

DATOS DE LA ENTIDAD

1. Nombre de la entidad:	ABANCA (marca comercial en el ámbito territorial del euskera en la CAPV y Navarra: Bankoa ABANCA)
2. Sector:	FINANZAS
3. Número de trabajadores:	En España: 6.000 trabajadores. En la CAPV: 150 trabajadores
4. Página web:	abanca.com/eu
5. Descripción de la actividad de la entidad: (principales productos y servicios, mercado, tipo de clientes...):	<p>ABANCA elabora una banca universal, es decir, ofrece servicios financieros, tanto de pasivo como de activo, dirigidos a particulares, empresas (pequeñas, medianas y grandes) y personas e instituciones de grandes bienes.</p> <p>ABANCA tiene dos unidades de trabajo diferenciadas: Red comercial (700 oficinas en España y 30 en la CAPV) y Servicios Centrales (Galicia). El negocio se lleva a cabo principalmente en las oficinas de la red y las oficinas de la misma tienen relación con el cliente.</p> <p>Aunque la banca es universal, cada unidad de negocio tiene su propia estructura (banca de la partícula, personal/privada y banca de empresas), pero sus empleados están integrados en la red de oficinas, especialmente en las oficinas centrales de las capitales.</p> <p>En España la lengua del banco es el castellano. Y las relaciones laborales, por tanto, se desarrollan en castellano. En el caso de la CAPV, sin embargo, la lengua de servicio es el euskera y el castellano.</p>

Datos de contacto

Nombre y apellidos del interlocutor:	Ana Urkiza
Email:	ana.urkiza@bankoa.abanca.com
Teléfono:	943 41 01 00

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

1. Título de Buena Práctica:	Elemento del marco de referencia estándar: 6-Sistema de Gestión Elemento del modelo de gestión avanzada: 1-estrategia Título: <u>Red de responsables de euskera de las oficinas: clave para la gestión del plan de euskera y de los procesos de mejora</u>
2. Descripción de la buena práctica: ¿Qué es? ¿En qué consiste? ¿De dónde viene? ¿Cuáles son los beneficios, los resultados obtenidos?	Bankoa ABANCA ha impulsado la siguiente estructura para la gestión del plan anual de euskera, con el fin de dar respuesta al Plan Estratégico y al Plan de Gestión anual estructurado para la elaboración de este último, que se estableció a continuación, tras la elaboración del diagnóstico: <ol style="list-style-type: none">1. <u>Comisión de Euskera</u>: Composición de la Comisión de euskera: 1 representante de la Junta Directiva, 1 coordinador de euskera, 1 representante de cada territorio o 2 y 1 representante del personal.2. <u>Coordinador de Euskera</u>3. <u>Responsables de Euskera de las oficinas</u>: un responsable de euskera en cada oficina. <p>En cada una de las oficinas se ha nombrado un responsable de euskera cuyo objetivo principal es impulsar que las decisiones que se adopten en la Comisión de Euskera se lleven a cabo en las oficinas. Es decir, trasladar las decisiones que se toman en la Comisión de Euskera a las personas que están en contacto con los clientes, para que la ejecución de las mismas sea rápidamente y directa por parte del cliente.</p> <p>Entre las funciones de los responsables de euskera destacan, entre otras, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Difundir en la oficina las iniciativas recogidas en el plan anual de euskera y explicar cuál es el papel de cada oficina dentro de dicho plan.- Activar al personal de la oficina y motivarle a participar en las iniciativas del plan de euskera.- En función del perfil de euskera de la Oficina, proponer los compromisos a cumplir a lo largo del año y elaborar y presentar el informe de resultados obtenidos a final de año. <p>Para poder cumplir este tercer objetivo, desde el principio, además del perfil lingüístico del personal, hemos definido los perfiles</p>

lingüísticos de las oficinas y hemos clasificado las oficinas en tres niveles:

1. **Oficinas de nivel básico:** la relación oral con el cliente se ofrece en euskera pero no por escrito, y tampoco la relación oral por parte de todo el personal de la oficina.
2. **Oficinas de nivel medio:** la relación oral y escrita con el cliente se ofrece en euskera pero no por parte de todo el personal.
3. **Oficinas de nivel superior:** la relación oral y escrita con el cliente se ofrece en euskera por parte de todo el personal de la oficina.

Con carácter general, a cada perfil de oficina se le han asignado objetivos de mejora a lo largo del año. Estos objetivos han sido propuestos por los responsables de euskera de las oficinas a la Comisión de Euskera (previamente compartidos, trabajados y aprobados en la oficina), y ante el resto de oficinas (en la reunión que se organiza a principios de año), **cada oficina ha tenido que explicar sus compromisos.**

Al final del año se realiza la lectura inversa. El responsable de euskera de cada oficina elabora un **informe en el que se recoge el grado de cumplimiento** de los compromisos adquiridos a principios de año y lo expone ante los responsables de euskera del resto de oficinas. En esta presentación se dan a conocer los objetivos alcanzados y los que no se han alcanzado, que se convertirán en nuevos compromisos para el año siguiente.

Este sistema, en nuestro caso, ha dado buenos resultados por:

1. Porque supone hacer llegar la **responsabilidad del Plan de Euskera a cada trabajador.** Es decir, hasta cada uno de los trabajadores que están en contacto con el cliente y que por tanto deben ponerlo en práctica. Supone la presencia y activación del Plan de Euskera.
2. El proceso de mejora se ha canalizado a través de los **compromisos adquiridos por los propios trabajadores** (por oficinas).
3. Es una **lectura compartida de los logros y de los objetivos o compromisos** que quedan sin cumplir. En esa labor de compartir, unas oficinas se convierten en referentes para otros.
4. **Cada oficina es autónoma en la mejora y personalización de sus objetivos** y del proceso de mejora, con el perfil lingüístico

de la oficina, el nivel de activación y el nivel de compromiso reconocido.

DOCUMENTACIÓN DE BUENA PRÁCTICA, IMÁGENES, GRÁFICAS...

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA



KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA