



POLÍTICA LINGÜÍSTICA GENERAL DE INNOBASQUE

Noviembre 2016

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- OBJETIVOS	3
2.1.- Objetivo principal:.....	3
2.2.- Objetivos indirectos:	3
3.- VISIÓN.	5
3.1.- Fortalezas:.....	5
3.2.- Debilidades:	5
4.- ESTRUCTURA DE GESTIÓN.....	5
5.- ESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DEL PLAN.....	5
5.1.- Coordinador del Plan.....	6
5.2.- Comisión Lingüística.....	6
5.3.- Grupos de trabajo:	6
6.- SEGUIMIENTO DEL PLAN Y EVALUACIÓN.....	7
6.1.- Seguimiento (continuo) del Plan:.....	7
6.2.- Evaluación (tras finalizar el desarrollo del Plan).	8
7.- MEDIDAS DE LOS CRITERIOS Y CRONOGRAMA.	8

1.- INTRODUCCIÓN

Innobasque Agencia Vasca de Innovación nació en 2007, para impulsar, dinamizar y monitorizar en todos los ámbitos el proceso de transformación social y económica de Euskadi a través de la innovación.

Es una asociación privada sin ánimo de lucro, una alianza público-privada, una plataforma de colaboración y red potente que agrupa a la sociedad civil, a las empresas, a los agentes científicos y tecnológicos y a la Administración. Su objetivo es construir conjuntamente el mejor futuro deseable para Euskadi y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca.

1.000 entidades, públicas y privadas, son socias de Innobasque. Entre las entidades públicas se encuentran el Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales y diversos ayuntamientos.

Innobasque es miembro del Consejo Vasco de Ciencia, Tecnología e Innovación, presidido por el Lehendakari del Gobierno Vasco, donde actúa como su secretaria técnica.

Vista la proyección de Innobasque hacia el exterior y su actividad a favor del interés general y teniendo en cuenta también qué es Innobasque, es importante diseñar un Plan, ponerlo en marcha y actuar para fomentar el euskera tanto interna como externamente.

Por ello, el Comité de Dirección aprobó en el 2016 la constitución de un grupo de trabajo para llevar adelante dicho Plan, en línea con el Plan de Acción para la Promoción del Euskera (ESEP) del Gobierno Vasco.

2.- OBJETIVOS

2.1.- Objetivo principal:

- Gestionar eficazmente las lenguas oficiales, para que, quien lo desee, pueda recibir en la lengua que desee el servicio que ofrece Innobasque.

2.2.- Objetivos indirectos:

- Diseñar y aplicar una Política Lingüística que sea coherente con el objetivo principal.
- Aumentar el uso del euskera en las relaciones interpersonales de la entidad.
- Difundir la imagen externa que anime a mantener en euskera las relaciones con Innobasque.
- Obtener el certificado de calidad *Bikain*.

Diversas leyes regulan el euskera y su uso:

- Artículo 3 de la Constitución Española de 1978:
 - ✓ “Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.”

Artículo 6 del Estatuto de Autonomía de Euskadi de 1979:

- ✓ “El euskera es lengua propia del Pueblo Vasco.”
- ✓ “El euskera ... tendrá, como el castellano, carácter de lengua oficial en Euskadi.”
- ✓ “Todos sus habitantes tienen el derecho a conocer y usar ambas.”

- Ley Básica 10/1982, de normalización del uso del Euskera.

Esta Ley recoge los derechos básicos que se reconoce a la ciudadanía de Euskal Herria:

- ✓ Derecho a relacionarse en euskera o en castellano oralmente y/o por escrito con la Administración y con cualquier Organismo o Entidad radicado en la Comunidad Autónoma.
- ✓ Derecho a recibir la enseñanza en ambas lenguas oficiales.
- ✓ Derecho a recibir en euskera publicaciones periódicas, programaciones de radio y televisión y de otros medios de comunicación.
- ✓ Derecho a desarrollar actividades profesionales, laborales, políticas y sindicales en euskera.
- ✓ Derecho a expresarse en euskera en cualquier reunión.

- Ley de Estatuto de las Personas Usuarias y Consumidoras, redactado por el antiguo Servicio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco:

- ✓ Derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, debiendo estos estar en condiciones de poder atenderles cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

- Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias:

Entre los objetivos y bases se destacan los siguientes:

- ✓ Necesidad de iniciativas para la protección de las lenguas minoritarias.
- ✓ Promocionar y facilitar el uso oral y escrito de las lenguas minoritarias en la vida pública y privada.

Además, menciona expresamente que la adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias... no se considerará un acto de discriminación con los hablantes de las lenguas más extendidas.

- Bases para la política lingüística de principios del siglo XXI recogidas en el libro titulado "Euskara 21. Hacia un pacto renovado" del Consejo Asesor del Euskera. Posteriormente, el Consejo aprobó el Plan de Acción para la Promoción del Euskera (ESEP) que tiene como objetivo incrementar el uso del euskera.

Asimismo, dicho Plan fue aprobado por la Comisión de Gobierno del Gobierno Vasco el 24 de julio del 2012 y ratificado por el Parlamento Vasco el 11 de septiembre del 2013.

El Plan de Acción ha detallado en medidas concretas las bases recogidas en el documento "Hacia un pacto renovado" y las ha adaptado de forma que puedan llevarse a la práctica.

