

 <p>Pasaia Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiako Portuko Agintaritza Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 1 / 11

PROZEDURA / PROCEDIMIENTO

PHK-PGL-002

KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS

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 Presidente		Hartzailea Recibe	
HKS-SGL			

 <p>Pasaiako Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiako Portuko Agintaritza Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 2 / 11

ÍNDICE:

1. OBJETIVO	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. REFERENCIAS.....	3
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DESARROLLO.....	4
5.1. Criterios.....	4
3. Clientes.....	4
4. Producto/servicio	4
5. Proveedores.....	4
6. Entidades financieras.....	6
7. Administración	7
8. Otras relaciones externas	9
5.2. Elaboración de los documentos	9
5.3. Seguimiento y evaluación	9
Relaciones externas escritas	10
Relaciones externas orales	10
6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	10

 <p>Pasaiako Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiako Portuko Agintaritzak Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 3 / 11

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 utiliza la Autoridad Portuaria de Pasajes en sus relaciones externas oficiales y protocolarias.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación para:

- Todos los/as trabajadores/as de la APP.

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.
- 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 deben:
 - Respetar los criterios de este procedimiento.
 - En caso de localizar o tener conocimiento de que se incumple éste procedimiento, dar a conocer ése hecho por escrito a su responsable directo, a algún miembro de la Comisión de Euskera o a la persona que coordina el plan de euskera.
- La Comisión de Euskera:
 - Realizar una vez al año las mediciones pertinentes para hacer el seguimiento.
 - Recoger y analizar las no conformidades del procedimiento, y elaborar propuestas de mejora.
 - Valorar anualmente la situación y dar a conocer los 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.

 <p>Pasaiako Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiako Portuko Agintaritzak Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 4 / 11

5. DESARROLLO

5.1. Criterios

3. Clientes

Engloba **las relaciones escritas y orales** que mantiene la Autoridad Portuaria de Pasaja con clientes, socios, colegiados, abonados y similares

Dentro de las relaciones escritas se incluyen los siguientes documentos:

- Documentos comerciales e impresos (facturas, tickets, presupuestos, ofertas, albaranes, depósitos...)
- Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos, faxes.
- Impresos oficiales: hojas de reclamación, etc.
- Documentos legales: contratos.
- Entregables: informes, actas, etc.
- Documentos de gestión de la Calidad (encuestas de satisfacción, averías), y similares.

Dentro de las relaciones orales se incluyen las siguientes:

- Usos habituales (presenciales o vía telefónica).
- Usos técnicos y específicos (reuniones, etc).

4. Producto/servicio

En este ámbito se engloban los siguientes elementos:

- Ficha técnica.
- Envoltorio/embalaje.
- Elementos verbales: pantallas, mensajes de voz, etc.
- Garantía.
- Nombre de la marca.
- Etiqueta.
- Servicio post-venta.
- Documentos (servicio).
- Materiales entregables (servicio).

5. Proveedores

Se incluyen en este ámbito **las relaciones escritas y orales** que mantiene la Autoridad Portuaria de Pasajes con los proveedores.

Dentro de las relaciones escritas se incluyen los siguientes documentos:

- Formularios y textos breves (en cualquier soporte):
 - Documentos/impresos comerciales:
 - solicitudes de compra.
 - documentos de pago y gestión de calidad: facturas, albaranes, cheques, petición de producto, devoluciones.

 <p>Pasaia Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaia Portuko Agintaritzak Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 5 / 11

- Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos y similares.
- Textos largos e informes (en cualquier soporte):
 - Documentación gestión de calidad (especificaciones, auditorías, no-conformidades, encuestas y similares).
 - Presupuestos.
 - Contratos.
 - Informes.
 - Actas de reuniones.
 - Documentos correspondientes a contrataciones.

Dentro de las relaciones orales se incluyen las siguientes:

- Usos habituales (presenciales o vía telefónica).
- Usos técnicos y específicos (reuniones, etc).

Los criterios para las relaciones externas escritas relacionadas con clientes, productos, servicios y proveedores son los siguientes:

- Los documentos dirigidos a clientes y proveedores de la Comunidad Autónoma Vasca y los documentos relacionados con el producto-servicio serán **bilingües**, y se realizará una discriminación positiva en favor de la lengua minorizada, es decir, en favor del euskera. Para ello:
 - Si el documento se redacta en dos columnas, colocar en la columna izquierda el texto en euskera.
 - Si cada texto se encuentra en una cara de la misma hoja, debemos prestar atención al doblado del folio cuando lo introducimos en el sobre, de forma que al abrirlo el lector encuentre primero la versión en euskera.
 - Si reservamos una página para cada idioma, colocar en la página derecha el texto en euskera.
 - Si hay cuadros u otros elementos con palabras dispuestas a la par, colocamos delante o encima el texto en euskera.
 - La fecha se escribe en euskera
- Pueden existir excepciones en función del plazo disponible, la complejidad, la normalización del documento y el número de destinatarios.
- Dichos documentos se redactarán **únicamente en euskera** cuando tengamos la certeza absoluta de que el destinatario va a entender lo escrito en euskera, cuando el destinatario haya optado por comunicarse en euskera y cuando la Autoridad Portuaria de Pasaia deba dar respuesta a un documento escrito íntegramente en euskera y dicha respuesta esté dirigida a una única persona.
- Todo ello sin perjuicio del derecho de castellanoparlante monolingüe, para lo cual se utilizarán unas instrucciones concretas.

Son muchas las empresas y entidades que utilizan las infraestructuras del Puerto de Pasajes a través de concesiones y autorizaciones.

La División de Gestión del Dominio Público posee una importancia especial en el ámbito de **las relaciones externas escritas relacionadas con clientes, productos y servicios**. Es esa división la que gestiona, controla y hace seguimiento de las actividades desarrolladas en dichos bienes, y por ello es parte fundamental para el desarrollo de éste procedimiento.

 <p>Pasaiako Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiako Portuko Agintaritza Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 6 / 11

La División de Gestión del Dominio Público deberá cumplir **lo estipulado en las directrices para las relaciones externas escritas**, en lo que concierne a los siguientes documentos.

- Contrato de concesión.
- Contrato de autorización.
- Acta de reversión de concesión.
- Acta de replanteo.
- Aviso de finalización contrato de autorización
- Petición de validación de fianza.
- Notificación de otorgamiento de autorización
- Notificación de devolución de fianza.
- Notificación de devolución de aval.
- Alta de usuarios.
- Modificación de datos de usuarios.

La APP mantiene comunicación **oral** oficial y protocolaria con usuarios, entidades, empresas y administraciones.

Los criterios para las relaciones externas orales relacionadas con clientes, productos, servicios y proveedores son los siguientes (usos habituales y usos técnicos y específicos):

La directriz para este tipo actividades es:

- En las comunicaciones orales **se respetarán los derechos lingüísticos** del usuario en cuanto a la elección de idioma.
- Para ello, tanto en las comunicaciones telefónicas, como en actividades de atención al público, 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 o a un proveedor en euskera, solicitará la ayuda de algún compañero, de manera que se garantice la atención al usuario en el idioma que éste haya elegido.

6. Entidades financieras

Se incluyen en este ámbito **las relaciones escritas y orales** que mantiene la Autoridad Portuaria de Pasajes con las entidades financieras.

Entre las relaciones escritas se encuentran los siguientes documentos (formularios, textos breves, textos largos, informes):

- Documentos de pago: cheques, extractos, etc.
- Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos y similares.
- Avals.
- Memorias.
- Escrituras.
- Actas de reuniones.
- Contratos y productos.

 <p>Pasaiaiko Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiaiko Portuako Agintaritza Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 7 / 11

Los criterios para las relaciones externas escritas relacionadas con las entidades financieras son los siguientes:

- Los documentos relacionados con las entidades financieras se redactarán en los dos idiomas, realizándose una discriminación positiva en favor de la lengua minorizada, es decir, en favor del euskera. Para ello:
 - Si el documento se redacta en dos columnas, colocar en la columna izquierda el texto en euskera.
 - Si cada texto se encuentra en una cara de la misma hoja, debemos prestar atención al doblado del folio cuando lo introducimos en el sobre, de forma que al abrirlo el lector encuentre primero la versión en euskera.
 - Si reservamos una página para cada idioma, colocar en la página derecha el texto en euskera.
 - Si hay cuadros u otros elementos con palabras dispuestas a la par, colocamos delante o encima el texto en euskera.
 - La fecha se escribe en euskera
- Pueden existir excepciones en función del plazo disponible, la complejidad, la normalización del documento y el número de destinatarios.
- Dichos documentos se redactarán **únicamente en euskera** cuando tengamos la certeza absoluta de que el destinatario va a entender lo escrito en euskera, cuando el destinatario haya optado por comunicarse en euskera y cuando la Autoridad Portuaria de Pasajes deba dar respuesta a un documento escrito íntegramente en euskera y dicha respuesta esté dirigida a una única persona.
- Todo ello sin perjuicio del derecho de castellanoparlante monolingüe, para lo cual se utilizarán unas instrucciones concretas.

Dentro de las relaciones externas orales se incluyen las siguientes:

- Usos habituales (presenciales o vía telefónica).
- Usos técnicos y específicos (reuniones, etc).

Los criterios para las relaciones externas orales relacionadas con las entidades financieras son los siguientes:

- En las comunicaciones orales **se respetarán los derechos lingüísticos** del usuario en cuanto a la elección de idioma.
- Para ello, tanto en las comunicaciones telefónicas, como en actividades de atención al público, 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 o a un proveedor en euskera, solicitará la ayuda de algún compañero, de manera que se garantice la atención al usuario en el idioma que éste haya elegido.

7. Administración

Se incluyen en este ámbito **las relaciones escritas y orales** que mantiene la Autoridad Portuaria de Pasajes con las Administraciones.

Dentro de las relaciones escritas se incluyen los siguientes documentos:

- Formularios y textos breves (en cualquier soporte):

 <p>Pasaia Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaia Portuko Agintaritzak Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 8 / 11

- Certificados.
- Cartas.
- Mensajes electrónicos.
- Impuestos municipales.
- Licencias de obra.
- Modificación de datos.
- Modelos oficiales: cotizaciones, altas y bajas, certificados, etc.
- Aplicaciones informáticas.
- Textos largos, informes:
 - Solicitudes.
 - Memorias.

Los criterios para las relaciones externas escritas relacionadas con las administraciones son los siguientes:

- Los documentos dirigidos a los Ayuntamientos de la comarca de Oarsoaldea, Diputación de Gipuzkoa, Gobierno Vasco, empresas, entidades y personas individuales de la Comunidad Autónoma Vasca y Comunidad Foral de Navarra serán **bilingües**, y se realizará una discriminación positiva en favor de la lengua minorizada, es decir, en favor del euskera. Para ello:
 - Si el documento se redacta en dos columnas, colocar en la columna izquierda el texto en euskera.
 - Si cada texto se encuentra en una cara de la misma hoja, debemos prestar atención al doblado del folio cuando lo introducimos en el sobre, de forma que al abrirlo el lector encuentre primero la versión en euskera.
 - Si reservamos una página para cada idioma, colocar en la página derecha el texto en euskera.
 - Si hay cuadros u otros elementos con palabras dispuestas a la par, colocamos delante o encima el texto en euskera.
 - La fecha se escribe en euskera
- Pueden existir excepciones en función del plazo disponible, la complejidad, la normalización del documento y el número de destinatarios.
- Dichos documentos se redactarán **únicamente en euskera** cuando tengamos la certeza absoluta de que el destinatario va a entender lo escrito en euskera, cuando el destinatario haya optado por comunicarse en euskera y cuando la Autoridad Portuaria de Pasaia deba dar respuesta a un documento escrito íntegramente en euskera y dicha respuesta esté dirigida a una única persona.
- Todo ello sin perjuicio del derecho de castellanoparlante monolingüe, para lo cual se utilizarán unas instrucciones concretas.

Dentro de las relaciones externas orales se incluyen los siguientes:

- Usos habituales (presenciales o vía telefónica).
- Usos técnicos y específicos (reuniones, etc).

Los criterios para las relaciones externas orales relacionadas con las administraciones son los siguientes:

	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 9 / 11

- En las comunicaciones orales **se respetarán los derechos lingüísticos** del usuario en cuanto a la elección de idioma.
- Para ello, tanto en las comunicaciones telefónicas, como en actividades de atención al público, 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 o a un proveedor en euskera, solicitará la ayuda de algún compañero, de manera que se garantice la atención al usuario en el idioma que éste haya elegido.

