. En ciertos casos sin embargo, ese esfuerzo de renovación no se ha limitado exclusivamente a actuar sobre los procesos de gestión, los recursos informáticos, la tecnología o infraestructuras; algunas organizaciones o empresas han apostado por un modelo propio, y han optado por integrar el euskera en su imagen y/o en su trabajo, con el convencimiento de que ello les ha de reportar un valor añadido.

Existe hoy un grupo de organizaciones, empresas especialmente, que se esfuerzan —cada una con arreglo a su voluntad y posibilidades— por integrar el euskera en su trabajo cotidiano, en su imagen y en su sistemática, valiéndose para ello de procesos planificados² a los cuales denominamos, precisamente, planes de euskera. Las primeras organizaciones en seguir esta vía emprendieron su camino en los inicios de la década de los 90, por lo que durante este tiempo se ha acumulado un considerable *know-how* o saber hacer. En estos momentos es constatable el cada vez mayor número de organizaciones que trabaja por mejorar su actuación en esta materia, como consecuencia de un interés y sensibilización crecientes.

Retomando idea inicial, el mundo empresarial ha integrado en su modo de gestión los modelos derivados de la implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad: buena muestra de ello lo constituyen las normas de la serie ISO 9000, basados, entre otras características, en el reconocimiento por tercera parte como elemento clave, que asegure la confianza y credibilidad necesarias en el sistema de gestión implantado en la organización. A esa serie, se han sumado otras como la denominada ISO 14001, en el ámbito del medio ambiente, y la conocida como OHSAS, en el de la prevención de riesgos laborales, por mencionar las más extendidas y conocidas. Si bien es cierto lo anterior, también lo es que la implantación de estos sistemas no está al alcance de todas las empresas, bien sea por lo limitado de sus recursos, o por carencias en lo que a infraestructura respecta.

Siendo el principal objetivo del plan de euskera el incremento del uso y presencia de dicho idioma y su integración en la cultura o sistemática de la organización, éste se ha visto obligado a adaptarse metodológicamente a estos modelos estándar de gestión, pero dimensionándolos a sus necesidades, para quedar así al alcance del mayor número posible de organizaciones, y resultar fácilmente abordable.

En este sentido, el objetivo del presente manual consiste en proponer, siguiendo dichos sistemas de gestión pero de un modo simplificado, un proceso de trabajo ágil y eficaz para incrementar de manera sistemática la presencia y el uso del euskera, obteniendo resultados relativos a los mismos, en uno o varios períodos de planificación. Todo ello con el propósito último de integrar el euskera en la

¹ Mediante el término genérico de “organización” queremos designar a entidades de diversa índole, como empresas, colegios profesionales, asociaciones, sindicatos, fundaciones, etc.

² Existen otras organizaciones que funcionan en euskera con arreglo su propio criterio, es decir sin contar con procesos planificados. Además de éstas, hay otras organizaciones, pertenecientes al entorno de la actividad ligada al euskera y para las cuales el euskera es materia o bien herramienta de trabajo, que desempeñan su labor en euskera.

organización, y partiendo siempre de la realidad sociolingüística, posibilidades y voluntad de la organización. Este proceso es válido igualmente para gestionar el multilingüismo en la organización, factor de creciente importancia, y vinculado en parte a la cada vez mayor internalización de la empresa vasca.

Ése es, por tanto, el objetivo del presente documento. En consonancia con todo ello, las ideas clave para este proceso serán las siguientes:

1. El objetivo consiste en la obtención de resultados sistemáticos relativos al uso y presencia del euskera. La formación lingüística y la traducción son meros instrumentos para la consecución del mismo, y no objetivos en sí mismos. Además, siempre que sea posible, se preferirá la creación en euskera a la traducción, especialmente cuando la situación demolingüística³ de la organización así lo permita.
A su vez, estos resultados sistemáticos se sustentan en las ideas que a continuación se enumeran; todos ellos serán objeto de evaluación.
2. El acuerdo de las partes integrantes de la organización, y especialmente el compromiso público de la Dirección u órganos rectores, en torno al plan de euskera. La Dirección explicitará su compromiso activo y asumirá como elemento esencial para la obtención de mejoras, la participación e involucración de aquellos trabajadores a los que incidiera el plan.
3. El objetivo es que el euskera sea un componente propio de la organización, en una u otra medida, y siempre en coherencia con el plan.
Por tanto, además de procurar la consecución de los objetivos relativos a su uso y presencia, la organización diseñará estrategias tendentes a integrar gradualmente el euskera entre los elementos estructurales de la organización, para obtener así resultados perdurables en el tiempo. Para ello, y a fin de que el uso sea cada vez más sistemático, insertará los criterios correspondientes en la provisión de puestos de trabajo, creación de nuevos documentos, manual de imagen corporativa, formación laboral, sistemas de gestión, etc.
4. El estudio de la situación lingüística de la organización servirá como método para comprobar la evolución de la misma. Se utilizarán indicadores de uso y presencia, y se incluirá asimismo la perspectiva económica y legislativa.
5. La priorización de los ejes y áreas de mejora más asequibles, será criterio rector a la hora de fijar las directrices del plan.
6. El seguimiento y medición de los resultados relativos a la presencia y uso obtenidos tras la implementación del plan de euskera, se hará con los indicadores definidos a tal efecto.
7. Se garantizará la idoneidad y corrección del euskera que se utilice, de la misma manera que se garantizan en lo que al resto de los idiomas de la empresa respecta.

