

PROZEDURA / PROCEDIMIENTO

PHK-PGL-001

IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA
IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Berrikuspena Revisión	Data Fecha	Oharrak Observaciones
01	2009-06-03	El objeto de esta revisión es la adecuación al Marco de Referencia Estándar

Onartuta Aprobado		Jasota Recibido	
Lehendakaria El Presidente		Hartzailea Recibe	
HKS-SGL			

 <p>Pasaia Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiako Portuako Agintaritzan Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 2 / 13

ÍNDICE:

1. OBJETIVO	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. REFERENCIAS.....	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DESARROLLO.....	4
5.1. Criterio General	4
5.2. Criterios Específicos	4
1. Paisaje e imagen corporativa	4
1.1. Rotulación	4
1.2. Papelería y sellos.....	6
1.3. Sitio web	6
1.4. Marketing y publicidad	6
1.5. Elementos de Imagen Corporativa	7
2. Recepción	8
2.1. Lengua de recepción.....	8
2.2. Visitas	8
2.3. Seguridad	9
5.3. Elaboración de señales y rótulos	9
5.4. Seguimiento y evaluación	9
Rotulación.....	9
Papelería y sellos	10
Sitio web	10
Marketing y publicidad.....	11
Elementos de la Imagen Corporativa	12
Lengua de recepción	12
Visitas	12
Seguridad	12
6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	13

 <p>Pasaia Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiako Portuko Agintaritzaren Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 3 / 13

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es:

- Definir los criterios de funcionamiento por los que se regula, elabora y controla el uso de los idiomas en los diversos elementos que componen la imagen y comunicación de la Autoridad Portuaria de Pasajes.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación para:

- Todos los/as trabajadores/as de la APP.
- Todas las señales, rótulos y carteles instalados tanto en el puerto como en sus locales por la APP y por empresas contratadas por ella.
- Respecto a las empresas que utilizan el recinto portuario, este procedimiento les será remitido por escrito, y en el mismo se les solicitará que lo cumplan en todo lo posible.
- Asimismo, se requerirá a las instituciones y entidades públicas del Estado que apliquen estos mismos criterios cuando elaboren sus carteles, y la APP pondrá a su disposición todos los medios necesarios para la traducción.

3. REFERENCIAS

- Documento de Política lingüística aprobado por el Presidente de la Autoridad Portuaria de Pasajes el 8 de Marzo de 2005.
- Artículo 3 de la Constitución Española y 6 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma Vasca, donde se determinan los idiomas oficiales de la Comunidad.
- Ley Básica 10/1982, del 24 de noviembre, que regula el uso del Euskera.
- Ley 6/2003, del 22 de Diciembre, que define entre otros los derechos lingüísticos de los clientes y usuarios en la Comunidad Autónoma Vasca.
- Normas de Contratación de la Autoridad Portuaria de Pasajes y “Manual de procedimiento para usuarios de compras” aprobados en las sesiones celebradas por el Consejo de Administración los días 25 y 26 de junio de 1993.
- Marco de Referencia Estándar elaborado por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco en el ámbito del programa LanHitz, en el que se definen los aspectos lingüísticos de una institución.

4. RESPONSABILIDADES

- Todos los/as trabajadores/as de la Autoridad Portuaria de Pasajes deberán:
 - Respetar los criterios de este procedimiento, a la hora de realizar o instalar cualquier elemento, rótulo o cartel relacionado con la imagen y comunicación en el recinto portuario de Pasajes y sus edificios.
 - En caso de localizar o tener conocimiento de que un rótulo, cartel o elemento incumple éste procedimiento, dar a conocer ése hecho por escrito (a ser posible, con la ayuda de una fotografía) a su responsable directo, a algún miembro de la Comisión de Euskera o al responsable de normalización lingüística.
- Servicio de Vigilancia portuaria:

	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 4 / 13

- Una vez al año, efectuar las oportunas evaluaciones para poder realizar un seguimiento de la situación de la rotulación externa relacionada con la imagen y comunicación.
- Departamento de Infraestructuras:
 - Una vez al año, efectuar las evaluaciones oportunas para poder realizar un seguimiento de la situación de la rotulación externa relacionada con la imagen y comunicación.
- La Comisión de Euskera:
 - Recoger y analizar las no conformidades del procedimiento, y elaborar propuestas de mejora.
 - Analizar la situación de la imagen y comunicación y trasladar dichos resultados a la dirección.
 - Ayudar a los/as trabajadores/as que desconocen o tienen dificultades para el uso del euskera, y realizar o gestionar las traducciones de los textos y sus correcciones.

