

## OBJETIVOS DE LA EMPRESA

## RECURSOS DEL AYUNTAMIENTO

### IDIOMA DE SERVICIO

#### 1. Imagen de la entidad

##### 1.1. Rotulación y audiovisuales

1.1.1.	1.1.2.	1.1.3.	1.1.4.	1.1.5.	1.1.6.
--------	--------	--------	--------	--------	--------

1.1.A.	1.1.B.	1.1.C.	1.1.D.
--------	--------	--------	--------

##### 1.2. Marketing y publicidad

1.2.1.	1.2.2.	1.2.3.	1.2.4.	1.2.5.
--------	--------	--------	--------	--------

1.2.A.	1.2.B.	1.2.C.	1.2.D.
--------	--------	--------	--------

##### 1.3. Entorno digital

1.3.1.	1.3.2.	1.3.3.	1.3.4.	1.3.5.	1.3.6.
--------	--------	--------	--------	--------	--------

1.3.A.	1.3.B.	1.3.C.	1.3.D.	1.3.F.	1.3.G.
--------	--------	--------	--------	--------	--------

#### 2. Relaciones clientela/ciudadanía

##### 2.1. Relación escrita

2.1.1.	2.1.2.	2.1.3.
--------	--------	--------

2.1.A.	2.1.B.	2.1.C.	2.1.D.	2.1.E.
--------	--------	--------	--------	--------

##### 2.2. Relación oral

2.2.1.	2.2.2.	2.2.3.	2.2.4.	2.2.5.
--------	--------	--------	--------	--------

2.2.A.	2.2.B.	2.2.C.	2.2.D.
--------	--------	--------	--------

### IDIOMA DE TRABAJO

#### 3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

##### 3.1. Paisaje lingüístico referente al trabajo

3.1.1.	3.1.2.	3.1.3.	3.1.4.	3.1.5.
--------	--------	--------	--------	--------

3.1.A.	3.1.b.	3.1.C.	3.1.D.
--------	--------	--------	--------

##### 3.2. Comunicación escrita

3.2.1.	3.2.2.	3.2.3.	3.2.4.	3.2.5.	3.2.6.	3.2.7.
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

3.2.A.	3.2.B.	3.2.C.	3.2.D.	3.2.E.	3.2.F.
--------	--------	--------	--------	--------	--------

##### 3.3. Comunicación oral

3.3.1.	3.3.2.	3.3.3.
--------	--------	--------

3.3.A.	3.3.B.	3.3.C.	3.3.D.
--------	--------	--------	--------

##### 3.4. Recursos informáticos

3.4.1.	3.4.2.
--------	--------

3.4.A.	3.4.B.
--------	--------

#### 4. Gestión de personas

##### 4.1. Gestión de personas

4.1.1.	4.1.2.	4.1.3.	4.1.4.
--------	--------	--------	--------

4.1.A.	4.1.B.	4.1.C.	4.1.D.
--------	--------	--------	--------

##### 4.2. Formación profesional

4.2.1.
--------

4.2.A.
--------

#### 5. Relaciones externas

5.1.1.	5.1.2.	5.1.3.
--------	--------	--------

5.1.A.	5.1.B.	5.1.C.	5.1.D.	5.1.E.
--------	--------	--------	--------	--------

### GESTION LINGÜÍSTICA

#### 6. Sistema de gestión

##### 6.1. ESTRATEGIA

6.1.1.	6.1.2.	6.1.3.	6.1.4.	6.1.5.	6.1.6.	6.1.7.
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

6.1.A.	6.1.B.	6.1.C.	6.1.D.	6.1.E.	6.1.F.
--------	--------	--------	--------	--------	--------

##### 6.2. CLIENTE / PRODUCTO / SERVICIO

6.2.1.	6.2.2.
--------	--------

6.2.A.
--------

##### 6.3. PERSONAS

6.3.1.	6.3.2.	6.3.3.	6.3.4.	6.3.5.
--------	--------	--------	--------	--------

6.3.A.	6.3.B.	6.3.C.
--------	--------	--------

## EL AYUNTAMIENTO OFRECERÁ

- Servicio de asesoría básica y de información, durante todo el año
- Servicio de traducción y corrección
- Ayudas económicas: rótulos, página web, documentación, máquinas y aplicaciones
- Grupos para aprender euskera o para practicarlo oralmente
- Cursillos para sensibilizar grupos de trabajo
- Identificador para empresas y trabajadoras/es dispuestas/os a ofrecer sus servicios en euskera
- Sección en la web municipal, a disposición de las empresas que garantizan su servicio en euskera