3. OBJETO Y ALCANCE

Es objeto del presente manual dar a conocer a aquella organización que desee elaborar y gestionar su plan de euskera, los componentes básicos que conforman dicho plan. Este planteamiento tiene su base en el cuadro auxiliar denominado Marco de Referencia Estándar (en adelante, EME, por ser éste su equivalente en euskera). Se recomienda al usuario del presente manual que, antes de continuar con la lectura, examine dicho cuadro (véase Anexo 1º).

³ Número de vascoparlantes.

Los componentes que se relacionarán a continuación, están vinculados tanto con el método de implantación del plan, como con la evaluación del mismo.

4. REFERENCIAS LEGALES

No existe, hasta el momento, norma alguna referida a este área.

No obstante, aquellas organizaciones afectadas por la Ley 6/2003, que desarrolla el Estatuto de los Consumidores y Usuarios, deberán atenerse a las obligaciones que fije el decreto que se desarrollará a fin de garantizar los derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios, establecidos todos ellos en el capítulo VII de dicho Estatuto.

5. COMPONENTES DEL PROCESO

5.1. Compromiso de la Dirección (documento de política lingüística, coordinador del plan de euskera y comisión de euskera)

La Dirección de la empresa —o el órgano de máxima autoridad ejecutiva— deberá dar los siguientes pasos:

- 1 Elaborar y mantener en vigor el documento de política lingüística de la organización, a fin de dotar de un marco adecuado al plan de euskera y las iniciativas que se pongan en marcha. Es habitual que dicho documento sea hecho público al inicio del período de implementación del plan.

Este documento será coherente con lo dispuesto en el plan; además, deberá recoger los siguientes aspectos:

- Compromiso proactivo y de mejora continua en este ámbito, para procurar la sostenibilidad y avance de las mejoras que se obtengan.
- Respeto a las organizaciones afectadas por la Ley 6/2003, compromiso de adaptación a las obligaciones impuestas por la norma, incluyendo, si fuera preciso, la puesta en vigor de un plan de adaptación.

Asimismo, el documento de política lingüística:

- Se difundirá expresa y activamente entre los miembros de la organización, promoviendo que el proyecto no pertenezca únicamente a la Dirección, sino al conjunto de la empresa.

- 2 Designar un coordinador del plan de euskera, entre cuyas funciones estarán las siguientes:

- Asumir la responsabilidad del plan de euskera y coordinar sus actuaciones: velar por el cumplimiento de los objetivos fijados, asegurando la mejora continua en los resultados.
- Gestionar y controlar los recursos y costes del plan de euskera: gestionar, con ayuda de los demás agentes del plan, el análisis de viabilidad técnica y económica de las acciones previstas.
- Informar a la Dirección, del proceso del plan para su revisión y, al mismo tiempo, mediante la mejora continua garantice la perdurabilidad y avance futuro de los resultados.

