

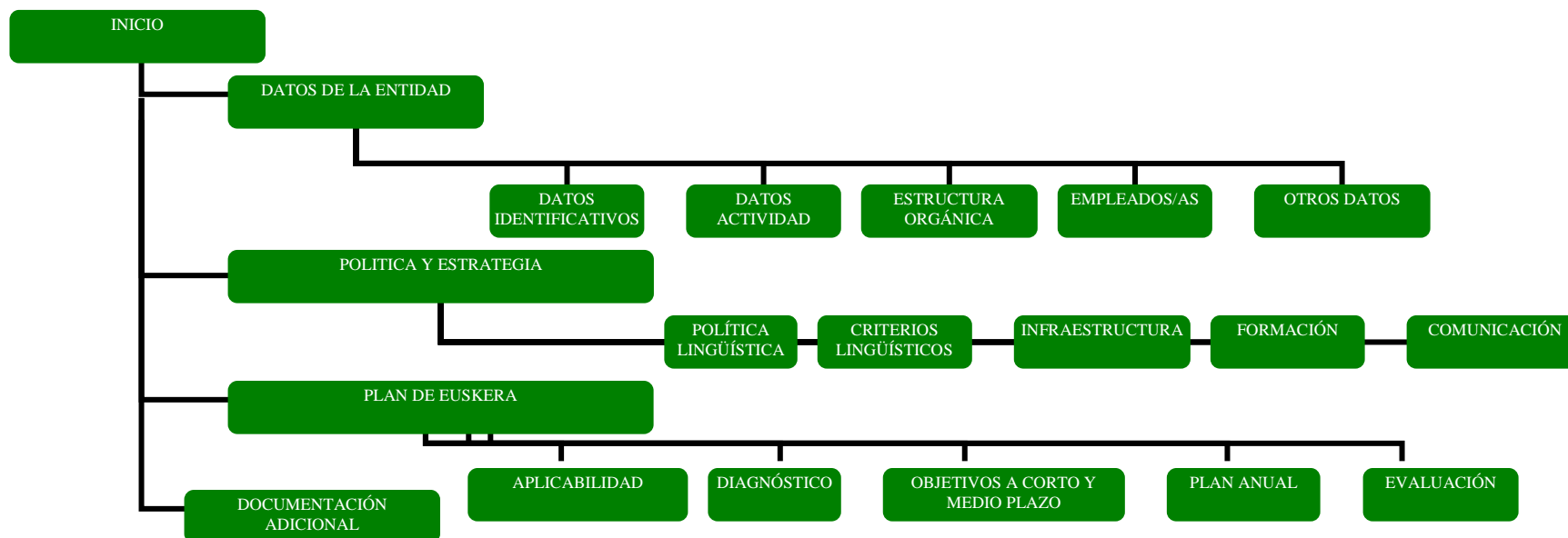
2012 LHT	CONVOCATORIA PARA PLANES DE EUSKERA EN ENTIDADES PRIVADAS LANHITZ	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y COORDINACIÓN LINGÜÍSTICA
	INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN PLANHITZ	

A continuación se describirán los pasos a seguir para cumplimentar la aplicación informática que la Viceconsejería de Política Lingüística ha elaborado para realizar planes de euskera.

La aplicación informática consta de tres apartados principales:

- A) Datos de la entidad
- B) Política y Estrategia
- C) Plan de euskera

He aquí la estructura que define el plan de euskera de la aplicación



\*\*\*Será la propia aplicación la que señale cuáles son los campos a cumplimentar obligatoriamente y cuáles no.

En cada página se puede acceder a la información sobre dicho apartado mediante este símbolo

## Datos de la entidad:

- 1.-Datos de identificación
- 2.-Datos de actividad
- 3.-Estructura orgánica
- 4.-Empleados
- 5.-Otros datos



**1.-Datos de identificación:** Se relacionarán aquellos datos que especifiquen las vías de relación. Este apartado es imprescindible para que la nueva empresa esté operativa en la lista de PLANHITZ. Únicamente puede cumplimentarse utilizando el login y la contraseña del / de la coordinador/a, no como técnico.