## LA EMPRESA OFRECERÁ

- Nombramiento de un/a interlocutor/a o responsable de la gestión lingüística
- Trabajo comunal: 8 horas al año para tomar parte en actividades relacionadas con el proyecto
- Actuará con la debida consideración, respetando el derecho de quienes se expresen en euskera
- Exhibirá el distintivo que manifiesta que está dispuesta a ofrecer sus servicios en euskera
- Informar, a los componentes de la empresa y al Ayuntamiento, de los logros y medidas tomadas
- Preferentemente, trabajará con proveedores enclavados en la localidad o en su comarca y que, además, sean capaces de desarrollar sus funciones en euskera
- Preferentemente, contará con alumnos/as procedentes del modelo D para las estancias de empresa (prácticas, formación dual...)

En resumen, el **objetivo** de la empresa que firma este convenio de colaboración es el siguiente:

- Avances concretos**     
  **Prestar el servicio en euskera**     
  **Trabajar en euskera**

El convenio tendrá la siguiente **vigencia**:

- 2017**     
  **2018**     
  **2019**

### OBSERVACIONES IMPORTANTES:

El Ayuntamiento ha previsto un fondo de 12.000 euros a distribuir durante el primer año; a partir de entonces, tiene intención de ajustar dicha cantidad en función de las necesidades que vayan surgiendo. En todo caso, y dado que los recursos son limitados:

- En un primer momento, El Ayuntamiento concederá a cada empresa un máximo de 600 euros al año (aparte de la ayuda económica destinada a colocar el rótulo principal en euskera).
- Una vez acordados los convenios anuales, y en caso de que quede remanente, se planteará un nuevo reparto, teniendo en cuenta el gasto realizado por cada empresa y sin que las ayudas institucionales puedan superar el límite del 60 % de dicho gasto.
- En el caso de que la cuantía de las solicitudes supere a los recursos previstos, El Ayuntamiento dispondrá de la facultad de pedir a la empresa que postergue por un año alguno de los objetivos acordados; en tales circunstancias, la empresa disfrutará de prioridad al año siguiente.
- El número de horas disponible para efectuar la consultoría lingüística específica a cada empresa es limitado: 10 horas como máximo.
- El número de caracteres que se pueden traducir o corregir al año es limitado: traducción, ES → EU: 7.200 caracteres por año / EU → ES: 10.800 caracteres por año; corrección, 14.400 caracteres por año. Dentro de los caracteres se incluirán los espacios. La única excepción ilimitada la constituirán los rótulos.
- El convenio podrá ser transformado, actualizado o desarrollado en cualquier momento, a condición de contar con la aquiescencia de las dos partes.
- Las ayudas recibidas deberán justificarse anualmente, presentando facturas y fotografías de todo lo realizado en el Servicio de Euskera del Ayuntamiento antes de cada 30 de noviembre.
- Solo percibirán dichas ayudas y servicios del Ayuntamiento aquellas empresas que hayan suscrito el convenio pertinente, con excepción de la ayuda destinada a colocar en euskera el rótulo principal. En este último caso, cualquier empresa puede solicitar dicha ayuda económica.

AYUNTAMIENTO DE OIARTZUN

NOMBRE DE LA EMPRESA

Jexux Leonet Elizegi

...

## OBJETIVOS DE LA EMPRESA

### IDIOMA DE SERVICIO

#### 1. Imagen de la entidad

##### 1.1. Rotulación y audiovisuales

1.1.1 Rótulo principal en el exterior del edificio

1.1.2. Rótulos del edificio (exteriores e interiores): de identificación, de sentido de dirección, de seguridad, de prevención de riesgos laborales y relativos al medio ambiente

1.1.3. Dirigidos a la clientela o a la ciudadanía (horario de atención, espera de turno, prohibiciones, tarifas de productos o servicios, ofertas, bolsas...)

1.1.4. Rotulación de los vehículos

1.1.5. Rotulación de las prendas de trabajo

1.1.6. Avisos y explicaciones transmitidas por medio de grabaciones: avisos orales en las puertas automáticas, televisiones destinadas a ofrecer información, audiovisuales...

#### 1.2. Marketing, publicidad y actos públicos

1.2.1. Publicaciones, anuncios, publicidad y notas de prensa

1.2.2. Elementos de la imagen corporativa (marca, logotipos, tarjetas de visita, sellos, membretes, hojas de fax, carpetas, sobres, envoltorios, bolsas...)