- Identificar las necesidades de comunicación y herramientas derivados del desarrollo del plan, y junto con los demás agentes del plan, realizar las acciones oportunas para satisfacerlas.
 - En el supuesto de que se constituya una comisión de euskera, liderarla y dirigirla.
 - En el caso de las organizaciones afectadas por la Ley 6/2003, gestionar el grado de cumplimiento de las obligaciones recogidas y, si fuera preciso, efectuar el seguimiento del plan de adaptación.
- 3. Si se considera necesario, nombrar una comisión de euskera. Dicha comisión estará compuesta, al menos, por el coordinador, representantes de la Dirección, miembros cualificados de la organización, representantes de los trabajadores y, si lo hubiere, el técnico auxiliar externo. Los cometidos serán, entre otros, los siguientes:
 - Conjuntamente con el coordinador, ocuparse de la coordinación y dirección del plan de euskera, de forma que el plan se lleve a cabo de forma coherente.
 - Efectuar el seguimiento de los objetivos, acciones y plazos previstos por el plan de euskera, y, si fuera preciso, proponer acciones correctoras. Realizar, conjuntamente con el coordinador, el estudio de viabilidad técnica y económica de las acciones.
 - Llevar a cabo la comunicación del plan de euskera, para fomentar la participación de los trabajadores en la detección de objetivos de mejora.
 - Efectuar la explotación de los datos relativos a la situación sociolingüística de la organización y extraer las conclusiones fundamentales. A partir de dichas conclusiones, proponer a la Dirección, conjuntamente con los demás agentes del plan de euskera, los posibles objetivos en una fase posterior.
 - Elaborar la sistemática precisa para mantener los logros del plan de euskera y, conjuntamente con el coordinador, presentarlos a la Dirección.
 - En el caso de las organizaciones afectadas por la Ley 6/2003, gestionar, conjuntamente con el coordinador, el grado de cumplimiento de las obligaciones, y, si fuera preciso, efectuar el seguimiento del plan de adaptación.
- 4. Aprobar el plan de euskera y, en su caso, el plan de adaptación a la Ley 6/2003. Asimismo, y a petición del coordinador o de la comisión de euskera, dotar al plan de los recursos humanos, económicos o de otra índole, precisos para su implantación. Además de ello, dar respuesta a las propuestas y preguntas efectuadas por la comisión de euskera o el coordinador, y examinar y encauzar las condiciones relativas a los trabajadores participantes en el plan.
- 5. Ocuparse, junto con los demás agentes, de las tareas comunicativas del plan, a fin de hacer patente que dicho plan constituye un proyecto de todos los miembros de la empresa, así como de fomentar la participación o actitud favorable de los mismos.
- 6. Evaluar los resultados logrados, tanto en lo referente al grado de cumplimiento de objetivos, como a la propia forma de gestión del plan.

5.2. Análisis y diagnóstico de la situación sociolingüística de la organización

5.2.1. Delimitación del ámbito de implantación del plan

La Dirección —con ayuda de los demás agentes— deberá hacer explícito cuál es el ámbito de implantación del plan de euskera.⁴

⁴ Fijar el (los) ámbito(s) de implantación significa explicitar dónde, en qué secciones concretas de la empresa va a ponerse en práctica el plan. Por ejemplo, si se desea operar sobre el 1º Eje, normalmente el plan afectará, por lo menos, a las secciones de Marketing o Administración y a los puestos de trabajo de Recepción. El ámbito de incidencia puede ser uno o más de uno, siempre en coherencia con los ejes y áreas previstos.

En ese trabajo de delimitación, la organización se ayudará del Marco de Referencia Estándar, así como de los tres ejes y áreas correspondientes (véase Anexo 1º), a partir de los cuales comenzará a formular sus posibles objetivos e hipótesis de trabajo.

Los ejes y áreas que se escojan, traerán consigo en la mayoría de las ocasiones, un ámbito de implantación u otro.

Pero el proceso también puede darse a la inversa, esto es, puede plantearse un plan partiendo las características demolinguísticas favorables de determinada sección, decidiendo posteriormente los objetivos a conseguir en ese ámbito de implantación.

En cualquier caso, la experiencia acumulada hasta el momento muestra, en general y salvando las excepciones, las siguientes tendencias:

- En el caso de organizaciones que cuentan con un índice bajo de vascohablantes se ha venido optando por incrementar la presencia del euskera y optimizar su uso. Ello significa que, mayoritariamente, se ha optado por trabajar el 1º Eje del EME, es decir, la Comunicación e Imagen Corporativa (principalmente la rotulación y la recepción bilingüe). Se han trabajado, asimismo, algunos documentos internos sencillos y breves de gran difusión, enmarcados en el 3º Eje. En el caso de organizaciones del sector terciario y clientela proveniente en su mayoría del País Vasco, se ha trabajado también sobre la relación con ésta (2º Eje).
- En las que cuentan con un índice de vascohablantes notable, la actuación se ha encaminado, además de lo dicho anteriormente, a fomentar progresivamente el euskera también como lengua de trabajo, comenzando para ello por las tareas y circuitos más generales, sencillos y asequibles. Se ha venido trabajando también el terreno de la formación laboral y de los recursos informáticos (todos ellos en el 3º Eje). Asimismo se trabaja para que las relaciones verbales —ya sea en conversaciones habituales o en reuniones de trabajo— puedan desarrollarse en euskera de manera progresiva.

5.2.2. Estudio de la situación sociolinguística

Para medir hasta qué punto ha mejorado aquello que se desea cambiar, es preciso haber descrito previamente la situación de partida; es necesario realizar un estudio, un diagnóstico, de la situación sociolinguística inicial.

Para ello, la organización habrá designado un responsable del proceso. La organización podrá, además, contratar una empresa asesora externa, que elabore los diferentes aspectos de planificación, y asuma la responsabilidad técnica del plan de euskera.

