

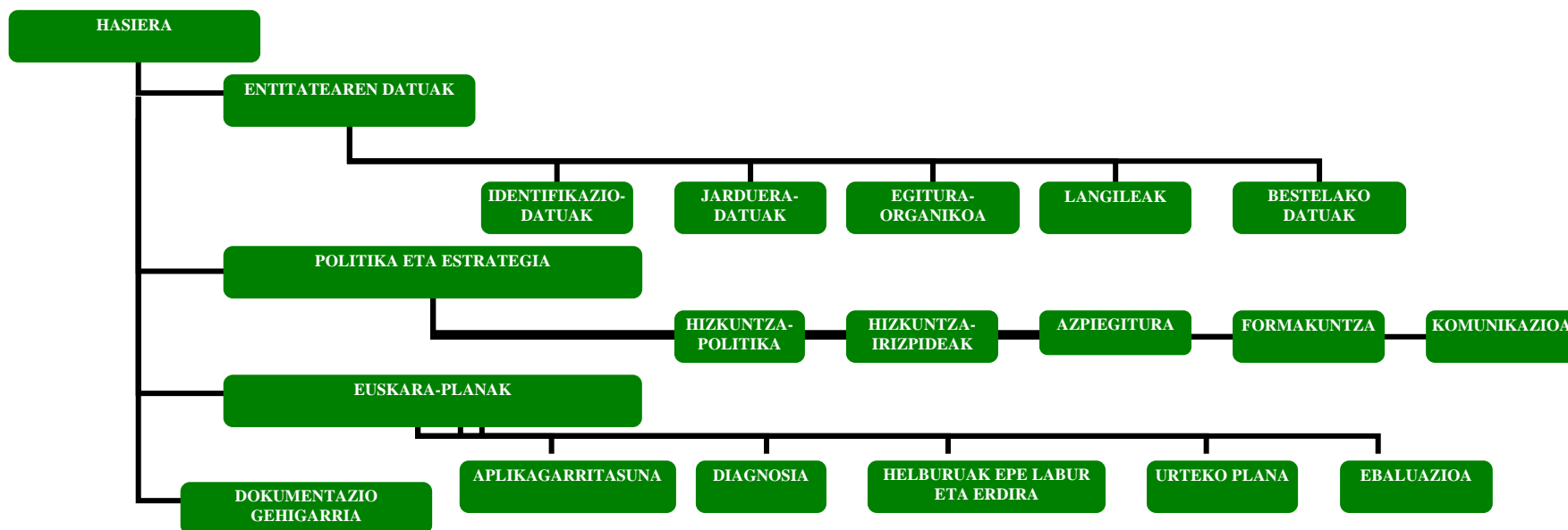
2012 LHT	ENTITATE PRIBATUETAKO EUSKARA-PLANEN DEIALDIA LANHITZ	HIZKUNTZA IKERKETA ETA KOORDINAZIORAKO ZUZENDARITZA
	PLANHITZ APLIKAZIORAKO JARRAIBIDEAK	

Euskara-plana egiteko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak prestatutako aplikazio informatikoari buruzko azalpena ematen da ondoren.

Aplikazio informatikoak hiru atal nagusi ditu:

- A) Entitatearen datuak
- B) Politika eta Estrategia
- C) Euskara-plana

Hona hemen aplikazioak biltzen dituen arlo nagusiak deskribatzen dituen egitura:



***Eremu guztietarako aplikazioak berak zehaztuko du zein diren nahitaez bete beharreko datuak.

Aplikazioko orrialde bakoitzean informaziorako ikur hau  dago, bertan azaltzen da zer egin behar den.

A) Entitatearen datuak:

- 1.-Identifikazio-datuak
- 2.-Jarduerari buruzko datuak
- 3.-Egitura-organikoa
- 4.-Langileria
- 5.-Beste datu batzuk



1.-Identifikazio-datuak: Entitatearekiko harreman bideak zehaztuko dira batez ere. Atal hau bete behar da enpresa berria operatibo egoteko PLANHITZeko zerrendan. Koordinatzailearen login eta pasahitzarekin bakarrik egin daiteke. Ezin da hau egin teknikariaren pasahitzarekin.

2.-Jarduerari buruzko datuak: Entitateak ekoizten dituen produktuei edota eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazioa. Enpresaren izena jartzean, mesedez, saia zaitezte izen ofiziala jartzen eta ez utzi espaziorik hasieran.