1.2.3. Material de promoción (catálogos, desplegados, calendarios...)

1.2.4. Informe anual y otras publicaciones análogas

1.2.5. Actividades públicas y ferias

## RECURSOS DEL AYUNTAMIENTO

1.1.A. Servicio para traducir o corregir rótulos (ilimitado)

1.1.B. Maquetación de avisos informativos: "Abierto/Cerrado", "Horario"...

1.1.C. Ayuda destinada a colocar o sustituir rótulos en euskera: al año, hasta el 50 % del coste total, hasta 600 euros

1.1.D. Traducciones. Servicio de corrección de textos. Cantidad limitada

1.2.A. Traducciones. Servicio de corrección de textos. Cantidad limitada

1.2.B. Ayuda destinada a traducir documentación: hasta el 50 % del coste total, hasta 200 euros

1.2.C. Diseño de la imagen corporativa y del material de promoción. Ayuda destinada a la traducción al euskera o a la modificación: hasta el 50 % del coste total, hasta 100 euros. Siendo el euskera idioma prioritario, acompañado de otro(s) idioma(s): hasta el 50 % del coste total, hasta 50 euros (cada empresa podrá beneficiarse de esta ayuda una sola vez)

1.2.D. Infraestructura para desarrollar la traducción simultánea. Salas de reuniones

**1.3. Entorno digital**

1.3.1. Página web: secciones permanentes y otras de carácter periódico

1.3.A. Ayuda destinada a crear y/o transformar la página web: ayuda para redactarla en euskera, hasta el 50 % del coste total, hasta 300 euros (cada empresa podrá beneficiarse de esta ayuda una sola vez)

1.3.2. Redes sociales de la organización

1.3.B. Ayuda destinada a traducir documentación: hasta el 50 % del coste total, hasta 200 euros

**2. Relaciones con la clientela y con la ciudadanía (tanto escritas como orales)****2.1. Relación escrita**

2.1.1. Impresos y relaciones por escrito: cartas, correos electrónicos, presupuestos, albaranes, facturas, tickets, hojas de reclamación, encuestas de satisfacción, garantías, etiquetas...

2.1.A. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

2.1.B. Servicio para traducir o corregir documentación. Cantidad limitada

2.1.2. Denominaciones de productos y servicios

2.1.C. Ayuda destinada a traducir documentación: hasta el 50 % del coste total, hasta 200 euros

2.1.3. Identificación de aquellos clientes que desean desenvolverse en euskera

2.1.D. Grupos específicos y ayudas económicas para el aprendizaje del euskera

2.1.E. Guía de comunicación para relaciones básicas

**2.2. Relación oral**

2.2.1. Saludo y primeras palabras por parte del personal del área de atención y de puestos de cara al público, al atender a los/as visitantes

2.2.A. Grupos específicos y ayudas económicas para el aprendizaje del euskera

2.2.2. Recepción telefónica

2.2.B. Guía de comunicación para relaciones básicas

2.2.3. Recepción automatizada: contestador

2.2.C. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

2.2.4. Conversaciones y reuniones ordinarias o técnicas con la clientela o con la ciudadanía, etc.

2.2.D. Distintivo para identificar a las empresas y trabajadores/as que certifican que ofrecen sus servicios en euskera

2.2.5. Relaciones orales con empresas que prestan servicios en nombre de la entidad

## OBJETIVOS DE LA EMPRESA

### IDIOMA DE TRABAJO

#### 3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

##### 3.1. Paisaje lingüístico referente al trabajo

3.1.1. Pequeñas rotulaciones (armarios, estantes, carpetas, archivos, etc.), posters...

4.1.2. Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y con el medio ambiente

3.1.3. Pulsadores, letreros y controles numéricos de la máquinas

3.1.4. Máquinas de café o de venta de productos alimentarios. Fotocopiadoras

3.1.5. Nombres de documentos o carpetas de la Red o de soporte informático

##### 3.2. Comunicación escrita

3.2.1. Instrumentos para la información y la comunicación: bancos de documentación, tabloneros de anuncios y/o apuntes, Intranet, hojas informativas, circulares, notificaciones...

3.2.2. Convocatorias de reuniones, órdenes del día, actas, presentaciones...

3.2.3. Impresos laborales: encargos de trabajo, partes diarios, instrucciones para el uso de maquinaria, fichas de control, no conformes, fichas de mantenimiento...

