

HIZNET HIZKUNTZA PLANGINTZA IKASTAROA 2006-2007

BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA ETA LANHITZ

EGILEA: AIORA BERISTAIN MADARIAGA

AURKIBIDEA

	orrialdea
0. Sarrera	4
1. Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseiluaren Sorrera eta Estrategia	6
2. Bai Euskarari Akordioa	8
2.1. Akordioaren Ondorioak	10
3. Bai Euskarari Ziurtagiria	12
3.1. Bai Euskarari Ziurtagiriaren helburuak	12
3.2. Bai Euskarari Ziurtagiriaren mailak	12
3.3. Bai Euskarari Ziurtagiria: irizpideak	13
3.3.1. “Zerbitzua eta Lana Euskaraz” lortzeko irizpideak	13
3.3.2. “Zerbitzua Euskaraz” lortzeko irizpideak	15
3.3.3. “Bidean” lortzeko irizpideak	16
3.4. Ziurtagiria lortzeko eta mantentzeko prozesua	16
3.5. Ziurtagiriaren Elkartea	18
4. Lanhitz	22
4.1. Lanhitz: gako ideiak	23
4.2. Lanhitz: prozesua	24
4.3. Lanhitz: azterketa eta diagnosia	27
4.3.1. Eragin-gunea mugatzea	27
4.3.2. Egiera soziolinguistikoaren azterketa	28
4.3.3. Euskara planari dagozkion legezko betekizunak	29
4.3.4. Ardatz eta mailen lehenespena lantzeko helburuen aukeraketa	29
4.4. Euskara plana	30
4.5. Euskara planaren ebaluazioa	31
4.6. Euskara planaren berrikuspena	32
4.7. Euskara Kalitatearen Ziurtagiria	33

5. Erreferentziazko Marko Estandarra eta Bai Euskarari Ziurtagiriaren neurgailuak	35
5.1. Erreferentziako Marko Estandarra oinarri hartuta	36
5.2. Bai Euskarari oinarri hartuta	46
5.3. EMEn daudenak eta Bai Euskararin ez daudenak	55
5.4. Bai Euskarari daudenak eta EMEn ez daudenak	56
5.5. Bai Euskarari Ziurtagiria “Zerbitzua Euskaraz” EMEn	59
6. Bukatzeko	71
7. Bibliografia	74

0. SARRERA

Lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko urratsak aspaldikoak dira. 1991n diseinatu zen Antzuolako Elay Taldearen euskara plana, euskara era planifikatuan txertatzen aitzindari izan zena. Eusko Jaurlaritzak ere, Elayk zabaldutako bide honetatik ekin zion 90eko hamarkadan lan-munduan euskararen erabilera sustatzeari. Orduan enpresa handiei eta aldeko baldintzak zituztenei zuzendutako programa pilotua zena, gaur gainontzeko enpresetara zabal daitekeen egitasmo finkoa da. Ez bakarrik Eusko Jaurlaritzaren lanari esker, baita hizkuntza aholkularitzan aritu direnen eta orain hamar urte lanean hasi zen Kontseiluaren lanari esker ere. Azken honek, lan honetan zehar ikusiko den bezala, *Bai Euskarari Ziurtagiria* sortu zuen, arlo sozio-ekonomikoan euskararen erabilera sustatzeko asmoz.

Ildo beretik, 2006ko irailaren lehenengo egunetan, enpresa munduan euskara erabiltzen laguntzeko akordioa sinatu zuten Eusko Jaurlaritzak eta enpresaburuen elkarteek. Horrekin batera, Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiek eta Eudel EAEko udalen elkarteak adostutakoa gauzatzeko egitasmoa aurkeztu zuten: *LanHitz* programa, lana eta hitza uztartuz, lantokietan euskararen presentzia eta erabilera indartzeko eta bultzatzeko ekimena.

Lan honetan, goian aipatutako bi ekimenak azalduko dira, *Bai Euskarari Ziurtagiria* eta *Lanhitz* programa. Ikusiko dugunez *Bai Euskarari Ziurtagiria* martxan urteak daramatzen proiektua da, dagoeneko gizartean txertatua eta izen propioa duena. *LanHitz* Eusko Jaurlaritzak abian jarri duen programa da; horren barruan, ziurtagiri edo zigilu bat sortzea aurreikusten da. Beraz, bi ekimenok konparagarriak ez diren arren, badute antzekotasunik eta antzekotasun horien bateragarritasunaz arituko gara, hau da, bi ekimenok azaldu ostean, *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* eta Eusko Jaurlaritzak sortu nahi duen Euskararen Kalitatearen Zigiluaren neurgailuen artean egingo dugu konparaketa.

Dudarik gabe, garai erabakigarriak dira euskararen normalizaziorako eta sortutako ekimen guztiak bateragarriak eta osagarriak izatea beharrezkoa da lan honetan ikusiko dugun moduan. Izan ere, zenbat eta leku gehiago egin euskarari, zenbat eta hobeto eman arnasa hizkuntzen arteko elkarbizitzari, orduan eta berrikuntza, modernitate eta dinamismo handiagoa izango du lan-munduak. Honek, Hizkuntza

Politikarako Sailburuordetzaren politika eta euskaingintzaren arteko elkarlana, auzolana eta lankidetzaz eskatzen du. Beharrezkoa izateaz gain, posible ere egin behar da.

1. EUSKARAREN GIZARTE ERAKUNDEEN KONTSEILUAREN SORRERA ETA ESTRATEGIA

Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseilua euskalgintzaren jardunetik sortu zen 1997an. Gaur egun, Kontseiluan 45¹ elkarte ordezkaturata badaude ere, horietako batzuk elkarrean elkarrekin edo federazioak dira. Guztira ehunka entitate daude ordezkaturata, 240.000 bazkide eta 6.000 bat langile.

1997 hartan egin zen diagnostikoak kezka bizia erakusten zuen: euskararen normalizazio prozesua nahi baino askoz polikiago ari zen garatzen, instituzioen eta alderdien aldetik ez zen behar adinako inplikaziorik ikusten, eta euskalgintza bera ere sakabanaturata zegoen, estrategia bateratu eta eraginkorrik gabe.

Egoera horri buelta emateko asmoz bildu ziren euskararen erakundeak Kontseilura. Euskalgintzaren bilguneak hiru lan ildo finkatu zituen hasieratik:

- Gogoeta, euskalgintzak behar duen hausnarketa, kohesionatze eta diskurtso berritze premiari erantzuteko.
- Plangintza Orokorra, gizarte arlo ezberdinetan dagoen normalizazioari taxuz erantzuteko.
- Presio edo eragin soziala, euskaldunok gizartean izan behar dugun tokia eskuratzeko.

Kontseiluaren asmoa izan da gizartean eragiteko prozesu bat abian jartzea eta zeharka esparru politiko-instituzionalean. Estatutuetan bertan, bere helburua honela definitzen du:

Kontseiluaren eginkizun edo misioa da gizarte eragileak, eragile politikoak eta euskalgintzako eragileak nork bere esku dituen neurri normalizatzaileak hartzera eragitea, euskararen berreskurapen prozesuan aldaketa kualitatiboa lortzeko.

¹ <http://www.kontseilua.org/antolaketa.cfm?hizkuntza=0&atala=bazkideak>

Plan Estrategikoa, antolatzeko erabil zitezkeen bideen artetik egokienetakoa zelako hautatu zen. Estrategiari dagokionez, Kontseiluak eragile sozial garrantzitsu batzuk ekintza ildo jakin batean inplikatzen jotzea erabaki zuen, gero dinamika horren bitartez eta pixkanaka gainerako eragile politiko eta sozialen baitan euskararen egoera normalduz joateko. Inplikazio bide horren helburua bikoitza da:

- Gizarte eragileek hizkuntza neurri zehatzak abian jartzea.
- Gizarte indarren inplikazioak bultzaturik, instituzioek hizkuntza politika eraginkorragoak garatzea.

2. BAI EUSKARARI AKORDIOA

Prozesuaren abiapuntuko hipotesia honakoa izan zen: gizartean dagoen euskaltzaletasuna askoz ere handiagoa da neurri normalizatzailerik zehatzetan gauzatzen ari dena baino. Hortik Kontseiluko kideek ondorioztatu zuten gizarteari euskaltzaletasuna bideratzeko aukera egokiak eskaini behar zitzaizkiola: erakargarriak, garrantzi sozial handikoak, inplikatzeko bidea eskaintzen dutenak eta erakunde bakoitzaren errealitatera egokitzeko modukoak. Horri erantzutera zetorren *Bai Euskarari Akordioaren* prozesua.

Bai Euskarari Akordioaren bitartez, bertara bildutako gizarte eragileek euskarak garapen osoa izan dezan abiatutako prozesuan parte hartzeko hitza eman zuten. Era berean, prozesu hori hizkuntza normalizaziorako Plan Estrategiko bat prestatuz eta ezarri burutzeko konpromisoa hartu zuten.

Bai Euskarari Akordioaren sarreran, UNESCOk hizkuntzen desagertzearen arriskuei buruz egindako ohartarazpenaren ondoren, hitzartu ziren puntuak ageri dira:

Behean sinatzen dugun gizarte-eragileok:

1. *Euskarak garapen osoa lor dezan bere normalizazioa behin betiko bideratuko duen prozesu batean esku hartzeko konpromisoa adierazten dugu.*

2. *Prozesu hori hizkuntza normalizaziorako Plan Estrategiko bat prestatuz eta ezarri burutuko dugu. Horren bitartez hizkuntzaren egoera sektorez sektore eta lurraldez lurralde aztertuko dugu, maila bakoitzean beharrezko neurri normalizatzailerik finkatuko ditugu, eta horien arabera, plana diseinatzen esku hartuko dugun gizarte-eragileok konpromiso zehatz eta borondatezkoak hartu eta praktikan ezarriko ditugu.*

3. *Akordio eta konpromiso dinamika honetan gizarteak bere hizkuntza berreskuratzeko duen borondate garbia islatu nahi da. Erabaki hori gizartearen adierazgarri diren gizarte eragileen esku-hartze zabalaren*

bitartez bideratu ahal izateko guztiei zabalik daude Bai Euskarari Akordioa eta ondoren burutuko den konpromiso prozesua.

1998ko abenduko sinatze ekitaldian 22 gizarte eragilek egin zuten bat Akordioarekin. Geroago, gizarte osoari zabaldu zitzaion Bai Euskarari Akordioa izenpetzeko aukera, eta guztira 899 eragilek eman zuten konpromisoetan lotzeko hitza (687k Hegoaldean eta 212k Iparraldean).

Akordioaren sinatzaileek, sektorekako taldeetan antolatuta, gogoeta prozesu bati ekin zioten, Plan Estrategikoa diseinatzera iristeko. Horrela sektore bakoitzaren diagnostikoa, helburuak, ildo estrategikoak eta normalizaziorako ekintzak zehaztu ziren LKS enpresaren laguntzarekin. Lantaldeek batez beste 29 konpromiso proposamen finkatu zituzten alor bakoitzeko. Konpromisoak askotarikoak dira: enpresako errotulazioa euskaratzea, publizitatearen ehuneko jakin bat euskaraz egitea, euskararen ezagutza kontuan hartzea langileak kontratatzerakoan, barne harremanak euskaraz izatea, eta abar. Behin lantaldeek konpromisoak finkatuta eta minimotzat jotzen zituztenen zerrendak erabakita, epe bat eman zitzaien erakunde guztiei proposamen horietatik konpromiso modura zeintzuk hartuko zituzten erabakitzeko.

Bien bitartean, 1999ko martxoan, Kontseiluak eta Eusko Jaurlaritzak hitzarmena sinatu zuten *Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiaren* (EBPN) eta *Bai Euskarari Akordioaren Plan Estrategikoaren* (BEAPE) osagarritasuna eta alde bien arteko lankidetzaren bermatzearen. Hitzarmen horren bitartez, Kontseiluak EBPNren garapena bultzatzeko konpromisoa hartu zuen bigarren puntuan ondoko atal hau gehituz:

Konpromisoak hartze hau gizarte eragile bakoitzaren autonomia errespetatuz bideratuko da.

Plan Estrategiko honen oinarria Eusko Jaurlaritzak onartu berri duen Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia izango da, Euskal Autonomia Erkidegoan. Era berean, Nafarroako Gobernuak euskara sustatzeko eratutako egitasmoekin eta Ipar Euskal Herrian, lehenbailehen, gauzatu behar den hizkuntza antolakuntzarako plangintzarekin koherentzian eta osagarritasunez bideratzeko konpromisoa adierazten dugu.

Ondoren, erakundeek denbora izan zuten hartu beharreko konpromisoak aztertu, horien kostu ekonomikoaren kalkulak egin, arazo organizatiboak aurreikusi eta erabakia hartzeko. Hegoaldean 2000ko urtarriletik maiatzera eta Iparraldean 2001eko martxotik ekainera egin zen hori guztia. Hilabete horietan, Kontseiluak eragite plan bat garatu zuen, gizarte eragileak urratsak egitera bultzatzeko asmoz. Lan horren emaitzak 2000ko ekainean jaso ziren Hegoaldean, eta urtebete geroago Iparraldean: guztira 520 gizarte eragilek hartu zituzten konpromiso minimoak: 435ek Hego Euskal Herrian eta 85ek Iparraldean. Oso entitate gutxi izan ziren konpromisoak hartu bai baina minimoetara iritsi ez zirenak.

2.1. AKORDIOAREN ONDORIOAK

Bai Euskarari prozesuaren arrakastaren arrazoi nagusiak hauek izan daitezke:

- Euskalgintzako militanteen inplikazioa: entitate askotako arduradunena eta herriz herriko kideena.
- Hasierako gizarte eragileen erreferentzialtasunak efektu berezia sortu zuen gainerakoengan: “horiek baldin badaude ni ez naiz kanpoan geldituko”. Atxikimenduen kateatzea arreta handiz zaindu zen: hasierako hiru erreferentzialenak (Athletic Club, MCC eta ELA) beste hemeretziren adostasuna ekarri zuen (gonbita jaso zutenen % 80); 22 eragileko talde hura erabakigarria izan zen ehunka gehiago erakartzeko.
- Prozesua parte hartzailea izatea.
- Borondatezko prozesua.
- Prozesua zorrozki antolatu izana eta bitarteko ekonomiko nahikoekin.
- Babes sozial eta mediatikoa, eta politizaziorik eza. Gizartearen eta komunikabideen babesa erabakigarria izan zen.
- Prozesu osoan zehar antolatu den eragin sozialeko egitasmo iraunkorra, entitateak behartu gabe, baina horiek pausoak ematera bultzatzeko.

Proiektuaren alderdi zailak ere azpimarratzekoak dira:

- Dimentsioa. Dedikazio handia eskatu zion proiektu honek Kontseiluari. Hasieran Kontseiluaren asmoa dimentsio txikiagoko proiektua antolatzea izan zen, baina gizarte eragileen erantzun zabalak dimentsio askoz ere handiagoa ematera bultzatu zuten Kontseilua, aukera galtzen ez uztearren.
- Hasieran EAEko administrazioarekiko harremanak oso egokiak izan baziren ere, prozesu honen arrakastak egoera zaildu egin du Kontseiluak bide autonomoa eramatearen ondorioz. Aldiz, alde positiboan azpimarra daiteke errezelo eta protagonismo arazo horiek ekarri dutela, Kontseiluaren ustez, Eusko Jaurlaritzaren egitasmoen hedatze handiagoa hasieran aurreikusi zutena baino, EBPN herrietaratzea eta sortu berri duten *LanHitz* proiektua esate baterako

3. BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA

Euskara gaur egun faktore sozial garrantzitsua da, entitateen kudeaketa ausart eta berritzailearen giltza, abantaila lehiakorra, barne eta kanpo asetzerako faktore, hala nola kohesio eta irekitze gaitasunaren erakusgarri.

Bai Euskarari Ziurtagiria ziurtatze sistema diseinatzea Kontseiluaren esku utzi zuten sektore desberdinetako gizarte eragileek eskatutako tresna da, Ziurtagiriaren bidez euren buruaren aurrean eta gizartearen aurrean hizkuntza normalizazioarekiko duten ardura erakusteko.

Ondoren azalduko dugun ziurtatze sistema diseinatzerakoan baina, ezin da ahaztu Kontseiluak entitate ugariaren laguntza izan zuela: EMUN, Elhuyar, Artez eta Ahize hizkuntza aholkularitzena batez ere; ahaztu gabe, Euskalit, Aenor, LKS eta Zubietako Lanbide Eskolak eskainitakoa.

3.1. BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIAREN HELBURUAK

Ziurtagiriak hizkuntza normalizazio prozesua bermatzen du, honako helburu hauekin:

- Egindako lana gizartearen aurrean ziurtatzeko aukera eskaintzea.
- Zerbitzua euskaraz jasotzeko dagoen eskaerari erantzutea.
- Entitateen barruan normalizazio prozesu bat ahalbidetzea.

3.2 BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIAREN MAILAK

2001eko abendura arte bi maila bazituen ere, gaur egun hiru maila ditu Ziurtagiriak:

- **ZERBITZUA ETA LANA EUSKARAZ:** zerbitzua euskaraz eskaini eta lan hizkuntzatzat euskara duten enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

- **ZERBITZUA EUSKARAZ:** zehaztuta dauden irizpideen arabera zerbitzua euskaraz eskaintzen duten enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.
- **BIDEAN:** euskararen normalizaziorako neurriak hartzen eta garatzen ari diren enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

3.3. BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA: IRIZPIDEAK

Bai Euskarari Ziurtagiria “Zerbitzua Euskaraz” eta “Zerbitzua eta Lana Euskaraz” lortzeko baldintzak bost ataletan jasotzen dira (beherago ikusiko dugun diagnostikoa egiteko eta helburuak zehazteko fitxa bezala) eta atal horietan maila bakoitza lortzeko irizpide zehatzak bete behar dira:

1. Erakundeko kideen hizkuntza gaitasuna
2. Irudi korporatiboa eta hizkuntza paisaia
3. Kanpo harremanak
4. Barne harremanak
5. Programa informatikoak

Elhuyar, Emun, Artez eta Ahize hizkuntza aholkularitzekin adostu ziren irizpideak.

3.3.1. “ZERBITZUA ETA LANA EUSKARAZ” LORTZEKO IRIZPIDEAK

Maila hau lortzeko, langile guztiek beren lanposturako behar duten ahozko eta idatzizko hizkuntza gaitasuna izan behar dute.

Irudi korporatiboari eta hizkuntza paisaiari dagokienez:

- Irudi korporatiboa, errotulu nagusia eta hizkuntza paisaiaren elementu guztiak euskaraz edo bi hizkuntzatan egon behar dira.
- Bi hizkuntza edo gehiago erabiltzen direnean, euskarari lehenetsuneko tratamendu formala eman behar zaio.

Baldintza hauetaz gain, idatziz eskatuko zaie hornitzaileei elementu guztiak euskaraz bidaltzeko; halaber, euskaraz edo bi hizkuntzatan dauden elementuak baino ez dituela erabiliko jakinaraziko da, Ziurtagiriaren helburua, berau lortzen duen entitatea euskalduntzeaz gain, eragitea ere badelako, euskalduntzean urrats berriak ematea.

Kanpo harremanen atalean:

- Elementu guztiak euskara hutsez edo bi hizkuntzatan egon beharko dira (marka edo izen propio bat izan ezean).
- Euskararen presentziak eta tratamendu formalak (letra tamaina, lodiera, kokapena...) beste hizkuntza batek izan dezakeenaren adinakoa izan behar du bezeroarekiko harremanetan erabiltzen den agiri edo elementu bakoitzean.

Barne harremani dagokionez:

- Barne harremanetan erabiltzen diren elementu guztiek euskaraz egon behar dute.
- Funtzionamenduan eragiten duen hornitzaileek edota azpikontrataturako ohiko zerbitzuek (aholkularitza, gestoria, abokatu, garbiketa, garraio enpresa, telemarketing zerbitzua...) euskaraz aritzeko gaitasuna izan behar dute.
- EAEn kokaturiko administrazioekiko ahozko eta idatzizko harremanak euskara hutsez izan beharko dira.

Programa informatikoen atalean, aplikazio informatikoak euskarazko bertsioak izan beharko dira (euskarazko bertsioa desfasaturik gelditzen denean salbuespena egingo da): merkatuan dauden programa edo sistema eragile estandarrek; programetan erabiltzen diren testuak (kontabilitateko mezuak, fitxategi edo direktorioen izenak...); hizkuntza aldatzeko aukera ematen duten programak (fakturazioa...), etab.

3.3.2. “ZERBITZUA EUSKARAZ” LORTZEKO IRIZPIDEAK

“Zerbitzua Euskaraz” lortzeko, bezeroekin ahozko eta idatzizko harremanak dituzten langileek bere lanposturako behar duten hizkuntza gaitasuna izan beharko dute:

- 1 eta 10 langile bitarteko erakundeetan: langileen % 80k.
- 11 eta 50 langile bitartekoetan: langileen % 75ek.
- 51 langiletik gorako erakundeetan: langileen % 66k.

Irudi korporatiboan eta hizkuntza paisaian:

- Irudi korporatiboa, errotulu nagusia eta hizkuntza paisaiaren elementu guztiak euskaraz edo bi hizkuntzatan egon behar dira.
- Bi hizkuntza edo gehiago erabiltzen direnean, euskarari lehentasunezko tratamendu formala eman behar zaio.
- Idatziz jakinaraziko zaie hornitzaileei aurrerantzean euskaraz edo bi hizkuntzatan dauden elementuak baino ez dituela erabiliko. Horrez gain, hornitzaileek emandako elementuak euskaraz ez daudenean erakundeak berak elementu hori ordezkatu eta euskaraz edo bi hizkuntzatan ipintzeko aukerak jarriko ditu.

Kanpo harremanen arloan “Zerbitzua eta Lana euskaraz” lortzeko beharrezkoak diren irizpide berdinak hartzen dira kontuan.

Barne harremanei dagokienez, ondorengo elementuek behintzat euskaraz egon behar dute: barne araudia, barne ohar sinpleak, barne agindu sinpleak, zirkularrak, bileretarako gai zerrendak, nominak, urteko kudeaketa plana edo egitasmoen txostenak eta estatutuak. Hauek euskaraz egon ezean, langileari ez zaio eta zerbitzua euskaraz eskaintzen.

Programa informatikoen atalean kontuan izan beharko da bezeroarekiko erabiltzen diren aplikazio informatikoei, harremanak euskaraz izatea bermatu behar dutela.

3.3.3. “BIDEAN” LORTZEKO IRIZPIDEAK

“Zerbitzua Euskaraz” lortzeko zehazten diren baldintzak betetzera iritsi ezean, “Bidean” maila dagokio entitateari, beti ere, normalizaziorako planifikazioa egiten badu eta hurrengo urteetarako helburuak hartzen baldin baditu.

3.4. ZIURTAGIRA LORTZEKO ETA MANTENTZEKO PROZESUA

Gaur egungo prozedurara iristeko, zazpi urteko ibilbide luzea egin behar izan da. *Bai Euskarari Ziurtagiria* duten enpresek, saltokiek eta era guztietako entitateek, edota eskuratu nahi duten guztiek, euren hizkuntza egoera aztertu eta, hortik abiatuta, urtean zehar garatu nahi dituzten helburuak finkatu behar dituzte. Une honetan, urteko planifikazio hori egin ahal izateko, Ziurtagiriaren Elkartek² “Hizkuntza egoera aztertzeko eta planifikatzeko fitxa” eskaintzen die entitateei.

Tresna honen bidez, edozein plangintzetarako beharrezkoa den diagnostikoa egiten da eta ondoren, urteko helburuak adierazteaz gain, horiek gauzatu ahal izateko ekintzak, epeak, baliabideak eta arduradunak ere zehaztu ahal izaten dituzte. Beti ere, abiapuntuko egoeraren diagnostikotik hasita eta lorgarritasuna, kostu ekonomikoa eta erabaki bakoitzak izan dezakeen eragitea kontuan izanda. Tresna hau, laster euskarri informatikoan ere izango dute eskuragarri Ziurtagiridunek.

Diagnostikoa eta planifikazioa osatzen laguntzeko, teknikari bat bertaratzen da Ziurtagiria nahi duen entitatera eta bertako ordezkariarekin (ardura nagusia eramango duenarekin) betetzen da. Diagnostika egin ostean, planifikazioa adosten da entitatearen eta teknikariaren artean. Euskara Batzordearekin edo honen ordezkariarekin batekin biltzea ere beharrezkoa izaten da (aurrerago azalduko den moduan, baita Euskara Batzordea ez dagoenean sortzea ere), baita entitateko zuzendaritzakide edo beharrezkoa denarekin, batez ere, helburuak aurrera ateratzeko komenigarria eta beharrezkoa delako helburu adostuak izatea; euskararen normalizazioa entitate guztian emango bada eta mehatxu

² Lan honen 3.5. puntuan azaltzen da Ziurtagiriaren Elkartearen sorrera. Elkarte honek du gaur egun *Bai Euskarari Ziurtagiria* kudeatzearen ardura

edo gainkarga itxura hartzea nahi ez bada, komeni da planarekiko langileen zein zuzendaritzaren adostasuna, hala nola, sindikatuena.

Egokiena, Euskara Batzordea osatzea izan ohi da, euskara plana kudeatzeko eta jarraipena egiteko lan-taldea, erakundeko eta planeko ordezkariak biltzen dituena koordinatzailea barne. Beronek izango du planaren helburuak, aurrerapausuak, egin beharrekoak eta abar entitatean zabaltzeko ardura ere. Indar metaketa lortzeko estrategiak sortzeko eta plana entitate osoarena dela erakusteko ardura.

Honekin, enpresako arlo desberdinek adostutako helburuak jartzea lortzen da. Hauek betetzeko adostasunak dakartzan erraztasunekin.

Orain arte, “Hizkuntza egoera aztertzeko eta planifikatzeko fitxa”z aritu bagara ere, Ziurtagiriaren helburua ez da fitxa hori betetzea (nahiz eta askotan lagungarri den, bereziki maila aldaketa jaso nahi denean irizpideak egoki betetzen direla argi agertzeko), edozelako planak aztertu (Ullibarri, Euskaraz Bizi edo entitate bati baino gehiagori eragiten dietenak zein aholkularitzek beren beregi entitate zehatzentzako sortuak) eta entitate bakoitzari dagokion Ziurtagiri maila zehaztea baino. Ziurtagiriaren helburuak, jasotzen duen entitateak euskararen normalizazioan egiten duen lana adieraztea eta saritzea dira. Baina ez da erakuste eta saritze soilean gelditzen. Ziurtagiria lortzen duen entitateak, gizarteari lortu duena erakustez gain eskatu ere egin behar dio. “Zerbitzua eta Lana Euskaraz” daukan entitate batek esaterako, bere hornitzaileei euren arteko harremanetan dena euskaraz izatea eskatu behar die. Beraz, gizartean, Ziurtagiri bakoitzaren inguruan eragitea ere bada Ziurtagiriaren helburua.

Bai Euskarari Ziurtagiria urtebeterako ematen da eta Ziurtagiriaren Elkarreak jarraipen, promozio eta ebaluazio lanak egiten ditu. Urtean zehar, sustapenerako hainbat ekimen burutzen du: publizitate kanpainak, argitalpen espezializatuetan artikuluak, Ziurtagiriaren banaketa ekitaldiak eta abar.

Ziurtagiria beste urtebetez berriztatzeko, entitateek konpromisoen betetze maila gutxieneko bat gainditu behar dute, eta gainera, hurrengo urterako helburu berriak hartu behar dituzte.

Hartutako neurriak bete daitezten laguntzeko asmoz, Ziurtagiriaren Elkarreak lagungarri diren baliabideei buruzko informazioa jartzen du eskura bere teknikarien bidez zein baieuskarari.org webgunearen bidez: dirulaguntza deialdiak, euskaraz aritzen diren profesionalen gida, hizkuntza normalizazioan laguntzen duten aholkularitzak, euskarazko dokumentu eta inprimakiak, etab.

Urtez urte hazten ari den proiektua da Ziurtagiriarena. 2007ko irailean 1495 enpresa, saltoki eta entitatek dute *Bai Euskarari Ziurtagiria*.

Sektore, tamaina eta lurralde guztietako entitateak dira *Bai Euskarari Ziurtagiria* eskuratu dutenak: Bankoa, Batz, Elkargi, Euskadiko Kutxa, Gipuzkoa Donostia Kutxa, Eroski, Athletic Club Bilbao, Real Sociedad de Futbol, Saski Baskonia, Diocesanas, Hotel Restaurante Argiñano, Elay Taldea, Arlan S.A., VUSA, Euskadiko Kooperatiben Konfederazioa, Hobetuz, SPRI, Kalitatea Fundazioa, Visesa, etab.

2006an Ziurtagiria berri zuten entitateen portzentaia % 93koa izan zen.

3.5. ZIURTAGIRIAREN ELKARTEA

Lan-mundua euskalduntzea guztiz estrategikoa da euskararen normalizazioan. Horregatik, Kontseiluak hasieratik eman dio izaera estrategikoa *Bai Euskarari Ziurtagiriari*. Gainera azken urteotan izan duen hazkundera ikusita eta etorkizunean garapen egokiagoa izateko, beharrezkotzat jo da erakunde gehiago inplikatzeko proiektuan. Horregatik eta horretarako sortu da Ziurtagiriaren Elkarrea. Beraz, 2007ko ekainetik aurrera, Ziurtagiriaren Elkarrea da *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* kudeatzailea.

Aurreko zazpi urteetan *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* bidez metatutako esperientzia handia izan da, prozesu dinamikoa, parte hartzailea eta planifikatua eraman da aurrera, etengabeko hobekuntzan oinarrituta, ekarpenen bitartez osatu eta aberastu dena. Lortutako esperientziatik, Kontseiluak ondorioztatu du, arestian esan bezala, lan-munduaren euskalduntzeak behar duen bultzada izateko gizarte eragile guztien parte hartzea behar dela. Beraz, elkarlana da Ziurtagiriaren Elkarrearen oinarria, ezinbestekoa den gizarte eragile guztien inplikazio aktiboarekin.

Bai Euskarari Ziurtagiriaren Sustapenerako Elkarte -Ziurtagiriaren Elkarte- irabazi asmorik gabeko elkarte da. Helburua, enpresa, saltoki eta era guztietako entitateek euskararen normalizaziorako konpromisoak hartzea eta betetzea da. Horretarako, honako egiteko nagusiak ditu bere gain:

- Bai Euskarari Ziurtagiriaren kudeaketa egokia bideratzea.
- Bai Euskarari Ziurtagiriaren edukiak lantzea eta gizarteratzea.
- Ziurtagiria eskuratuko duen entitate kopurua handitzea.
- Ziurtagiria duten entitateen segimendua eta eragintza egitea.
- Era guztietako entiteek dagozkien neurri normalizatzaileak hartu eta betetzera eragitea.
- Elkarte osatuko duten kideen arteko komunikazioa bermatzea.
- Helburua lortzeko erabaki eta zehaztu litekeen beste edozein egiteko edo funtzio.

Elkarte honen barne funtzionamendua euskara hutsezkoa da. Egoitza nagusia Andoaingo Martin Ugalde Kultur Parkean du eta bere ekintzak Euskal Herriko lurralde eremuan gauzatzen ditu.

Elkartearen kudeaketa bazkideen Batzar Nagusiaren eta Zuzendaritzaren esku dago; Batzar Nagusia bazkide guztiek osatutako organo gorena da. Bertan adieraziko dituzte beraien nahiak eta asmoak.

Hiru bazkide mota daude:

- Bazkide babesleak: Kontseilua osatzen duten kide guztiak botoen % 50arekin.
- Bazkide erabiltzaileak: Bai Euskarari Ziurtagiria eskuratu eta erabiltzen duten entitateak edota lortuko dutenak; horrela, proiektuaren garapenean ere parte hartu ahal izango dute. Botoen % 25 dute guztien artean. Elkarte berriak dakarren berrikuntza

nabarmen eta garrantzitsuena da hau. Honela, Ziurtagiria lortzen dutenak ez dira soilik bezero, erabakiak hartu ahal izango baitituzte.

- Bazkide laguntzaileak: multzo honetan honako hauek egon litezke: sindikatuak, enpresa eta kooperatiba elkarteak, finantza entitateak, garapen agentziak, merkataritza ganbarak, administrazioak edota Ziurtagiriren sustapenean elkarlanean aritu nahi duen edozein entitate. Botoen % 25 dute.

Esan bezala, bazkideen Batzar Nagusiaz gain Zuzendaritza ere badago, beronek urteko egitasmoa eta batzarraren gainerako erabakiak aurrera eramateko ardura du. Zuzendaritzak gehienez hamahiru kide izango ditu eta Zuzendaritza hautatzerakoan bazkideak goian aipaturiko hiru multzoetan biltzen dira. Elkartearen zuzendariak ere parte hartzen du zuzendaritzan, baina ez du botorik. Honakoak dira Zuzendaritzaren funtzioak:

- Ziurtagiriaren Elkartearen ohiko kudeaketaz arduratzea, Batzar Nagusiak emandako irizpideen arabera eta bere agindupean.
- Elkarteak aurrera eramango dituen ekintzen egitaraua finkatzea.
- Batzarraren bileretako aztergai zerrenda egitea, eta beronen ohiko bilera eta bilera berezien deialdiak egitea.
- Batzarrari urteko egitasmo eta aurrekontua onarpenerako aurkeztea.
- Batzarrari aurreko urteko jardunari eta gastu eta diru-sarrerari dagozkien balantzeak onarpenerako aurkeztea.
- Bazkideek egiten dituzten proposamen eta iradokizunei erantzutea eta horretarako behar diren neurriak hartzea.
- Elkartearen lehendakaria, lehendakariordea, idazkaria eta diruzaina izendatzea.
- Ziurtagiriaren Elkartearen langileak hautatzea edota kargugabetzea.