3.- VISIÓN.

En Innobasque, tras estudiar la situación actual se han destacado las siguientes fortalezas y debilidades:

3.1.- Fortalezas:

- Las personas con nivel medio de euskera lo pueden mejorar fácilmente
- En conjunto, el nivel de euskera es bastante bueno
- Las personas de Innobasque han manifestado su voluntad de cambiar la situación
- La Dirección está implicada en el tema del euskera
- Nos falta modificar el hábito lingüístico, lo podemos hacer fácilmente
- Hay muchos temas que pueden modificarse sin gran costo
- Cada vez más gente demanda en el mercado una interlocución que sepa euskera
- Si alguien desea el servicio en euskera, podemos responderle satisfactoriamente

3.2.- Debilidades:

- El 44% de las personas de Innobasque tiene un nivel muy bajo de euskera
- A las personas que tienen nivel bajo les resultará difícil conseguir el nivel necesario
- La mayoría de las personas en la Dirección no sabe euskera
- Carecemos de política lingüística
- No se les piden resultados a los que están estudiando euskera
- La falta de dinero nos crea dificultades para publicar la documentación en euskera.
- Con que haya alguien en el grupo que no entienda euskera, la totalidad nos expresamos en castellano.

4.- ESTRUCTURA DE GESTIÓN.

- Imagen Corporativa y Comunicación
- Relaciones externas
- Relaciones internas
- Gestión de las lenguas

5.- ESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DEL PLAN.

Para sacar adelante los objetivos establecidos y poder desarrollar el Plan en su integridad, es necesario saber qué tarea tienen las personas y que tengan a mano los recursos que necesitan. A continuación, figura la estructura del Plan Lingüístico y las funciones a cumplir:

5.1.- Coordinador del Plan

5.1.1.- Perfil:

- Persona que tenga un profundo conocimiento de la entidad
- Que tenga capacidad de liderazgo
- Que tenga capacidad de decisión
- Que disponga de tiempo para dedicarlo al Plan

5.1.2.- Funciones:

- Coordinar y dirigir el Plan en su totalidad
- Recoger e intercambiar la información necesaria para el desarrollo del Plan
- Realizar seguimiento del proyecto y dar solución a los problemas que puedan surgir
- Aclarar las preguntas y dudas que puedan tener los compañeros/as
- Realizar la valoración del proceso y de los resultados conseguidos
- Elaborar el plan de gestión anual junto con la Comisión Lingüística

5.1.3.- Modo de funcionamiento:

- Hay que asignarle la dedicación y las funciones necesarias para desarrollar el Plan Lingüístico

5.2.- Comisión Lingüística

5.2.1.- Participantes y perfil:

- Grupo de trabajo (4/5 personas como máximo)
- Representación de toda la entidad (dirección, recursos humanos, informática, hombres, mujeres...)

5.2.2.- Funciones:

- Coordinar y dirigir el proyecto
- Realizar las acciones recogidas en el Plan Lingüístico
- Hacer seguimiento del Plan y dar solución a los problemas que puedan surgir
- Realizar la valoración del proceso y de los resultados

5.2.3.- Modo de funcionamiento:

- Se reunirá una vez al mes

5.3.- Grupos de trabajo:

5.3.1.- Participantes y perfil:

- Grupo de trabajo (2-4 personas)
- Personas que tengan vinculación directa con el trabajo asignado.

- Grupos de trabajo: sensibilización y motivación, aplicaciones informáticas, recepción y atención, proveedores, ...

5.3.2.- Funciones:

- Realizar el trabajo derivado del Plan.
- Implementación del Plan y dar solución a los problemas que puedan surgir.
- Realizar la valoración del proceso y de los resultados.

5.3.3.- Modo de funcionamiento:

- Duración correspondiente a la función asignada. Al finalizar el trabajo asignado, se disolverá el grupo de trabajo.

6.- SEGUIMIENTO DEL PLAN Y EVALUACIÓN.

Es absolutamente necesario establecer los instrumentos para el seguimiento y evaluación del Plan, porque de esta forma se podrá verificar que el desarrollo del Plan se realiza adecuadamente. El seguimiento y la evaluación del Plan nos permitirán la inspección del nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos, tanto para determinar las medidas dirigidas a los objetivos no conseguidos como para establecer los nuevos objetivos de cara al futuro.

Gracias a la evaluación, tendremos la posibilidad de conocer cuánto nos hemos acercado al objetivo general establecido, a qué ritmo y cuál es el gasto que hemos realizado. De este modo, si es necesario, tendremos la posibilidad del adaptar el Plan.

6.1.- Seguimiento (continuo) del Plan:

El seguimiento del Plan nos permite ver cómo lo estamos desarrollando. Nos centraremos en las acciones que hemos establecido para realizar el seguimiento. Así, analizaremos cómo se están cumpliendo dichas acciones y sabremos si nos han ayudado o no en el camino para conseguir los objetivos establecidos al inicio.

- La persona responsable del Plan y de la Comisión Lingüística será también la responsable del seguimiento continuo de las acciones recogidas en el cronograma.
- Una vez al año se analizará el informe de seguimiento (diciembre de 2016, 2017 y 2018). En el informe se recogerán los trabajos ya realizados, los que están pendientes y los que se han abandonado.

Al hacer el seguimiento es absolutamente necesario tomar en cuenta los siguientes temas:

- Las acciones que hemos puesto en marcha ¿nos han ayudado, o nos ayudarán, a conseguir el objetivo principal del Plan?
- Los recursos que hemos establecido ¿son suficientes para poner en marcha las acciones consensuadas?
- Los resultados conseguidos ¿justifican las inversiones realizadas?
- ¿Han sido exitosas las acciones que hemos realizado?
- ¿Cuántas personas (hombres y mujeres) han participado en el proceso?

6.2.- Evaluación (tras finalizar el desarrollo del Plan).

La evaluación nos permitirá ver en qué situación se encuentra el Plan. Para dicha evaluación, se utilizará la siguiente información:

- Las conclusiones extraídas mediante el seguimiento (seguimiento del plan de gestión anual)
- Opiniones y percepciones subjetivas de los empleados (pueden recogerse mediante un cuestionario).

Tras finalizar el desarrollo del Plan Lingüístico, se evaluará el nivel de cumplimiento de los objetivos recogidos en dicho Plan. La evaluación se recogerá en un informe.

7.- MEDIDAS DE LOS CRITERIOS Y CRONOGRAMA.

A continuación, aparecen las medidas y cronograma de los criterios establecidos en la política lingüística del grupo Innobasque.



7.1. Objetivos y medidas

1. IMAGEN CORPORATIVA Y COMUNICACIÓN

1.1. PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN CORPORATIVA			
OBJETIVO: Dar el mismo tratamiento al euskera y al castellano.			
ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
1.1.1. Rotulación exterior fija	<ul style="list-style-type: none"> Si además del nombre de la entidad se pone alguna otra leyenda, priorizar el euskera 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje del peso del euskera en la marca
1.1.2. Rotulación fija de la Recepción y de las oficinas o departamentos internos	<ul style="list-style-type: none"> Priorizar el euskera: iconos con el texto en euskera 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de los rótulos en los que se ha priorizado el euskera
1.1.3. Papelería, sellos y tarjetas de visita	<ul style="list-style-type: none"> En toda la papelería de Innobasque la dirección constará en euskera: Innobasque, Berrikuntzaren Euskal Agentzia Bizkaiko Zientzia eta Teknologia Parkea, Laida Bidea, 203 48170 Zamudio (Bizkaia) Tel.: (34) 944 209 488 Los sellos estarán en los dos idiomas y, si van a estar en uno, solo en euskera. Tarjetas de visita: <ul style="list-style-type: none"> Cargo: en tres idiomas Dirección y demás, en euskera En las tarjetas de visita no puede eliminarse el euskera 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de la papelería en la que la dirección consta en euskera Porcentaje de los sellos en los dos idiomas o en euskera Situación del idioma en las tarjetas de visita

1.1. PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN CORPORATIVA

OBJETIVO: Dar el mismo tratamiento al euskera y al castellano.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
1.1.4. Web y redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los contenidos de la web se publicarán en los dos idiomas y se establecerán los cauces para que se publiquen en el mismo momento. • Cuando se acceda a la web por primera vez, el contenido se verá en el idioma predeterminado por su navegador. • Una vez que se opte por un idioma, se identificará el mismo y en las visitas posteriores verá la web en el idioma usado la última vez. • Ir aumentando la proporción del euskera que utilizamos en las redes sociales y garantizar la diversidad de los temas difundidos en euskera 	Grupo CONTENT	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de las visitas realizadas en euskera a la web. • Porcentaje de la presencia del euskera en la web • Calidad del euskera en la web • Porcentaje del euskera utilizado en las redes sociales • Calidad del euskera en las redes sociales
1.1.8. Marketing y publicidad	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre se hará en los dos idiomas, priorizando el euskera. • En los medios de comunicación en euskera la publicidad se hará exclusivamente en euskera. 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de la presencia del euskera en los anuncios publicados • Porcentaje del peso del euskera en cada campaña
1.1.9. Componentes de la imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • En el manual de la imagen corporativa se establecerán los criterios para priorizar el euskera 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Si se ha incluido el criterio en el manual

1.2. RECEPCIÓN

OBJETIVO: Priorizar la recepción en euskera.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
1.2.1. Recepción telefónica	El primer saludo será siempre en euskera y, luego, se continuará en la lengua elegida por el interlocutor.	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de las conversaciones telefónicas mantenidas en euskera
1.2.2. Recepción presencial	El primer saludo será siempre en euskera y, luego, se continuará en la lengua elegida para la interlocución por quien visita.	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del euskera en las recepciones presenciales
1.2.3. Redirigir las llamadas telefónicas a otra persona	Cuando se pase una llamada a alguien de dentro de Innobasque , se le comunicará el idioma elegido para la interlocución por quien llama.	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de las ocasiones en las que la interlocución con Innobasque ha continuado en euskera
1.2.4. Recepción automatizada: contestador automático	En los mensajes del contestador automático primero se escuchará el mensaje en euskera y luego en castellano	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Si se cumple el criterio