3.2.4. Escritos breves: correos electrónicos, notas, notificaciones, circulares, certificados, impresos...

3.2.5. Escritos extensos: memorias, informes, proyectos...

3.2.6. Estrategia, procesos, procedimientos, plantillas, registros, auditorías (internas y externas) y gestión económica

3.2.7. Documentación relativa a la calidad, el medio ambiente, la prevención, la igualdad, la

## RECURSOS DEL AYUNTAMIENTO

3.1.A. Servicio para traducir o corregir rótulos. Cantidad limitada

3.1.B. Servicio para adecuar al euskera los pulsadores, letreros y controles numéricos de la máquinas: hasta el 50 % del coste total, hasta 200 euros

3.1.C. Servicio para adecuar al euskera las fotocopiadoras y las máquinas de café o de venta de productos alimentarios: hasta el 50 % del coste total, hasta 150 euros (cada empresa podrá beneficiarse de esta ayuda una sola vez)

3.1.D. Ayuda destinada a la identificación de aquellos clientes que desean desenvolverse en euskera

3.2.A. Servicio para traducir o corregir documentación. Cantidad limitada

3.2.B. Ayuda destinada a traducir documentación: hasta el 50 % del coste total, hasta 200 euros

3.2.C. Ayuda destinada a la contratación de alguna otra empresa como apoyo para desarrollar la gestión en euskera: hasta el 50 % del coste total, hasta 300 euros (cada empresa podrá beneficiarse de esta ayuda una sola vez)

3.2.D. Guía de comunicación para relaciones básicas

3.2.E. Ayuda destinada a la identificación de aquellos proveedores capaces de desarrollar su labor en euskera

3.2.F. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

gestión lingüística y otros campos

### 3.3. Comunicación oral

3.3.1. Uso oral del idioma en las reuniones de trabajo

3.3.2. Relaciones telefónicas con los/as compañeros/as de trabajo

3.3.3. Relaciones presenciales con los/as compañeros/as de trabajo

3.3.A. Guía de comunicación para relaciones básicas

3.3.B. Guía de comunicación para relaciones básicas

3.3.C. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

3.3.D. Infraestructura para desarrollar la traducción simultánea

### 3.4. Recursos informáticos

3.4.1. Aplicaciones y programas generales disponibles en euskera, así como todas aquellas herramientas útiles de cara a trabajar en euskera

3.4.2. Aplicaciones específicas de cada empresa

3.4.A. Ayuda destinada a adecuar al euskera aplicaciones o programas generales, así como todas aquellas herramientas útiles de cara a trabajar en euskera: hasta el 50 % del coste total, hasta 200 euros (cada empresa podrá beneficiarse de esta ayuda una sola vez)

3.4.B. Ayuda destinada a adecuar al euskera aplicaciones específicas de cada empresa: hasta el 50 % del coste total, hasta 300 euros

## 4. Gestión de personas

### 4.1. Gestión de personas

4.1.1. Protocolo para el alumnado en prácticas y para los/as trabajadores/as recién contratados/as: manual de acogida y explicaciones orales

4.1.2. Documentos legales (contratos, documentos concernientes a la Seguridad Social para los/as trabajadores/as o a Hacienda)

4.1.3. Escritos estandarizados, nóminas, controles de horario, certificados, listados telefónicos, calendarios laborales...

4.1.4. Impresos a rellenar, de manera ocasional, por la plantilla (licencias o permisos, requerimiento de pago de viajes o dietas, sugerencias...)

4.1.A. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

4.1.B. Ayuda destinada a la contratación de alguna otra empresa como apoyo para desarrollar la gestión en euskera: hasta el 50 % del coste total, hasta 300 euros (cada empresa podrá beneficiarse de esta ayuda una sola vez)

4.1.C. Servicio de traducción y corrección de documentación. Cantidad limitada. Creación de compendios de modelos

4.1.D. Ayuda destinada a traducir documentación: hasta el 50 % del coste total, hasta 200 euros

### 4.2. Formación profesional

4.2.1. Actividades de formación relacionadas con la función laboral (orales o escritas, incluyendo la gestión)

4.2.A. Ayuda destinada a la identificación de aquellos proveedores capaces de desarrollar su labor en euskera

## 5. Relaciones externas: administraciones, entidades privadas y otras relaciones

5.1.1. Relaciones por escrito. Comunicaciones escritas utilizadas por una entidad en sus relaciones con la administración o con otras organizaciones (clientes, proveedores, entidades financieras, aliados...)