- Batzarrak berariaz izendatuta ez duen beste dozein eginkizun betetzea.

Une honetan Zuzendaritzakideak honakoak dira:

- a) Bazkide babesleen multzotik:
 - Kontseiluko lehendakaria.
 - Kontseiluko idazkari nagusia
 - EMUN, Elhuyar, Artez eta Ahizeren artetik, bi rotazioz.
- b) Bazkide erabiltzaileen multzotik:
 - Hernani eta Zarautzko industrialdeak.
 - Euskadiko Kooperatiben Konfederazioa.
- c) Bazkide laguntzaileak:
 - AMEDNA: Nafarroako Emakume Zuzendari eta Enpresarien Elkarteak.
 - LAB.

Aurretik esan bezala, zuzendaritzako 9. kidea, elkartearen zuzendaria da.

4. LANHITZ

Honako lerroetan irakurri daitekeen moduan laburbiltzen du Eusko Jaurlaritzak *LanHitz*:

LanHitz, lana eta hitza, euskara eta eguneroko lana uztartu eta indartzeko ekimena da.

Lan-munduan euskararen erabilera eta presentzia suspertzeko Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak (HPS) bultzatutako programa da, Foru Aldundiekin eta EUDELekin elkarlanean eta Eusko Jaurlaritzako Industria eta Lan Sailekin bat eginik. Badu, bestalde, enpresari-elkarteen eta sindikatu nagusien bermea.

Azken urteotan, hiritarrek zein botere publikoek euskal gizartea gero eta elebidunagoa izateko ahaleginak egiten dihardute(...).

Politika aktiboak eta enpresarien, langileen eta sindikatuen parte-hartzearekin, euskararen erabilera bermatuz, euskara errealitate bihurtu dezakegu lan-munduan eta honekin euskal gizarte integratua eta batuagoa lortu.

LanHitz egitasmoaren helburua Euskal Autonomia Erkidegoko enpresen artean euskara erabiltzeko ekintzen nahiz euskara-planen, laguntzen eta baliabideen berri ematea eta abian jartzera gonbidatzea da, horretarako enpresetako agente naturalen konpromisoa, inplikazioa eta adostasuna bilatu diuzte. Adostasun eta konpromiso horien lekuko dira batetik CONFEBASK, ADEGI, CEBEK eta SEArekin sinaturiko hitzarmena, eta bestetik ELA, CCOO, LAB eta UGTrekin sinaturikoa.

Lan egokia, beraz, lan-munduan ari direnen adostasuna lortu baitu HPSk. Baina, hau are gehiago biribiltzeko eta gainera errazteko lan-munduan aritu den euskalgintzarengana jo behar zuen. Esan nahi da: hizkuntza aholkularitzek (EMUN, Elhuyar, Artez, Ahize, eta abar) eta *Bai Euskarari Ziurtagiriak* urte asko daramate lan-mundua euskalduntzen lanean, beraz, badituzte esperientzia eta eskarmentua.

Esperientzia eta eskarmentu horren berri jakiteak lana aurrezteaz gain (lanak dirua ere esan nahi du, are gehiago lan-munduaz hitzegiten ari garenean) emaitza txarrak eman dituztelako baztertu diren bideak ez hartzen laguntzen du.

Enpresetan euskararen erabilera planak diseinatu, onartu eta garatzeko aholkularitza teknikoa eta metodologikoa emateko asmoa du HPSk (goiko lerroetan esan bezala lehendik egiten den lana hau ere). Horretarako sortu eta enpresen esku jarri du euskararen erabilera planak sistematizatzeko eta helburuak eta ekintzak zehazteko balio duen Erreferentziazko Marko Estandarra (EME).

Euskara planak garatzeko bi eratako laguntzak emateko asmoa du HPSk: diru-laguntzak eta lanean euskaraz jarduteko lagungarri diren tresnak. Horri, euskara planak bultzatzen dituzten udalei HPSk emango dizkien laguntzak, eta udalek eta foru aldundiak zuzenean emango dituztenak gehitu behar zaizkio.

4.1. LANHITZ: GAKO IDEIAK

1. Euskararen erabilerazko eta presentziazko emaitza sistematikoak lortzea da helburua. Langileen hizkuntza-prestakuntza eta itzulpena baliabide baino ez dira hori lortzeko. Ahal denean euskarazko sormena itzulpenaren aurretik hobestera joko da, bereziki erakundearen egoera demolinguistikoak horretarako aukera ematen duenean. Emaitza sistematiko horiek jarraian zerrendatzen diren gako ideiekin estu loturik daude, eta, horrenbestez, horiek ere ebaluazioaren parte izango dira.

2. Erakundeko alderdi guztien adostasuna, eta bereziki zuzendaritzaren edo goi-organoen ageriko konpromisoa euskara planarekiko. Planaren eraginpeko kideen parte-hartzea eta dedikazioa oinarritzko betekizuntzat joko du zuzendaritzak, eta euskara plana bere eginez, zuzeneko inplikazioa azalduko du.

3. Euskara erakundearen berezko osagai izatea lortu nahi da, neurri batean edo bestean eta planarekiko sintonian beti ere. Hortaz, erabilera eta presentziazko helburuez gain, euskara arian-arian egiturazko elementuetan integratu eta emaitzak denboran iraunarazteko estrategiak ere landuko ditu erakundeak. Horretarako lanpostu-

horniketan, dokumentu berrien sorkuntzan, erakunde irudiaren eskuliburuan, lanprestakuntzan, kudeaketa sistemetan, eta abarretan, dagozkion irizpideak txertatuko ditu, etorkizunean erabilera sistematikoa izan dadin.

4. Organizazioko egoera soziolinguistikoaren azterketa oinarri izatea, erabilera eta presentzia adierazleak ezarriz, legezko betebeharrak jasoz, eta alderdi ekonomikoa ere aintzat hartuz.

5. Ardatz eta maila lorgarrienen lehenespena egitea, planaren nondik norako nagusiak finkatzeko irizpide gisa.

6. Euskara plana abian jarritz geroztik lortutako presentzia eta erabilerazko emaitzen neurketa eta jarraipena egitea, adierazleen bitartez.

7. Euskararen zuzentasuna, egokitasuna eta ulergarritasuna bermatzea, erakundeko beste hizkuntzen erabileran bermatzen diren bezalaxe.

4.2. LANHITZ: PROZESUA

Lehenengo Zuzendaritzaren konpromisoa eskatzen da eta ondoren honako urrats hauek egingo ditu:

1. Erakundearen hizkuntza politikaren agiria landu eta indarrean jarriko du, euskara planaren bitartez landuko diren alderdiak eta abian jarriko diren ekimenak marko egokian egin daitezen. Agiri hori planaren inplementazio-aldiaren hasieran jakinarazi ohi da. Hizkuntza politikaren agiriak koherentea izan behar du planean finkatutakoarekin; horrez gain, honako alderdi hauek ere jaso behar ditu:

- Etengabeko hobekuntzarekiko konpromisoa, baita euskarari iraupidea emateko konpromiso proaktiboa ere, euskara planak landuko dituen ardatz eta mailetan.

- 6/2003 Legearen eraginpean dauden erakundeei dagokienez, araudiak ezarritako betekizunei egokitzeko konpromisoa, baita egokitzapen-plana abian jartzekoa ere, beharrik izanez gero.

Erakundeko hizkuntza politikaren agiria, halaber, berariaz eta modu aktiboan zabalduko da erakundeko kide guztien artean, proiektua zuzendaritzarena ez ezik, enpresa osoarena ere izan dadin.

2. Euskara planaren koordinatzaile bat izendatuko du, egiteko nagusi hauek izango dituen:

- Euskara planaren ardura eta ekintzen koordinazioa: planean finkatu helburuak betetzen ari direla eta etengabeko hobekuntza aplikatzen ari dela zaintzea.
- Euskara planaren baliabide zein kostuen kudeaketa eta kontrola: ekintzen bideragarritasun tekniko eta ekonomikoaren azterketa burutzea, planeko beste eragileen laguntzaz.
- Euskara planaren prozesuaren berri ematea zuzendaritzari, honek errebisioa egin dezan, eta, bidenabar, etengabeko hobekuntzaren ildotik lortutako helburuak iraunarazteko sistematika ezar dezan.
- Euskara plana garatzeko informazio eta bitartekoen premiak identifikatzea, eta horiei erantzuteko ekintzak gauzatzea, planeko beste eragileen laguntzaz.
- Euskara batzordea eratzen bada, berau bideratzea eta zuzentzea.
- 6/2003 Legearen eraginaren pean dauden erakundeen kasuan, legeak jasotzen dituen betekizunen betekizun-mailaren ebaluazioa kudeatzea, eta hala balegokio, egokitzapen planaren jarraipena egitea.

3. Beharrezko joz gero, euskara batzordea izendatuko du. Koordinatzaileak, zuzendaritzako ordezkariak, erakundeko kide kualifikatuak, langileen ordezkariak eta, balego, kontratatutako euskara-teknikariak, osatuko dute gutxienez batzorde hau. Batzordearen zereginak honako hauek izango dira, besteak beste:

- Koordinatzailearekin batera, euskara planaren koordinazioa eta gidaritza gauzatzea, plana modu koherentean burutu dadin.
- Euskara planaren helburuen, ekintzen eta epeen jarraipena egitea eta, behar izanez gero, ekintza zuzentzaileak proposatzea. Horien bideragarritasun tekniko eta ekonomikoaren azterketa burutzea, koordinatzailearekin batera.
- Euskara planaren komunikazioa egitea.
- Erakundearen hizkuntza-egoera zertan den jakiteko informazioa ustiatu eta ondorio nagusietara iristea. Ondorio horietatik abiatuta, hurrengo fase batean landu daitezkeen maila nahiz egiteko posibleen proposamena egitea zuzendaritzari, euskara planeko beste eragileekin batera.
- Euskara planaren bidez lortuko denari eusteko sistematika lantzea eta, koordinatzailearekin batera, zuzendaritzari aurkeztea.
- 6/2003 Legearen eraginaren pean dauden erakundeen kasuan, koordinatzailearekin batera, legeak jasotzen dituen eskakizunen bete-mailaren ebaluazioa kudeatzea, eta hala balegokio, egokitzapen-planaren jarraipena egitea.

4. Euskara planari onespena emango dio, eta beharrezkoa balitz, baita 6/2003 Legeari egokitzeko planari ere. Halaber, koordinatzailearen nahiz euskara batzordearen eskariz euskara plana ezartzeko behar diren giza baliabideak, ekonomikoak, edo bestelakoak eskuratuko dizkio planari. Horrez gain, euskara batzordeak edota euskara koordinatzaileak egindako proposamen eta galdereri erantzuna emango die, eta planean esku hartuko duten langileen baldintzak aztertu eta bideratuko ditu.

5. Euskara planaren inguruko komunikazioa burutuko du beste eragileekin batera, plana enpresako kide guztien proiektua dela ikusarazteko, eta haien parte-hartzea edo aldeko jarrera sustatzeko.

6. Ebaluatu egingo ditu lortu diren emaitzak, bai egitekoen betetze-mailari dagokionez, baita plana bera kudeatzeko moduari dagokionez ere.

4.3. LANHITZ: AZTERKETA ETA DIAGNOSIA

4.3.1. ERAGIN-GUNEA MUGATZEN

Zuzendaritzak —beste eragileen laguntzaz— adierazi beharko du zein den euskara planaren eragin-gunea.

Mugatze lan horretarako erakundeak EME eta bertan aipatzen diren hiru ardatzak eta mailak erabiliko ditu lagungarri gisa, horietatik abiatuta bere lan-hipotesia formulatzen hasteko.

Lantzeko aukeratzen diren ardatzak eta mailak nolako, halako izango da eragin-gunea bera ere, gehienetan. Baina prozesua alderantziz ere izan liteke, hau da, atal jakin bateko egoera demolinguistikoa ona delakoan, haren araberrako plana egitea.

Nolanahi ere den, orain arte metatutako esperientziak, zehaztapenak zehaztapen, erakusten du:

- Euskal hiztunen indize apala duten erakundeetan, bereziki presentzia areagotzera eta erabilera optimizatzen jo izan dutela, oro har. Horrek esan nahi du EMEko 1. ardatza lantzen jo ohi dela gehienbat, hau da, Erakundearen Irudia eta Komunikazioa lantzen, errotulazioa eta harrera elebidunak bereziki. Erakundearen bezeroak gehienbat Euskal Herrikoak izanez gero, hauekiko harremana ere landu ohi dela (2.ardatza). Eta, azkenik, Barne Harremanetan zabalkunde handiko zenbait agiri erraz, errepikakor eta labur ere landu ohi dela (3. ardatza)
- Euskal hiztunen indizea ohargarria izan dutenetan, berriz, aurrekoek gain barne-harremanetako lan-eginkizun orokorren,

errazen eta lorgarrienak euskaraz (ere) egitera, optimizatzeraz bideratu izan dira, lan-prestakuntzan eta baliabide informatikoetan egindako hainbat urratsekin batera. Ahozko harremanak ere —ohiko harreman-hizketak eta lan-bileretakoa— lantzen dira.

4.3.2. EGOERA SOZIOLOGIKOAREN AZTERKETA

Aldatu nahi den hori zenbateraino hobetu den neurtuko bada, abiapuntuko egoera deskribatu beharra dago. Hau egiteko komeni da prozesuaren arduradun bat izendatzea erakundeak. Bestalde, erakundeak bere esku du kanpoko enpresa laguntzaile bat kontratatzea, azterketa hau eta geroko euskara planaren ardura teknikoa ere eramateko.

Diagnostiko honek erakundeko datu orokorrez gain, honako datu hauek ere jasoko ditu:

- Euskararen erabilerazko eta presentziazko datuak, EMEko ardatzka eta mailaka (check list).
- Ardatz eta maila horiek landu gabe dauden kasuetan, horien egingarritasuna.
- Egingarri jo diren maila horiekin lotura duen kideen euskara-gaitasuna.
- Indarrean dauden hizkuntza-irizpideak.
- Begiz jotako eragin-gunea(k).

Planaren neurri-tamainak kontuan, diagnostiko zehatzagoa ere egin ahal izango da, besteak beste, langileen hizkuntza-gaitasunari buruz, edota beharrezko jotzen den beste alderdiren bati buruz datuak jasotzeko.

Begiz jotako ardatz eta maila buruzko informazioa kuantifikatu, inbentariatu edo neurtu beharko du erakundeak.

3. mailan, ahozko harremana duten item-en kasuan, horiek egiten dituen langilearen edo langileen hasierako euskara-maila zehaztuko da.

Horretarako guztirako, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak aplikazio informatiko bat jarriko du erakundeen eskura

4.3.3. EUSKARA PLANARI DAGOZKION LEGEZKO BETEKIZUNAK

6/2003 Legearen eraginpeko erakundeen kasuan, legezko betekizunak zein eremutan gauzatzen diren identifikatu eta betetze-maila zein den egiaztatu beharko du, egoera soziolinguistikoaren azterketaz baliatuta.

Alderdi hauen identifikazioa eta ebaluazioa urtean behin egingo da.

4.3.4. ARDATZ ETA MAILEN LEHENESPENA LANTZEKO HELBURUEN AUKERAKETA

Egoera soziolinguistikoaren diagnostikoa egin eta gero, erakundeak bere euskara planean jasoko ditu epe jakin baterako lortuta nahi dituen alderdiak, urteka bilduta. Alde horretatik erakundeak berak finkatuko du euskara planaren iraupena zein izango den, zenbat urtetakoa alegia. Planaren bitartez zein alderdi lortu nahi dituen lehenesteko garaian, irizpide hauek erabil daitezke:

- Lorgarritasuna: errazenetik zailenera eta orokorrenetik zehatzenera
- Eragin biderkatzailea
- Legezko betekizun izatea
- Kostu ekonomikoa

Fase honetan lanerako lehenesten diren ardatzak eta mailak zuzendaritzak ere onartuak izan beharko dute.

