

1 EJE ➡ COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
1. PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN CORPORATIVA	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, tñno.), 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. Márketing 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

2 EJE ➡ RELACIONES EXTERNAS		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
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. Relación oral	3.2.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). 3.2.2. Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
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, pedidos, devoluciones, etc.) 5.1.2. Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos y similares
6. ENTIDADES FINANCIERAS	5.2. Textos largos, informes (en cualquier formato)	5.2.1. Documentación gestión calidad (especificaciones, auditorías, no-conformidades, encuestas y similares), presupuestos, contratos, informes, actas y similares. Subcontrataciones
	5.3. Relación oral	5.3.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
7. ADMINISTRACIÓN	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, memorías, escrituras, actas y similares, contratos e productos, banca electrónica
8. OTRAS RELACIONES EXTERNAS	6.3. Relación oral	6.3.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	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, memorías 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 central (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.
	8.1. 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.)

3 EJE ➡ RELACIONES INTERNAS		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
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) 10.2.1. Paneles de información: tableros 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
	10.2 Información / Comunicación	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 11.3.1. Convocatorias y matriculación de los cursos; encuestas finales de valoración, etc.
12. RECURSOS INFORMÁTICOS	11.3. Gestión de los cursos	12.1.1. Sistemas operativos: Windows, 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. 12.2.1. Facturación, ventas, compras, contabilidad, gestión de personal, stocks, etc.
	12.1. Software estándar	12.3.1. Control numérico, software BDP, etc.
13. COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL	12.2. Software adaptado por la misma empresa	13.1.1. Usos comunes entre compañeros 13.2.1. Usos específicos 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. 13.4.2. Exposición oral: presentación, exposición general y síntesis final 13.4.3. Textos largos: informes y similares
	12.3. Software/interface de las máquinas de producción: máquinas registradoras	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 14.2.1. Política de Calidad 14.2.2. Manual de la Calidad 14.2.3. Procedimientos 14.2.4. Auditorías y similares 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 14.4.1. Documentación simple del plan de acción medioambiental 14.4.2. Informes seguimiento y evaluación 14.4.3. Auditorías 14.4.4. Planes de mejora
14. SISTEMAS DE GESTIÓN	13.1. Usos habituales y coloquiales	14.4.1. Documentos de fundación: escrituras de constitución, estatutos, escrituras y similares
	13.2. Usos técnicos	15.3.1. Gestión contable, económica, financiera: documentación de contabilidad, presupuestos, balances, inversiones, fiscalidad, seguros, etc. Auditorías
15. ESTRATEGIA / GESTIÓN GENERAL	13.3. Reuniones de trabajo: grupos y comisiones de trabajo	
	13.4. Reuniones generales (asambleas generales, etc.)	
	14.1. Procesos / Procedimientos	
	14.2. Calidad	
	14.3. Prevención de riesgos	
	14.4. Medio Ambiente	
	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	