



## BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA: CRITERIOS

Las condiciones para la obtención del *Certificado Bai Euskarari “Zerbitzua Euskaraz”* y *“Zerbitzua eta Lana Euskaraz”* se recogen en cuatro criterios. Aquellas entidades que no logren cumplir las condiciones para el segundo nivel (*“Zerbitzua Euskaraz”*), obtendrán el nivel *“Bidean”*.

### 1. CAPACIDAD LINGÜÍSTICA DE LAS PERSONAS

Las personas que se relacionen con los clientes, han de tener la capacidad lingüística requerida para su puesto de trabajo:

- En entidades de 1 ó 2 miembros: el 100 % atenderá en euskara.
- De 3 a 7: se aceptará que uno de ellos no tenga suficiente conocimiento.
- Entre 8 y 10: se aceptará que dos de ellos no tengan suficiente conocimiento.
- Entre 11 y 50: el 75 % estará capacitado.
- Más de 51 miembros: el 66 % estará capacitado.

En todos los casos, habrá que garantizar que haya alguna persona que pueda atender en euskara.



Todos los miembros de la entidad han de tener la capacidad lingüística necesaria, oral y escrita, para el puesto que desempeñen.

### 2. IMAGEN CORPORATIVA Y PAISAJE LINGÜÍSTICO



- Las etiquetas de los productos, los catálogos de productos o servicios y los anuncios publicitarios de marcas concretas:
  - Si son creadas por la entidad deberán estar en euskara.
  - Si no son creadas por la entidad, se hará una excepción. Aún así, se pedirán versiones en euskara a los proveedores.
- Cuando los proveedores no rotulen en euskara las máquinas o los indicativos de seguridad, será la propia entidad la que ponga los textos en euskara.
- El resto de elementos del paisaje lingüístico deberán estar en euskara.
- Cuando se utilicen dos o más idiomas, habrá que dar tratamiento formal prioritario al euskara.

#### ¿Qué elementos tenemos en cuenta?

Imagen corporativa (membrete, logotipo...); rótulo principal; rótulos y placas (horarios y similares); etiquetas de armarios y estanterías; etiquetas de archivos y carpetas; notas del tablón de anuncios o textos visibles; carteles de “no fumar” o similares; hojas de información; tarifas; carteles de rebajas y de ofertas especiales; calendarios; rotulación de máquinas (de fichar, expendedoras...); rotulación de seguridad; extintores, de emergencia...; señales de aparcamiento, dirección y tráfico; etiquetas de los productos: creadas por la entidad y no creadas por la entidad; catálogos de productos y servicios (o menús...); creados por la entidad y no creados por la entidad; Anuncios publicitarios de marcas concretas: creados por la entidad y no creados por la entidad; etc.

### 3. RELACIONES EXTERNAS



zerbitzua eta  
lana euskaraz



zerbitzua  
euskaraz

- Los manuales y garantías de los productos y servicios:
  - Deberán estar en euskara, si los ha creado la entidad.
  - Si no los ha creado la entidad, se hará una excepción. Asimismo, se pedirán versiones en euskara a los proveedores.
- En la página web:
  - Los contenidos que gestione la entidad deberán estar en euskara.
  - En el caso de los contenidos que no están en manos de la entidad (catálogos, manuales...) se hará una excepción. Asimismo, se pedirán versiones en euskara a los proveedores.
- Los anuncios para prensa escrita, radio y/o televisión deberán estar al menos en euskara. Se aceptará ponerlos en un idioma u otro según el medio de comunicación.
- El resto de los elementos deben estar en euskara.
- Se deberá dar prioridad al euskara en su tratamiento formal cuando en la página web se utilicen dos o más idiomas. En estos casos, la presencia y el tratamiento formal del euskara (tamaño de letra, grosor, ubicación...) será al menos el mismo que el de los demás idiomas en todos aquellas relaciones y documentos que se empleen para con los clientes.