4.4. EUSKARA PLANA

Erakundeak hainbat urteren buruan lortuta nahi dituen ardatzak, mailak eta egitekoak biltzen dituen agiria da. Urte anitzeko euskara plana, urtez urteko ekintza edo kudeaketa planetan zatikatuko da, eta hor jasoko dira gutxienez, erakundeak bideratuko dituen ekintzak. Plan hau ere baliabide informatikoz egin ahal izango da, eta aurretik diagnostiko fasean jasotako informazioaren gainean landuko da. Urte anitzeko euskara planean finkatuko du enpresak:

- Ardatz eta maila bakoitzari dagokionez, zer den lortu nahi dena, baita zer den jada edo dagoeneko lortuta duena ere.
- Eragin-gunea(k): egiteko hori bereziki non landuko den, hau da, enpresaren gune guztietan, sail oso batean, atal jakin batean/batzuetan.
- 3. mailan ageri diren euskarrien kasuan, zein hizkuntza-trataera emango zaion bakoitzari (euskaraz ere, euskara hutsez, euskara bereiz edota euskara zati batean). Ahozko harremana dakarten item-en kasuan, berriz, zein den langileak une horretan duen euskara-maila, eta zein den epe baten buruan lortu beharrekoa.
- Zein urtetan landuko den (urte batean baino gehiago lantzea gerta daiteke beharrezko).
- Lortuko dituen emaitzak sistematizatzeko landuko dituen irizpideen aurreikuspena.

Landuko diren ardatzak eta mailak nahiz legezko betekizunak oinarritzat hartuta, bilakaera-adierazleak finkatuko dira, 2. mailari dagozkion item-etan bereziki.

Euskara plan hori urtez urteko kudeaketa planen bidez garatuko da.

1. Urte anitzeko planean begiz jotakoak betetzeko bideratuko diren ekintzak, parte-hartzaileak (zirkuitua, hala balegokio), adierazleak, erantzuleak, kostu ekonomikoa eta epeak jasoko ditu, bi xede hauekin:

- Begiz jotako epe horretan erabilerazko eta presentziazko helburuak lortzea.
- Lehenetsitako maila eta helburuen gaineko kontrola ezartzeko moduak finkatzea, lortutakoa iraunaraztea posible egingo dutenak.

2. Erakundeko gainerako kideei jakinaraziko zaie komunikazio planaren bitartez.

3. Urtero ebaluatuko da.

Zuzendaritzak onartu beharko du euskara plana, eta dagozkion arduradunak, epeak eta bilakaera adierazleak; beharrezkotzat jotzen diren baliabideak esleituko ditu, behar bezala gauza dadin.

Hobetzeko planteatzen diren helburuak, begiz jotzen diren ekintzak eta espero diren emaitzak, koherentziadunak eta erakundearen neurrikoak izan beharko dute.

4.5. EUSKARA PLANAREN EBALUAZIOA

Euskara planaren koordinatzaileak, euskara batzordeak lagunduta, euskara planean jasotako ekintzen jarraipen orokorra eta urtekoa egingo du erabilerazko eta presentziazko helburuak lortzen direla ziurtatzeko.

Urteroko ebaluazio-saio honen helburua begiz jotako helburuak zenbateraino bete diren zehaztea izango da, betetze-mailaren adierazleen bidez, eta hala balegokio, lortutako hobekuntzak baloratzea, hori guztia abiapuntuko egoera eta plana ezarri ondorengoa kontuan hartuta.

Urteko jarraipen hori hizpide, dokumentu bat egingo da begiz jotako helburuak banan-banan hartu eta honela deskribatuko dituena:

- Egitekoa bete den bai/ez eta horren kuantifikazioa (adibidez, errotulu korporatiboen % 100).
- Hobekuntzazko emaitzarik izan ez bada, hori eragotzi duten arrazoien azalpena.
- Lortutako emaitzei iraupidea emateko erabiliko den sistematikaren azalpena eta sistematizazio 340 adierazlea (hizkuntza irizpidea).

Euskara planaren bitartez lortutako hobekuntza-emaitzak erakundeko gainerako kideei jakinaraziko zaizkie, gutxienez, lortutako emaitzen berri emanaz.

4.6. EUSKARA PLANAREN BERRIKUSPENA

Euskara planaren kudeaketaren ikuskapenari dagokionez:

- Zuzendaritzak egin beharko du euskara planaren iraunaldia amaitu eta gero.
- Gutxienez, honako hauek izan beharko ditu abiapuntu:
 - Egitekoen betetze-mailaren kuantifikazioaren datu eguneratuak.
 - Erakundeari aplikagarri zaizkion arauzko betekizunak izanez gero, hauen betetze mailaren ebaluazioari eta identifikazioari dagokien informazio eguneratua.
 - Bilakaera-adierazleen balio eguneratuak. Emaitzak sistematikoak ote diren aztertuko da.
 - Euskara planaren urteko jarraipenaren emaitzak jasotzen dituen dokumentuaren ondorioak.

Horiek abiapuntu, zuzendaritzak dokumentu bat landuko du, sinatua eta data-egunak jarrita, honako alderdi hauek jasoko dituen:

- Erabilera eta presentziaren emaitzak jasotzen dituen agiriaren onarpena

- Hurrengo ekitaldiko hobekuntza-helburuak ezartzeko maila berrien identifikazioa. Fase berri bati ekiten zaion erabakiko da.
- Euskara batzorde berriaren izendapena, edota orduko horren onarpena.
- Legeari egokitzeko planaren aurrerapenak, eguneraketa eta ekintzen azterketa periodikoa.
- Balorazio orokorrak, hala nola, zuzendaritzaren konpromisoaren egokitasunari buruzkoa, erakundearen etengabeko hobekuntza orokorrari dakarkion onurari buruzkoa, edota zuzendaritzak egoki derizten bestelako alderdiei buruzkoa ere.

4.7. EUSKARAREN KALITATE ZIURTAGIRIA

LanHitz programa integralaren zutabe nagusietako bat honako hau da:

Enpresetan euskararen erabilera kalitatearekin, berrikuntzarekin eta bikaintasunarekin zuzen-zuzenean uztartzea. Euskara planak enpresen funtzionamendu arruntean ohikoak diren kalitate eta bikaintasun parametroetan neurgarriak/ebaluagarriak izan behar dute, eta modu horretan euskara beren enpresan txertatu eta garatzeko bidean benetako aurrerapausoak ematen dituztenei egindakoa aitortu behar zaie. Horretarako jardun du HPSk hainbat hilabetetan elkarlanean EUSKALITekin. Ebaluazio eta aitormen eskema jadanik balioztatu du ziurtagiriaren artezkaritza batzordeak, eta ondorengo hilabeteotan testatuko dugu hainbat enpresatan.

Beraz, goiko lerroetan ikusi dugun moduan, lehendik hizkuntza aholkularitzek egiten duten lana egiteaz gain, Ziurtagiriaren Elkartek egiten duen lana egitea ere badu xede, jada egiten denik aitortu gabe, noski.

2006ko urriaren 2an Patxi Baztarrika, Hizkuntza Politikako sailburuordeak eta Euskalitek sinatu zuten akordioak honela dio:

Euskalitek eta Eusko Jaurlaritzak lankidetzeta-hitzarmena sinatu dugu Euskadiko enpresetako euskararen normalizaziorako prozesuen ebaluazio eta aitormen sistema bar zehazteko, diseinatze eta ezartzeko.

1. *Beste hitzetan esanda: lehen aldiz, euskararen erabileraren kalitate-ziurtagiri publiko eta ofiziala sortuko da esparru sozio-ekonomikoan.(...)*

2. *Lan-munduan euskara bultzatzeko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza egiten ari den lanaren barruan, beste urrats garrantzitsu bat da ziurtagiriaren sorrera. Eta pozik dago Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza. (...)*

3. *Euskara lan-munduan zabaldu, indartu eta normalizatzea proiektu konplexua eta serioa da. Honek lan serio eskatzen du, lan profesionala. Honek ebaluazio serioa eskatzen du. Eusko Jaurlaritzak eta agente guztiek, enpresa-buruek nahiz sindikatuek, guztiok konstatatu dugu gauza ondo egingo baditugu, besteak beste, hauxe behar dugula: ziurtagiri ofizial, prestigiozko eta behin-betikoa sortzea, euskara kalitatearekin eta berrikuntzarekin uztartuko duena (...)*

4. *Ziurtagiria eskuratzeko prozedura serio bat ezarriko da Euskalitekin, eta ziurtagiria eta haren inguruko gorabehera guztiak prest izandakoan, ziur gaude Euskadiko erakunde eta enpresa garrantzitsuenak animatuko direla hura lortzeko ahaleginak egitera (...)*

5. *Sinatu dugun hitzarmenean jasotakoaren arabera, 2006an, beranduenaz 2007ko urtarrilerako, lan hauek egingo ditugu:*

- *Euskararen erabileraren ebaluaziorako eskema bat zehaztu eta aitormen-moduak finkatu.*
- *Zabalkunde, sentsibilizazio eta sustapen-ekintzak definitu.*
- *Prestakuntza-programak eta ebaluaziorako baliabideak ere zehaztuko ditugu. (...)*

Lan-munduan orain arte ezer egin ez balitz moduan dago idatzita esandako akordiotik atera dugun pasartea. Baina esanguratsuak dira LanHitzen diseinuan eta hizkuntza ahokularitzek egin duten lanaren artean dauden parekotasunak eta nola ez, lan honetan batez ere ikusiko duguna, *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* eta EMERen arteko antzekotasunak.

5. ERREFERENTZIAZKO MARKO ESTANDARRA ETA BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIAREN NEURGAILUAK

Ondoren datozen orrialdeetan Ziurtagiriaren Elkartek erabiltzen dituen neurgailuen eta Erreferentziako Marko Estandarraren arteko konparaketa ikus daiteke.

Lehenengo zatian, oinarritzat EME hartu dugu (berde argiz jarrita daudenak dira elementu zehatzak eta berdez ilunagoz daudenak puntu orokorrak) eta horren gainean *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* neurgaiekiko desberdintasunak horiz jarri ditugu. EMEn elementuen ondoan, berriz, kanela kolorez, *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* neurgaiek duten izena.

Bigarren partean, alderantzizko ariketa egin dugu; *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* neurgaiak oinarri hartuta, EMERekiko desberdinak jarri ditugu horiz eta alboan, berde argi kolorez (goragoko laukietan EMeko elementuei dagokien kolorez) EMEn nola agertzen diren elementu horiek.

Askotan, esan beharrekoa da, *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* fitxan EMEn dagoen elementu bat ez dagoela jartzen duen lekuan, ondoan oharra dago, izen horrekin behintzat ez dela agertzen esateko. Egia baita, berdintasunak berdintasun, EME askoz ere zehatzagoa dela; nire ikuspuntutik zehatzegia, baita Ziurtagiriaren Elkarteko kideenetatik ere. Gaur egun *Bai Euskarari Ziurtagiriaren* sistemak lortu duen sinpletasun hori eboluzio baten ondorio baita, hau da, hasiera batean Ziurtagiriarentzat erabiltzen zen fitxak oraingoak baino elementu gehiago zituen eta askoz konplikatua goa zen. Oraingoa erabilgarriagoa, argiagoa, praktikoagoa eta eraginkorragoa dela ondorioztatu dute. Beraz, askotan “Hizkuntza egoera aztertzeke eta planifikatzeko fitxa”n badirudi ez daudela zenbait elementu baina praktikan ez da egia, entitate bakoitzak, teknikariarekin azterketa eta planifikazioa egiterakoan bai baitaki, fitxaren orokortasunean bere entitateak duen zehaztasuna zein den eta horrelakoak, azpiatal bakoitzaren beheko aldean dagoen oharretan jartzen dira. Hala nola, fitxaren atzeko partean, plangintza egiteko taulen ondoren, “ekintza proposamenak” atala dago, hau ere bost zatitan banatua. Bertan, fitxan zehar elementu gisa agertzen ez diren eta euskararen normalizazioari begira entitatean egin daitezkeen proposamen zehatzak datoz, beti ere, lekua utziz, entitate bakoitzean sortu daitezkeen proposamen zehatzei.

5.1. EME OINARRI HARTUTA

EMEn daukaten izena
BAI EUSKARARIn ez daudenak (ez horrela zehaztuta gutxienez)
BAI EUSKARARIn duten izena

1. ARDATZA: ERAKUNDEAREN IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

1. HIZKUNTZA-PAISAIA ETA IRUDI KORPORATIBOA	1.1. Kanpo errotulazio finkoa	1.1.1. Kanpo errotulu nagusia 1.1.2. Eraikin edo guneen direktorioa: biltegia, bisitariak, karga eta deskarga.... 1.1.3. Norabidezkoa: irteera, sarrera, etab.... 1.1.4. Segurtasun- eta osasun-errotuluak; ingurumen-planaren ingurukoak	8. Errotulu nagusia 9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak) 23. Aparkaleku, trafiko eta norabide seinaleak 22. Segurtasuneko errotuluak: itzalgailuak, larrialdietakoak...
	1.2. Kanpo errotulazio aldakorra	1.2.1. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak	18. Eskaintza berezien kartelak
	1.3. Harrera-lekuko eta barne-bulego/sailtako errotulazio finkoa	1.3.1. Direktorioak: enpresa-atalak, (solairuak, gelak); norabidezkoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)
		1.3.2. Segurtasun- eta osasun-mezuak	22. Segurtasuneko errotuluak: itzalgailuak, larrialdietakoak...
		1.3.3. Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun, etab. etako aitortza-agiriak	
	1.3.4. Panelak eta antzekoak	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)	
	1.3.5. Bestelakoak: irekita/itxita, tira/ bultza, ongietorrizkoak, eta antzekoak	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)	
1.4. Harrera-lekuko eta barne-bulego/sailtako errotulazio	1.4.1. Enpresaren ordutegia; bezeroarentzako arreta ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, etab.	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)	

	aldakorra	1.4.2. Produktuen/ zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak	17. Tarifak/ 18. Merkealdiko eta eskaintza berezien kartelak
		1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk	16. Informazio orriak/ 15. "Ez erre" eta antzeko kartelak
	1.5. Errotulazio finkoa osagai higikorretan	1.5.1. Autoen errotulazioa	66. Ibilgailuko errotulazioa
		1.5.2. Lan arroparen errotulazioa	
		1.5.3. Bestelakoak	72. Bestelakoak
	1.6. Papeleria eta zigiluak	1.6.1. Aurkezpen-txartelak	37. Bisita txartelak
		1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak	39. Karpetak/ 40. Fax orria/ 41. Gutunazalak
		1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako zigiluak	25. Erakundearen zigilua/ 26. Datatzailea/ 27. "Ordaindua" zigilua/ 28. Sarrera- Irteera emateko zigilua
		1.6.4. Biltzeko paperak, poltsak, etab.	38. Poltsak, biltzeko papera...
	1.7. Webgunea	1.7.1. Atari nagusia	61. Webgunea: eduki nagusiak, bannerrak/ 127. webgunearen helbidea/ 132. Intraneta
		1.7.2. Hurrenez hurreneko pantailak	
		1.7.3. Zerbitzuak (berripaper elektronikoak...)	
		1.7.4. Extraneta	
	1.8. Marketing eta Publizitatea	1.8.1. Iragarkiak	68. Prentsa idatzirako iragarkiak/ 69. Irratirako iragarkiak/ 70. Telebistarako iragarkiak/ 71. Kaleetan jartzen diren panelak
		1.8.2. Prentsan argitalpenak: Lan-eskaintzak, batzar-deiak...	68. Prentsa idatzirako iragarkiak
		1.8.3. Promoziorako materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...)	62. Posta bidezko publizitatea eta promoziorako prestatutako euskarriak (diptiikoak, mailing orriak...)/ 63. Promoziorako bideo, CD edota DVDak/ 67. Promoziorao bestelako euskarriak (egutegiak, kamisetak...)
		1.8.4. Jendurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak, eta antzekoak	65. Aurkezpen eta hitzaldietarako materiala
		1.8.5. Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak	64. Feria eta azoketarako materiala
		1.8.6. Urteko txostena eta antzeko agerkariak	44. Erakundearen argitalpenak/ 82. Urteko KP edo Egitasmoen txostena
1.9. Irudi korporatiboaren osagaiak	1.9.1. Ikusizko elementuak: marka, logotipoak...	7. Irudi korporatiboa (izen ofiziala, menbretea, logotipoa...)	
	1.9.2. Dokumentuen txantiloiak	50. Inprimakiak (txantiloiak)	
	1.9.3. Enpresaren irudiaren inguruko Araudi / Eskuliburua	7. Irudi korporatiboa	

2. HARRERA	2.1. Harrera-hizkuntza	2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak	55. Telefono harreran hasierako hizkuntza/ 56. Aurrez aurreko harreran hasierako hizkuntza
		2.1.2. Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak. Kutxazainak eta banatzaile automatizatuak	59. Telefono erantzungailua
		2.1.3. Megafonia	58. Megafonia bidezko mezuak
		2.1.4. Pertsona / bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa	
	2.2. Bisitariak	2.2.1. Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala	46. Bisitarien identifikazio txartelak
		2.2.2. Aurkezpen-hizkuntza	56. Aurrez aurreko harreran hasierako hizkuntza
2.3. Segurtasuna	2.3.1. Protokoloa eta harrera-hizkuntza	56. Aurrez aurreko harreran hasierako hizkuntza	