5. DESARROLLO

5.1. Criterio General

El objetivo de la Política Lingüística de la Autoridad Portuaria es garantizar **el uso normalizado de las dos lenguas oficiales** en la Comunidad Autónoma Vasca, para lo cual resulta necesario cumplir el siguiente criterio general:

- Todos los elementos de imagen y comunicación de la institución se redactarán **en ambos idiomas**, realizándose una discriminación positiva en favor de la lengua minorizada, es decir, en favor del euskera.
- Dichos elementos se redactarán **únicamente en euskera** en los siguientes casos:
 - Cuando el texto en euskera y en castellano sean muy similares.
 - Cuando aparezcan acompañados de un pictograma estándar.
 - Cuando sean entendibles para un castellanoparlante monolingüe.
- Todo ello sin perjuicio del derecho de castellanoparlante monolingüe, para lo cual se utilizarán unas instrucciones concretas.

5.2. Criterios Específicos

1. Paisaje e imagen corporativa

1.1. Rotulación

En este ámbito se incluyen los siguientes elementos:

- **Rotulación externa fija:** Serán referencias sobre los lugares, servicios, zonas u oficinas del Puerto de Pasajes.
- **Rotulación externa variable:** en este tipo de carteles se dará información a los trabajadores y usuarios del puerto en relación con las actividades, advertencias, prohibiciones, obligaciones, excepciones, tráfico, prevención de riesgos laborales, acciones contra incendios y actuaciones de salvamento o auxilio.

- **Rotulación fija del área de recepción y de dependencias internas:**
 - Directorios (áreas de empresa, estancias...).
 - Orientativos (salidas...).
 - Servicios (ascensor, teléfono...).
 - Identificativos (cargos).
 - Mensajes de seguridad y similares.
 - Gestión, medio ambiente, seguridad, etc. Certificados acreditativos.
 - Paneles y similares.
- **Rotulación variable del área de recepción y de las dependencias internas:**
 - Horario de la empresa, horario de atención al público, de bienvenida, prohibiciones, etc.
 - Tarifas de productos/servicios, ofertas y similares.
 - Otros avisos dirigidos al cliente.
- **Rotulación fija en elementos móviles:**
 - Rotulación en los vehículos.
 - Rotulación en la ropa de trabajo.

Según el criterio general, los criterios específicos para esos ámbitos son los siguientes:

- Todos los rótulos se redactarán **en ambos idiomas**, realizándose una discriminación positiva en favor de la lengua minorizada, es decir, en favor del euskera.
- Dichos rótulos se redactarán **únicamente en euskera** en los siguientes casos:
 - Cuando el texto en euskera y en castellano sean muy similares.
 - Cuando aparezcan acompañados de un pictograma estándar.
 - Cuando sean entendibles para castellanoparlantes monolingües.
- Todo ello sin perjuicio del derecho de castellanoparlante monolingüe, para lo cual se utilizarán unas instrucciones concretas. Para ello:
 - Si existe un pictograma estándar, se utilizará con texto o sin texto. Cuando se utilice con texto, y el texto en euskera y en castellano sean muy similares y entendibles para un castellanoparlante, íntegramente en euskera.
 - Si el texto en un idioma se escribe en la parte superior y el otro en la inferior: la versión en euskera en la parte superior con cuerpo de letra más grueso y la de castellano debajo con cuerpo más delgado.
 - Si el texto en un idioma se escribe a la izquierda y el otro a la derecha: ambos con el mismo cuerpo de letra, euskera a la izquierda con letra recta y castellano a la derecha con cursiva.
 - En el caso de vehículos, se utilizará el logo 1 completo: con el anagrama de la APP en la puerta del conductor y del copiloto, el texto "Pasaia Portua" en la parte superior y debajo "Puerto de Pasajes", y firmado por "Pasaia Portuko Agintaritza" arriba y debajo "Autoridad Portuaria de Pasajes". Los vehículos sin ninguna rotulación están exentos de cumplir

	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 6 / 13

éste criterio.