2. RELACIONES EXTERIORES

2.1. ENTIDADES SOCIAS			
OBJETIVO: Ofrecer a los socios la opción de elegir idioma en las relaciones con Innobasque			
ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
2.1.1. Relaciones orales (entidades socias)	<ul style="list-style-type: none"> Registrar los datos de las entidades socias que quieran relacionarse en euskera. Buscar los cauces para responder a las entidades socias que quieran relacionarse en euskera (a corto plazo, a largo plazo) 	Area gestión entidades socias.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de las conversaciones mantenidas en euskera.
2.1.2. Relaciones escritas oficiales (entidades socias)	<ul style="list-style-type: none"> Chequear toda la documentación y garantizar que se cumplen los criterios. Entregar toda la documentación oficial en euskera y castellano, priorizando el euskera. 	Area gestión entidades socias.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de la documentación entregada en euskera
2.1.3. Relaciones escritas no oficiales (entidades socias) (e-mails, ...)	<ul style="list-style-type: none"> Preguntar en qué idioma desea relacionarse. Buscar los cauces para responder a quienes quieran relacionarse en euskera (a corto plazo, a largo plazo) 	Area gestión entidades socias.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de la documentación entregada en euskera

2.2. SERVICIO

OBJETIVO: Ofrecer todo el servicio en el idioma elegido

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
2.2.1. Relaciones orales (servicio)	<ul style="list-style-type: none"> • En los casos en que se pueda prestar el servicio en euskera, se preguntará en qué idioma se desea recibir el servicio. • Explorar las vías para registrar la información en torno a la demanda para recibir el servicio en euskera. • Buscar las vías para poder ofrecer en todos los casos el servicio en euskera. • Se creará un registro de las entidades que quieran recibir el servicio en euskera. (CRM) • En la encuesta de satisfacción, se incluirá la pregunta referente a la idoneidad del uso de la lengua. 	Comité Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • De entre las entidades preguntadas, porcentaje que han optado por relacionarse en euskera • De entre las anteriores, porcentaje de las que han sido atendidas en euskera
2.2.2. Relaciones escritas oficiales (servicio)	<ul style="list-style-type: none"> • Se consensuará el uso del idioma con todas las entidades para ofrecer el servicio. El informe final será bilingüe. • Se creará un registro de las entidades que quieran recibir el servicio en euskera. • En la encuesta de satisfacción, se incluirá la pregunta referente a la idoneidad del uso de la lengua. 	Comité Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • De entre las entidades que han sido preguntadas, porcentaje de las que han optado por relacionarse en euskera • De entre las anteriores, porcentaje de las que han sido atendidas en euskera
2.2.3. Relaciones escritas no oficiales (servicio)	<ul style="list-style-type: none"> • Se consensuará el uso del idioma con todas las entidades para ofrecer el servicio. • Se creará un registro de las entidades que quieran recibir el servicio en euskera. • En la encuesta de satisfacción, se incluirá la pregunta referente a la idoneidad del uso de la lengua. 	Comité Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • De entre las entidades preguntadas, porcentaje de las que han optado por relacionarse en euskera • De entre las anteriores, porcentaje de las que han sido atendidas en euskera

2.3. PROVEEDORES

OBJETIVO: Establecer a los proveedores los criterios lingüísticos que Innobasque se haya impuesto a sí mismo.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
2.3.1. Relaciones orales (proveedores)	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar los criterios lingüísticos marcados por Innobasque Animar a proveedores a que se relacionen en euskera, si la interlocución con Innobasque va a ser con una persona euskaldun 	Comité Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de proveedores con los que nos hemos relacionado en euskera
2.3.2. Relaciones escritas oficiales (proveedores)	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar los criterios lingüísticos marcados por Innobasque Animar a proveedores a que se relacionen en euskera, si la interlocución con Innobasque va a ser con una persona euskaldun 	Comité Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de proveedores que cumplen los criterios lingüísticos
2.3.3. Relaciones escritas no oficiales (proveedores)	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar los criterios lingüísticos marcados por Innobasque Animar a proveedores a que se relacionen en euskera, si la interlocución con Innobasque va a ser con una persona euskaldun 	Comité Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de proveedores que cumplen los criterios lingüísticos
2.3.4. Contratación (proveedores)	<ul style="list-style-type: none"> En las contrataciones de empresas proveedoras de Innobasque, en los casos en que el idioma tenga importancia, en los pliegos de contratación para la prestación del servicio se incluirá la obligatoriedad de cumplir los criterios lingüísticos. En los casos en que el idioma no tenga importancia se valorará 	Comité Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de proveedores que cumplen los criterios lingüísticos

2.4. ENTIDADES FINANCIERAS

OBJETIVO: Incrementar el uso del euskera en las relaciones con las entidades financieras

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
2.4.1. Relación oral (entidades financieras)	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar al personal de las entidades financieras la posibilidad de relacionarse en euskera 	Dirección Administrativa-Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de las conversaciones mantenidas en euskera con las entidades financieras
2.4.2. Relación escrita oficial (entidades financieras)	<ul style="list-style-type: none"> Adaptar al euskera los impresos que se utilizan. 	Dirección Administrativa-Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de los impresos que se utilizan en euskera Porcentaje de los impresos cumplimentados en euskera
2.4.3. Relación escrita no oficial (entidades financieras)	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar al personal de las entidades financieras la posibilidad de relacionarse en euskera 	Dirección Administrativa-Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de las relaciones escritas mantenidas en euskera

2.5. ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO: Incrementar el uso del euskera en las relaciones con la Administración