El diagnóstico arriba mencionado incluirá, además de los datos generales de la empresa, las siguientes especificaciones:

- Datos relativos al uso y presencia del euskera, con arreglo a los ejes y áreas del EME (*check list*).
- En los casos de que esos ejes y áreas no hayan sido trabajados, la viabilidad de los mismos.
- La competencia lingüística en euskera de las personas que realicen las tareas o trabajen con los formatos identificados como posibles objetivos del plan (datos aproximados).
- Criterios lingüísticos vigentes.
- Ámbito(s) de implantación previsto(s).

Según las dimensiones y alcance del plan o de la organización misma, se podrá realizar un diagnóstico posterior más detallado, al objeto de recoger datos relativos a la competencia lingüística arriba mencionada, u otros aspectos que se consideren necesarios.

La organización deberá cuantificar, inventariar o medir la información relativa a los ejes y áreas identificados como posibles de ser trabajados.

En el caso de las actividades que conlleven relaciones verbales, se especificará el nivel de euskera inicial del trabajador que realiza cada una de ellas.

Para todo ello, la Viceconsejería de Política Lingüística facilitará a la organización una aplicación informática específica.

Obligaciones legales correspondientes al plan de euskera

En el caso de las organizaciones afectadas por la Ley 6/2003, se deberán identificar, a partir del estudio de la situación sociolingüística, los extremos sobre los que inciden las obligaciones legales, así como su grado de cumplimiento.

La identificación y evaluación de estos aspectos se realizará anualmente.

5.3. Priorización de los ejes y áreas de actuación. Selección de los objetivos de trabajo

Una vez realizado el diagnóstico de la situación sociolingüística, la organización recogerá en su plan de euskera, dando cuenta de los objetivos que aspira alcanzar en determinado plazo y temporalizándolos en años. Por tanto, será la propia organización la que determine la duración del plan de euskera.

A la hora de priorizar los objetivos a mejorar mediante plan, se pueden utilizar los siguientes criterios:

- Asequibilidad: de menor a mayor dificultad, de menor a mayor concreción, de más a menos habitual
- Efecto multiplicador.
- Carácter de obligación legal.
- Coste económico.

Las áreas de mejora y los posibles objetivos deberán ser aprobados asimismo por la Dirección.

5.4. Plan de euskera

Es el documento que recoge los ejes y áreas y objetivos que la organización pretende lograr, al cabo de un periodo plurianual. El plan plurianual de euskera se dividirá en ejercicios anuales, que recogerán, al menos, las acciones que emprenderá la organización. Estos planes podrán elaborarse utilizando la aplicación informática diseñada a tal efecto, aplicación que contendrá asimismo la información previa referida al diagnóstico.

a) En el plan plurianual de euskera, la empresa fijará:

- Respecto a cada eje y área, cuál es la situación lingüística a lograr, y qué es lo ya conseguido.
- Ámbito(s) de implantación: dónde se llevará a cabo cada acción, esto es, si se operará en la empresa en su totalidad, en todo un departamento, o en varios.
- En el caso de los soportes que se relacionan en el 3er nivel, qué tratamiento lingüístico se dará a cada uno (*también en euskera, sólo en euskera, aparte en euskera o parcialmente en euskera*).

En cuanto a las interacciones verbales, cuál es el nivel de competencia lingüística del trabajador que desempeña esas tareas, así como el nivel que debiera lograr al cabo de un plazo estipulado.

- Temporalización de las actuaciones (éstas pueden abarcar uno o más años).
- Previsión general de los criterios lingüísticos a implantar

Indicadores de evolución

Tomando como base los ejes y áreas y los aspectos legales, a cada área concreta de actuación se le asignarán indicadores de evolución, en su 2. nivel.

El referido plan de euskera se desarrollará posteriormente en planes anuales de gestión.

b) Plan anual de gestión:

1. Recogerá las acciones, responsables, participantes (el circuito, en su caso), indicadores, coste económico y plazos para:
 - Alcanzar los objetivos de uso y presencia en el plazo previsto.
 - Definir un control adecuado de los aspectos priorizados, que asegure la consecución de los mismos se mantiene en el tiempo
2. Será puesto en conocimiento de los demás miembros de la organización, a través del plan de comunicación.
3. Se evaluará y actualizará anualmente.

La Dirección dará su aprobación plan plurianual, asignando correspondientes responsables, plazos e indicadores de evolución, así como los recursos necesarios para la correcta implementación del mismo.

Los objetivos de mejora planteados, así como las acciones y resultados previstos, deberán ser coherentes y proporcionados a las características de la organización.

Implementación del plan de euskera

Una vez aprobado el plan de euskera, se procederá a su implementación o puesta en marcha de las actuaciones previstas. Estas actuaciones serán de diferente índole y podrán estar dirigidas a incrementar la competencia lingüística de los trabajadores participantes (grupos de euskaldunización-alfabetización, capacitación lingüística o asistencia en el puesto de trabajo, especialmente) o el uso (grupos de uso), ya sea oral (grupos de conversación o grupos de ayuda) o escrito. Otras actuaciones estarían relacionadas con la elaboración de listados terminológicos o vocabulario general, diseño de documentos de trabajo o traducción.