**2.-Datos de actividad:** Información relativa a los productos y/o los servicios que ofrece.

### 3.-Estructura orgánica:

3.1. Secciones/ procesos de la entidad. Esta sección debe cumplimentarse antes de introducir los datos de los/las empleados/as.

- El interesado/a explicará cuál es la estructura interna de la entidad. Una vez descrita relacionará las secciones enumeradas con las seis que la aplicación muestra como predefinidas:

- a) Comercial/ Ventas/ Exportación/ Atención al Cliente/ Recepción
- b) Compras/ Importación
- c) Producción/ Área técnica
- d) Soporte (RR.HH., Finanzas, Contabilidad, Sistemas, Calidad, etc)
- e) Comité de Dirección/ Gerencia
- f) Otros, con posibilidad de especificar cuál.

- Para todas las secciones, habrá que detallar los siguientes datos:

- a) Media de edad de los/as trabajadores/as de la sección
- b) Número de trabajadores/as de la sección
- c) Número de trabajadores/as bilingües
- d) Porcentaje de trabajadores/as bilingües (la aplicación los proporciona automáticamente)
- e) Suma de trabajadores/as de todas las secciones (la aplicación los proporciona automáticamente)
- f) Suma de trabajadores/as bilingües (la aplicación los proporciona automáticamente)

#### 4.-Empleados/as

La información que se recoge en este punto será imprescindible para identificar a todos/as los/las miembros implicados/as en el plan de euskera.

La aplicación ofrecerá dos maneras de gestionar estos datos:

- 1.-Recoge manualmente los datos de las/los empleadas/os. Los datos a recoger serán los siguientes: DNI del/ de la empleado/a, nombre-apellidos, puesto de trabajo, sección a que pertenece, perfil lingüístico del puesto, nivel de conocimiento de euskera del/ de la trabajador/a.
- 2.-Fichero CSV. Si la entidad tiene un fichero de este tipo podrá subirlo. Si la empresa tiene muchos empleados y quiere introducir sus datos mediante un fichero CSV, habrán de introducirse los mismos nombres de sección y de la misma manera que aparecen en la estructura orgánica (mayúsculas, puntuación y demás símbolos). La aplicación únicamente admite un fichero CSV, por lo tanto, al introducir modificaciones, si se introduce un nuevo CSV, se elimina el anterior.

#### 5.-Otros datos

Si la entidad cuenta con la ayuda de una empresa asesora para el desarrollo del plan, en este apartado aparecerán los datos del/de los técnico(s) autorizados por la empresa para acceder al plan de la misma.

La unión de cada técnico con la empresa correspondiente únicamente pueden llevarla a cabo los técnicos de la Viceconsejería de Política Lingüística.

Los datos que se enumerarán serán los que siguen:

- Si la empresa cuenta con los servicios de alguna empresa consultora para la implementación del plan, de qué empresa consultora se trata
- Datos del personal de la empresa consultora externa contratada que realiza el plan de euskera

### B) Política y estrategia

1. Política Lingüística
2. Criterios Lingüísticos
3. Infraestructura
4. Formación
5. Comunicación



#### 1.- Política Lingüística

Se describirá cuál es la política lingüística anterior y actual de la entidad.

Una vez que se ha realizado el diseño del plan, la entidad, tomando como punto de partida la situación lingüística descrita en el diagnóstico, especificará por un lado dónde hay que hacer hincapié para incidir en la presencia y uso del euskera y, por otro, cuál es el objetivo a alcanzar y qué modo de intervención se plantea para su consecución. Junto con ello, se concretará la forma de integrar los logros alcanzados dentro de la empresa. La entidad, **mediante la definición del objetivo principal indicará cuál es la función que otorga al euskara: presencia, lengua de trabajo, lengua de servicio**, esto es, tomando en consideración las características y las posibilidades de la empresa en cuestión, se señalará dónde (núcleo de intervención) y en qué (elementos del EME, Marco de Referencia Estándar) va a incidir:

- 1.-Comunicación e Imagen Corporativa: Rotulación, recepción, publicidad, página Web, etc.
- 2.-Relaciones externas: La comunicación, tanto escrita como oral que la empresa mantiene con los agentes/ elementos externos (clientes, proveedores, producto, servicio, etc.).
- 3.-Relaciones internas: Aquí se recogen aquellos elementos tanto formales como informales que componen la dinámica interna, como por ejemplo, gestión de personal, comunicación horizontal y vertical, formación, etc.