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
2.5.1. Relaciones orales (Administración)	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer interlocución en euskera a las diversas administraciones (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales...) Identificar a quienes nos ofrecen la posibilidad de relacionarse en euskera 	Dirección General y Dirección Administrativa-Financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje del uso del euskera en las relaciones con las diferentes Administraciones
2.5.2. Relaciones escritas oficiales (Administración)	<ul style="list-style-type: none"> Explorar la posibilidad de usar ciertos documentos solo en euskera. 	Dirección General y Dirección Administrativa-Financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje del uso del euskera en las relaciones con las diferentes Administraciones
2.5.3. Relaciones escritas no oficiales (Administración)	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer interlocución en euskera a las diversas administraciones (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales...) Identificar a quienes nos ofrezcan la posibilidad de relacionarse en euskera 	Dirección General y Dirección Administrativa-Financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje del uso del euskera en las relaciones con las diferentes Administraciones

2.6. OTRAS RELACIONES (empresas del sector, partners, centros de investigación, BEC, Euskalduna, colaboradores...)

OBJETIVO: Buscar alianzas que nos ayuden a incrementar el uso del euskera.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
2.6.1. Relaciones orales (Otras relaciones)	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar los criterios lingüísticos marcados por Innobasque Animar a las entidades colaboradoras a que se relacionen en euskera, si la interlocución con Innobasque va a ser con un euskaldun 	Responsables de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje del uso del euskera en las relaciones con este tipo de entidades
2.6.2. Relaciones escritas oficiales (Otras relaciones)	<ul style="list-style-type: none"> Explorar la posibilidad de usar ciertos documentos solo en euskera. 	Responsables de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje del uso del euskera en las relaciones con este tipo de entidades
2.6.3. Relaciones escritas no oficiales (Otras relaciones)	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar los criterios lingüísticos marcados por Innobasque Animar a las entidades colaboradoras a que se relacionen en euskera, si la interlocución con Innobasque va a ser con un euskaldun 	Responsables de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje del uso del euskera en las relaciones con este tipo de entidades

3. RELACIONES INTERNAS

3.1. PAISAJE LINGÜÍSTICO LABORAL

OBJETIVO: Incrementar la presencia del euskera en el centro de trabajo

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
3.1.1. Rotulación variable en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los criterios lingüísticos para la rotulación interna variable y garantizar la presencia del euskera • Seguimiento del nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de la presencia del euskera en la rotulación interna variable
3.1.2. Carpetas (archivo, intranet)	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetas para las carpetas y preparar y ofrecer información y criterios para su uso • Realizar seguimiento 	Responsable del proyecto Intranet, Comisión de Euskera (ayuda y seguimiento)	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de la presencia del euskera en las carpetas
3.1.3. Rotulación de las máquinas (máquina de café, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a las empresas proveedoras que rotulen las máquinas en los dos idiomas 	Responsable del proyecto Gosasun, Comisión de Euskera (seguimiento)	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de la presencia del euskera en las máquinas

3.2. GESTIÓN DE PERSONAS

OBJETIVO: Incluir el euskera en los temas de gestión de personas.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
3.2.1. Administración de personas	<ul style="list-style-type: none"> Preparar en los dos idiomas las plantillas y contenido de las nóminas Ofrecer la posibilidad de cumplimentar en euskera las hojas de permisos y dietas. Ofrecer en euskera el calendario laboral. Publicar en euskera las ofertas de puestos de trabajo e indicar entre las condiciones el nivel de conocimiento de euskera recomendado. 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Idioma de las plantillas de las nóminas Idioma de los contenidos de las nóminas Porcentaje que representan quienes cumplimentan en euskera los permisos y dietas Porcentaje de ofertas de puestos en los que se ha incluido la condición del euskera Porcentaje de personas que cumplen la solicitud de euskera Porcentaje de quienes tienen el plan de formación entre los nuevos contratados Si está en euskera el calendario laboral
3.2.2. Información / Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Priorizar el euskera en las notificaciones del Comité de Dirección y Comité de Empresa Priorizar el euskera en las circulares. 	Dirección Corporativa y de Comunicación (formales) Recepcionista (informales)	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de las comunicaciones enviadas en euskera Porcentaje de las circulares enviadas en euskera

3.2. GESTIÓN DE PERSONAS

OBJETIVO: Incluir el euskera en los temas de gestión de personas.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
3.2.3. Gestión de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer la opción de realizar en euskera el protocolo de recepción • Ofrecer la opción de recibir en euskera la documentación que se entrega en el protocolo de recepción • Ofrecer información sobre la obligatoriedad de cumplir los criterios lingüísticos. 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de las personas que han realizado todo el protocolo de recepción en euskera • Porcentaje del peso del euskera en el protocolo de recepción
	<ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta el euskera en el sistema de desarrollo de personas: ofrecer la ficha en euskera, fomentar las conversaciones en euskera, redactar los informes en euskera, ... 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de fichas cumplimentadas en euskera a lo largo del año

3.3 FORMACIÓN

OBJETIVO: Tomar en consideración al euskera en temas referentes a la formación.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
3.3.1. Formación, relación oral	<ul style="list-style-type: none"> Al indagar por las necesidades de las personas, preguntar en qué idioma se quiere la formación Formar los grupos según las opciones. Preparar el camino para ofrecer también en euskera la formación interna. Solicitar a las empresas proveedoras que ofrezcan los cursos en euskera. 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que han solicitado los cursos en euskera Número de personas que han seguido los cursos en euskera
3.3.2. Formación, documentación	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer también en euskera la documentación para la formación interna Solicitar a las empresas proveedoras que la documentación esté también en euskera. 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que han solicitado recibir la documentación en euskera Número de personas que han recibido la documentación en euskera
3.3.3. Gestión de los cursos (solicitud, satisfacción...)	<ul style="list-style-type: none"> Enviar en los dos idiomas la oferta formativa anual. Que se reciba cada curso solicitado en el idioma preferente Enviar en ambos idiomas la encuesta de satisfacción posterior a los cursos 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que han cumplimentado la solicitud en euskera Número de personas que en la encuesta de satisfacción han valorado negativamente el apartado lingüístico

