GUK

PROTOCOLO CORPORATIVO DE LENGUAJE INCLUSIVO E IGUALITARIO

Este documento define el marco de actuación y las directrices corporativas de GUK Komunikazio Aholkularitza para garantizar una comunicación igualitaria, no sexista e inclusiva en todos los proyectos, campañas y servicios de gestión digital que desarrollamos.

Este protocolo refleja nuestro compromiso transversal con la equidad y la diversidad, asegurando que los contenidos generados para nuestros clientes sean siempre el reflejo de una sociedad plural, moderna y libre de sesgos.

GUK acredita que toda la documentación, imágenes y materiales que genera para sus clientes evitarán estereotipos sexistas y garantizarán el uso no sexista del lenguaje y la diversidad de roles conforme a la normativa de la Comunidad Autónoma del País Vasco de Igualdad (Decreto Legislativo 1/2023).

1. PRINCIPIOS RECTORES

- **Visibilización equitativa:** Garantizar la presencia, el protagonismo y la voz de las mujeres y otras diversidades en todos los sectores comunicativos (institucional, tecnológico, industrial, cultural, etc.), reconociendo sus aportaciones y liderazgo en igualdad de condiciones.
- **Eliminación de estereotipos:** Evitar activamente la asociación de roles de género tradicionales a profesiones, actitudes o comportamientos (ej. evitar vincular a las mujeres de forma exclusiva con labores de cuidado o roles pasivos, y a los hombres como únicos referentes de éxito empresarial o técnico).
- **Simetría en el trato:** Nombrar a mujeres y hombres empleando el mismo nivel de formalidad, títulos, tratamientos y fórmulas de cortesía en cualquier formato comunicativo.
- **Accesibilidad e Interseccionalidad:** Asegurar que el lenguaje, los canales y los formatos empleados sean comprensibles, respetuosos y representativos para personas de diferentes edades, orígenes, orientaciones y capacidades.

2. DIRECTRICES DE REDACCIÓN EN CASTELLANO

Para sortear el uso del masculino genérico, que invisibiliza sistemáticamente a las mujeres, los equipos de redacción, consultoría y *community management* de GUK aplicarán las siguientes estrategias gramaticales y léxicas en todos los textos, guiones y publicaciones:

- **Uso de sustantivos genéricos y colectivos:** Se sustituirán las referencias masculinas por términos que engloben a toda la población o colectivo específico.
    - *Evitar:* Los ciudadanos, los trabajadores, los usuarios, los expertos.

    - *Usar:* La ciudadanía, la plantilla / el personal, las personas usuarias, la comunidad experta / el personal especialista.
- **Uso de sustantivos abstractos:** Emplear la función, el departamento o el cargo en lugar de la persona concreta cuando se hable en términos generales.
    - *Evitar:* Los directores, los coordinadores, los políticos.
    - *Usar:* La dirección, la coordinación, la clase política.
- **Estructuras perifrásticas y omisión del sujeto:** Modificar la redacción para que el mensaje no requiera marca de género cuando no sea estrictamente necesario, algo especialmente útil en textos persuasivos o *call to actions* (CTA).
    - *Evitar:* Si eres un usuario registrado, estás invitado al evento.
    - *Usar:* Si tienes registro, te invitamos al evento. / Acceso disponible para cuentas registradas.
- **Uso estratégico del desdoblamiento:** Se utilizará la fórmula doble (ej. "vascos y vascas", "compañeros y compañeras") de manera puntual para enfatizar la presencia de ambos géneros en discursos institucionales, evitando su uso abusivo en redes sociales para no perjudicar la agilidad de lectura ni el SEO.
- **Priorización de la norma accesible:** En la comunicación corporativa e institucional, se evitará el uso de la arroba (@), la "x" o la "e" (tod@s, todxs, todes). Se priorizarán siempre las alternativas gramaticales normativas que garanticen la accesibilidad cognitiva y la correcta lectura por parte de *screen readers* (lectores de pantalla para personas con discapacidad visual).

3. DIRECTRICES DE REDACCIÓN EN EUSKERA

Aunque el euskera es una lengua sin género gramatical, el sesgo androcéntrico puede manifestarse en la elección del léxico, las expresiones heredadas y la construcción del discurso. El equipo bilingüe de GUK aplicará sistemáticamente los siguientes criterios:

- **Revisión de vocabulario androcéntrico:** Se evitará el uso de palabras que, aunque se empleen habitualmente como genéricos, tienen una raíz o connotación puramente masculina (ej. el uso de *gizon* como sinónimo universal de ser humano). Se priorizarán términos verdaderamente neutros (*pertsona*, *jendea*, *gizakia*).
- **Uso de léxico simétrico y emparejado:** Al hacer referencia a grupos, familias o relaciones, se utilizarán fórmulas inclusivas que no releguen el término femenino (ej. usar *seme-alabak* en lugar de solo *semeak* para hablar de descendencia; *senideak* o *anaia-arrebak* para referirse a hermanos/as).
- **Trato igualitario en el discurso:** Se garantizará que mujeres y hombres reciban el mismo tratamiento al ser mencionados en notas de prensa, entrevistas o reportajes corporativos, evitando cualquier tipo de paternalismo (ej. mencionar siempre el nombre y apellido en ambos casos, sin reducir a las mujeres a su nombre de pila mientras se usa el apellido para los hombres).
- **Fórmulas neutras en la interpelación:** Al dirigirse a la audiencia en medios digitales, se aprovechará la neutralidad natural del euskera en sus formas verbales e imperativas estándar (Zuka/Bika), garantizando un tono profesional, cercano y libre de marcas de género.

4. LENGUAJE VISUAL E ICONOGRÁFICO

El compromiso con la inclusión en GUK trasciende el texto escrito. Se aplicará un estricto filtro de igualdad y diversidad a todas las imágenes, infografías, animaciones y vídeos de producción propia o de banco de imágenes:

- **Representación equilibrada:** Las galerías de imágenes y recursos audiovisuales mostrarán a mujeres, hombres y personas de diversas edades, etnias y corporalidades, reflejando la pluralidad real de la sociedad y de los públicos objetivo de nuestros clientes.
- **Inversión de roles tradicionales:** Se buscará de forma proactiva romper sesgos visuales. Por ejemplo, priorizando imágenes que muestren a mujeres en posiciones directivas, entornos industriales o sectores STEM, y a hombres en actividades de cuidado, conciliación familiar o profesiones tradicionalmente feminizadas.
- **Uso inclusivo de Emojis:** En la gestión de redes sociales, se alternarán los géneros y tonos de piel en los avatares y rostros, o se optará por el uso de emojis neutros (objetos, paisajes, señalética) para enriquecer el texto sin reforzar estereotipos visuales.

5. ACCESIBILIDAD DIGITAL INTEGRADA

La comunicación no es verdaderamente inclusiva si no es accesible para todas las personas. Este protocolo exige la aplicación de las siguientes prácticas de accesibilidad web y social:

- **Hashtags:** En todas las plataformas, se capitalizará la primera letra de cada palabra dentro de una etiqueta (ej. #InnovacionDigital, #ComunicacionCorporativa, #GukAgency) para asegurar que los lectores de pantalla puedan segmentar las palabras y no las interpreten como un bloque ininteligible de letras.
- **Texto Alternativo (Alt-Text):** Toda imagen publicada o entregada al cliente (ya sea en web, Twitter/X, LinkedIn, Instagram, etc.) deberá contar con descripciones alternativas objetivas que detallen el contenido visual, asegurando que la información y la representación inclusiva lleguen a las personas con discapacidad visual o con dificultades de conexión.

6. MECANISMOS DE CONTROL Y MEJORA CONTINUA

Para garantizar la correcta asimilación y ejecución de este protocolo en el día a día de la agencia, GUK establece el siguiente flujo de trabajo:

- **Revisión cruzada:** Todos los documentos estratégicos, notas de prensa y planificaciones de contenidos de alto impacto pasarán por la revisión de una segunda persona del equipo para detectar y corregir posibles sesgos inconscientes antes de su publicación o envío al cliente.

- **Base de recursos compartida:** Todos los equipos de cuentas dispondrán de acceso a un repositorio vivo con glosarios, matrices de términos frecuentes y sus correspondientes alternativas inclusivas tanto en castellano como en euskera.
- **Auditoría interna de calidad:** Se integrará la evaluación del uso del lenguaje inclusivo y la diversidad visual como un KPI cualitativo dentro de las auditorías internas de las campañas, analizando áreas de mejora continua para el equipo de GUK.

MEMORIA EXPLICATIVA: IMPLANTACIÓN DEL PROTOCOLO CORPORATIVO DE LENGUAJE INCLUSIVO E IGUALITARIO EN GUK

La presente memoria detalla el proceso estratégico y operativo llevado a cabo para la integración efectiva del **Protocolo Corporativo de Lenguaje Inclusivo e Igualitario** en la estructura, cultura y metodologías de trabajo de GUK Komunikazio Aholkularitza. La implantación se ha diseñado no como una imposición normativa, sino como una evolución natural de nuestra cultura corporativa orientada a la excelencia y la responsabilidad social.

Para asegurar una adopción real y sostenible en el tiempo, el proceso de implantación se ha estructurado en cuatro fases secuenciales:

1. FASE DE DIAGNÓSTICO Y CAPACITACIÓN

El punto de partida consistió en evaluar las prácticas de comunicación de la agencia y dotar al equipo de las competencias necesarias para aplicar el protocolo con naturalidad.