## **2.- Criterios lingüísticos**

Hay dos opciones: la primera, ados (aceptar), que da opción de rellenar los criterios lingüísticos en pantalla, y la segunda, utzi (cancelar), que solicitará que se suba un fichero donde se reflejen dichos criterios. Existe la opción de copiar los del año anterior. Se relacionarán tanto los criterios lingüísticos que están en vigor en la actualidad como los que en breve se prevé entren en vigor, unidos siempre a las áreas de uso lingüístico del EME (Marco de Referencia Estándar).

## **3.- Infraestructura**

En este apartado se recogerá información relacionada con aquellos/aquellas trabajadores/as o grupos que tengan responsabilidades con respecto a la implantación y desarrollo del plan.

### 3.1. Coordinador/a de euskera.

Existe la opción de copiar los datos del año anterior. Se recogerán datos sobre la persona, trabajador/a de la entidad, que ostenta la máxima responsabilidad sobre el plan, del mismo modo se definirán cuáles son sus funciones principales.

### 3.2. Comisión de euskera.

Existe la opción de copiar los datos del año anterior.

Será el órgano con mayor responsabilidad sobre la implantación y desarrollo del plan de euskera. Tendrán que definirse los datos siguientes:

- Nombre de identificación de la comisión de euskera.
- Objetivo de la comisión de euskera.
- Número de reuniones previstas durante el año
- Duración aproximada de cada reunión.
- Identificar las funciones de la comisión de euskera.

- Identificar a los componentes de la comisión de euskera (elegidos del fichero de empleados/as)

Las actas de reunión de las comisiones de euskera pueden subirse en la aplicación.

### 3.3. Grupos de trabajo

Existe la opción de copiar los del año anterior, con opción posterior de variar los datos que sean oportunos. La entidad puede crear grupos de trabajo para trabajar sobre diferentes apartados del plan de gestión (plan de formación, comunicación...). Será la comisión de euskera la responsable del seguimiento de la actividad de dichos grupos.

### 3.4. Trabajadores/as implicados/as en el plan

Este dato lo da la aplicación directamente siempre que se hayan unido correctamente los empleados a las acciones o la infraestructura. En este apartado será la propia aplicación la que facilitará datos referentes a aquellos/ aquellas trabajadores/as que de una manera u otra participan en el plan de euskera (componentes de la comisión de euskera, coordinador/a de euskera, formación y capacitación lingüística en general o formación especializada, responsable de acción, miembro de grupos de trabajo).

## **4.- Formación**

Existe la opción de copiar los cursos del año anterior, con opción posterior de variar los datos que sean oportunos. Aquí se recogerá la información relacionada con dos tipos de cursos que la entidad que lleve a cabo el plan podrá plantear para incentivar el nivel de conocimiento del euskera requerido para el desempeño del puesto:

- 1- Curso de capacitación lingüística general unida al puesto de trabajo para trabajadores/as bilingües (2º nivel de HABE; ver resolución de 24-01-2000 de la consejera de Cultura, BOPV de 08-02-2000).
- 2- Cursos de formación específica en euskera para trabajadores/as bilingües.

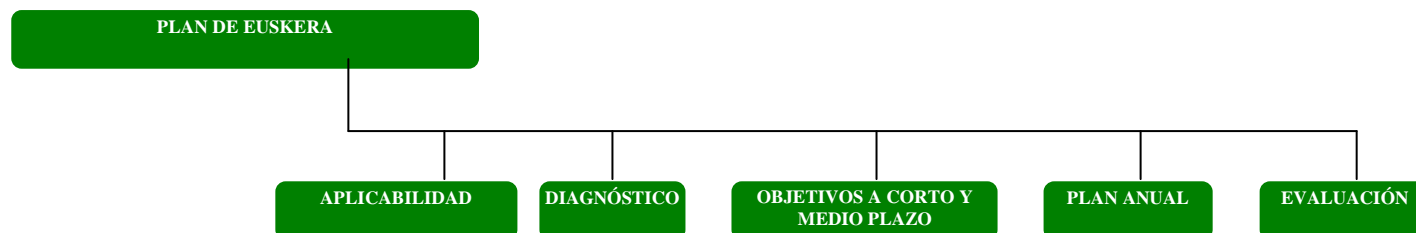
Los cursos pueden plantearse tanto a nivel individual como a nivel de grupo.