3.4. RECURSOS INFORMÁTICOS (SOFTWARE)

OBJETIVO: Incluir el euskera en el software de Innobasque.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
3.4.1. Software estándar	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer en euskera el sistema operativo y la ofimática 	Dirección Administrativa-Financiera y Responsable de Informática	<ul style="list-style-type: none"> Número de ordenadores cambiados al euskera
3.4.2. Software adaptado por la propia empresa (CRM, Networking, ...)	<ul style="list-style-type: none"> Que exista la posibilidad de utilizar en los dos idiomas el software creado o adaptado para la entidad. 	Webmaster y responsable de TICs.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de las aplicaciones que pueden utilizarse en euskera Porcentaje de las aplicaciones que se utilizan en euskera

3.5. COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL

OBJETIVO: Utilizar las posibilidades que ofrece el conocimiento para incrementar el uso del euskera.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
3.5.1. Nivel de lenguaje normal	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunos, comidas... • Poner en marcha iniciativas basadas en la metodología de apoyo • Indicadores que inviten a utilizar el euskera: como el <i>Txantxangorri</i> o petirrojo 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas que han optado por poner algún indicador • Porcentaje de los que participan en las actividades organizadas por la Comisión de Euskera • Evolución del euskera en las relaciones informales
3.5.2. Uso normal (por escrito)	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir en las firmas de los e-mail la invitación a utilizar el euskera • Píldoras formativas 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> • Número de píldoras enviadas
3.5.3. Uso técnico (oralmente)	<ul style="list-style-type: none"> • En los grupos de trabajo en los que sea posible, explorar la posibilidad de que el euskera sea lengua de trabajo: estudio comunicativo y medidas para su implantación • Concretar y establecer el protocolo lingüístico para las reuniones • Crear las condiciones para trabajar en euskera • Recoger en el acta en qué idioma se ha desarrollado la reunión • Colocar en las salas de reunión carteles que inviten a realizar la reunión en euskera: <i>"Egingo dugu bilera euskaraz?"</i> (=¿Hacemos la reunión en euskera?) 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución del uso del euskera a nivel técnico

3.5. COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL

OBJETIVO: Utilizar las posibilidades que ofrece el conocimiento para incrementar el uso del euskera.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
3.5.4. Uso técnico (por escrito)	<ul style="list-style-type: none"> • En los grupos de trabajo en los que sea posible, explorar los cauces para que el euskera sea lengua de trabajo: análisis comunicativo y medidas para la implantación • Si la reunión se ha desarrollado en los dos idiomas, redactar el acta en ambos. • Redactar en euskera las actas de la reuniones desarrolladas en euskera • Redactar en euskera las convocatorias de las reuniones • Redactar en euskera la documentación. 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de los e-mails enviados en euskera • Porcentaje de los informes enviados en euskera
3.5.5. Reuniones generales (oralmente)	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar en euskera la introducción y el final. • Si las explicaciones se dan en castellano, poner las proyecciones en euskera. • Al inicio de la reunión, ofrecer la posibilidad de preguntar en euskera. • Responder a las preguntas en el idioma en que se han formulado 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Si se ha hecho en euskera el saludo inicial y final • Si se ha cumplido el criterio de explicación/proyección • Si se ha ofrecido la posibilidad de hacer preguntas en euskera • Número de preguntas realizadas en euskera
3.5.6. Reuniones generales (documentación)	<ul style="list-style-type: none"> • Si las explicaciones se dan en castellano, poner las proyecciones en euskera. • Si las explicaciones se dan en euskera, poner las proyecciones en castellano. 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Si se ha cumplido el criterio de explicación/proyección

3.6. ESTRATEGIA / GESTIÓN

OBJETIVO: Incluir la política lingüística en la estrategia y en las herramientas de gestión de la entidad.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
3.6.1. Organización y estrategia	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar la Política Lingüística y los temas relacionados con su desarrollo en las herramientas de gestión (plan estratégico, plan de gestión, etc.) de la entidad 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Si está incluido el tema lingüístico en los planes de gestión
3.6.2. Ámbito normativo	<ul style="list-style-type: none"> Redactar en los dos idiomas los documentos que recojan las normativas de la entidad 	Dirección Administrativa-Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de la presencia del euskera en las normativas
3.6.3. Gestión económico-financiera	<ul style="list-style-type: none"> Publicar en los dos idiomas los documentos relacionados con la gestión financiera 	Dirección Administrativa-Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje del euskera en la documentación final

4. GESTIÓN DE LAS LENGUAS

4.1. POLÍTICA LINGÜÍSTICA

OBJETIVO: Incluir la política lingüística en las herramientas de gestión de la entidad