5.1.2. Relaciones orales (por teléfono, en reuniones o cara a cara)

5.1.3. Criterios lingüísticos a la hora de contratar empresas proveedoras

5.1.A. Ayuda destinada a traducir documentación: hasta el 50 % del coste total, hasta 200 euros

5.1.B. Ayuda destinada a la contratación de alguna otra empresa como apoyo para desarrollar la gestión en euskera: hasta el 50 % del coste total, hasta 300 euros (cada empresa podrá beneficiarse de esta ayuda una sola vez)

5.1.C. Servicio de traducción y corrección de documentación. Cantidad limitada. Creación de compendio de modelos

5.1.D. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

5.1.E. Ayuda destinada a la identificación de proveedores vascoparlantes

## OBJETIVOS DE LA EMPRESA

### 6. Sistema de gestión

#### 6.1. ESTRATEGIA. Integrar la gestión lingüística en el sistema general

6.1.1. Acordar la política lingüística. Definición de la visión a largo plazo y de los objetivos a medio y/o corto plazo

6.1.2. Ayuda destinada a acordar, desarrollar y evaluar el Plan Anual de Mejora de la Gestión Lingüística. Efectuar el seguimiento pertinente a lo realizado, y comunicar todo ello a la plantilla y a la sociedad

6.1.3. Acordar los criterios lingüísticos de la Empresa y documentarlos

6.1.4. Examinar los procesos laborales, y definir cuáles de ellos pueden desarrollarse en euskera

6.1.5. Crear y estandarizar un compendio de modelos de documentos en euskera. Confeccionar un diccionario o un listado terminológico en relación con la actividad laboral

6.1.6. Utilizar herramientas de trabajo en euskera

6.1.7. Designar un/una responsable

## RECURSOS DEL AYUNTAMIENTO

6.1.A. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

6.1.B. Ofrecer formación acerca de la gestión lingüística a la persona encargada del tema dentro de la empresa

6.1.C. Ayuda destinada a facilitar los acuerdos entre dirección y plantilla

6.1.D. Información acerca de los instrumentos susceptibles de ser usados en euskera

6.1.E. Consultoría relativa a la confección de documentación estandarizada y de listados terminológicos. Número de horas limitado

6.1.F. Guía para la gestión lingüística eficaz

**6.2. Integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la CLIENTELA o CIUDADANÍA y del desarrollo del PRODUCTO o SERVICIO**

6.2.1. Identificación de las necesidades lingüísticas de la clientela y de la ciudadanía, para luego tomarlas en consideración a la hora de diseñar las comunicaciones habituales, de desarrollar el servicio o producto, de comercializarlos...

6.2.2. A la hora de contratar proveedores, observación y seguimiento de la política y los criterios lingüísticos

6.2.A. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

**6.3. PERSONAS: Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal**

6.3.1. Tener en consideración la aptitud lingüística a la hora de contratar nuevos/as trabajadores/as (e, igualmente, cuando se incorporen alumnos/as en prácticas) o en promociones internas

6.3.2. Definir las características de cada puesto de trabajo, y examinar las capacidades comunicativas de la plantilla; confeccionar un mapa de aptitudes, y ofrecer formación lingüística en función de las necesidades detectadas

6.3.3. Avanzar en la senda que discurre entre el aprendizaje y el uso de la lengua. Impulsar proyectos tendentes a estrechar las relaciones entre la plantilla y el idioma de trabajo (Mintzalagunak, Elebakar funtzionalak...)

6.3.4. Que los/as responsables de la empresa actúen con liderazgo: que informen personalmente a las personas componentes de la organización acerca de la política lingüística, que tomen parte en las reuniones en torno a dicho tema, que incrementen su conocimiento personal y su nivel de uso y animen a sus colaboradores/as a que aprendan y utilicen el euskera, que reconozcan a aquellas personas que se han esforzado y han obtenido avances destacables...

6.3.5. Promover proyectos tendentes a modelar el liderazgo de los vascoparlantes

6.3.A. Consultoría personalizada. Número de horas limitado

6.3.B. Pruebas destinadas a comprobar la aptitud lingüística de la plantilla (tanto los/as experimentados/as, como las nuevas incorporaciones). Ayuda destinada a definir los criterios de contratación de nuevos/as trabajadores/as

6.3.C. Cursos para trabajadores/as y responsables, encaminados a concienciar acerca de la relevancia del asunto y a motivar a los/as participantes