2.ARDATZA: KANPO HARREMANAK

3. BEZEROAK (Bezeroak, bazkideak, kolegiatuak, harpidedunak eta bestelakoak)	3.1. Idatzizko dokumentazioa	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)	33. Bezeroei emandako aurrekontuak/ 34. Fakturak eta ordainagiriak/ 35. Albaranak/ 36. Kutxako tiketa/ 50. Inprimakiak (txantiloia)/ 51. Inprimakiak (erakundeak bete beharreko atala)
		3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak	47. Bezeroei bidalitako gutunak/ 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak/ 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak
3.1.3. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab		32. Erreklamazio orriak	
3.1.4. Lege-dokumentuak: Kontratuak		75. Lan kontratuak, bazkidetzak...	
3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab.		87. Txostenak/ 97. Aktak	
3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak		83. Kalitatearen eskuliburua / 31. Asebetetze inkesta	
3.2. Ahozko harremana	3.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz)	3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak	
	3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	4. Bezeroarekiko idatzizko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak	

4. PRODUKTUA / ZERBITZUA	4.1. Produktua	4.1.1. Fitxa teknikoa	29. Produktuen gida-liburua
		4.1.2. Bilgarria/enbalajea...	38. Poltsak, biltzeko papera...
		4.1.3. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak, ahozko harremana...	
		4.1.4. Bermea	30. Produktuen bermea
		4.1.5. Markaren izena	
		4.1.6. Etiketa	12. Produktuen etiketak
		4.1.7. Salmenta osteko zerbitzua	
	4.2 Zerbitzua	4.2.1. Dokumentuak	
	4.2.2. Eman beharreko materialak		
5. HORNITZAILEAK	5.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	5.1.1. Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, albaranak, txekeak, produktu-eskaerak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak 5.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean. Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean.
	5.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	5.2.1. Kalitatearen kudeaketarako materiala (zehaztapenak, auditoriak, kalitate-ekak, inkestak eta antzekoak), aurrekontuak, kontratuak, txostenak, bilera-agiriak eta antzekoak. Azpi-kontratazioa	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean.
	5.3. Ahozko harremana	5.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	56. Aurrez aurreko harreraren hasierako hizkuntza / 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza
6. FINANTZA-ENTITATEAK	6.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	6.1.1. Ordain-agiriak (txekeak, laburpenak...), gutunak, mezu elektronikoak, etab.	114. Bankuaren kontu-laburpena/ 52. Txekeak (txantiloia) / 53. Txekeak: erakundeak bete beharreko atala
	6.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	6.2.1. Abalak, memoriak, eskriturak, bilera-agiriak, eta antzekoak, kontratuak eta produktuak, banka elektronikoa	136. Erakundetik kanpoko aplikazio informatikoen hizkuntza (telebanka...)
	6.3. Ahozko harremana	6.3.1. Ohiko hizkera maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza / 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza

7. ADMINISTRAZIOA	7.1. Udalak, mankomunitateak	<p>7.1.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak</p> <p>7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak</p> <p>7.1.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)</p>	<p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak... / 103. Baimenak, lizentziak / 109. Udal tasak</p> <p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../ 101. Elkarlan hitzarmenak/ 102. Dirulaguntza eskaerak/ 103. Baimenak, lizentziak</p> <p>99. Administrazioekiko ahozko harremanak:telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak.../ 56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza/ 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza</p>
	7.2. Foru Aldundiak	<p>7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: Eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zerga aitortpenak [BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak</p> <p>7.2.2. Testu luzeak, txostenak</p> <p>7.2.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)</p>	<p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../ 106. BEZ aitortpena/ 107. Sozietateen gaineko zerga/ 108. PFEZ</p> <p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../ 101. Elkarlan hitzarmenak/ 102. Dirulaguntza eskaerak/ 103. Baimenak, lizentziak</p> <p>99. Administrazioekiko ahozko harremanak:telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak.../ 56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza/ 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza</p>
	7.3. Eusko Jaurlaritza eta haren menpeko erakundeak(Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	<p>7.3.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan)</p> <p>7.3.2. Testu luzeak, txostenak</p> <p>7.3.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)</p>	<p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak...</p> <p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../ 101. Elkarlan hitzarmenak/ 102. Dirulaguntza eskaerak/ 103. Baimenak, lizentziak</p> <p>99. Administrazioekiko ahozko harremanak:telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak.../ 56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza/ 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza</p>
	7.4. Administrazio Zentrala (INEM, Gizarte Segurantzza)	<p>7.4.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: eredu ofizialak (kotizazioak, altak-bajak, ziurtagiriak...), inprimakiak, e-mezuak, gutunak eta antzekoak</p> <p>7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak</p> <p>7.4.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)</p> <p>7.4.4. Aplikazio informatikoak: DELTA, RED, etab.</p>	<p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak...</p> <p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../ 101. Elkarlan hitzarmenak/ 102. Dirulaguntza eskaerak/ 103. Baimenak, lizentziak</p> <p>99. Administrazioekiko ahozko harremanak:telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak...</p> <p>104. TC 1/ 105. TC 2</p>

8. BESTELAKO KANPO HARREMANAK	8.1. Erakundeak	8.1.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak	33. Bezeroei emandako aurrekontuak / 34. Fakturak eta ordainagiriak / 35. Albaranak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak / 47. Bezeroei bidalitako gutunak / 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak / 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak 3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak / 5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak
		8.1.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)	
	8.2. Enpresa kolaboratzaileak / partner-ak	8.2.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak	33. Bezeroei emandako aurrekontuak / 34. Fakturak eta ordainagiriak / 35. Albaranak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak / 47. Bezeroei bidalitako gutunak / 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak / 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak 3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak / 5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak
		8.2.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	
	8.3. Taldearen enpresa/erakundeak	8.3.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak	33. Bezeroei emandako aurrekontuak / 34. Fakturak eta ordainagiriak / 35. Albaranak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak / 47. Bezeroei bidalitako gutunak / 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak / 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak 3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak / 5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak
		8.3.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	
	8.4. Beste batzuk	8.4.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak	33. Bezeroei emandako aurrekontuak / 34. Fakturak eta ordainagiriak / 35. Albaranak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak / 47. Bezeroei bidalitako gutunak / 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak / 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak 3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak / 5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak
		8.4.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)	

3. ARDATZA: BARNE HARREMANAK

9. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA	9.1. Lanari lotutako barne errotulazio finkoa	<p>9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxihoak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak</p> <p>9.1.2. Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fitxaketa-makina, fotokopiagailua, inprimagailua, telefonoa, faxa, janari-edarien makinak...)</p> <p>9.1.3. Lan-arriskuen prebentzioaren ildoko errotulazioa</p> <p>9.1.4. Ingurumen planaren inguruko errotulazioa</p> <p>9.1.5. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak</p>	<p>10. Armairu eta apaletako etiketak/ 11. Artxiho eta karpetetako etiketak</p> <p>21. Makinen errotulazioa (fitxatzekoa, janari-edariena...)</p> <p>84. Lan arriskuen prebentzioaren plana</p> <p>9. Errotuluak eta plakak</p> <p>21. Makinen errotulazioa</p>
	9.2. Lanari lotutako barne errotulazio aldakorra	9.2.1. Barne errotulazio aldakorra	9. Errotuluak eta plakak
10. PERTSONEN KUDEAKETA / GG.BB.	10.1. Pertsonen administrazioa	<p>10.1.1. Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak</p> <p>10.1.2. Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak</p> <p>10.1.3. Sortu beharrekoak: zirkularrak, lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegi eta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)</p>	<p>76. Nominak: txantiloia / 81. Lan parteak edota lanen kontrol orriak</p> <p>91. Dieta orriak</p> <p>92. Barne oharrak eta aginduak/ 93. Barne zirkularrak, jakinarazpen orokorrak/ 94. Bilera deiak/ 95. Gai zerrenda</p>
	10.2. Informazioa / Komunikazioa	<p>10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Enpresako intraneta. Iradokizunen postontzia</p> <p>10.2.2. Enpresako Intranet-a</p> <p style="background-color: #FFFF00;">10.2.3. Enpresako berripapera</p> <p>10.2.4. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.)</p> <p>10.2.5. Zirkularrak</p> <p>10.2.6. Zuzendaritza-organoen eta enpresa-batzordearen jakinarazpenak</p>	<p>13. Iragarki taulako edo ageriko idazkiak eta oharrak/ 132. Intranetaren orri nagusia/ 133. Intranetaren edukiak</p> <p>132. Intranetaren orri nagusia/ 133. Intranetaren edukiak</p> <p>92. Barne oharrak eta aginduak</p> <p>93. Barne zirkularrak, jakinarazpen orokorrak</p> <p>93. Barne zirkularrak, jakinarazpen orokorrak</p>
	10.3. Pertsonen kudeaketa	10.3.1. Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak	

		10.3.2. Barne-txostenak: Lanpostu monografia, lanpostu balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, Hezkuntza-planak, jubilazioak, aseguruak eta antzekoak. 10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Giza Segurantzaren edo Haziendari dagozkion dokumentuak. 10.3.4. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatzeko sistema-eredua: Eskuliburua, irizpideak, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunen mapa, etab.	86. Prozedurak 73. Estatutuak/ 74. Lan hitzarmena (konbenioa)/ 75. Lan kontratuak, bazkidetzeak.../ 79. 10T inprimakia: txantiloia
11. LANEKO PRESTAKUNTZA	11.1. Prestakuntza orokorra (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.1.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.1.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana	45. Eskolak emateko erabilitako materiala
	11.2. Prestakuntza zehatza (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.2.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.2.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana	45. Eskolak emateko erabilitako materiala
	11.3. Ikastaroen kudeaketa	11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea; aresetasun-inkesta, etab.	31. Asebetetze-inkesta / 50. Inprinakiak: txantiloia / 51. Inprimakiak: erakundeak bete beharreko atala
	12. BALIABIDE INFORMATIKOAK	12.1. Software estandarra	12.1.1. Sistema operatiboak: Windows, Linux, etab.
12.1.2. Ofimatica: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak			120. Testu prozesadorea (word...)/ 121. Kalkulu orria (Excel...)/ 123. Aurkezpenak (Power Point...)
12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta.			124. Poste elektronikoen programa/ 125. Posta elektronikoen helbidea/ 126. Interneteko nabigatzailea
12.1.4. Euskarri diren erremintak: antibirusa... 12.1.5. Software estandar zehatza: SAP, Prisma, OAS, etab.			
12.2. Enpresak berak egokitutako softwarea		12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab. etarako aplikazio egokituak	128. Fakturazio programa/ 129. Kontabilitate programa
12.3. Produkziozko makinaren softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen sw-a	12.3.1. Zenbakizko kontrola, BDP softwarea, etab.		
13. KOMUNIKAZIO HORIZONTALA ETA BERTIKALA	13.1. Ohiko hizkera-maila	13.1.1. Lankideen arteko ohiko elkarrizketa	5. (...) beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak
	13.2. Berriazko hizkera-maila	13.2.1. Erabilera zehatzak	5. (...) beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak./ 6. (...) beren lanposturako behar duten idatzizko hizkuntza gaitasuna dutenak.
	13.3. Lan-bilerak:	13.3.1. Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etab.	94. Bilera deiak/ 95. Gai zerrenda / 97. Aktak

	lan-talde eta lan-batzordeak	13.3.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena	
		13.3.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak	87. Txostenak
	13.4. Bilera orokorrak (batzar orokorrak, etab.)	13.4.1. Bilera-agiriak laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak	94. Bilera deiak/ 95. Gai zerrenda / 97. Aktak /123. Aurkezpenak
		13.4.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena	96. Lan bileren hizkuntza
		13.4.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak	87. Txostenak
14. KUDEAKETA-SISTEMA	14.1. Prozesuak / Prozedimenduak	14.1.1. Lan-aginduak, eguneroko lan-partiak, makinen erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, mantentimendu-, muntaketa- biltegi-fitxak, zerrendak, oharrak eta antzeko agiriak	81. Lan partiak edota lanen kontrol orriak/ 92. Barne oharrak edota aginduak
		14.1.2. Egitasmoak, plana, irizpideak, mantentze-txostenak , ebaluazioa, kontrola eta antzekoak	87. Txostenak
		14.1.3. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak	
	14.2. Kalitatea	14.2.1. Kalitate Politika	
		14.2.2. Kalitatearen eskuliburua	83. Kalitatearen eskuliburua
		14.2.3. Prozedimenduak	86. Prozedurak
		14.2.4. Auditoriak eta antzekoak	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).
	14.3. Lan-arriskuen prebentzioa	14.3.1. Osasun zerbitzuaren ohiko jakinarazpenak.	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).
		14.3.2. Lan-arriskuen esparruko ohiko jakinarazpenak. Ezbehar partiak, etab.	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).
		14.3.3. Lan-arriskuen prebentziorako plana; Larrialdiak eta hustuketa. Lan gaixotasunak, sorospena	84. Lan arriskuen prebentzioaren plana
		14.3.4. Prebentzio, kontrol eta ebaluazio eta antzeko txostenak	113. Medikuzko azterketa (azterketa bera eta txostena)
		14.3.5. Barne-segurtasun araudia	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).
	14.4. Ingurumena	14.4.1. Ingurumen ekintza-planaren dokumentazio sinplea	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).
		14.4.2. Jarraipen eta ebaluazio txostenak	87. Txostenak

		<p>14.4.3. Auditoriak</p> <p>14.4.4. Hobekuntza-Planak</p>	<p>Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da “hornitzaileekiko harremanak” atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).</p> <p>Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da “hornitzaileekiko harremanak” atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">15.ESTRATEGIA / KUDEAKETA OROKORRA</p>	<p>15.1. Antolaketa eta estrategia</p>	<p>15.1.1. Plan estrategikoa, organigrama, urte osoko kudeaketa plana, misioa, baloreak, barne-kontu ikuskaritzak, etab.</p>	<p>82. Urteko Kudeaketa Plana edo Egitasmo Txostena</p>
	<p>15.2. Araudi-esparrua</p>	<p>15.2.1. Sorrera dokumentuak: eraketa-idatziak, estatutuak, idatziak eta antzekoak</p>	<p>73. Estatutuak</p>
	<p>15.3. Kudeaketa ekonomiko-finanziarioa</p>	<p>15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskalitatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak</p>	<p>89. Balantzeak/ 90. Aurrekontuak/ 111. Diruzaintza azterketa</p>

5.2. BAI EUSKARARI OINARRI HARTUTA

BAI EUSKARARIn duten izena
EMEn ez daudenak
EMEn daukaten izena

1. ATALA: ERAKUNDEKO KIDEEN HIZKUNTZA GAITASUNA		1. Erakundearen langile kopurua	
		2. Bezeroarekiko harremanetan aritzen den langile kopurua	
		3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak	3.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz)/ 81.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera teknikoa eta berariazkoa (bilerak, etabar) = 8.2.2./ 8.3.2. / 8.4.2.
		4. Bezeroarekiko idatzizko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak	3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa
		5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak.	8.1.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera teknikoa eta berariazkoa (bilerak, etabar) = 8.2.2. / 8.3.2. / 8.4.2. / 13.1.1. Lankideen arteko ohiko elkarriketa / 13.2.1. Erabilera zehatzak
		6. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten idatzizko hizkuntza gaitasuna dutenak.	13.2.1. Erabilera zehatzak
2. ATALA: ERAKUNDEAREN		7. Irudi korporatiboa (izen ofiziala, menbretea, logotipoa...)	1.9.1. Ikusizko elementuak: marka, logotipoak.../ 19.3. Enpresaren irudiaren inguruko Araudi/Eskuliburua
		8. Errotulu nagusia	1.1.1. Kanpo errotulu nagusia

