



ORDEN DEL CONSEJERO DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA, POR LA QUE SE APRUEBA EL MARCO DE REFERENCIA ESTÁNDAR (EME)

En cumplimiento de lo establecido en la cuarta disposición adicional del Decreto 162/2017 de 30 de mayo, por el que se regula el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN:

“El contenido del Marco de Referencia Estándar recogido en el artículo tercero y primer anexo de este Decreto, será aprobado por el consejero o la consejera competente en materia de política lingüística mediante una Orden que será publicada en la página web de Bikain www.euskadi.eus/bikain/.”

El EME es un marco de trabajo no normativo que recoge de manera esquemática y ordenada el conjunto de elementos en los que se concreta el uso y presencia del idioma en una organización (tanto la lengua de servicio como de trabajo), así como los mecanismos internos de la organización que actúan como catalizadores de los primeros.

Así, en virtud de las competencias que me atribuye el artículo 5 del Decreto 82/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento,

RESUELVO:

Primero.- Aprobar el Marco de Referencia Estándar (EME), que se incorpora como anexo.

Segundo.- Ordenar que se dé publicidad mediante su inserción en la web euskadi.eus del Departamento.

Izp./Fdo. BINGEN ZUPIRIA GOROSTIDI
KULTURA ETA HIZKUNTZA POLITIKA SAILBURUA
CONSEJERO DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA



1^{er} EJE: LENGUA DE SERVICIO

1. IMAGEN CORPORATIVA

| Nivel 2 | Nivel 3 | Explicación |
|--|--|--|
| 1.1. Rotulación y audiovisuales | 1.1.1. Rotulación y audiovisuales | Rótulo principal exterior. Rotulación de edificios (abierto/cerrado, salida, entrada, bienvenida, plantas, estancias, zonas, visitantes, etc.) y de servicios (ascensor, teléfono). Rotulación relacionada con la seguridad, el medio ambiente y con la gestión (documentos de declaración, paneles, etc.). Publicidad, ofertas, obras y similares. Identificativos (cargos, etc.). Rotulación dirigida a las y los clientes o la ciudadanía (horario de atención, espera de turno, prohibiciones, tarifas de productos o servicios, ofertas y similares). Rotulación de coches. Rotulación de ropa de trabajo. Explicaciones relacionadas con el ascensor, avisos orales de puertas automáticas, pantallas informativas, audiovisuales, etc. |
| 1.2. Marketing, publicidad y actos públicos | 1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería. | Elementos de la imagen corporativa: marca, logotipos, tarjetas de visita, sellos, carpetas, encabezamientos, hojas de fax, carpetas, sobres, sello de empresa, papel de embalaje, bolsas, etc. Anuncios y publicaciones: ofertas de empleo, convocatorias de reunión, revistas, libros, etc. Material promocional (catálogos, plegables, invitaciones, mecheros, agendas, calendarios, bolígrafos, cartas promocionales, bases para el ratón, CDs/ DVDs, pendrives, etc.). Informe anual y publicaciones similares. Notas de prensa, campañas de publicidad, patrocinios, publirreportajes, etc. |
| | 1.2.2. Actos públicos | Actos, jornadas, ferias de muestras, exposiciones y similares que se desarrollan con las y los clientes, la ciudadanía, las asociaciones, el personal de otras organizaciones, etc. |
| 1.3. Entorno digital | 1.3.1. Contenido del sitio web y redes sociales | Contenidos del sitio web (apartados fijos: página principal y apartados sucesivos). Material periódico (informes, escritos, noticias, etc.). Presencia y uso del euskera en las redes sociales institucionales (Facebook, Twitter, LinkedIn...) y en otros sitios web. Dominio “.eus”. |