Finalmente, en otro nivel, estarían las dirigidas a elaborar criterios lingüísticos a aplicar en la comunicación interna, imagen corporativa, formación laboral, gestión de personal, etc, de cara asegurar su perdurabilidad en el tiempo.

5.5. Evaluación del plan de euskera y comunicación relativa a los resultados

5.5.1. Evaluación del plan de euskera

El coordinador del plan de euskera, con ayuda de la comisión de euskera, realizará el seguimiento general y anual de las acciones recogidas en dicho plan, a fin de certificar la consecución de los objetivos marcados.

La finalidad de esta evaluación anual será determinar el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, utilizando los indicadores para ello fijados, así como realizar una valoración de los progresos registrados, mediante comparación de la situación inicial y la posterior al establecimiento del plan.

Se elaborará un documento que recoja dicho seguimiento anual, en el que se describirán uno a uno los objetivos marcados, de la siguiente manera:

- Cumplimiento, sí/no, de la acción, con su correspondiente cuantificación (por ejemplo, el 100% de los rótulos corporativos).
- Si no se han obtenido resultados de mejora, explicación de las razones que lo han impedido.
- Descripción de la sistemática a seguir (criterios lingüísticos) para que las mejoras sean perdurables en el tiempo, e indicador de sistematización asignado para ello.

5.5.2. Comunicación de los resultados de mejora

Los resultados de mejora obtenidos por medio del plan de euskera serán comunicados a los demás miembros de la organización, como mínimo en lo referente a los resultados obtenidos mediante el plan de mejora.

5.6. Revisión del plan de euskera, a cargo de la Dirección

En lo relativo a la revisión de la gestión del plan de euskera:

- Deberá ser efectuada por la Dirección, una vez concluido el período de vigencia del plan de euskera.
- Como punto de partida, contemplará, al menos, los siguientes aspectos:
 - Datos actualizados de la cuantificación del grado de cumplimiento de las acciones.
 - Si existieran obligaciones normativas aplicables a la organización, información actualizada acerca de la evaluación e identificación de su grado de cumplimiento.
 - Valores actualizados de los indicadores de evolución. Comportamiento actual.
 - Conclusiones de los documentos que recogen los resultados del seguimiento anual
- A partir de dichos aspectos, la Dirección elaborará un documento, firmado y datado, en el que:
 - Aprobará el documento que recoge los resultados de uso y presencia.
 - Establecerá, si procede, nuevos ejes o áreas, para fijar los objetivos de mejora en el siguiente período.
 - Nombrará la nueva comisión de euskera, o ratificará de la existente.
 - Recogerá los avances, en los aspectos relacionados con la ley 6/2003
 - Realizará valoraciones generales, como la relativa a la idoneidad del compromiso de la Dirección, el avance que el plan ha supuesto en la mejora continua de la organización, otras cuestiones que la Dirección estime.

6. DEFINICIONES

Marco de Referencia Estándar (EME, atendiendo a su equivalente en euskera):	Cuadro de ayuda, destinado a mostrar los diversos usos habituales del idioma en una organización y utilizado para identificar los posibles objetivos del plan de euskera (véase 1º Anexo).
Eje:	Se denomina así a cada uno de los grupos que estructuran una organización o empresa desde el punto de vista de la comunicación y del uso del idioma. Con arreglo al Marco de Referencia Estándar, son tres: I.-Imagen Corporativa y Comunicación; II.-Relaciones Internas; III.-Relaciones Externas.
Ámbito de implantación	Ámbito(s) físicos de la empresa donde se pondrá en práctica el plan. En algunas ocasiones, abarcará la totalidad de la empresa, y en otras, por el contrario, una o varias secciones determinadas. Normalmente, serán los trabajadores de esos ámbitos quienes participarán de forma más activa, aun cuando los efectos del plan se extiendan al conjunto de la organización.
Organización:	Con este término genérico de “organización” se pretende designar a empresas, sindicatos, colegios profesionales, fundaciones, asociaciones, y otras entidades de diversa índole.
Mejora continua	Introducción continua de mejoras en la actividad de la organización. Este concepto se sustenta una idea central: todo es mejorable, y esa tarea no concluye nunca.
Vascohablante	Persona que comprende y habla correctamente euskera.
Comisión de euskera	Grupo de trabajo dedicado a la gestión y seguimiento del propio plan de euskera e integrado por representantes de la organización y del plan, incluido el coordinador.
Formación lingüística	Proceso de aprendizaje del euskera: comprende la euskaldunización-alfabetización y la capacitación. Pueden utilizarse métodos presenciales o de autoaprendizaje on line. La asistencia en el puesto de trabajo también es considerada formación.
Grupo de mejora (o grupo de uso)	Es un grupo constituido por trabajadores de la organización, cuyo cometido consiste en poner en práctica las estrategias y acciones más adecuadas en orden al cumplimiento de los objetivos fijados en el plan de euskera .
Área	En lo que respecta al EME, cada uno de los campos que se subdividen los ejes, y que recogen aspectos que constituyen normalmente una empresa u organización.
Compromiso (Documento de Política Lingüística)	Documento que la Dirección de la organización da a conocer al inicio de cada período de implementación del plan y que expone sus intenciones y principios, al tiempo que dota al plan de un marco de actuación.
Coordinador	Miembro de la empresa, responsable del plan de euskera e interlocutor de la Dirección.