IRUDI KORPORATIBOA ETA HIZKUNTZA PAISAIA	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)	1.1.2. Eraikin edo guneen direktorioa: biltegia, bisitariak, karga eta deskarga.../ 1.3.1. Direktorioak: enpresa-atalak, (solairuak, gelak); norabidezkoak (irteerak, etabar), zerbituzak (igogailuak, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak, etabar) eta antzekoak/ 1.3.4. Panelak eta antzekoak/ 1.3.5. Bestelakoak: irekita/itxita, tira/ bultza, ongietorrikoak eta antzekoak / 1.4.1. Enpresaren ordutegia; bezeroarentzako arreta ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, etabar. / 9.1.4. Ingurumen planaren inguruko errotulazioa/ 9.2.1. Barne errotulazio aldakorra.
	10. Armairu eta apaletako etiketak	9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak
	11. Artxibo eta karpetetako etiketak	9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak
	12. Produktuen etiketak	4.1.6. etiketa
	13. Iragarki tauleko edo ageriko idazkiak eta oharrak	10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Enpresako intraneta. Iradokizunen postontzia
	14. Produktu eta zerbitzuen katalogoak (edo menuak...)	
	15. "Ez erre" eta antzeko kartelak	1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk
	16. Informazio orriak	1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk
	17. Tarifak	1.4.2. Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak
	18. Merkealdiko eta eskaintza berezien kartelak	1.2.1. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak / 1.4.2. Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak
	19. Marka jakinetako iragarki orokorrak	1.4.2. Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak
	20. Egutegiak	
	21. Makinen errotulazioa (fitxatzekoa, janari-edariena...)	9.1.2. Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fitxaketa-makina, fotokopiagailua, inprimagailua,telefonoa, faxa, janari-edarien makinak...)/ 9.1.5. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak
	22. Segurtasunezko errotuluak: itzalgailuak, larrialdietakoak...	1.1.4. Segurtasun- eta osasun-errotuluak; ingurumen-planaren ingurukoak / 1.3.2. Segurtasun –eta osasun- mezuak.
23. Aparkaleku, norabide eta trafiko seinaleak	1.1.3. Norabidezkoa: irteera, sarrera, etab....	
24. Bestelakoak (zehaztu)		
3.AT ALA: ERA KUN DEA REN KAN	25. Erakundearen zigilua	1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako zigiluak
	26. Datatzailea	1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako zigiluak
	27. "Ordaindua" zigilua	1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako zigiluak

3.1. Bezeroarekiko idatzizko harremanak	28. Sarrera / Irteera emateko zigilua	1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako zigiluak/
	29. Produktuen gida liburuak	4.1.1. Fitxa teknikoa
	30. Produktuen bermea	4.1.4. Bermea
	31. Asebetetze inkesta	3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak / 11.3.1.ikastaro deialdiak eta izen-ematea; asetasun-inkesta, etabar.
	32. Erreklamazio orriak	3.1.3. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab
	33. Bezeroei emandako aurrekontuak	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)/ 8.1.1. idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak =8.2.1. / 8.3.1. / 8.4.1.
	34. Fakturak edo ordainagiriak	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)/ 8.1.1. idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak =8.2.1. / 8.3.1. / 8.4.1.
	35. Albaranak	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)/ 8.1.1. idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak =8.2.1. / 8.3.1. / 8.4.1.
	36. Kutzako tiketa	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)
	37. Bisita txartela	1.6.1. Aurkezpen-txartelak
	38. Poltsak, biltzeko papera...	1.6.4. Biltzeko paperak, poltsak, etab./ 4.1.2. Bilgarria, enbalajea...
	39. Karpetak	1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak
	40. Fax orria	1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak /8.1.1. idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak =8.2.1. / 8.3.1. / 8.4.1.
	41. Gutunazalak	1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak8.1.1. idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak =8.2.1. / 8.3.1. / 8.4.1.
	42. Sarrera txartelak (ekitaldiak, partidak, museoak)	
	43. Loteria, zozketak	
44. Erakundearen argitalpenak	1.8.6. Urteko txostena eta antzeko agerkariak	
45. Eskolak emateko erabilitako materiala	11.1.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak / 11.2.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak	
46. Bisitarien identifikazio txartelak	2.2.1. Bisitari txartelak edo idatzizko materiala	

	3.1. Bezeroarekiko harremanak	47. Bezeroei bidalitako gutunak	3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak/8.1.1. idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak =8.2.1. / 8.3.1. / 8.4.1.
		48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak	3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak/ 8.1.1. idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak =8.2.1. / 8.3.1. / 8.4.1.
		49. Bezeroei bidalitako bilera deiak	3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak/ 8.1.1. idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak =8.2.1. / 8.3.1. / 8.4.1.
		50. Inprimakiak: txantiloia (eskaera orriak, fitxak...)	1.9.2. Dokumentuen txantiloiak/3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)/ 11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea
		51. Inprimakiak: erakundeak bete beharreko atala	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)/ 11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea
		52. Txekeak: txantiloia	6.1.1. Ordain-agiriak (txekeak, laburpenak...), gutunak, mezu elektronikoak, etab.
		53. Txekeak: erakundeak bete beharreko atala	6.1.1. Ordain-agiriak (txekeak, laburpenak...), gutunak, mezu elektronikoak, etab.
		54. Bestelakoak (zehaztu)	
	3.2. Bezeroarekiko ahozko harremanak	55. Telefono harreraren hasierako hizkuntza	2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak
		56. Aurrez aurreko harreraren hasierako hizkuntza	2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak / 2.2.2. Aurkezpen-hizkuntza /2.3.1. Protokoloa eta harrera-hizkuntza/ 5.3.1. Ohiko hizkera maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etabar)/ = 6.3.1. / 7.1.3./ 7.2.3. / 7.3.3.
		57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza	5.3.1. Ohiko hizkera maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etabar)/ = 6.3.1. / 7.1.3./ 7.2.3. / 7.3.3.
		58. Megafonia bidezko mezuak	2.1.3. Megafonia
		59. Telefono erantzungailua	2.1.2. Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak. Kutxazainak eta banatzaile automatizatuak
		60. Bestelakoak (zehaztu)	
	61. Webgunea: eduki nagusiak, bannerrak...	1.7.1. Atari nagusia	
	62. Posta bidezko publizitatea eta promoziorako	1.8.3. Promoziorako materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak,	

	<p>3.3. Publizitatea eta promozioa</p>	<p>prestatutako euskarriak (diptikoak, mailing orriak...)</p> <p>63. Promoziorako bideo, CD edota DVDak</p> <p>64. Feria edota azoketarako materiala</p> <p>65. Aurkezpen / hitzaldietako materiala (diapositibak...)</p> <p>66. Ibilgailuko errotulazioa</p> <p>67. Promozioetarako bestelako euskarriak (egutegiak, kamisetak, errifak)</p> <p>68. Prentsa idatzirako iragarkiak</p> <p>69. Irratirako iragarkiak</p> <p>70. Telebistarako iragarkiak</p> <p>71. Kaleetan jartzen diren panelak</p> <p>72. Bestelakoak (zehaztu)</p>	<p>egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...)</p> <p>1.8.3. Promoziorako materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak..)</p> <p>1.8.5. Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak</p> <p>1.8.4. Jendurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak, eta antzekoak</p> <p>1.5.1. Autoen errotulazioa</p> <p>1.8.3. Promoziorako materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...)</p> <p>1.8.1. Iragarkiak / 1.8.2. Prentsan argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar deialdiak, eta abar.</p> <p>1.8.1. Iragarkiak</p> <p>1.8.1. Iragarkiak</p> <p>1.8.1. Iragarkiak</p> <p>1.5.3. Bestelakoak</p>
<p>4. ATALA: ERAKUNDEAREN BARNE HARREMANAK</p>		<p>73. Estatutuak</p> <p>74. Lan hitzarmena (konbenioa)</p> <p>75. Lan kontratuak, bazkidetzeak...</p> <p>76. Nominak: txantiloia</p> <p>77. Nominak: erakundeak bete beharreko atala</p> <p>78. Finikitoa</p>	<p>10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Giza Segurantza edo Haziendari dagozkion dokumentuak / 15.2.1. Sorrera dokumentuak: eraketa-idatziak, estatutuak, idatziak eta antzekoak</p> <p>10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Giza Segurantza edo Haziendari dagozkion dokumentuak</p> <p>3.1.4. Lege-dokumentuak: Kontratuak/10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Giza Segurantza edo Haziendari dagozkion dokumentuak</p> <p>10.1.1. Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak</p>

	4.1. Barne mailan gehien erabiltzen diren elementuak	79. 10T inprimakia: txantiloia	10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Giza Segurantzaz edo Haziendari dagozkion dokumentuak
		80. 10T inprimakia: erakundeak bete beharreko atala	
		81. Lan parteak edota lanen kontrol orriak	10.1.1. Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak / 14.1.1. Lan-aginduak, eguneroko lan-parteeak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak...
		82. Urteko Kudeaketa Plana edo Egitasmo Txostena	1.8.6. Urteko txostena eta antzeko agerkariak / 15.1.1. Plan estrategikoa, organigrama, urte osoko kudeaketa plana, misioa, baloreak, barne-kontu ikuskaritzak, etab.
		83. Kalitatearen eskuliburua	3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak / 14.2.2. Kalitatearen eskuliburua
		84. Lan arriskuen prebentzioaren plana	9.1.3. Lan-arriskuen prebentzioaren ildoko errotulazioa/14.3.3. Lan-arriskuen prebentziorako plana; Larrialdiak eta hsutuketa. Lan gaixotasunak, sorospena
		85. Agenda	
		86. Prozedurak	10.3.2. Barne-txostenak: Lanpostu monografia, lanpostu balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, Hezkuntza-planak, jubilazioak, aseguruak eta antzekoak./14.2.3. Prozedimenduak
		87. Txostenak	3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab./13.3.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak/13.4.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak/ 14.1.2. Egitasmoak, plana, irizpideak, mantentze-txostena, ebaluazioa, kontrola eta antzekoak/ 14.4.2. Jarraipen eta ebaluazio txostenak.
		88. Barne araudia	
		89. Balantzeak	15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskalitatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak
		90. Aurrekontuak	15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskalitatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak
		91. Dieta orriak	10.1.2. Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaiak eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak

		92. Barne oharrak edota aginduak	10.1.3. Sortu beharrekoak: zirkularrak, lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegi eta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)/
		93. Barne zirkularrak, jakinarazpen orokorrak	10.2.4. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak/ 14.1.1. Lan aginduak, eguneroko lan parteak, makinaren erabilera orriak... 10.1.3. Sortu beharrekoak: zirkularrak, lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegieta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)/
		94. Bilera deiak	10.2.5 / 10.2.6. zuzendaritza-organoen eta enpresa-batzordearen jakinarazpenak. 10.1.3. Sortu beharrekoak: zirkularrak, lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegieta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)/
		95. Gai zerrenda	13.3.1. Testu-laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etab. 10.1.3. Sortu beharrekoak: zirkularrak, lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegieta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)/
		96. Lan bileren hizkuntza	13.3.1. Testu-laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etab.
		97. Aktak	3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab./13.3.1. Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etab./13.4.1. Bilera-agiriak laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak
		98. Bestelakoak (zehaztu)	
		99. Administrazioekiko ahozko harremanak: telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak...	7.1.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.) =7.2.3. / 7.3.3. / 7.4.3.
		100. Administrazioekiko idatzizko harremanak: egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak...	7.1.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikokoak eta antzekoak/ 7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak/ 7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zerga aitortpenak, etab.), ziurtagiriak, e-mezuak, gutunak eta antzekoak/ 7.2.2. Testu luzeak, txostenak/ 7.3.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan)/7.3.2. Testu luzeak, txostenak/7.4.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: eredu ofizialak (kotizazioak, altak-bajak, ziurtagiriak...), inprimakiak, e-mezuak, gutunak/ 7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak

4.2. Administrazioekiko harremanak	101. Elkarlan hitzarmenak	7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak/7.2.2. Testu luzeak, txostenak/7.3.2. Testu luzeak, txostenak/7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak
	102. Dirulaguntza eskaerak	7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak/7.2.2. Testu luzeak, txostenak/7.3.2. Testu luzeak, txostenak/7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak
	103. Baimenak, lizentziak	7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak/7.2.2. Testu luzeak, txostenak/7.3.2. Testu luzeak, txostenak/7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak
	104. TC 1	7.4.4. Aplikazio informatikoak: DELTA, RED, etab.
	105. TC 2	7.4.4. Aplikazio informatikoak: DELTA, RED, etab.
	106. BEZ aitortpena (300-390 dokumentuak)	7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: Eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zergaaitortpenak[BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak
	107. Sozietateen gaineko zerga (201 dokumentua)	7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: Eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zergaaitortpenak[BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak
	108. PFEZ (110-190 dokumentuak)	7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: Eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zergaaitortpenak[BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak
	109. Udal tasak	7.1.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikokoak eta antzekoak.
	110. Bestelakoak (zehaztu)	
4.3. Hornitzaileekiko harremanak	111. Diruzaintza azterketa	15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskalitatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak
	112. Aseguru poliza	
	113. Medikuz azterketa (azterketa bera eta txostena)	14.3.4. Prebentzio, kontrol eta ebaluazio eta antzeko txostenak.
	114. Bankuaren kontu-laburpena	6.1.1. Ordain-agiriak (txekek, laburpenak...), gutunak, mezu elektronikokoak, etab.
	115. Gas konpainiaren kontu-laburpena	

5.ATALA: PROGRAMA INFORMATIKOAK	116. Telefono konpainiaren kontu-laburpena	
	117. Argindarraren konpainiaren kontu-laburpena	
	118. Bestelakoak (zehaztu)	
	119. Sistema eragilea (Linux, Windows, Macintosh...)	12.1.1. Sistema operatiboak: Windows, Linux, etab.
	120. Testu prozesadorea (Word...)	12.1.2. Ofimatica: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak
	121. Kalkulu orria (Excel...)	12.1.2. Ofimatica: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak
	122. Datubasea	
	123. Aurkezpenak (Power Point...)	12.1.2. Ofimatica: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak
	124. Posta elektronikoaren programa	12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta.
	125. Posta elektronikoaren helbidea	12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta.
	126. Interneteko nabigatzailea	1.7.1. Atari nagusia/ 12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta.
	127. Webgunearen helbidea	1.7.1. Atari nagusia
	128. Fakturazio-programa	12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab.etarako aplikazio egokituak
	129. Kontabilitate-programa	12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab.etarako aplikazio egokituak
	130. Nominen programa	12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab.etarako aplikazio egokituak
	131. Proiektuak kudeatzeko programa	
	132. Intranetaren orri nagusia	1.7.1. Atari nagusia/ 10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Enpresako intraneta. Iradokizunen postontzia/ 10.2.2. Enpresako intranet-a
133. Intranetaren edukiak	10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Enpresako intraneta. Iradokizunen postontzia/10.2.2. Enpresako intranet-a	
134. Informatika eskuliburuaren hizkuntza		
135. Programetan erabiltzen diren testuak: kontabilitate mezuak, fitxategi izenak, etab.		
136. Erakundetik kanpoko aplikazio informatikoen hizkuntza (Telebanka...)	6.1.1. Ordain-agiriak (txeak, laburpenak...), gutunak, mezu elektronikoak, etab.	
137. Bestelakoak (zehaztu)		

5.3. EMEn daudenak eta BAI EUSKARARIn ez daudenak

<p>1. HIZKUNTZA-PAISAIA ETA IRUDI KORPORATIBOA</p>	<p>1.3.3. Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun, etab.etako aitortza-agiriak 1.5.2. Lan arroparen errotulazioa 1.7.2. Hurrenez hurreneko pantailak 1.7.3. Zerbitzuak (berripaper elektronikoak...) 1.7.4. Extraneta</p>
<p>2. HARRERA</p>	<p>2.1.4. Pertsona/bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa</p>
<p>4. PRODUKTUA / ZERBITZUA</p>	<p>4.1.3. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak, ahozko harremana... 4.1.5. Markaren izena 4.1.7. Salmenta osteko zerbitzua 4.2.1. Dokumentuak 4.2.2. Eman beharreko materialak</p>
<p>5. HORNITZAILEAK</p>	<p>5.1.1. Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, albaranak, txekeak, produktu-eskaerak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak 5.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak 5.2.1. Kalitatearen kudeaketarako materiala (zehaztapenak, auditoriak, kalitate-ezak, inkestak eta antzekoak), aurrekontuak, kontratuak, txostenak, bilera-agiriak eta antzekoak. Azpi-kontratazioa</p>
<p>10. PERTSONEN KUDEAKETA / GG.BB.</p>	<p>10.2.3. Enpresako berripapera 10.3.1. Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak 10.3.4. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatzeko sistema-eredua: Eskuliburua, irizpideak, aurrez aurreko ebaluazioak,errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunen mapa, etab.</p>

Bezeroen atalean daude baina esaten dutenean hornitzaileekin ere egiten dutela, kontuan hartzen da. "Ekintza proposamenak" atalean ere, 4.3. puntuan hartzen dira kontuan.