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
4.1.1. Existe documento que recoge los criterios lingüísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Consensuar y aprobar el documento que recoja los criterios lingüísticos 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no
4.1.2. Se han dado a conocer los criterios lingüísticos entre las personas de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer el documento de los criterios lingüísticos a las personas de dentro de la entidad y a los interesados que pueda haber fuera 	Comisión de Euskera (elaboración) Dirección (decisión)	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no
4.1.3. Se hace seguimiento de los criterios lingüísticos y se toman medidas según los resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del nivel de cumplimiento de los criterios • Registrar los casos en los que no se hayan cumplido los criterios • Proponer las medidas correctoras que puedan ser convenientes • Comunicar al Comité de Dirección los fallos cometidos a lo largo del año y las medidas propuestas 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no • Se actualizan los criterios según nivel de consecución • Sí/No están incluidos los criterios en los sistemas de proceso de la entidad
4.1.4. Se hace seguimiento de los objetivos del Plan de Euskera y se toman medidas según los resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento del nivel de cumplimiento de los objetivos del Plan de Euskera • Proponer y llevar a la práctica medidas correctoras • Informar al Comité de Dirección del seguimiento y de las medidas correctoras propuestas. 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no se ha hecho seguimiento • Número de medidas correctoras aplicadas • Sí/no se han expuesto a la Dirección

4.2. PERSONAS

OBJETIVO: Establecer medidas eficaces para que el euskera sea idioma de trabajo.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
4.2.1. Está registrado el dato del nivel lingüístico de las personas de Innobasque	<ul style="list-style-type: none"> Tener actualizado el censo del nivel de conocimiento del euskera. Al completar el Sistema de Desarrollo Personal recoger el dato del conocimiento lingüístico. 	Dirección Corporativa y de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Sí/no hay censo Sí/no se actualiza Sí/no se cumplen los objetivos establecidos
4.2.2. Se toma en cuenta el nivel de euskera en las contrataciones, incluido el de los becarios.	<ul style="list-style-type: none"> Hacer constar el nivel de euskera que debería tener cada puesto de trabajo. La propuesta es que el nivel mínimo sea C1 (EGA). En las ofertas de trabajo incluir el requisito del nivel de euskera. La persona a contratar deberá acreditar el nivel de euskera correspondiente al puesto, mediante certificado o nivel demostrado en el examen de entrada. 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de los que cumplen el perfil lingüístico entre los nuevos contratados Porcentaje de las personas a las que se ha aplicado el Plan de Formación Porcentaje de las personas que cumplen las previsiones del Plan de Formación
4.2.3. Se reconoce el trabajo realizado en euskera	<ul style="list-style-type: none"> Establecer cauces para el reconocimiento del trabajo realizado en euskera y a favor del euskera por las personas de Innobasque. En las promociones habrá que acreditar el nivel de euskera correspondiente al nuevo puesto. Se valorará en los cambios de equipo. 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Sí/no se constata si el trabajo se ha hecho en euskera Sí/no se ha reconocido a alguien el esfuerzo realizado

4.2. PERSONAS

OBJETIVO: Establecer medidas eficaces para que el euskera sea idioma de trabajo.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
4.2.4. La dirección y responsables internos asumen la Política Lingüística y dan ejemplo con su actuación.	<ul style="list-style-type: none"> • Dar al Comité de Dirección cuenta del desarrollo del Plan de Euskera y de las iniciativas realizadas • La Dirección dará su apoyo al euskera y participará en las iniciativas que se organicen: Euskararen Eguna (Día del Euskera), Korrika... 	Dirección Administrativa-Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas de dirección que aprenden euskera • Número de personas de dirección que hacen su trabajo en euskera • Número de personas de dirección que cumplen los criterios lingüísticos

4.3. RECURSOS

OBJETIVO: Valorar la idoneidad de los recursos dirigidos al euskera y a su impacto.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
4.3.1. La persona que coordine el Plan de Euskera está nombrado y cumple su función	<ul style="list-style-type: none"> Nombrar la persona que coordinará el Plan de Euskera y que será el referente del euskera. Dicha persona ha de ser conocida en la empresa, con prestigio y capacidad de llegar a todos los ámbitos de la entidad. La persona que coordine dispondrá de una bolsa de horas para estas tareas. 	Dirección Administrativa-Financiera, y Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Número de horas dedicadas al euskera por dicha persona a lo largo del año
4.3.2. Existe la comisión que vela por el cumplimiento de los criterios lingüísticos y para que se tomen las medidas para el cumplimiento de los objetivos del plan	<ul style="list-style-type: none"> La Comisión de Euskera dispondrá de una bolsa de horas para el cumplimiento de las tareas que le corresponden. 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Número de departamentos representados en la Comisión de Euskera Valoración de las actividades realizadas en favor del euskera (ver ficha de la acción)
4.3.3. Número de personas afectadas por las medidas puestas en marcha por el Plan de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> Concurso. Día Internacional del Euskera. Tarjetas para la identificación de los diferentes niveles de euskera. 	Comisión de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje total de las personas afectadas por las acciones del Plan
4.3.4. Anualmente se establece una bolsa para afrontar los gastos que ocasionará el Plan de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> En los presupuestos anuales se reservará una bolsa de dinero para los gastos ocasionados por el Plan de Euskera. 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Sí/no tiene capítulo propio en los presupuestos
4.3.5. Para conseguir los objetivos del Plan, nos valemos de las alianzas que nos ayudarán a conseguir los objetivos del Plan de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> Buscaremos las alianzas que nos ayuden a conseguir los objetivos establecidos en el Plan de Euskera. 	Dirección de Innovación Colaborativa	<ul style="list-style-type: none"> Número de contactos establecidos a lo largo del año

4.3. RECURSOS

OBJETIVO: Valorar la idoneidad de los recursos dirigidos al euskera y a su impacto.