Técnico	Persona contratada por empresa, que asumirá la responsabilidad técnica del plan; en la elaboración, gestión, dinamización y evaluación del mismo
Capacitación	Proceso de aprendizaje específico, para capacitar al trabajador en la realización de sus tareas en euskera.

1. ANEXO: MARCO DE REFERENCIA ESTÁNDAR

EJE 1: COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

1. PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN CORPORATIVA	2. RECEPCIÓN	3. NIVEL 1
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
1.1. Rotulación externa fija		1.1.1. Rótulo principal exterior 1.1.2. Directorio de zonas o edificios: Almacén, visitas, carga y descarga.... 1.1.3. Orientativa: salida, entrada, etc.... 1.1.4. Rótulos de seguridad y salud; rotulación vinculada al plan medioambiental
1.2. Rotulación externa variable		1.2.1. Publicidad, ofertas, obras, y similares
1.3. Rotulación fija del área de recepción y dependencias internas		1.3.1. Directorios: áreas de la empresa, (pisos, estancias); orientativos (salidas, etc.), servicios (ascensor, tfno.), identificativos (cargos, etc.) y similares 1.3.2. Rótulos de seguridad y salud 1.3.3. Certificados acreditativos en gestión, seguridad, medio ambiente y otros 1.3.4. Paneles y similares 1.3.5. Otros: abierto/cerrado; tirar/empujar, mensaje de bienvenida y similares
1.4. Rotulación variable del área de recepción y dependencias internas		1.4.1. Horario de la empresa; horario de atención al público, espera de turnos, prohibiciones, etc. 1.4.2. Tarifas de productos y servicios, ofertas y similares 1.4.3. Otros avisos dirigidos al cliente
1.5. Rotulación fija en elementos móviles		1.5.1. Rotulación en vehículos 1.5.2. Rotulación de ropa de trabajo 1.5.3. Otros
1.6. Papelería y sellos		1.6.1. Tarjetas de presentación 1.6.2. Encabezados, hoja de fax, carpetas, sobres y similares 1.6.3. Sello de empresa. Sellos de departamentos 1.6.4. Papel de envoltura, bolsas, etc.
1.7. Sitio web		1.7.1. Página principal 1.7.2. Páginas sucesivas 1.7.3. Servicios (boletines electrónicos...) 1.7.4. Extranet
1.8. Marketing y Publicidad		1.8.1. Anuncios 1.8.2. Publicaciones en prensa: Ofertas de trabajo, convocatorias de juntas,... 1.8.3. Material promocional: Catálogos, folletos, invitaciones y similares. Artículos de promoción (mecheros, agendas, calendarios, bolígrafos, cartas promocionales, almohadillas, CD/DVDs...) 1.8.4. Actos públicos, ruedas de prensa, congresos, jornadas, y similares 1.8.5. Ferias de muestras, exposiciones y similares 1.8.6. Informe anual y publicaciones similares
1.9. Elementos de Imagen Corporativa		1.9.1. Elementos visuales: marca, logotipos... 1.9.2. Plantillas de documentos 1.9.3. Reglamento/Manual sobre imagen corporativa
2. RECEPCIÓN	2.1. Lengua de recepción	2.1.1. Atención presencial o telefónica: saludo e información general 2.1.2. Recepción automatizada, contestadores automáticos. Cajeros y distribuidores automáticos 2.1.3. Megafonía 2.1.4. Registro de entradas y salidas de personas/visitas
2.2. Visitas		2.2.1. Identificativos de visitas y material escrito 2.2.2. Idioma de la presentación
2.3. Seguridad		2.3.1. Protocolo y lengua de recepción