## **5.- Comunicación**

En este apartado se deberán introducir todas las acciones de comunicación relacionadas con la empresa en lo relativo al plan de Euskera durante el periodo seleccionado.

## **C) PLAN DE EUSKERA**

- 1.-Plan de euskera
- 2.-Aplicabilidad
- 3.-Diagnóstico
- 4.-Objetivos a corto y medio plazo
- 5.-Plan anual
- 6.-Evaluación



## 1.- Plan de euskera

La aplicación exige los siguientes datos: vigencia del plan, nombre del mismo y de su responsable. En este apartado la entidad creará un plan de euskera, basándose para ello en el Marco de Referencia Estándar (EME, que corresponde al acrónimo en euskera) que ha confeccionado la Viceconsejería de Política Lingüística. En este punto se concretará el nombre y la vigencia del plan.

## 2.-Aplicabilidad

Si el año anterior la entidad ha creado un plan, al final de esta página encontrará un botón que le dará la opción de copiar la aplicabilidad. Si se ha copiado la aplicabilidad y es preciso realizar algún ajuste, es posible realizarlo, modificando la aplicabilidad, pero obligatoriamente habrá de cumplimentar el diagnóstico correspondiente a este/estos nuevo(s) ítem(s) para poder tener acceso al plan anual.

El EME es un cuadro de ayuda donde se reflejan las áreas de trabajo más comunes de una entidad, mostrando dónde y para qué se usa la lengua.

El objetivo de dicho cuadro es ayudar a elegir y priorizar los ejes, áreas y objetivos que cualquier entidad interesada en poner en marcha un plan de euskera quiera abordar.

El EME refleja una entidad estándar, esto es, las áreas de trabajo que recoge este cuadro de ayuda hacen referencia a una entidad hipotética. Entidad que puede ser de cualquier tipo, tamaño, actividad, por lo tanto todas las áreas de trabajo que allí se definen no serán aplicables en una entidad concreta.

La primera tarea, por lo tanto, será definir el EME aplicable de la entidad, esto es, concretar el marco adecuado a esta. Para ello se partirá de los ítems que componen el tercer nivel del EME y se señalará, en cada caso, si es aplicable o no. La aplicabilidad refleja los ítems que tiene una empresa, independientemente de que los vaya a acometer o no. Por ejemplo, si una empresa dispone de una página web, aunque no tenga intención de ofrecerla también en euskera, ese ítem sí es aplicable, por lo que la empresa tendrá que marcarlo.

### **3.-Diagnóstico**

Si existe un plan anual correspondiente al ejercicio anterior y se ha cumplimentado la parte relativa a la evaluación, la aplicación tomará dichos datos como diagnóstico del siguiente plan, siempre que se copie la aplicabilidad al crear el nuevo plan.

Una vez se haya definido el EME aplicable, se especificará la situación lingüística, en tantos por cien (de 0 a 100), para cada uno de los ítems de tercer nivel. En el caso de la página web mencionada, la situación será 0.

### **4.-Objetivos a corto y medio plazo**

Basándose en los datos del EME aplicable y del diagnóstico, la entidad especificará los objetivos para cada uno (en tantos por cien, del 0 al 100) de los ítems de tercer nivel al menos los correspondientes al primer plan de gestión. Si la vigencia del plan es superior a un año podrá definir también los objetivos de los años siguientes. Siguiendo con el ejemplo de la página web, al no tener intención de ofrecerla también en euskera, el objetivo será 0.

### **5.-Plan anual**

Se describirán dentro del plan de gestión aquellas acciones que se prevé realizar de cara a obtener el avance previsto para los objetivos planteados, siempre referidos al EME aplicable.

A la hora de describir las acciones, también se identificarán los recursos necesarios para desarrollarlas (al menos uno): Traducción y adecuación de textos, traducción simultánea, capacitación lingüística, formación especializada, software, seguimiento y evaluación, otros.