8. Otras relaciones externas

En todas las demás relaciones externas escritas y orales deberán cumplirse los criterios mencionados.

Por ejemplo, el criterio en los documentos remitidos por la Autoridad Portuaria de Pasaia para su publicación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa y en el Boletín Oficial del País Vasco será el siguiente:

- Todos los documentos que publica la APP en los Boletines Oficiales de Gipuzkoa y del País Vasco se envían íntegramente en euskera y castellano.

5.2. Elaboración de documentos

El proceso de elaboración de los documentos se inicia con la identificación de la necesidad por parte de cualquier trabajador/a de la APP.

La elaboración del documento se realizará según el funcionamiento normal de la APP, teniendo cada trabajador/a en cuenta los criterios expuestos en este procedimiento.

Se recomienda la elaboración de modelos que puedan reutilizarse.

En la medida de lo posible, los documentos se redactarán en euskera, y en caso de necesitar traducción, intentarán realizarla los propios los/as trabajadores/as implicados.

Si tienen dificultades para hacerlo:

- y el documento es breve, la persona que coordina el plan y los consultores externos pueden colaborar en la realización de las traducciones, dependiendo de su carga de trabajo.
- y el documento es extenso o tiene una gran dificultad técnica, se subcontratará un traductor externo que la realice. Para dicha contratación 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.

En caso de que el documento tenga un valor legal y pueda tener repercusiones jurídicas, se usará el Servicio Oficial de Traducciones del Gobierno Vasco (IZO), ya que este organismo acredita la veracidad de la traducción jurada.

5.3. Seguimiento y evaluación

El cumplimiento, seguimiento y mejora continua de este procedimiento es responsabilidad de todos los/as trabajadores/as de la APP, y es la Comisión de Euskera quien lo verifica utilizando los siguientes mecanismos de medición:

	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 10 / 11

Relaciones externas escritas

La Comisión de Euskera realiza un recuento mensual de las No Conformidades y Propuestas de mejora realizadas por los usuarios y los/as trabajadores/as de la APP, las trata y propone acciones.

Tres veces al año, coincidiendo con los balances del Plan anual (primeras quincenas de Abril, Julio y Noviembre), los/as trabajadores/as de Servicio “Archivo y registro” realizan un control de la documentación enviada y recibida a través de la aplicación Docsopen, y redactan un informe donde se recogen:

- el número de documentos controlados
- la relación entre la documentación enviada y recibida de acuerdo con los criterios,
- y se identifican las No Conformidades del procedimiento

La Comisión de Euskera:

- analiza las no conformidades del procedimiento,
- elabora propuestas de mejora,
- eleva a la Dirección esas propuestas
- y calcula el índice del indicador de documentos externos.

La fórmula del indicador es:

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

Donde:

D.E. Documentos Externos

D.E.C.: Documentos externos que están Correctos según las directrices del procedimiento

T.D.E.: Todos los documentos externos controlados

Relaciones externas orales

Una vez al año se elaborará un cuestionario para recoger los datos de uso y las opiniones de los/as trabajadores/as de la APP. Entre otras cuestiones se obtendrá el índice que indica el porcentaje de uso del euskera en el trabajo, el cual es analizado por la Comisión de Euskera, que elabora propuestas de mejora y las eleva a la Dirección.

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-027** “**Kanpo-harremanetako Dokumentuen Jarraipen-fitxa** / Ficha para el Seguimiento de la Documentación en las Relaciones Externas”
- **FHK-FGL-033** “**Langileentzako Galdetegia** / Cuestionario para los/las trabajadores/as”

 <p>Pasaia Portua Puerto de Pasajes</p> <p>Pasaiako Portuko Agintaritza Autoridad Portuaria de Pasajes</p>	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS	PHK-PGL-002 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: 2009-06-03 Ber / Rev. 01
		Orrialdea / Página: 11 / 11

- **FHK-FGL-034** “**Langileentzako Galdetegiaren Erantzunak Kudeatzeko Fitxa** / Ficha para Gestionar las Respuestas al Cuestionario de los/las trabajadores/as”
- **FHK-FGL-035** “**Laneko Formatuen Zerrenda** / Relación de Formatos de Trabajo”