2. RELACIONES CON LAS Y LOS CLIENTES (personas físicas) Y LA CIUDADANÍA

| Nivel 2 | Nivel 3 | Explicación |
|---|----------------------------|--|
| 2.1. Comunicación escrita con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto | 2.1.1. Relaciones escritas | Formularios digitales o en red (documentos de concesión, depósitos, impresos y plantillas de los centros de atención, etc.). Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos, faxes, impresos oficiales: hojas de reclamación, etc. Relación a través de redes sociales. Entregables: informes, actas, y documentos de gestión de la calidad (encuestas de satisfacción, averías) y similares. Comunidades de usuarios/as presenciales o virtuales (grupos focales, world-cafés, mediante Internet, etc.) Servicios en red: idioma de las tramitaciones y servicios telemáticos dispuestos para las y los clientes y la ciudadanía mediante el sitio web de la entidad. Se tienen en cuenta las características principales de la comunicación electrónica. Aplicaciones informáticas (aplicaciones, SharePoint, Dropbox, etc.) y nuevas tecnologías. |

| | | |
|---|--|---|
| | | Idioma empleado en las relaciones escritas por las empresas que dan servicios en nombre de la entidad. Ficha técnica del producto. Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz. Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio). Mensajes que aparecen junto a la marca. |
| | 2.1.2. Respuestas en euskera a la demanda en euskera | Respuestas en euskera a los impresos y a las comunicaciones enviadas en euskera por las y los clientes y la ciudadanía. |
| 2.2. Comunicación oral con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/ o un producto | 2.2.1. Atención | La atención telefónica (hasta que la persona usuaria tome la palabra o explicita el idioma en el que desea ser atendida) en las zonas de atención y públicas, incluidos los centros de llamadas. Atención mediante teléfono móvil. El idioma utilizado para atender a las visitas en las zonas de atención (hasta que la persona usuaria tome la palabra o explicita el idioma en el que desea ser atendido). Seguridad, protocolo e idioma de recepción. El idioma utilizado en los avisos y mensajes informativos que se emiten mediante grabaciones: contestadores, centros de llamadas automatizados, máquinas expendedoras de tickets de turno, etc. |
| | 2.2.2. Relaciones orales por teléfono, en red y presenciales | Conversaciones, reuniones ordinarias y técnicas, etc. mantenidas con las y los clientes y la ciudadanía. Idioma empleado en las relaciones orales por las empresas que dan servicios en nombre de la entidad. |
| | 2.2.3. Respuestas en euskera a la demanda en euskera | Respuestas en euskera a las y los clientes o a la ciudadanía que ha elegido comunicarse en euskera |

2º EJE: LENGUA DE TRABAJO

3. COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

| Nivel 2 | Nivel 3 | Explicación |
|---|--|--|
| 3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo | 3.1.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo | Rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), murales y similares. Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y el medio ambiente. Rotulación de la maquinaria de producción, botones y placas. Rotulación móvil. Máquinas de café y alimentos, fotocopiadoras, etc. Instrucciones para nombrar carpetas o documentos de que se estén en soportes informáticos o en red. |
| 3.2 Comunicación escrita vertical y horizontal | 3.2.1. Herramientas de información y/o comunicación. | Zonas de documentos: tablón de avisos y anuncios. Buzón de sugerencias, Intranet, hojas informativas. Notificaciones realizadas mediante correo electrónico (nuevo personal, bajas, etc.). |