La descripción de las actividades es imprescindible para la valoración del plan que deben realizar los técnicos de la VPL. Si por cualquier motivo resultara imposible cumplimentarla (por falta de espacio), excepcionalmente se puede enviar por correo electrónico dicha información a la Dirección de Investigación y Coordinación Lingüística (lanhitz@ej-gv.es).

Al finalizar el año, se cumplimentarán los datos de evaluación referidos al nivel de realización de la acción.

### **6.-Evaluación**

Se realizará la descripción de la situación lingüística de los ítems del tercer nivel del EME al finalizar el año (en tantos por cien, del 0 al 100), esto es, cuando se haya desarrollado el plan de gestión y teniendo en cuenta la situación de partida así como los objetivos planteados a corto plazo.

Será la propia aplicación la que realice los cálculos referentes al nivel de consecución y de cumplimiento planteados, para ello será imprescindible haber realizado la evaluación de las acciones, que nos indicará si se han llevado a cabo o no.

### **D).-MARCO DE REFERENCIA ESTANDAR (EME, que corresponde al acrónimo en euskera)**

La Viceconsejería de Política Lingüística ha elaborado el Marco de Referencia Estándar (EME), para que las entidades que estén considerando llevar a cabo un plan de euskera puedan utilizarlo como guía.

### Definición:

El EME es un cuadro de ayuda, que identifica las áreas de trabajo más comunes dentro de la empresa, mostrando dónde y para qué se utiliza el idioma.

### Objetivo:

-Ayudar a aquellas entidades que estén interesadas en abordar un plan de euskera a priorizar, de manera clara y sencilla, aquellas áreas de trabajo y aquellos objetivos que pueda acometer.

-La entidad, basándose en el cuadro de ayuda, adecuará este a su realidad, es decir definirá su EME aplicable y, partiendo de aquí diseñará el plan de euskera que mejor se adapte a sus necesidades. Todo ello, con el fin de avanzar en la consecución de objetivos de uso del euskera unido a la política de mejora continua.

### Estructura:



-**Ejes** de estructuración de la empresa, distinguiremos los tres siguientes:

- 1.-Imagen y comunicación
- 2.-Relaciones externas
- 3.-Relaciones internas

-**Primer nivel:** *Área de uso lingüístico*: cada uno de los subgrupos que el eje de estructuración de la empresa abarca.

-**Segundo nivel:** *Subáreas de uso lingüístico*: cada uno de los subgrupos que componen las áreas referidas en el punto anterior y que corresponde a un tema específico.

