

1**EJE • COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA**

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
1. PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN CORPORATIVA	1.1. Rotulación externa fija 1.2. Rotulación externa variable 1.3. Rotulación fija del área de recepción y dependencias internas 1.4. Rotulación variable del área de recepción y dependencias internas 1.5. Rotulación fija en elementos móviles 1.6. Papelería y sellos 1.7. Sitio web 1.8. Marketing y Publicidad 1.9. Elementos de Imagen Corporativa	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 1.2.1. Publicidad, ofertas, obras, y similares 1.3.1. Directories: 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 1.4.1. 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 1.5.1. Rotulación en vehículos 1.5.2. Rotulación de ropa de trabajo 1.5.3. Otros 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. 1.7.1. Página principal 1.7.2. Páginas sucesivas 1.7.3. Servicios (boletines electrónicos...) 1.7.4. Extranet 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 (mejeros, 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 1.9.1. 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 2.2. Visitas 2.3. Seguridad	2.1.1. Atención presencial o telefónica: salud y 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/visitantes 2.2.1. Identificativos de visitas y material escrito 2.2.2. Idioma de la presentación 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 3.2. Relación oral	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.)
4. PRODUCTO / SERVICIO	4.1. Producto 4.2. Servicio	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 4.2.1. Documentos 4.2.2. Entregables 5.1. Formularios y textos breves (en cualquier formato) 5.2. Textos largos, informes (en cualquier formato) 5.3. Relación oral
5. PROVEEDORES	5.1. Formularios y textos breves (en cualquier formato) 5.2. Textos largos, informes (en cualquier formato) 5.3. Relación oral	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 5.2.1. Documentación gestión calidad (especificaciones, auditorías, no-conformidades, encuestas y similares), presupuestos, contratos, informes, actas y similares. Subcontrataciones 5.3.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.) 6.1. Formularios y textos breves (en cualquier formato) 6.2. Textos largos, informes (en cualquier formato) 6.3. Relación oral
6. ENTIDADES FINANCIERAS	7.1. Ayuntamientos, mancomunidades 7.2. Diputaciones 7.3. Gobierno Vasco y entes dependientes (Osalan, Langai, Euskaltel, IHOBE, Hobetuz,...) 7.4. Administración central (INEM, Seguridad Social)	7.1.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte): impuestos municipales, licencias de obra, modificaciones 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.) 7.2.1. 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.) 7.3.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte) (Modelos oficiales (cotizaciones, altas-bajas, certificados...), cartas, mensajes electrónicos y similares 7.3.2. Textos largos e informes 7.3.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.) 7.4.1. 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.
7. ADMINISTRACIÓN	8.1. Asociaciones 8.2. Empresas colaboradoras / partners 8.3. Empresas/sociedades del grupo 8.4. Otras	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.) 8.2.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.2.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.) 8.3.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.3.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.) 8.4.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.4.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
8. OTRAS RELACIONES EXTERNAS		

3**EJE • RELACIONES INTERNAS**

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
9. PAISAJE LINGÜÍSTICO REFERIDO AL TRABAJO	9.1. Rotulación interna fija referida al trabajo 9.2. Rotulación interna variable 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 9.2.1. Rotulación variable
10. GESTIÓN DE PERSONAS / RR.HH.	10.1 Administración de personas 10.2 Información / Comunicación 10.3 Gestión 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: 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 10.3.1. 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) 11.2. Formación específica (mediante recursos internos o externos) 11.3. Gestión de los cursos	11.1.1. Material escrito: presentaciones, manuales de asistente, casos prácticos 11.1.2. Exposición oral: exposición del ponente, relación con alumnos 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	12.1. Software estándar 12.2. Software adaptado por la misma empresa 12.3. Software/interface de las máquinas de producción; máquinas registradoras	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. 12.3.1. Control numérico, software BDP, etc.
13. COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL	13.1. Usos habituales y coloquiales 13.2. Usos técnicos 13.3. Reuniones de trabajo: grupos y comisiones de trabajo 13.4. Reuniones generales (asambleas generales, etc.)	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
14. SISTEMAS DE GESTIÓN	14.1. Procesos / Procedimientos 14.2. Calidad 14.3. Prevención de riesgos 14.4. Medio Ambiente	14.1.1. Instrucciones de trabajo, partes diarias, 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, planes, 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
15. ESTRATEGIA / GESTIÓN GENERAL	15.1. Organización y estrategia 15.2. Marco reglamentario 15.3. Gestión económico-financiera	15.1.1. Organigrama, Plan Estratégico, plan de gestión anual, Misión, Visión y Valores, auditorías internas, etc. 15.2.1. Documentos de fundación: escrituras de constitución, estatutos, escrituras y similares 15.3.1. Gestión contable, económica, financiera: documentación de contabilidad, presupuestos, balances, inversiones, fiscalidad, seguros, etc. Auditorías