1.2. Papelería y sellos

Dentro de este ámbito se incluyen los siguientes elementos:

- Tarjetas de presentación.
- Encabezados.
- Hojas de fax.
- Carpetas.
- Sobres.
- Otros elementos similares.

Según el criterio general, el criterio específico para este ámbito es el siguiente:

- **Toda la papelería y los sellos se redactarán en ambos idiomas**, realizándose una discriminación positiva en favor de la lengua minorizada, es decir, en favor del euskera.
- **Dichos elementos se redactarán únicamente en euskera en los siguientes casos:**
 - Cuando el texto en euskera y en castellano sean muy similares.
 - Cuando sean entendibles para castellanoparlantes monolingües.

1.3. Sitio web

La APP tiene dos sitios web, uno en euskera (www.pasaiakoportua.com) y otro en castellano e inglés (www.puertopasajes.net), independientes pero relacionados entre sí.

Según el criterio general, la instrucción específica para este ámbito es el siguiente:

- El contenido estático y dinámico del sitio web se redactará y actualizará en los idiomas euskera, castellano e inglés.
- El usuario podrá elegir el idioma que desea utilizar.

1.4. Marketing y publicidad

En el apartado de Marketing y publicidad se incluyen los siguientes elementos:

- Anuncios.
- Publicaciones en prensa: notas, ofertas de trabajo, convocatorias de juntas...
- Material promocional.
- Actos públicos, ruedas de prensa, congresos, jornadas y similares.
- Ferias de muestras, exposiciones y similares.
- Informe anual y publicaciones similares.

Según el criterio general, los criterios específicos para este ámbito son los siguientes:

- Cuando los anuncios o las publicaciones **se editen en la prensa**

especializada, se realizarán únicamente en castellano.

- Cuando los anuncios o publicaciones se editen **en la prensa, radio o televisión local**, se redactarán **en ambos idiomas**, realizándose una discriminación positiva en favor de la lengua minorizada, es decir, en favor del euskera.

Cuando el idioma del medio de comunicación sea únicamente el euskera, los anuncios se publicarán **íntegramente en euskera**.

Todo ello sin perjuicio del derecho de castellanoparlante monolingüe, para lo cual se utilizarán unas instrucciones concretas.

- El material para promociones, ferias de muestras, exhibiciones y similares se publicará **en el idioma adecuado** según el segmento objetivo de la promoción, pero **siempre teniendo en cuenta la presencia del euskera**.
- El objetivo será **respetar los derechos lingüísticos de los oyentes y participantes en actos públicos. El saludo y la introducción serán en euskera**, y se finalizará con **un resumen también en euskera de las ideas fundamentales presentadas**, siempre que los ponentes estén capacitados lingüísticamente.
- **Memoria: el índice, el saludo del presidente, el saludo del director, el consejo de administración y las referencias de los capítulos aparecerán en los tres idiomas, si bien se dará prioridad al euskera.**
- **DVD promocional: en cuatro idiomas** (euskera, castellano, francés e inglés), con acceso independiente.
- **Tríptico Estadístico anual: en ambos idiomas, dando prioridad al castellano** sobre el euskera, principalmente porque se distribuye en diversas ferias de muestras.
- **Comics, Calendario y Tabla de Mareas: en ambos idiomas, dando prioridad al euskera.**

1.5. Elementos de Imagen Corporativa

En este apartado se pretende regular el uso lingüístico en los siguientes elementos:

- Elementos visuales: marca, logotipos...
- Plantillas de documentos, firma electrónica y tarjeta de acceso.
- Manual o reglamento sobre identidad corporativa.