EJE 2: RELACIONES EXTERNAS

3. CLIENTES (Clientes, socios, colegiados, abonados y otros)	3.1. Documentación escrita	3.1.1. Documentos/impresos comerciales (facturas, tickets, presupuestos/ofertas, albaranes, depósitos...) 3.1.2. Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos, faxes 3.1.3. Impresos oficiales: hojas de reclamaciones, etc. 3.1.4. Documentos legales: Contratos 3.1.5. Entregables: informes, actas, etc. 3.1.6. Documentos de gestión de la Calidad (encuestas de satisfacción, averías), y similares 3.2.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). 3.2.2. Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	3.2. Relación oral	
4. PRODUCTO / SERVICIO	4.1. Producto	4.1.1. Ficha técnica 4.1.2. Embalaje, papel envoltorio 4.1.3. Elemento verbal: pantallas, mensajes de voz, relación oral... 4.1.4. Garantía. 4.1.5. Nombre de la marca 4.1.6. Etiqueta 4.1.7. Servicio post-venta
	4.2. Servicio	4.2.1. Documentos 4.2.2. Entregables
5. PROVEEDORES	5.1. Formularios y textos breves (en cualquier formato)	5.1.1. Impresos/documentos comerciales: Pedidos, documentos de pago y gestión calidad (facturas, albaranes, cheques, produktu-eskaerak, devoluciones, etc.) 5.1.2. Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos y similares
	5.2. Textos largos, informes (en cualquier formato)	5.2.1. Documentación gestión calidad (especificaciones, auditorias, no-conformidades, encuestas y similares), presupuestos, contratos, informes, actas y similares. Subcontrataciones
6. ENTIDADES FINANCIERAS	5.3. Relación oral	5.3.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	6.1. Formularios y textos breves (en cualquier formato)	6.1.1. Documentos de pago (cheques, extractos...), cartas, mensajes electrónicos y similares
	6.2. Textos largos, informes (en cualquier formato)	6.2.1. Avales, memorias, escrituras, actas y similares, contratos e productos, banca electrónica 6.3.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
7. ADMINISTRACIÓN	7.1. Ayuntamientos, mancomunidades	7.1.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte): impuestos municipales, licencias de obra, modificación de datos, certificados, cartas, mensajes electrónicos y similares 7.1.2. Textos largos, informes: peticiones, memorias y similares 7.1.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	7.2. Diputaciones	7.2.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte): Modelos oficiales (actividad económica, declaraciones de impuestos [IVA, patrimonio,], etc.), certificados, cartas, mensajes electrónicos y similares 7.2.2. Textos largos e informes 7.2.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	7.3. Gobierno Vasco y entes dependientes (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	7.3.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte) 7.3.2. Textos largos e informes 7.3.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	7.4. Administración del estado (INEM, Seguridad Social)	7.4.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte): Modelos oficiales (cotizaciones, altas-bajas, certificados...), cartas, mensajes electrónicos y similares 7.4.2. Textos largos e informes, contratos, jubilaciones 7.4.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.) 7.4.4. Aplicaciones informáticas: DELTA, RED, etc.
8. OTRAS RELACIONES EXTERNAS	8.1. Asociaciones	8.1.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.1.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	8.2. Empresas colaboradoras / partners	8.2.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.2.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	8.3. Empresas/sociedades del grupo	8.3.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.3.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	8.4. Otras	8.4.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.4.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3