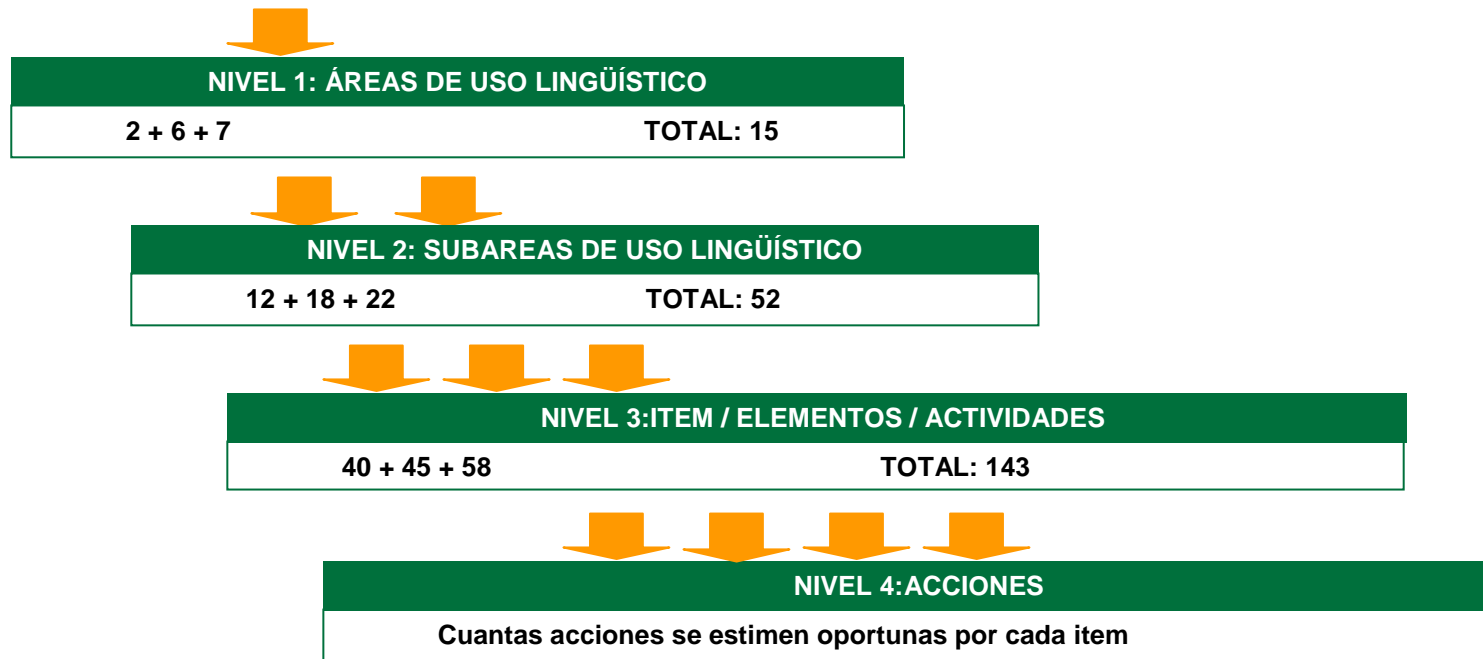
-**Tercer nivel:** *Ítems/ elementos/ actuaciones*: cada uno de los puntos concretos que la entidad puede mejorar en relación a incidir en el uso lingüístico mediante el plan de euskera. Lo que se quiere mejorar puede ser un elemento (el rótulo exterior principal) y/o una actuación (relación oral con los clientes, por ejemplo). Será la propia entidad la que especifique qué elementos/actuaciones quiere abordar y planteará acciones dirigidas a su consecución. Los ítems/elementos/ actuaciones que el EME recoge son una muestra, 143 en total.

Será a este nivel donde se describan la situación lingüística de la empresa, los objetivos. Las acciones encaminadas a la consecución de los objetivos planteados se describirán también a este nivel, se podrán plantear cuantas acciones se estimen oportunas para cada ítem.

**EJES DE ESTRUCTURACIÓN DE LA ENTIDAD**



- COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA
- RELACIONES EXTERNAS
- RELACIONES INTERNAS



La función del botón “validar plan” es meramente informativa. Si se ha previsto un avance porcentual en un ítem concreto y no se ha creado ninguna actividad destinada a tal objetivo, nos avisa de la incoherencia. Además de esto, una vez creado el plan de gestión nos informará de que falta la evaluación.

Los ítems aparecen ordenados de más fácil a más difícil, y se distingue entre acciones escritas y orales.

**EJE 1: COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA**

<b>1. PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN CORPORATIVA</b>	1.1. Rotulación exterior 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 exterior 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 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, 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 de Identidad Corporativa	
<b>2. RECEPCIÓN</b>	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
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>

## 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. 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, petición de productos, 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
	5.3. Relación oral	5.3.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
6. ENTIDADES FINANCIERAS	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. Relación oral	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
	7.3. Gobierno Vasco y entes dependientes (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	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)
		7.3.2. Textos largos e informes
7.4. Administración del estado (INEM, Seguridad Social)	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	
8. OTRAS RELACIONES EXTERNAS	8.1. Asociaciones	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.
	8.2. Empresas colaboradoras / partners	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.)
	8.3. Empresas/sociedades del grupo	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.)
	8.4. Otras	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.)
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: tabloneros 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	12.3.1. 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. Reuniones generales (asambleas generales, etc.)	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
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. Auditorias		
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. Auditorias
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3

#### Notas:

-Cuando se plantee 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.