| | | |
|---|---|--|
| | | Circulares. |
| | 3.2.2. Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo | Convocatorias realizadas por la entidad, órdenes del día, actas, informes de los participantes, elaboraciones sobre el tema, etc. |
| | 3.2.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad | <p>Escritos cortos: mensajes electrónicos, anotaciones, notificaciones, certificados, impresos.</p> <p>Escritos largos: memorias, informes, proyectos, etc.</p> <p>Órdenes de trabajo, partes del trabajo diario, planos, manuales de las máquinas, fichas de control, desacuerdos, acciones correctoras, fichas de montaje y de almacén, informes de mantenimiento, listas, evaluación, documentos similares a control, etc.</p> <p>Registros de entrada y salida de documentos.</p> <p>Documentación oficial de la entidad (escrituras de constitución, apoderamientos, etc.).</p> <p>Estrategia, procesos, procedimientos, plantillas, registros, auditorías (internas y externas) y gestión económica. Documentación sobre calidad, medio ambiente, prevención, etc.</p> <p>Planes de comunicación y manual de marca corporativa.</p> |
| 3.3. Comunicación oral vertical y horizontal | 3.3.1. Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas | Idioma para las relaciones orales en las reuniones de trabajo de la entidad. Reuniones mediante Skype o videoconferencia. |
| | 3.3.2. Relaciones telefónicas internas | Idioma empleado en las relaciones internas telefónicas con personal de la entidad. |
| | 3.3.3. Relaciones presenciales internas | Idioma empleado en las relaciones internas presenciales con personal de la entidad. |
| 3.4. Recursos informáticos | 3.4.1. Número de instalaciones de versiones en euskera | Aplicaciones y programas disponibles e instaladas en euskera, generales (Outlook, Windows, Office...) y específicos. PCs, portátiles, tablets, móviles, etc. |
| | 3.4.2. Uso de versiones en euskera | Disponibilidad y utilización de aplicaciones y programas en euskera (generales y específicos) en los puestos de trabajo. |
| 4. GESTIÓN DE PERSONAS | | |
| Nivel 2 | Nivel 3 | Explicación |
| 4.1. Gestión de personas | 4.1.1. Gestión de personas | <p>Protocolo para nuevo personal: folleto de bienvenida y explicaciones orales.</p> <p>Informes internos: monografías de los puestos de trabajo, valoración, y manual para su provisión, planes de formación, jubilaciones, seguros y similares.</p> <p>Documentos legales: contratos, convenios laborales o relativos a condiciones laborales, Seguridad Social para el personal o documentos relativos a Hacienda.</p> <p>Sistemas de RRHH: Modelo de sistema para la validación de la actividad laboral, evaluaciones presenciales, informes de rendimiento, modelo de gestión de la capacidad, mapa de capacidades, etc.</p> <p>Escritos estandarizados: nómina, control horario, certificados, listas telefónicas y similares.</p> <p>Impresos a cumplimentar a título individual: permisos y licencias, dietas, sugerencias y similares.</p> |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------|--|
| | | Comunicaciones de gran divulgación: ofertas de puestos, notificaciones electrónicas, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reuniones, textos del comedor y similares. |
| 4.2. Formación laboral | 4.2.1. Formación laboral | Idioma escrito y oral empleado en las sesiones formativas que recibe el personal. |
| | 4.2.2. Gestión de cursos | Convocatorias de cursos, inscripciones, encuestas de satisfacción, aplicaciones para ello, etc. |