ITEM	MEDIDA	RESPONSABLE	INDICADOR
4.3.6. Buscamos las tecnologías, el conocimiento y las herramientas que faciliten la normalización del idioma y los ponemos en manos de las personas de Innobasque .	<ul style="list-style-type: none"> Vigilaremos los recursos que puedan encontrarse en el mercado, en internet, etc. y pondremos al alcance de las personas de la entidad los recursos que convenga. 	Dirección Administrativa-Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Sí/no se han puesto los recursos al alcance de las personas



7.2.- Cronograma

ACCIONES	AÑOS		
	2016	2017	2018
1.1.1. Rotulación exterior fija			
1.1.2. Rotulación fija de la Recepción y de las oficinas/departamentos interiores			
1.1.3. Papelería, sellos y tarjetas de visita			
1.1.4. Web y redes sociales			
1.1.8. Marketing y publicidad			
1.1.9. Componentes de la imagen corporativa			
1.2.1. Recepción telefónica			
1.2.2. Recepción presencial			
1.2.3. Redirigir las llamadas telefónicas a otra persona			
1.2.4. Recepción automatizada: contestador automático			
2.1.1. Relaciones orales (entidades socias)			
2.1.2. Relaciones escritas oficiales (entidades socias)			
2.1.3. Relaciones escritas no oficiales (entidades socias)			
2.2.1. Relaciones orales (servicio)			
2.2.2. Relaciones escritas oficiales (servicio)			
2.2.3. Relaciones escritas no oficiales (servicio)			
2.3.1. Relaciones orales (proveedores)			
2.3.2. Relaciones escritas oficiales (proveedores)			
2.3.3. Relaciones escritas no oficiales (proveedores)			
2.3.4. Contratación (proveedores)			
2.4.1. Relación oral (entidades financieras)			
2.4.2. Relación escrita oficial (entidades financieras)			
2.4.3. Relación escrita no oficial (entidades financieras)			
2.5.1. Relaciones orales (Administración)			

ACCIONES	AÑOS		
	2016	2017	2018
2.5.2. Relaciones escritas oficiales (Administración)			
2.5.3. Relaciones escritas no oficiales (Administración)			
2.6.1. Relaciones orales (Otras relaciones)			
2.6.2. Relaciones escritas oficiales (Otras relaciones)			
2.6.3. Relaciones escritas no oficiales (Otras relaciones)			
3.1.1. Rotulación variable en el trabajo			
3.1.2.a. Carpetas (archivos)			
3.1.2.b. Carpetas (intranet)			
3.1.3. Rotulación de las máquinas (máquina de café, etc.)			
3.2.1. Administración de personas			
3.2.2. Información / Comunicación			
3.2.3. Gestión de personas			
3.3.1. Formación general, relación oral			
3.3.2. Formación general, documentación			
3.3.3. Gestión de los cursos (solicitud, satisfacción...)			
3.4.1. Software estándar			
3.4.2. Software adaptado por la propia empresa			
3.5.1. Nivel de lenguaje normal			
3.5.2. Uso normal (por escrito)			
3.5.3. Uso técnico (oralmente)			
3.5.4. Uso técnico (por escrito)			
3.5.5. Reuniones generales (oralmente)			
3.5.6. Reuniones generales (documentación)			
3.6.1. Organización y estrategia			
3.6.2. Ámbito normativo			
3.6.3. Gestión económico-financiera			
4.1.1. Existe documento que recoge los criterios lingüísticos			

ACCIONES	AÑOS		
	2016	2017	2018
4.1.2. Se han dado a conocer los criterios lingüísticos entre las personas de la entidad			
4.1.3. Se hace seguimiento de los criterios lingüísticos y se toman medidas según los resultados			
4.1.4. Se hace seguimiento de los objetivos del Plan de Euskera y se toman medidas según los resultados			
4.2.1. Está registrado el dato del nivel lingüístico de las personas de Innobasque			
4.2.2. Se considera el nivel de euskera en las contrataciones, incluido el de los becarios.			
4.2.3. Se reconoce el trabajo realizado en euskera			
4.2.4. Los directivos y responsables internos asumen la Política Lingüística y dan ejemplo con su actuación.			
4.3.1. El coordinador del Plan de Euskera está nombrado y cumple su función			
4.3.2. Existe la comisión que vela por el cumplimiento de los criterios lingüísticos y para que se tomen las medidas para el cumplimiento de los objetivos del Plan			
4.3.3. Número de personas afectadas por las medidas puestas en marcha por el Plan de Euskera			
4.3.4. Anualmente se establece una bolsa para afrontar los gastos que ocasionará el Plan de Euskera			
4.3.5. Para conseguir los objetivos del Plan, nos valemos de las alianzas que nos ayudarán a conseguir los objetivos del Plan de Euskera			
4.3.6. Buscamos las tecnologías, el conocimiento y las herramientas que faciliten la normalización del idioma y los ponemos en manos de las personas de Innobasque .			