Para más información pueden consultar la siguiente página-web: [www.euskadi.net/lanhitz](http://www.euskadi.net/lanhitz)

## EJE 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

16. POLÍTICA LINGÜÍSTICA	16.1. Planteamiento con visión a largo plazo acerca de la política u objetivos a lograr en el ámbito de la normalización lingüística del euskera	16.1.1. Se ha formulado una “política lingüística”, una “visión del euskera”, un “proyecto lingüístico”; influye en los ejes del Marco de Referencia Estándar, así como en toda la organización (proceso, punto, etc).	
	16.2. Objetivos y metas a medio o corto plazo para avanzar hacia la consecución del planteamiento a largo plazo, definiéndose los recursos necesarios para alcanzarlos, las personas responsables y el calendario de actividades a desarrollar.	16.1.2. Este planteamiento se ha aprobado y difundido en los órganos principales de la organización	16.1.3. Este planteamiento se ha difundido entre las personas y los demás grupos de interés significativos.
16.1.4. Esta política lingüística está integrada en los otros planes y perspectivas de la organización, y está incorporada en sus herramientas de gestión.		16.2.1. La consecución de los objetivos a medio y corto plazo está planificada, y ese plan está incorporado en las herramientas de gestión de la organización.	
16.2.2. Los objetivos se han hecho públicos y difundido a las personas de la plantilla y a los demás grupos de interés significativos.		16.2.3. Se tiene en cuenta la información referente a las necesidades lingüísticas del mercado, proveedores, aliados, entidades de la Administración, sociedad en general.	
16.2.4. Se recoge y analiza la información interna y las aportaciones de las personas mediante indicadores, evaluaciones etc. Esto permite tener una visión objetiva del grado de avance.		16.2.5. El seguimiento y evaluación del grado de avance en el desarrollo de los objetivos se realiza sistemáticamente, fijando indicadores y poniendo en marcha actividades de mejora.	
16.2.6. Se han puesto en marcha objetivos de mejora, y se aprecia una evolución ascendente.		17.1.1. A la hora de llevar a cabo la selección de personas	
17.1. La política lingüística se tiene en cuenta a la hora de llevar a cabo las acciones referidas a la gestión y relaciones con las personas de la plantilla		17.1.2. La organización tiene un registro de la competencia lingüística en euskera de las personas, y ese registro se actualiza.	17.1.3. La persona que debe aprender tiene un plan de estudios con objetivos concretos, ese plan se evalúa y se ve su desarrollo.
		17.2. Los directivos y mandos intermedios interiorizan la política lingüística y dan ejemplo con sus actuaciones	17.1.4. Está integrada en las herramientas para la gestión de la competencia de las personas (el euskera se identifica, se evalúa y se desarrolla como competencia)
17.2.2. Comunican personalmente la política lingüística a las personas que integran la organización.			17.2.3. Reconocen a las personas y equipos que se han esforzado y también a las que han logrado avances significativos.
17.2.4. Incrementan su conocimiento personal y su nivel de utilización del euskera y estimulan a sus colaboradores a aprender y utilizar el euskera.	18.1.1. La organización ha designado a una persona responsable, a la que se le han asignado recursos (recursos materiales, tiempo, algún o alguna ayudante, etc.).		
18.1. Se han constituido estructuras para el desarrollo de la actividad planificada	18.1.2. Se ha constituido una comisión de euskera, grupo de seguimiento o grupo de trabajo para el desarrollo de la actividad planificada.		18.2.1. Se establecen presupuestos para los gastos derivados de la gestión lingüística (dedicación de las personas, capacitación lingüística, herramientas lingüísticas, traducción...).
	18.2. Se planifican y evalúan las inversiones necesarias para llevar a cabo la política lingüística	18.3.1. Han fomentado y puesto en marcha acciones para la estructuración de redes de relaciones para incrementar el uso del euskera (se han formado grupos o núcleos para proyectos con el fin de fomentar el uso del euskera tanto oral como escrito, como por ejemplo “mintzalaguna”, “bazkaltegia” y “gosaltegia).	
	18.3. Se han realizado acciones para activar el uso del euskera	18.4.1. Se buscan alianzas con otras organizaciones con el objeto de aprender y progresar conjuntamente en lo referente a la normalización lingüística.	
	18.4. Se gestionan alianzas para desarrollar la gestión lingüística de la organización	18.5.1. Se está al tanto y se utilizan las herramientas: cursos de formación con modernas metodologías pedagógicas, diccionarios gratuitos, servicios de apoyo, software...	
	18.5. Se buscan tecnologías y conocimientos que faciliten el progreso en la normalización lingüística		
<b>1er nivel</b>	<b>2º nivel</b>	<b>3er nivel</b>	