#### ¿Qué elementos tenemos en cuenta?

**Relaciones escritas:** sello de la entidad; fechadora; sello de “pagado”; sellos de entrada/salida; encuesta de satisfacción; hojas de reclamación; presupuestos para clientes; facturas o recibos; albaranes; ticket de caja; tarjetas de visita; bolsas, papel de envolver; carpetas; carátula de fax; sobres, ticket de entrada (actuaciones, partidos, museos...); lotería, sorteos; publicaciones de la entidad; material utilizado para dar clases; tarjetas de identificación de visitas; cartas a clientes; correos electrónicos a clientes; convocatorias de reuniones a clientes; impresos: plantilla (solicitudes, fichas...) y apartado a cumplimentar por la entidad; manuales de los productos (creados por la entidad y no creados por la entidad; garantía de los productos: creada por la entidad y no creada por la entidad; etc.

**Relaciones verbales:** idioma de uso en la atención telefónica y atención directa; avisos por megafonía; contestador telefónico; etc.

**Publicidad y promoción:** página web: lo creado por la entidad y lo no creado por la entidad; redes sociales; dirección de página web y de correo electrónico; extranet; soportes preparados para la publicidad y promoción postal; videos, CDs o DVDs promocionales; material para ferias y/o exposiciones; material para presentaciones; rotulación de vehículos; otros soportes publicitarios (calendarios, camisetas, rifas...); anuncios insertados en prensa, radio y/o televisión; paneles publicitarios; etc.

### 4. RELACIONES INTERNAS



zerbitzua  
euskaraz

Al menos los siguientes elementos habrán de estar en euskara: convenio laboral; contratos de trabajo, de asociación; nóminas: plantilla y apartado a cumplimentar por la entidad; finiquito; normativa interna; notas internas (circulares, notificaciones generales, convocatorias de reuniones), orden del día de reuniones; plan de acogida y cheques.

Las aplicaciones informáticas utilizadas con la clientela habrán de posibilitar que las relaciones puedan ser en euskara.

- Todos los elementos utilizados en las relaciones internas deberán estar en euskara.
- Los proveedores o servicios subcontratados que influyan en el funcionamiento de la entidad (asesoría, gestoría, abogados, limpieza, transportes, telemarketing...) deberán estar capacitados para trabajar en euskara.
- Las comunicaciones escritas y orales con administraciones de la CAV serán exclusivamente en euskara.
- Las aplicaciones informáticas deberán ser versiones en euskara: programas o sistemas operativos estándar en euskara que existen en el mercado; programas que posibilitan el cambio de idioma.
- Los programas externos a la organización habrán de garantizar la opción de trabajar en euskara.
- Los textos se escribirán en euskara aunque los programas estén en otro idioma.



zerbitzua eta  
lana euskaraz

#### ¿Qué elementos tenemos en cuenta?

Convenio laboral; contratos de trabajo, de asociación; nóminas: plantilla y apartado a cumplimentar por la entidad; finiquito; normativa interna; notas internas (circulares, notificaciones generales, convocatorias de reuniones); orden del día de las reuniones; plan de acogida; impreso T10: plantilla y apartado a cumplimentar por la organización; estatutos; partes de trabajo y/u hojas de control de trabajo; Plan Anual de Gestión o informe de planificación; manual de calidad; Plan para la prevención de riesgos laborales; agenda; procedimientos; informes; balances; presupuestos, hojas de dietas; idioma de las reuniones de trabajo; actas; etc. .

**Relaciones con la Administración:** relaciones verbales y escritas; convenios de colaboración; solicitudes de subvenciones; permisos, licencias; recibo de liquidación de cotizaciones; relación nominal de trabajadores; declaración del IVA (documentos 300-390); impuestos sobre sociedades (documento 201); IRPF (documentos 110-190); tasas municipales; etc.

**Proveedores:** cheques: plantilla y apartado a cumplimentar por la entidad; auditoria; póliza de seguro; revisión médica; extractos bancarios, del gas, del teléfono y de la luz; idioma de las aplicaciones informáticas externas (Telebanca...); etc.

**Programas informáticos:** sistema operativo (Linux, Windows, Macintosh...); Ofimática (Microsoft Office, Open Office...); programa de correo electrónico; navegador de internet; programas de facturación, contabilidad, nóminas y para gestionar proyectos; intranet (página principal y contenido); textos que se utilizan en los programas: mensajes de contabilidad, nombres de ficheros; etc.