11. LANEKO PRESTAKUNTZA	11.1.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana 11.2.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana
12. BALIABIDE INFORMATIKOAK	12.1.4. Euskarri diren erremintak: antibirusa... 12.1.5. Software estandar zehatza: SAP, Prisma, OAS, etab. 12.3.1. Zenbakizko kontrola, BDP softwarea, etab.
14. KUDEAKETA-SISTEMA	14.1.3. Dokumentuen sarrera eta irteera erregistroak 14.2.1. Kalitate Politika 14.2.4. Auditoriak eta antzekoak 14.3.1. Osasun zerbitzuaren ohiko jakinarazpenak. 14.3.2. Lan-arriskuen esparruko ohiko jakinarazpenak. Ezbehar parteak, etab. 14.3.5. Barne-segurtasun araudia 14.4.1. Ingurumen ekintza-planaren dokumentazio sinplea 14.4.2. Jarraipen eta ebaluazio txostenak 14.4.3. Auditoriak 14.4.4. Hobekuntza-Planak

5.4. BAI EUSKARARIn daudenak eta EMEn ez daudenak

2. ATALA: ERAKUNDEAREN IRUDI KORPORATIBOA ETA HIZKUNTZA PAISAIA	14. Produktu eta zerbitzuen katalogoak (edo menuak...) 20. Egutegiak
(KANPO HARREMANAK) 3.1. Bezeroarekiko idatzizko harremanak	42. Sarrera txartelak (ekitaldiak, partidak, museoak) 43. Loteria, zozketak
(BARNE-HARREMANAK) 4.1. Barne mailan gehien erabiltzen diren elementuak	77. Nominak: erakundeak bete beharreko atala 78. Finikitoa 80. 10T inprimakia: erakundeak bete beharreko atala 85. Agenda 88. Barne araudia

	96. Lan bileren hizkuntza
(BARNE-HARREMANAK) 4.3. Hornitzaileekiko harremanak	112. Aseguru poliza 115. Gas konpainiaren kontu-laburpena 116. Telefono konpainiaren kontu-laburpena 117. Argindarraren konpainiaren kontu-laburpena
5.ATALA: PROGRAMA INFORMATIKOAK	122. Datubasea 131. Proiektuak kudeatzeko programa 134. Informatika eskuliburuaren hizkuntza 135. Programetan erabiltzen diren testuak: kontabilitate mezuak, fitxategi izenak, etab.

5.5. BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA “ZERBITZUA EUSKARAZ” EMEN

Bi sistemen arteko desberdintasunak ez dira saihestezinak, osagarriak baizik. Beherago datorren koadroan, *Bai Euskarari Ziurtagiria “Zerbitzua Euskaraz”* maila lortzeko Erreferentziazko Marko Estandarraren arabera euskaraz zer egon beharko litzatekeen agertzen da.

Kasu honetan ezin izan da konparaziorik egin ez baitakigu Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak zein mailaketa egingo duen. 2007ko otsailaren 21ean HPSk publiko egin zuen agirian hau dio:

Hortaz, 2007an zehar, gaur aurkeztuko den Kudeaketa Batzordeak balidatu eta probatu egingo du Euskalit-ek eta HPSk diseinatutako prozesua eta aitortza-modua. Hau da, Kudeaketa Batzordeak balidatuko du besteak beste: zein eratako erakunderi dagoen zuzenduta zertifikazioa; nola osatuko den ebaluatzaile taldea eta nola kudeatuko den hori; ebaluatzaileentzako nahiz ziurtagiria izan nahi duten enpresentzako formazio-sistema; ebaluazio eta zertifikazioaren gestio-prozedura urratsez urrats; ebaluatuko diren edukiak eta elementuak nahiz zertifikazio-mailak.

Baina uztailaren 18ko data duen Dekretu zirriborroaren 19. artikuluko lehenengo puntuan honela dio:

Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua sortu da (...); jendeari begirako establezimendu eta enpresetan jarriko da zigilu hori, baldin eta kontsumitzaileari idatzita eta ahoz emandako arreta hark hautatutako hizkuntzan emateko konpromisoa hartzen badute beren borondatez.

Hizkuntza-kudeaketan kalitatea ziurtatzen duen sistemaren (Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren) barruan sartuko da Zigilua (...).

Eta ondoren, gutxienez, euskaraz izan beharreko zenbait elementu aipatzen ditu:

- a) *Seinaleak,*
- b) *Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan ageri den informazioa – finkoa eta aldakorra – eta,*
- c) *Jendearen eskura jartzeko asmoz, establezimendu edo enpresek egiten dituzten inprimaki edo katalogoak, produktu eta zerbitzu bati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute.*
- d) *Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako produktu eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein euskarri erabilia ere.*

Horrez gain, 3. puntuan zera dio:

Sistemari atxikitako jendeari begirako establezimendu eta enpresek honako konpromiso hau hartzen dute bere gain: kontsumitzaileak hautatutako hizkuntzan ematea arreta bezeroari eta komunikazio edo jakinarazpenak, kontratu-dokumentuak, fakturak edo egindako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak ere hizkuntza horretan emateko konpromisoa.

Orain artekoarekin uler daitekeenez, lan-munduko enpresak eta jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen artean egingo da banaketa eta hor egongo da Zigiluen mailaketa eta ez entitate bakoitzak euskararen normalizazioan egin ditzakeen aurrerapausoen arabera. Baina ikusi egin beharko da.

Hona hemen koadroa. Bertan esan bezala, *Bai Euskarari Ziurtagiria* “Zerbitzua Euskaraz” maila lortzeko Erreferentziako Marko Estandarren arabera zer egon beharko litzatekeen euskaraz agertzen da:

BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA “ZERBITZUA EUSKARAZ” EMEn

EMEn daukaten izena
“ZERBITZUA EUSKARAZ” mailarako euskaraz egon behar duten EMEko elementuak
BAI EUSKARARIn ez daudenak (“zerbitzua euskaraz” kontuan hartzeko behar direnak)
BAI EUSKARARIn duten izena

1. ARDATZA: ERAKUNDEAREN IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

1. HIZKUNTZA-PAISAIA ETA IRUDI KORPORATIBOA	1.1. Kanpo errotulazio finkoa	1.1.1. Kanpo errotulu nagusia	8. Errotulu nagusia
		1.1.2. Eraikin edo guneen direktorioa: biltegia, bisitariak, karga eta deskarga....	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)
		1.1.3. Norabidezkoa: irteera, sarrera, etab....	23. Aparkaleku, trafiko eta norabide seinaleak
		1.1.4. Segurtasun- eta osasun-errotuluak; ingurumen-planaren ingurukoak	22. Segurtasunezko errotuluak: itzalgailuak, larrialdietakoak...
	1.2. Kanpo errotulazio aldakorra	1.2.1. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak	18. Eskaintza berezien kartelak
	1.3. Harrera-lekuko eta barne-bulego/sailtako errotulazio finkoa	1.3.1. Direktorioak: enpresa-atalak, (solairuak, gelak); norabidezkoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)
		1.3.2. Segurtasun- eta osasun-mezuak	22. Segurtasunezko errotuluak: itzalgailuak, larrialdietakoak...
		1.3.3. Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun, etab.etako aitortza-agiriak	
		1.3.4. Panelak eta antzekoak	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)
		1.3.5. Bestelakoak: irekita/ itxita, tira/ bultza, ongietorritzkoak, eta antzekoak	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)
	1.4. Harrera-lekuko eta barne bulego/sailtako errotulazio aldakorra	1.4.1. Enpresaren ordutegia; bezeroarentzako arreta ordutegia , txanden itzarotea, debekuak, etab.	9. Errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak)
		1.4.2. Produktuen/ zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak	17. Tarifak/ 18. Merkealdiko eta eskaintza berezien kartelak
1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk		16. Informazio orriak/ 15. “Ez erre” eta antzeko kartelak	

	1.5. Errotulazio finkoa osagai higikorretan	1.5.1. Autoen errotulazioa	66. Ibilgailuko errotulazioa
		1.5.2. Lan arroparen errotulazioa	
		1.5.3. Bestelakoak	72. Bestelakoak
	1.6. Papeleria eta zigiluak	1.6.1. Aurkezpen-txartelak	37. Bisita txartelak
		1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak	39. Karpetak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak
		1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako zigiluak	25. Erakundearen zigilua / 26. Datatzailea / 27. "Ordaindua" zigilua / 28. Sarrera-Irteera emateko zigilua
		1.6.4. Biltzeko paperak, poltsak, etab.	38. Poltsak, biltzeko papera...
	1.7. Webgunea	1.7.1. Atari nagusia	61. Webgunea: eduki nagusiak, bannerrak/ 127. webgunearen helbidea/ 132. Intraneta
		1.7.2. Hurrenez hurreneko pantailak	
		1.7.3. Zerbitzuak (berripaper elektronikoak...)	
		1.7.4. Extraneta	
	1.8. Marketing eta Publizitatea	1.8.1. Iragarkiak	68. Prentsa idatzirako iragarkiak / 69. Irratirako iragarkiak / 70. Telebistarako iragarkiak / 71. Kaleetan jartzen diren panelak
		1.8.2. Prentsan argitalpenak: Lan-eskaintzak, batzar-deiak...	68. Prentsa idatzirako iragarkiak
		1.8.3. Promoziorako materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...)	62. Posta bidezko publizitatea eta promoziorako prestatutako euskarriak (diptiikoak, mailing orriak...) / 63. Promoziorako bideo, CD edota DVDak/ 67. Promoziorao bestelako euskarriak (egutegiak, kamisetak...)
		1.8.4. Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak, eta antzekoak	65. Aurkezpen eta hitzaldietarako materiala
		1.8.5. Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak	64. Feria eta azoketarako materiala
		1.8.6. Urteko txostena eta antzeko agerkariak	44. Erakundearen argitalpenak/ 82. Urteko KP edo Egitasmoen txostena
	1.9. Irudi korporatiboaren osagaiak	1.9.1. Ikusizko elementuak: marka, logotipoak...	7. Irudi korporatiboa (izen ofiziala, menbretea, logotipoa...)
		1.9.2. Dokumentuen txantiloiak	50. Inprimakiak (txantiloiak)
1.9.3. Enpresaren irudiaren inguruko Araudi/ Eskuliburua		7. Irudi korporatiboa	
HARRER	2.1. Harrera-hizkuntza	2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak	55. Telefono harreraren hasierako hizkuntza / 56. Aurrez aurreko harreraren hasierako hizkuntza

		2.1.2. Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak. Kutxazainak eta banatzaile automatizatuak	59. Telefono erantzungailua
		2.1.3. Megafonia	58. Megafonia bidezko mezuak
		2.1.4. Pertsona/bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa	
	2.2. Bisitariak	2.2.1. Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala	46. Bisitarien identifikazio txartelak
		2.2.2. Aurkezpen-hizkuntza	56. Aurrez aurreko harreran hasierako hizkuntza
	2.3. Segurtasuna	2.3.1. Protokoloa eta harrera-hizkuntza	56. Aurrez aurreko harreran hasierako hizkuntza

2. ARDATZA: KANPO HARREMANAK

3. BEZEROAK (Bezeroak, bazkideak, kolegiatuak, harpidedunak eta bestelakoak)	3.1. Idatzizko dokumentazioa	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/ -inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)	33. Bezeroei emandako aurrekontuak/ 34. Fakturak eta ordainagiriak/ 35. Albaranak/ 36. Kutxako tiketa/ 50. Inprimakiak (txantiloia)/ 51. Inprimakiak (erakundeak bete beharreko atala)
		3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak	47. Bezeroei bidalitako gutunak/ 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak/ 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak
		3.1.3. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab	32. Erreklamazio orriak
		3.1.4. Lege-dokumentuak: Kontratuak	75. Lan kontratuak, bazkidetzak...
		3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab.	87. Txostenak / 97. Aktak
		3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak	83. Kalitatearen eskuliburua / 31. Asebetetze inkesta
	3.2. Ahozko harremana	3.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz)	3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak
		3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	4. Bezeroarekiko idatzizko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak

4. PRODUKTUA / ZERBITZUA	4.1. Produktua	4.1.1. Fitxa teknikoa	29. Produktuen gida-liburua
		4.1.2. Bilgarria/enbalajea...	38. Poltsak, biltzeko papera...
		4.1.3. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak, ahozko harremana...	
		4.1.4. Bermea	30. Produktuen bermea
		4.1.5. Markaren izena	
		4.1.6. Etiketa	12. Produktuen etiketak
		4.1.7. Salmenta osteko zerbitzua	
	4.2 Zerbitzua	4.2.1. Dokumentuak	
	4.2.2. Eman beharreko materialak		
5. HORNITZAILEAK	5.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	5.1.1. Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, albaranak, txekeak, produktu-eskaerak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean.
		5.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean.
	5.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	5.2.1. Kalitatearen kudeaketarako materiala (zehaztapenak, auditoriak, kalitate-ezak, inkestak eta antzekoak), aurrekontuak, kontratuak, txostenak, bilera-agiriak eta antzekoak. Azpi-kontratazioa	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean.
	5.3. Ahozko harremana	5.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza / 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza
6. FINANTZA-ENTITATEAK	6.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	6.1.1. Ordain-agiriak (txekeak, laburpenak...), gutunak, mezu elektronikoak, etab.	114. Bankuaren kontu-laburpena/ 52. Txekeak (txantiloia) / 53. Txekeak: erakundeak bete beharreko atala
	6.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	6.2.1. Abalak, memoriak, eskriturak, bilera-agiriak, eta antzekoak, kontratuak eta produktuak, banka elektronikoa	136. Erakundetik kanpoko aplikazio informatikoen hizkuntza (telebanka...)
	6.3. Ahozko harremana	6.3.1. Ohiko hizkera maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza / 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza

7. ADMINISTRAZIOA	7.1. Udalak, mankomunitateak	<p>7.1.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak</p> <p>7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak</p> <p>7.1.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)</p>	<p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../ 103. Baimenak, lizentziak /109. Udal tasak</p> <p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../ 101. Elkarlan hitzarmenak/ 102. Dirulaguntza eskaerak/ 103. Baimenak, lizentziak</p> <p>99. Administrazioekiko ahozko harremanak:telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak.../ 56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza/ 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza</p>
	7.2. Foru Aldundiak	<p>7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: Eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zerga aitortpenak [BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak</p> <p>7.2.2. Testu luzeak, txostenak</p> <p>7.2.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)</p>	<p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../106. BEZ aitortpena/ 107. Sozietateen gaineko zerga/108. PFEZ</p> <p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../101. Elkarlan hitzarmenak/ 102. Dirulaguntza eskaerak/ 103. Baimenak, lizentziak</p> <p>99. Administrazioekiko ahozko harremanak:telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak.../ 56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza/ 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza</p>
	7.3. Eusko Jaurlaritza eta haren menpeko erakundeak(Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	<p>7.3.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan)</p> <p>7.3.2. Testu luzeak, txostenak</p> <p>7.3.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)</p>	<p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak...</p> <p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../101. Elkarlan hitzarmenak/102. Dirulaguntza eskaerak/ 103. Baimenak, lizentziak</p> <p>99. Administrazioekiko ahozko harremanak:telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak.../ 56. Aurrez aurreko harremanaren hasierako hizkuntza/ 57. Kanpo jardueraren ohiko hizkuntza</p>
	7.4. Administrazio Zentrala (INEM, Gizarte Segurantzza)	<p>7.4.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: eredu ofizialak (kotizazioak, altak-bajak, ziurtagiriak...), inprimakiak, e-mezuak, gutunak eta antzekoak</p> <p>7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak</p> <p>7.4.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)</p> <p>7.4.4. Aplikazio informatikoak: DELTA, RED, etab.</p>	<p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak...</p> <p>100. Administrazioekiko idatzizko harremanak:egitasmoen azalpenak, deskargu ekonomikoak.../ 101. Elkarlan hitzarmenak/ 102. Dirulaguntza eskaerak/ 103. Baimenak, lizentziak</p> <p>99. Administrazioekiko ahozko harremanak:telefonoz, aurrez aurre, lan bilerak...</p> <p>104. TC 1/ 105. TC 2</p>

8. BESTELAKO KANPO HARREMANAK	8.1. Erakundeak	8.1.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak	33. Bezeroei emandako aurrekontuak / 34. Fakturak eta ordainagiriak / 35. Albaranak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak / 47. Bezeroei bidalitako gutunak / 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak / 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak
		8.1.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)	3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak / 5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak
	8.2. Enpresa kolaboratzaileak / partner-ak	8.2.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak	33. Bezeroei emandako aurrekontuak / 34. Fakturak eta ordainagiriak / 35. Albaranak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak / 47. Bezeroei bidalitako gutunak / 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak / 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak
		8.2.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak / 5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak
	8.3. Taldearen enpresa/erakundeak	8.3.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak	33. Bezeroei emandako aurrekontuak / 34. Fakturak eta ordainagiriak / 35. Albaranak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak / 47. Bezeroei bidalitako gutunak / 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak / 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak
		8.3.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak / 5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak
	8.4. Beste batzuk	8.4.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak	33. Bezeroei emandako aurrekontuak / 34. Fakturak eta ordainagiriak / 35. Albaranak / 40. Fax orria / 41. Gutunazalak / 47. Bezeroei bidalitako gutunak / 48. Bezeroei bidalitako posta elektronikoak / 49. Bezeroei bidalitako bilera deiak
		8.4.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)	3. Bezeroarekiko ahozko ohiko harremanetan euskaraz jarduteko gai diren langileak / 5. Langile kopuru osotik, beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak

3. ARDATZA: BARNE HARREMANAK

9. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA	9.1. Lanari lotutako barne errotulazio finkoa	9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak	10. Armairu eta apaletako etiketak/ 11. Artxibo eta karpetetako etiketak
		9.1.2. Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fitxaketa-makina, fotokopiagailua, inprimagailua, telefonoa, faxa, janari-edarien makinak...)	21. Makinen errotulazioa (fitxatzekoa, janari-edariena...)
		9.1.3. Lan-arriskuen prebentzioaren ildoko errotulazioa	84. Lan arriskuen prebentzioaren plana
		9.1.4. Ingurumen planaren inguruko errotulazioa	9. Errotuluak eta plakak
		9.1.5. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak	21. Makinen errotulazioa
9.2. Lanari lotutako barne errotulazioa aldakorra	9.2.1. Barne errotulazio aldakorra	9. Errotuluak eta plakak	
10. PERTSONEN KUDEAKETA / GG.BB.	10.1. Pertsonen administrazioa	10.1.1. Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak	76. Nominak: txantiloia / 81. Lan parteak edota lanen kontrol orriak
		10.1.2. Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaiak- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak	91. Dieta orriak
		10.1.3. Sortu beharrekoak: zirkularrak, lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegi eta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)	92. Barne oharra eta aginduak/ 93. Barne zirkularrak, jakinarazpen orokorrak/ 94. Bilera deiak/ 95. Gai zerrenda
	10.2. Informazioa / Komunikazioa	10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Enpresako intraneta. Iradokizunen postontzia	13. Iragarki taulako edo ageriko idazkiak eta oharra/ 132. Intranetaren orri nagusia/ 133. Intranetaren edukiak
		10.2.2. Enpresako Intranet-a	132. Intranetaren orri nagusia/133. Intranetaren edukiak
		10.2.3. Enpresako berripapera	
		10.2.4. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.)	92. Barne oharra eta aginduak
10.2.5. Zirkularrak	10.2.6. Zuzendaritza-organoen eta enpresa-batzordearen jakinarazpenak	93. Barne zirkularrak, jakinarazpen orokorrak	
		93. Barne zirkularrak, jakinarazpen orokorrak	
10.3. Pertsonen kudeaketa	10.3.1. Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak		

		10.3.2. Barne-txostenak: Lanpostu monografia, lanpostu balorazioa, lanpostuen homidurarako eskuliburua, Hezkuntza-planak, jubilazioak, aseguruak eta antzekoak. 10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Giza Segurantzak edo Haziendari dagozkion dokumentuak. 10.3.4. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatze sistema-eredua: Eskuliburua, irizpideak, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunen mapa, etab.	86. Prozedurak 73. Estatutuak/ 74. Lan hitzarmena (konbenioa)/ 75. Lan kontratuak, bazkidetzeak.../79. 10T inprimakia: txantiloia
11. LANEKO PRESTAKUNTZA	11.1. Prestakuntza orokorra (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.1.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.1.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana	45. Eskolak emateko erabilitako materiala
	11.2. Prestakuntza zehatza (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.2.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.2.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana	45. Eskolak emateko erabilitako materiala
	11.3. Ikastaroen kudeaketa	11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea; asetasun-inkesta, etab.	31. Asebetetze-inkesta / 50. Inprinakia: txantiloia / 51. Inprimakia: erakundeak bete beharreko atala
12. BALIABIDE INFORMATIKOAK	12.1. Software estandarra	12.1.1. Sistema operatiboak: Windows, Linux, etab. 12.1.2. Ofimatica: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak 12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta. 12.1.4. Euskarri diren erremintak: antibirusa... 12.1.5. Software estandar zehatza: SAP, Prisma, OAS, etab.	119. Sistema eragilea (Linux, Windows, Macintosh...) 120. Testu prozesadorea (word...)/ 121. Kalkulu orria (Excel...)/ 123. Aurkezpenak (Power Point...) 124. Poste elektronikoen programa/125. Posta elektronikoen helbidea/126. Interneteko nabigatzailea
		12.2. Enpresak berak egokitutako softwarea	128. Fakturazio programa/129. Kontabilitate programa
	12.3. Produktziozko makinen softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen sw-a	12.3.1. Zenbakizko kontrola, BDP softwarea, etab.	
13. KOMUNIKAZIO HORIZONTALA ETA BERTIKALA	13.1. Ohiko hizkera-maila	13.1.1. Lankideen arteko ohiko elkarrizketa	5. (...) beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak.
	13.2. Berariazko hizkera-maila	13.2.1. Erabilera zehatzak	5. (...) beren lanposturako behar duten ahozko hizkuntza gaitasuna dutenak. 6. (...)beren lanposturako behar duten idatzizko hizkuntza gaitasuna dutenak.
	13.3. Lan-bilerak: lan-	13.3.1. Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etab.	94. Bilera deiak/ 95. Gai zerrenda / 97. Aktak

	talde eta lan-batzordeak	13.3.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena		
		13.3.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak	87. Txostenak	
	13.4. Bilera orokorrak (batzar orokorrak, etab.)	13.4.1. Bilera-agiriak laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak	94. Bilera deiak/ 95. Gai zerrenda / 97. Aktak	
		13.4.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena	96. Lan bileren hizkuntza	
		13.4.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak	87. Txostenak	
14. KUDEAKETA-SISTEMA	14.1. Prozesuak / Prozedimenduak	14.1.1. Lan-aginduak, eguneroko lan-partreak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, mantenimendu-, muntaketa- biltegi-fitxak, zerrendak, oharrak eta antzeko agiriak	81. Lan parteak edota lanen kontrol orriak/ 92. Barne oharrak edota aginduak	
		14.1.2. Egitasmoak, plana, irizpideak, mantentze-txostenak, ebaluazioa, kontrola eta antzekoak	87. Txostenak	
		14.1.3. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak		
	14.2. Kalitatea	14.2.1. Kalitate Politika		
		14.2.2. Kalitatearen eskuliburua	83. Kalitatearen eskuliburua	
		14.2.3. Prozedimenduak	86. Prozedurak	
		14.2.4. Auditoriak eta antzekoak	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).	
	14.3. Lan-arriskuen prebentzioa	14.3.1. Osasun zerbitzuaren ohiko jakinarazpenak.	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).	
		14.3.2. Lan-arriskuen esparruko ohiko jakinarazpenak. Ezbehar parteak, etab.	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).	
		14.3.3. Lan-arriskuen prebentziorako plana; Larrialdiak eta hsutuketa. Lan gaixotasunak, sorospena	84. Lan arriskuen prebentzioaren plana	
		14.3.4. Prebentzio, kontrol eta ebaluazio eta antzeko txostenak	113. Medikuzko azterketa (azterketa bera eta txostena)	
		14.3.5. Barne-segurtasun araudia	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).	
14.4. Ingurumena	14.4.1. Ingurumen ekintza-planaren dokumentazio sinplea	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).		
	14.4.2. Jarraipen eta ebaluazio txostenak	87. Txostenak		

		14.4.3. Auditoriak 14.4.4. Hobekuntza-Planak	Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek). Elementu bezala ez daude, baina ekintzetan zehazten da "hornitzaileekiko harremanak" atalean (gehienetan hornitzaileen esku baitaude alor hauek).
15.ESTRATEGIA / KUDEAKETA OROKORRA	15.1. Antolaketa eta estrategia	15.1.1. Plan estrategikoa, organigrama, urte osoko kudeaketa plana, misioa, baloreak, barne-kontu ikuskaritzak, etab.	82. Urteko Kudeaketa Plana edo Egitasmo Txostena
	15.2. Araudi-esparrua	15.2.1. Sorrera dokumentuak: eraketa-idatziak, estatutuak, idatziak eta antzekoak	73. Estatutuak
	15.3. Kudeaketa ekonomiko-finanziarioa	15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskalitatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak	89. Balantzeak/ 90. Aurrekontuak/ 111. Diruzaintza azterketa

6. BUKATZEKO

Lan honen hasieran esan bezala arlo sozioekonomikoa euskalduntzea ez da lan erraza. Baina are zailagoa izango da indarrak ez baditugu batzen, banatzen baditugu.

HPSk izugarrizko lana egin du *LanHitz* proiektua diseinatu eta aurrera ateratzeko eta elkarlanean sortu izan balute, urteetan pilatutako esperientzia eta inguruaren ezagutzaz baliatuz, lan erdia egin behar izateaz gain (ez baizuen bigarren aldiz gauza bera nola egin pentsatu beharko), emaitzak ere esanguratsuagoak izango ziren.

Erakunderen batek erabaki dezake bi ziurtagiri edo zigiluak izatea (batez ere Eusko Jaurlaritzakoa entitatearentzat doan delako, denon artean ordaindu beharko baitugu horrek dakarren kostua, eta enpresariei komeni zaielako administrazioarekin erlazio egokiak mantentzea) baina gutxienekoak izango dira, beraz, aukeratu egin beharko dute, horrek sortzen dituen zalantza, gaizki ulertze eta politizazioekin. Batzuek biak hartzea erabaki dezaketen moduan eta beste batzuek bien artean aukeratzea, bi proiektuak batera martxan daudenean, ez batean ez bestean lerrokatu beharrik ez izateko askok ez dute ziurtagiri edo zigilurik ere nahiko. Beraz, bikoizte honekin lortzen dena lortzen dela ere, ukaezina da eragin kaltegarriak lortuko direla.

2006ko urriaren 3ko Berrian honako hau zetorren:

***KONTSEILUARENA, «EZ DA BERDINA».** Kontseiluak badauka esparru sozioekonomikorako Bai Euskarari Ziurtagiria. Baztarrikak atzo esan zuen, ordea, Jaurlaritzarena eta Kontseiluarena ez zirela gauza bera. «Bai Euskarari konpromisoetan oinarritzen da eta lan-munduan euskara zabaltzeko helburua du. Gurea erakunde ofizialetatik sortutakoa da, ofiziala, eta prestigioa izango duena».*

Bai Euskarari Ziurtagiria konpromisoetan oinarritzen dela dio. Alde batetik, lan honen 3.3. puntuan konproba daitekeenez hori ez da egia, bertan argi azaltzen baita edozein entitatek “Zerbitzua eta Lana Euskaraz” zein “Zerbitzua Euskaraz” nahi badu irizpide zehatz eta konkretuak bete behar dituela. Bestetik, Baztarrikak dioena egia balitz ere, “ez direla berdinak”, arrazoitzeko arazoak lituzke, 2007ko uztailearen 18an

datatutako Dekretu zirriborroaren arabera Eusko Jaurlaritzak “Euskararen Kalitate Ziurtagiria”ren baitan “Hizkuntza Konpromisoen Zigilua” martxan jartzeko asmoa baitauka. Izenak izana badakar berarekin, konpromisoetan oinarritua izango da, noski.

Desberdintasunik egotekotan, *LanHitz* erakunde ofizialetatik sortutakoa dela izango da. Hori ezin da ukatu. Baina ez al zen posible erakunde ofizialak euskalgintzak aurretik egindako lana kontuan hartzea eta elkarri lagunduz biek bat eginda proiektu indartsu bat aurrera ateratzea? Ez al dugu ezer ikasi AEK eta HABErekin gertatu zenarekin eta gero Egunkariaren sorrerarekin? Beste behin ere Administrazio Publikoa herritik sortutako lana desegin eta haren apurretatik bere izenean proiektu berdina beste izen batekin sortzen hasi behar al da?

Bi adibide horiekin behintzat eta zorionez, ez da horrelakorik gertatu. Arazoak arazo aurrera jarraitu dute proiektuok baina esperientziak ematen digun eskarmentua baliatuz, elkarrekin egin behar genuke lana.

Lan honetan ikusi dugun kasuan bereziki, aldeak ez dira gaindiezinak. Badirudi Eusko Jaurlaritzari edo HPSri egokia iruditu zaiola *Bai Euskarari Ziurtagiria* egiten ari den lana eta antzeko zerbait egin nahi duela. Hasi dira antzeko zerbait hori egiten eta ikusi dugunez, nola ez, oso antzekoa da. Entitateek euskararen normalizazioan egiten duten lana saritu nahi dute gizartearen aurrean ikustaraziz lan hori. *Bai Euskarari Ziurtagiriarekin* ere hori egiten da. Horretarako, plangintza bat izan beharko dute entitateek. Hau ere eskatzen du *Bai Euskarari Ziurtagiriak*. Desberdintasunik egotekotan, planifikazio fitxa horietan daude baina 5. puntuan zehar ikusi dugunez, oso desberdintasun txikiak dira. Argi dago fitxak bateragarriak direla. Baita, ziurtagiri zein zigilua lortzeko prozesuak ere, antzekotasun handiak baitituzte.

LanHitzek (eta ondorioz bertatik sortutako Zigilu edo Ziurtagiriak ere) prestigioa izango duela dio Baztarrikak gorago aipatu dugun Berriako artikuluan eta baliteke egunen batean izatea, gauzak egin aurretik ezin baita jakin nola aterako diren. Baina *Bai Euskarari Ziurtagiriak* badu jada prestigioa. Zergatik ez aprobetxatu aurreko lana, esperientzia, jada badagoen hedapena eta ideia berriak gehituz euskalgintza eta administrazioaren artean adostutako ziurtagiria bersortu (lehengo Ziurtagiria ideia berrikin ekipatua)?

Behin eta berriz esaten ari garen moduan, oinarrian behintzat bi ziurtagiriak elkarrengatik oso gertu daude. Berdintasunak ezberdintasunak baino gehiago dira.

Elkarlana ezinbestekoa da euskararen normalizazioak aurrera egingo badu. *Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiarekin* gertatu bezala, oraingoan ere adostasunera heldu beharko dira Eusko Jaurlaritza eta euskalgintza eta elkarri bizkarra eman orde z elkarrekin lan egin, bestela lehendik ere urri ditugun indarrak alperrik xahutzea besterik ez da izango.

Euskal Herri osoan sektore guztietako 1500 entitate inguruk dute dagoeneko *Bai Euskarari Ziurtagiria*. Zazpi urteko lana dago horren atzetik. Lan honetan ikusi den bezala, jakinda Eusko Jaurlaritzak ez duela ezer berririk sortu, beste askotan legetxe, berak aspaldi egin beharrekoa euskalgintzak egin ondoren “berregin” duela, zer egiteko asmoa dute 1500 entitate horiekin? Lehendik ere baduten eta soilik izena aldatuko zaion Zigilua eskaini?

Argi dago hitz egin beharra dagoela. Mahai baten bueltan jarri eta Ziurtagiriak zein sortzekotan den zigiluak dituzten alde txikiak adostu eta lehendik dagoen ziurtagiria indartzea beste aukerarik ez da geratzen, asmoa ez bada behintzat, betiko akatsetan erortzea.

7. BIBLIOGRAFIA

- BAT soziolinguistika aldizkaria: 45 eta 57 zenbakiak.
- *Bai Euskarari Akordioaren Plan Estrategikoa*. Kontseiluak argitaratua 1999an.
- *Euskararen erabilera EAeko enpresa handietan*. 2003ko apirilean Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak egin.
- *Hizkuntza politika aurrera begira, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren 2005-2009 egitasmo*, 2005eko abenduan Eusko Jaurlaritzak argitaratua.
- *Euskararen erabilera neurtzeko kalitate-ziurtagiria sortzeko Eusko Jaurlaritza eta Euskaliten hitzarmena*. 2006ko urriaren 2an sinatua.
- *Enpresentzako euskararen erabilera ebaluatzeko ziurtagiriaren batzorde nagusia aurkeztu dute*. 2007ko otsailaren 21ean Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak aurkeztutako txostena.
- *Ziurtagiriaren Elkarte, dossierra*. Kontseiluak argitaratua 2006ko abenduan.
- *Bai Euskarari Akordioaren prozesua eta Bai Euskarari Ziurtagiria: gizartean eragiteko esperientziak*. 2006ko iraila. Hiznet Hizkuntza Plangintza ikastaroa.

WEBGUNEAK

- www.baieuskarari.org
- www.erabili.com
- www.euskara.euskadi.net
- www.kontseilua.org
- www.linguapax.org
- www6.gencat.net

HEMEROTEKA

- 2006ko urriaren 3ko BERRIA.