5. RELACIONES EXTERNAS

| Nivel 2 | Nivel 3 | Explicación |
|---|---|--|
| 5.1. Administración | 5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones | Escritos de las reuniones de trabajo celebradas con las administraciones: cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas, impresos digitales u online, comunicaciones, documentación de redes sociales, aplicaciones informáticas o nuevas tecnologías y otros documentos. Respuesta de la entidad a las comunicaciones escritas recibidas en euskera de otras administraciones. Ficha técnica. Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz. Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio). Mensajes que aparecen junto a la marca. |
| | 5.1.2. Relaciones orales con las administraciones | Idioma empleado en las relaciones telefónicas y reuniones con las administraciones. Responder en euskera a las comunicaciones orales comenzadas en euskera. |
| 5.2. Entidades privadas: clientes (personas jurídicas), entidades financieras y proveedores de productos y servicios, etc. | 5.2.1. Relaciones escritas con entidades privadas | Idioma empleado en las comunicaciones escritas con entidades privadas: cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas, impresos digitales u online, comunicaciones, documentación de comunicación a través de redes sociales, aplicaciones informáticas o nuevas tecnologías y otros documentos. Respuesta de la entidad a las comunicaciones escritas recibidas en euskera de una entidad privada. Comunicación escrita con las empresas que dan servicio en nombre de la entidad o que dependen de ella. Ficha técnica. Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz. Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio). Mensajes que aparecen junto a la marca. |
| | 5.2.2. Relaciones orales con entidades privadas | Idioma empleado con las entidades privadas en las relaciones telefónicas y reuniones ordinarias y/o técnicas Responder en euskera a las comunicaciones orales comenzadas en euskera. Comunicación oral con las empresas que dan servicio en nombre de la entidad o que dependen de ella. |
| 5.3. Otras relaciones: aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc. | 5.3.1. Relaciones escritas con otras entidades | Escritos de las reuniones de trabajo con otras entidades: cartas, documentación de reuniones de trabajo, actas, impresos digitales u online, comunicaciones, relaciones a través de redes sociales, aplicaciones informáticas o nuevas tecnologías y otros documentos. Respuestas escritas dadas a comunicaciones recibidas en euskera de una entidad. Ficha técnica. |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>Elementos lingüísticos: pantallas, mensajes de voz. Garantía. Nombre de la marca. Etiqueta. Envoltorio o embalaje. Servicio posventa. Documentos (servicio). Mensajes que aparecen junto a la marca.</p> |
| | 5.3.2. Relaciones orales con otras entidades | <p>Idioma empleado en las relaciones telefónicas y reuniones con otras entidades. Responder en euskera a las comunicaciones orales comenzadas en euskera.</p> |
| 6. SISTEMA DE GESTIÓN | | |
| Nivel 2 | Nivel 3 | Explicación |
| <p>6.1. ESTRATEGIA: integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión</p> | 6.1.1. Planteamiento para la gestión lingüística, con una visión a largo plazo y objetivos a corto o medio plazo, y evaluación de dicho proceso | <p>La "Política lingüística" (objetivo principal, criterios lingüísticos, ordenanzas, etc.) está definida. El planteamiento afecta a toda la organización y la gestión lingüística está integrada en el sistema de gestión de la entidad (al igual que la calidad, el medioambiente o la prevención). En este planteamiento se tienen en cuenta las necesidades lingüísticas de los grupos de interés, tanto de dentro como de fuera de la organización (mercado, proveedores, aliados, entidades de la Administración y sociedad), se gestiona en los órganos principales y se difunde a las personas y al resto de los grupos de interés más significativos; se promueve su proactividad (elementos que invitan a hablar en euskera), y se registra su nivel de satisfacción. La entidad tiene suscritos convenios y alianzas con otras entidades para promover las comunicaciones en euskera, conseguir recursos en euskera (aplicaciones informáticas, formación en euskera, etc.), para dar respuesta a las necesidades de la sociedad (por ejemplo, solicitar al sistema de educación profesionales vascohablantes). La entidad es un ejemplo en el uso del euskera. La política lingüística está unida al resto de planificaciones y visiones de la organización y se encuentra integrada en las herramientas de gestión propias. Sistemáticamente se realiza el seguimiento y la evaluación del grado de progreso. Se ponen en marcha acciones de mejora y se adoptan medidas para que no se retroceda en los objetivos conseguidos. Se recaban las reclamaciones lingüísticas, se ponen vías de solución y se adoptan las medidas necesarias para que no se repitan. Se analiza si la tendencia de los resultados de la gestión lingüística es positiva o no. Reciben formación y metodología para la recogida de datos de la evaluación.</p> |
| | 6.1.2. Recursos necesarios para materializar el planteamiento de gestión lingüística | <p>La entidad ha nombrado una persona responsable y se le han proporcionado los recursos necesarios (recursos materiales, tiempo, colaboración, etc.). Se ha formado una comisión, un grupo de seguimiento o un equipo de trabajo para el desarrollo de la acción planificada. Se calculan los presupuestos para los gastos que supone la gestión lingüística (dedicación de las personas, formación lingüística, herramientas lingüísticas, traducción, etc.). Se han estandarizado los documentos en euskera y se han elaborado listas terminológicas relacionadas con el trabajo.</p> |
| <p>6.2. CLIENTES O CIUDADANÍA Y SERVICIO O PRODUCTO: integrar la gestión lingüística en la gestión de las</p> | 6.2.1. Clientes o ciudadanía, servicio o productos y gestión de los proveedores | <p>Se han identificado y se tienen en cuenta las necesidades lingüísticas que tienen las y los clientes o la ciudadanía en las comunicaciones habituales, a la hora de desarrollar, comercializar o solicitar el servicio o producto. Se cumplen tanto la política lingüística como los criterios aplicables a la contratación de proveedores, y se realiza un seguimiento. Se establecen criterios lingüísticos en las contrataciones para la prestación de servicios a clientes y ciudadanía por parte de la entidad, y se realiza un seguimiento. En el caso de las administraciones, se tienen en cuenta los criterios lingüísticos a la hora de otorgar las subvenciones, firmar los convenios, etc.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>relaciones con las y los clientes o la ciudadanía y en el desarrollo de los productos o servicios</p> | | |
| <p>6.3. PERSONAS: integrar la gestión lingüística en la gestión del personal</p> | <p>6.3.1. Contratación de personal y promoción interna</p> | <p>Se tiene en cuenta la política lingüística en la contratación de nuevo personal y en la provisión de los puestos por promoción interna.</p> <p>Se les proporciona información sobre la presencia y uso del euskera y sobre los proyectos para relacionar el conocimiento con el uso.</p> <p>Se relaciona el nivel de euskera de las personas y con las necesidades lingüísticas de los puestos. A la persona contratada se le comunica desde un principio cuál será su idioma de trabajo. Se garantiza que el primer contacto con quienes entienden euskera sea en euskera.</p> <p>Se realizan análisis comunicativos para identificar las necesidades de formación lingüística del personal, y se organizan los cursos en función de esas necesidades.</p> <p>Se realizan evaluaciones para hacer un seguimiento del nivel de progreso y evitar retrocesos.</p> <p>La formación en euskera del personal se realiza en función de los perfiles y las necesidades de los puestos. Se hace un seguimiento del personal implicado en procesos de aprendizaje (euskaldunización y alfabetización); se dan pasos y se adoptan compromisos para pasar del aprendizaje al uso.</p> <p>La entidad posee un censo con la capacidad lingüística del personal y lo actualiza.</p> <p>Se evalúan el índice obligatorio y el nivel de certificación en las administraciones públicas.</p> <p>Se difunde la política lingüística entre el personal, que tienen un conocimiento general del planteamiento y de los criterios lingüísticos que les afectan.</p> |
| | <p>6.3.2. Liderazgo y participación</p> | <p>Los y las representantes de la entidad fomentan y participan en la comisión de euskera, en el grupo de seguimiento, etc.</p> <p>Se informa personalmente de la política lingüística a las personas que componen la entidad.</p> <p>Reconocen tanto a las personas y a los grupos que se esfuerzan como a los que han obtenido avances notables.</p> <p>Aumentan su nivel de conocimiento personal y uso del euskera y animan a sus colaboradores/as a que aprendan y utilicen el euskera.</p> <p>La entidad desarrolla proyectos para fomentar el liderazgo que se consideran ejemplares.</p> <p>Se analiza la evolución y se garantiza la correcta gestión de los avances.</p> <p>Los y las responsables de la entidad y los miembros del equipo directivo asisten a las iniciativas relacionadas con los planes de uso, a las comisiones, a las reuniones de seguimiento y al resto de órganos.</p> |