El logo de la APP dispone de dos versiones, y según el criterio general, los criterios específicos serán los siguientes:

- Los elementos de imagen corporativa se redactarán **en ambos idiomas**, realizándose una discriminación positiva en favor del euskera.
- Dichos elementos se redactarán **únicamente en euskera** en los siguientes casos:
 - Cuando el texto en euskera y en castellano sean muy similares.
 - Cuando sean entendibles para castellanoparlantes monolingües.
- Todo ello sin perjuicio del derecho de castellanoparlante monolingüe, para lo cual se utilizarán unas instrucciones concretas. Para ello:
 - Cuando el elemento esté redactado en los dos idiomas, se utilizará el mismo tipo de letra para ambos idiomas.

	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: Ber / Rev. 01 2009-06-03
		Orrialdea / Página: 8 / 13

- La versión en euskera del texto aparecerá en la parte superior o columna izquierda y el texto en castellano en la parte inferior o columna derecha, según el formato utilizado.
- Todos los textos de la tarjeta de acceso (logo, siglas así como la exposición posterior) estarán redactados en ambos idiomas, si bien prevalecerá el euskera, insertándolo en la parte superior o izquierda.

Los dos logos utilizados por la APP en sus documentos y formatos publicitarios son:

1. Logo:



2. Logo:



2. Recepción

2.1. Lengua de recepción

En este apartado se pretende regular el uso lingüístico en los siguientes elementos:

- Atención presencial o telefónica: saludo e información general.
- Recepción automatizada, contestadores y similares.
- Megafonía.
- Registro de entrada y salidas de personas y visitas.

Según el criterio general, los criterios específicos para esos elementos son los siguientes:

- A la hora de atender a las personas **se respetarán los derechos lingüísticos** del usuario en cuanto a la elección de idioma.
- Para ello, tanto en la atención telefónica como presencial, **el saludo inicial se realizará en euskera, y se continuará en la lengua que el usuario elija.**
- Si a algún trabajador/a de la APP le falta capacitación lingüística para atender a un usuario en euskera, solicitará la ayuda de otro compañero, de manera que se garantice la atención al usuario en el idioma que éste haya elegido.
- **El mensaje del contestador automático se ofrecerá tanto en euskera como en castellano, en ese orden.**

2.2. Visitas

La APP organiza visitas guiadas, principalmente para alumnos, en los que se aplicará el siguiente criterio:

- **Se respetarán los derechos lingüísticos** de las visitas en cuanto a la

	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 9 / 13

elección de idioma.

- La persona responsable de las visitas **preguntará a quienes deseen realizar la visita cual de los dos idiomas prefieren utilizar**, y en su virtud, **se organizará en euskera o en castellano**.

2.3. Seguridad

En este apartado se incluyen los siguientes aspectos:

- La presentación de los protocolos de seguridad tanto a los trabajadores (nuevas incorporaciones y demás) como a los usuarios del recinto portuario.
- La atención a los trabajadores (nuevas incorporaciones y demás).

Según del criterio general, los criterios específicos para esos elementos son los siguientes:

- **Se respetarán los derechos lingüísticos** de los trabajadores (nuevas incorporaciones y demás) respecto al idioma elegido.
- Con ese fin, las presentaciones de los protocolos de seguridad y la atención se llevarán a cabo **en el idioma que elijan** tanto los trabajadores como los usuarios del recinto portuario.
- Si a algún trabajador/a de la APP le falta capacitación lingüística para ofrecer dichos servicios en euskera a un compañero o a un usuario, solicitará la ayuda de otro compañero, de manera que se garantice la atención al compañero o al usuario en el idioma que éste haya elegido.