EJE 3: RELACIONES INTERNAS

9. PAISAJE LINGÜÍSTICO REFERIDO AL TRABAJO	9.1. Rotulación interna fija referida al trabajo	9.1.1. Rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), paneles y similares 9.1.2. Mensajes de funcionamiento y rotulación del equipamiento general (máquina de control presencial, teléfono, fax, fotocopiadora, impresora, máquinas de comidas y bebidas...) 9.1.3. Rotulación referida al plan de prevención de riesgos laborales 9.1.4. Rotulación referida al plan de gestión medioambiental 9.1.5. Placas, botones y rotulación de la maquinaria de producción
	9.2. Rotulación interna variable referida al trabajo	9.2.1. Rotulación variable
10. GESTIÓN DE PERSONAS / RR.HH.	10.1. Administración de personas	10.1.1. Textos estandarizados: nómina, control horario, certificados, listados telefónicos y similares 10.1.2. Impresos a cumplimentar a título individual: permisos y licencias, dietas, sugerencias y similares 10.1.3. Textos elaborados: Ofertas de puestos, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reunión, textos del comedor y similares (dirigidos al personal en general)
	10.2. Información / Comunicación	10.2.1. Paneles de información: tablones de notas y anuncios. Buzón de sugerencias 10.2.2. Intranet de la empresa. 10.2.3. Boletín informativo de la empresa 10.2.4. Notificaciones por correo electrónico (nuevas incorporaciones, ceses, etc.), 10.2.5. Circulares 10.2.6. Notificaciones de los órganos de dirección y comité de trabajadores
	10.3. Gestión de personas	10.3.1. Protocolo de acogida de nuevos trabajadores: manual de acogida y exposición oral 10.3.2. Documentos internos: Reglamento interno., Monografías de puestos de trabajo, Valoración de puestos, manual de provisión de puestos, Planes de formación. Jubilaciones, seguros, y similares 10.3.3. Documentos reglamentarios/legales: contratos, convenios laborales o acuerdo de condiciones de trabajo, documentación para el empleado referente a Seguridad Social y Hacienda (TCs, etc.) 10.3.4. Sistemas de RR.HH.: Modelo de sistema de evaluación del desempeño: manual, criterios, evaluaciones presenciales, Informes de rendimiento, Modelo de gestión por competencias: mapa de competencias, etc.
11. FORMACIÓN LABORAL	11.1. Formación general (mediante recursos internos o externos)	11.1.1. Material escrito: presentaciones, manuales de asistente, casos prácticos 11.1.2. Exposición oral: exposición del ponente, relación con alumnos
	11.2. Formación específica (mediante recursos internos o externos)	11.2.1. Material escrito: presentaciones, manuales de asistente, casos prácticos 11.2.2. Exposición oral: exposición del ponente, relación con alumnos
	11.3. Gestión de los cursos	11.3.1. Convocatorias y matriculación de los cursos; encuestas finales de valoración, etc.
12. RECURSOS INFORMÁTICOS	12.1. Software estándar	12.1.1. Sistemas operativos: Windows, Linux, etc. 12.1.2. Ofimática: Microsoft Office, Open Office y similares. 12.1.3. Internet y correo electrónico: Navegador; correo 12.1.4. Herramientas de soporte: antivirus,.... 12.1.5. Software estándar específico: SAP, Prisma, OAS, etc.
	12.2. Software adaptado por la misma empresa	12.2.1. Facturación, ventas, compras, contabilidad, gestión de personal, stocks, etc.
	12.3. Software/interface de las máquinas de producción; máquinas registradoras	12.2.2. Control numérico, software BDP, etc.
13. COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL	13.1. Usos habituales y coloquiales	13.1.1. Usos comunes entre compañeros
	13.2. Usos técnicos	13.2.1. Usos específicos
	13.3. Reuniones de trabajo: grupos y comisiones de trabajo	13.3.1. Textos breves: convocatoria, acta, material de presentación, etc. 13.3.2. Exposición oral: presentación, exposición general y síntesis final 13.3.3. Textos largos: informes y similares 13.4.1. Textos breves: convocatoria, acta, material de presentación, etc.
	13.4. Reuniones generales (asambleas generales, etc.)	13.4.2. Exposición oral: presentación, exposición general y síntesis final 13.4.3. Textos largos: informes y similares
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3

EJE 3: RELACIONES INTERNAS (Continuación)

14. SISTEMAS DE GESTIÓN	14.1. Procesos / Procedimientos	14.1.1. Instrucciones de trabajo, partes diarios, instrucciones de uso de la maquinaria, fichas de control, de no-conformidades, acciones correctoras, mantenimiento, embalaje, almacenaje etc.; listados, notas y similares; 14.1.2. Proyectos, planos, pautas, informes de mantenimiento evaluación, control y similares 14.1.3. Registro de entradas y salidas de documentos
	14.2. Calidad	14.2.1. Política de Calidad 14.2.2. Manual de la Calidad 14.2.3. Procedimientos 14.2.4. Auditorías y similares
	14.3. Prevención de riesgos	14.3.1. Notificaciones habituales del servicio médico. 14.3.2. Notificaciones habituales en la prevención de riesgos laborales. Partes de accidentes, etc. 14.3.3. Plan de prevención de riesgos laborales; emergencias y evacuación. Enfermedades laborales. Primeros auxilios. 14.3.4. Informes de prevención, control y evaluación, y similares 14.3.5. Reglamento interno de seguridad
	14.4. Medio Ambiente	14.4.1. Documentación simple del plan de acción medioambiental 14.4.2. Informes seguimiento y evaluación 14.4.3. Auditorías 14.4.4. Planes de mejora
15. ESTRATEGIA / GESTIÓN GENERAL	15.1. Organización y estrategia	15.1.1. Organigrama, Plan Estratégico, plan de gestión anual, Misión, Visión y Valores, auditorías internas, etc.
	15.2. Marco reglamentario	15.2.1. Documentos de fundación: escrituras de constitución, estatutos, escrituras y similares
	15.3. Gestión económico-financiera	15.3.1. Gestión contable, económica, financiera: documentación de contabilidad, presupuestos, balances, inversiones, fiscalidad, seguros, etc. Auditorías
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3

Notas:

- Cuando se plantea una acción que tenga como objeto un impreso, se diferenciará entre el idioma previamente impreso y el idioma de cumplimentación del mismo.
- Dentro de los objetivos relativos a marketing y publicidad, en caso de plantear acciones para incidir bien en anuncios, o bien en ruedas de prensa, actos públicos, jornadas, etc., habrá de diferenciarse entre actuaciones a nivel hablado y nivel escrito.

2º ANEXO. Ciclo del plan de euskera. Ciclo PDCA