- **Auditoría interna de contenidos:** Se analizó una muestra representativa de los materiales generados por GUK en el último año (notas de prensa, memorias, copies de redes sociales, dosieres) para identificar los sesgos lingüísticos y visuales más frecuentes, tanto en euskera como en castellano.
- **Formación específica del equipo:** Se organizaron sesiones formativas internas con toda la plantilla (cuentas, redacción, diseño y dirección) centradas en la perspectiva de género en la comunicación institucional y corporativa. Estas sesiones abordaron estrategias prácticas para evitar el masculino genérico sin comprometer la agilidad de los textos ni el SEO.
- **Designación de perfiles impulsores:** Se nombró a un equipo motor (compuesto por perfiles de redacción bilingüe y dirección de cuentas) encargado de resolver dudas lingüísticas en el día a día y actualizar los recursos internos.

2. FASE DE ADAPTACIÓN DE HERRAMIENTAS Y RECURSOS

Para facilitar el trabajo diario, se tradujeron los principios del protocolo en herramientas de consulta rápida y se actualizaron los soportes corporativos.

- **Creación del Repositorio de Igualdad:** Se habilitó un espacio compartido en la servidor de GUK que incluye glosarios bilingües (castellano/euskera) con alternativas inclusivas para los términos más utilizados en nuestros sectores estratégicos (industria, tecnología, turismo, instituciones).
- **Actualización de plantillas corporativas:** Se revisaron y modificaron todas las plantillas internas y externas de la agencia (ofertas comerciales, presentaciones a clientes, *briefings*, informes de resultados y manuales de estilo), eliminando fórmulas no inclusivas y estandarizando un tono neutro y profesional.
- **Renovación de repositorios visuales:** Se establecieron nuevas directrices para la selección de recursos en bancos de imágenes y la producción audiovisual propia, priorizando la diversidad y la ruptura de roles tradicionales de género.

3. FASE DE INTEGRACIÓN EN LOS PROCESOS DE TRABAJO

El protocolo se ha integrado en la cadena de valor de los servicios de GUK, convirtiéndose en un estándar de calidad obligatorio antes de la entrega final a los clientes.

- **Filtro de calidad en el *Briefing*:** Desde la conceptualización de las campañas, el diseño de la estrategia comunicativa ya incluye de forma nativa la perspectiva inclusiva e interseccional, definiendo el tono y el enfoque visual junto con el cliente.
- **Implementación de un modelo de doble revisión:** Se ha sistematizado un proceso de doble revisión. Todo contenido de alto impacto (campañas públicas, discursos institucionales, informes anuales) es validado por una segunda persona del equipo, quien aplica un *checklist* rápido de lenguaje y diversidad visual antes de su publicación o envío.
- **Integración de accesibilidad digital:** Los equipos de *community management* y desarrollo han interiorizado las directrices de accesibilidad (uso de *Alt-Text* y *CamelCase* en hashtags) como un paso técnico ineludible en la programación de redes y actualización de webs.

4. FASE DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

La implantación se concibe como un proceso vivo que requiere medición y ajuste constante.

- **KPIs en auditorías de calidad:** El cumplimiento de los criterios de lenguaje inclusivo y diversidad visual se ha incorporado como un indicador de calidad en las evaluaciones internas de los proyectos finalizados.
- **Sesiones trimestrales de actualización:** El equipo motor organiza breves encuentros trimestrales ("píldoras de comunicación") para compartir buenas prácticas, resolver nuevos retos lingüísticos que hayan surgido (especialmente en euskera o en lenguajes muy técnicos) y actualizar los glosarios.
- **Extensión a la cadena de proveedores:** GUK ha comenzado a trasladar estas exigencias a sus colaboradores externos (fotografía, vídeo, *freelances*), compartiendo un extracto del protocolo para asegurar que los materiales subcontratados mantienen los mismos estándares de igualdad.

La asimilación de este protocolo ha permitido a GUK Komunikazio Aholkularitza no solo elevar la calidad técnica y ética de los servicios prestados, sino también posicionarse como un socio estratégico capaz de alinear la comunicación de sus clientes con las normativas actuales de igualdad y las expectativas de una sociedad diversa.

5. DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

Este protocolo corporativo de lenguaje inclusivo e igualitario de GUK se ha difundido a través de nuestra web corporativa en un apartado creado expresamente para dar a conocer nuestro compromiso y nuestras rutinas de actuación en materia de lenguaje inclusivo e igualitario (publicado el 04/04/26). También se ha difundido a través de los canales de comunicación internos de GUK, Google Chat (05/04/26) y está incluido en el manual de onboarding de nuevos empleados (04/04/26).

Bilbao, a 4 de abril de 2026
Iñaki Gorostidi Gorostegui

72440996N IÑAKI GOROSTIDI (R: B95550471)

Firmado digitalmente por 72440996N IÑAKI GOROSTIDI (R: B95550471)

GUK
STORIES FOR BUSINESS IN THE DIGITAL ERA
C.I.F.: B-95550471