5.3. Elaboración de señales y rótulos

El proceso de elaboración de los rótulos y carteles se inicia con la identificación de la necesidad por parte de cualquier trabajador/a de la APP, y para su elaboración se sigue el proceso definido en el "Manual de procedimiento para usuarios de compras", basado en las Normas de Contratación de la Autoridad Portuaria de Pasajes, pero con tres nuevos puntos que nos ayudarán a asegurar la calidad de los rótulos:

- Se recomienda analizar las condiciones de uso y del entorno del rótulo, para determinar el tamaño de la letra y del propio cartel. Se recomienda tener en cuenta la distancia a la que va a ser leído, si va a cumplir una función nocturna, va a ser leído por personas en movimiento,...
- La traducción del texto la realizarán, en la medida de lo posible, los/as trabajadores/as implicados, y será la persona que coordina el plan de euskera quien lo supervise, antes de enviar el pedido de compra, o dar la orden de elaborarlo.
- A su recepción, la persona que coordina el plan de euskera comprobará el pedido.

5.4. Seguimiento y evaluación

El cumplimiento y seguimiento continuado de este procedimiento es responsabilidad de todos los/as trabajadores/as de la APP. Anualmente se realizarán las siguientes evaluaciones.

Rotulación

Una vez al año, durante la primera quincena de octubre, se comprobará que los rótulos instalados en el Puerto de Pasajes cumplen los criterios mencionados en este documento.

- El Servicio de Vigilancia efectuará un seguimiento de la rotulación externa fija y variable.
- El Departamento de Infraestructuras realizará el seguimiento de la rotulación interna fija y variable y de la rotulación fija de los elementos móviles.

Se realizarán las oportunas rondas y se redactará un informe donde se recojan:

- número de rótulos y carteles controlados
- y se identificarán las No Conformidades del procedimiento

La Comisión de Euskera:

- analizará las no conformidades del procedimiento,
- elaborará las propuestas de mejora,
- elevará a la Dirección dichas propuestas
- y calculará el índice del indicador de Imagen y Comunicación.

La fórmula del indicador es:

$$\%ROT. = \frac{R.C.C.}{T.R.C.C.} \times 100$$

Donde:

Rot.: Rotulación

R.C.C.: Rótulos y Carteles Correctos, según las instrucciones del procedimiento

T.R.C.C.: Todos los Rótulos y Carteles Controlados

Por otra parte, la Comisión de Euskera también realizará un seguimiento de los vehículos, actualizando la información recibida en el formato.

Papelería y sellos

Una vez al año, durante la primera quincena de octubre, se comprobará que la papelería y los sellos utilizados en el Puerto de Pasajes cumplen los criterios mencionados en este documento.

- La Comisión de Euskera realizará un seguimiento de la papelería y los sellos.

$$\%PAP - SELL. = \frac{P.S.C.}{T.P.S.} \times 100$$

Donde:

PAP.-SELL.: Papelería y sellos

P.S.C.: Papelería y Sellos Correctos, según las instrucciones del procedimiento

T.P.S.: Toda la Papelería y Sellos

Sitio web

Una vez al año, en el mes de noviembre, trabajadores del servicio de "Comunicación e imagen" elaborarán un balance anual sobre:

- el nivel de cumplimiento del criterio 1.3 en la actualización de los contenidos del sitio web,

	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 11 / 13

y redactarán un informe en el que se identifiquen las no conformidades del procedimiento, y la Comisión de Euskera:

- analizará las no conformidades del procedimiento,
- elaborará las propuestas de mejora,
- elevará a la Dirección dichas propuestas.

Marketing y publicidad

Tres veces al año, coincidiendo con los balances del Plan Anual (primeras quincenas de Abril, Julio y Noviembre), trabajadores/as del Servicio “Comunicación e Imagen” realizarán un control de las Notas de Prensa enviadas, y redactarán un informe donde se recojan:

- Número de Notas de Prensa
- y se identificarán las No Conformidades del procedimiento.

La Comisión de Euskera:

- analizará las no conformidades del procedimiento,
- elaborará las propuestas de mejora,
- elevará a la Dirección dichas propuestas
- y calculará el índice del indicador de Notas de Prensa.

La fórmula del indicador es:

$$\%NP. = \frac{NP.C}{T.NP} \times 100$$

Donde:

NP.: Nota de Prensa

NP.C.: Notas de Prensa Correctas, según las instrucciones del procedimiento

T.NP.: Todas las Notas de Prensa Controladas

Tres veces al año, coincidiendo con los balances del Plan Anual (primeras quincenas de Abril, Julio y Noviembre), trabajadores/as del Servicio “Comunicación e Imagen” realizarán un control de los anuncios publicitarios, y redactarán un informe donde se recojan:

- número de anuncios
- y se identificarán las No Conformidades del procedimiento

La Comisión de Euskera:

- analizará las no conformidades del procedimiento,
- elaborará las propuestas de mejora,
- elevará a la Dirección dichas propuestas
- y calculará el índice del indicador de anuncios publicitarios y medios de comunicación.

La fórmula del indicador es:

$$\%P.C. = \frac{ACC}{TAC} \times 100$$

	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 12 / 13

Donde:

P.C.: Publicidad y Comunicación

A.C.C.: Anuncios y Comunicaciones Correctas, según las instrucciones del procedimiento

T.A.C.: Todos los Anuncios y Comunicaciones Controladas

Una vez al año, en el mes de diciembre, trabajadores del servicio de “Comunicación e imagen” elaborarán un balance anual sobre:

- Los elementos promocionales de la APP.

y redactarán un informe en el que se identifiquen las no conformidades del procedimiento, y la Comisión de Euskera:

- analizará las no conformidades del procedimiento,
- elaborará las propuestas de mejora,
- elevará a la Dirección dichas propuestas

Elementos de la Imagen Corporativa

Una vez al año, durante la primera quincena de octubre, se comprobará que los elementos de imagen corporativa del Puerto de Pasajes cumplen los criterios mencionados en este documento.

- La Comisión de Euskera realizará el seguimiento de los elementos de imagen corporativa.

$$\%I.K.O. = \frac{I.K.O.Z.}{I.K.O.K.} \times 100$$

Donde:

E.I.C.: Elementos de Imagen Corporativa

E.I.C.C: Elementos de Imagen Corporativa Correctos, según las instrucciones

T.E.I.C.: Todos los Elementos de Imagen Corporativa

Lengua de recepción

Una vez al año, durante la primera quincena de octubre, se comprobará que en la lengua de recepción del Puerto de Pasajes se cumplen los criterios mencionados en este documento.

- Los miembros de la Comisión de Euskera, durante esos 15 días, realizarán 30 llamadas en diferentes días y horas, para hacer un análisis del idioma utilizado.

Visitas

Una vez al año, en el mes de diciembre, trabajadores del servicio de “Comunicación e imagen” elaborarán un balance anual sobre:

- número de visitas anual e idioma utilizado en dichas visitas.

Seguridad

Una vez al año, en diciembre, trabajadores del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales-Medio Ambiente elaborarán un balance anual sobre:

- el número anual de recepciones y presentaciones e idioma utilizado en los mismos.

 <p>Pasaia Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaia Portuko Agintaritza Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: Ber / Rev. 01 2009-06-03
		Orrialdea / Página: 13 / 13

6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- **FHK-FGL-018** “**Proposamen eta Ez-Adostasunen Jakinarazpena** / Comunicación de Propuestas y No Conformidades”
- **FHK-FGL-019** “**Proposamen eta Ez-Adostasunen Zerrenda** / Registro de Propuestas y No Conformidades”
- **FHK-FGL-025** “**Errotuluak Auditatzeko Fitxa / Ficha para Auditar la Rotulación**”]
- **FHK-FGL-026** “**Ibilgailuen zerrenda / Relación de Vehículos**”
- **FHK-FGL-028** “**Prentsa-oharren Jarraipen-fitxa** / Ficha para el Seguimiento de las Notas de Prensa”
- **FHK-FGL-029** “**Iragarkien Jarraipen-fitxa** / Ficha para el Seguimiento de las Inserciones Publicitarias”
- **FHK-FGL-030** “**Promozio-euskarrien Jarraipen-fitxa** / Ficha para el Seguimiento de los Elementos Promocionales”
- **FHK-FGL-031** “**Bisiten Jarraipen-fitxa** / Ficha para el Seguimiento de las Visitas”
- **FHK-FGL-032** “**Web orriaren Jarraipen-fitxa** / Ficha para el Seguimiento de la Página Web”