3.-Egitura-organikoa:

3.1. Entitatearen atalak. Atal hau beteta egon behar da langileak sartu aurretik.

- Interesatuak entitatearen barne-antolamendua zein den azaldu beharko du. Behin deskribatuta, aplikazioak aurrez definitutako sei atalekin lotu beharko du zehaztutako atal bakoitza:

- a) Komertziala/ Erosketak/ Esportazioa/ Bezeroari arreta/ Harrera
- b) Erosketak/ Inportazioa
- c) Produkzioa/ Arlo teknikoa
- d) Euskarria (giza baliabideak, finantzak, kontabilitatea, sistemak, kalitatea, eta abar)
- e) Zuzendaritza/ Gerentzia
- f) Beste batzuk, norberak nahierara zehazteko.

- Atal guztietarako, honako datuak zehaztu beharko dira:

- a) Ataleko langileen adinaren batez bestekoa
- b) Ataleko langile-kopurua
- c) Langile-elebidunen kopurua
- d) Langile-elebidunen ehunekoa (aplikazioak automatikoki ematen ditu)
- e) Atal guztietako langileen kopurua (aplikazioak automatikoki ematen ditu)
- f) Langile-elebidunen guztirako kopurua (aplikazioak automatikoki ematen ditu)

4.-Langileak

Hemen biltzen diren datuak euskara-planean inplikaturako kide guztiak identifikatzeko oinarritzakoak izango dira.

Datuok kudeatzeko bi era eskainiko ditu aplikazioak:

- 1.-Langileriari lotutako datuak eskuz jaso. Honakoak izango dira jasoko diren datuak: Langilearen NAN zenbakia, izen-abizenak, lanpostuaren izena, atalaren izena, lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna, langilearen euskararen ezagutza-maila.
- 2.-CSV fitxategia. Halakorik izanez gero, entitateak berak igo dezake dokumentua. Enpresak langile asko baditu eta CSV fitxategi baten bidez sartu nahi baditu langileen datuak, ordenari erreparatzeaz gain, Egitura organikoa izeneko atalean jarritako izen berberak eta modu berean (letra larriak, puntuak eta bestelako ikurrak) idatzi beharko ditu atalaren izenak CSV fitxategian. Aplikazioak CSV fitxategi bakarria onartzen du, beraz, aldaketak sartzerakoan CSV berria igoz gero, aurrekoa ezabatu egingo da.

5.-Bestelako datuak

Entitatea Euskara Plana aholkularitza enpresaren baten laguntzarekin garatzen ari bada, atal honetan entitate jakin horretako aplikaziora sartzeko baimena duten teknikarien zerrenda agertuko da.

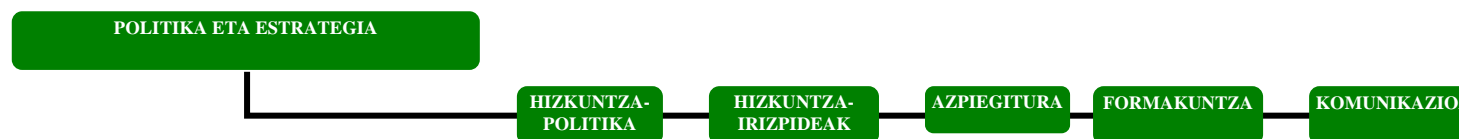
Teknikari eta entitateen arteko lotura aplikazioaren administrazio atalean burutzen da eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako langileek egingo dute.

Atal honetan jasoko diren datuak honakoak dira:

- Euskara-plana garatzeko kanpoko aholkularitza zerbitzurik badu, zein den aholkularitza-enpresa
- Euskara-plana egiten dihardu(t)en teknikariaren datuak (kanpoko aholkularitzakoa)

B) Politika eta estrategia

1. Hizkuntza-politika
2. Hizkuntza-irizpideak
3. Azpiegitura
4. Formakuntza
5. Komunikazioa



1. Hizkuntza-politika

Entitatearen hizkuntza-politika zein den deskribatuko da, orain artekoa nahiz hemendik aurrerakoa.

Behin euskara-planaren diseinua eginda, entitateak, hizkuntza-egoeraren deskribapenetik abiatuta, euskararen presentzia eta erabilera areagotzeko indarrak non jarri behar dituen zehaztuko da, baita zein den erdietsi nahi den helburu nagusia eta horretara heltzeko zein bide egin behar den ere. Horrekin batera, behin emaitzak lortzen hasita entitatean integratzeko era zehaztuko da.

Entitateak *helburu nagusiaren bitartez euskarari zein funtzio esleitzen dion definituko du: presentzia, lan-hizkuntza, zerbitzu-hizkuntza*, hau da, EMERen hiru ardatzei lotuta, entitateak bere ezaugarriak eta ahalmenak aintzat hartuz, non (eragin-eremua) eta zertan (EMERen osagaiak) eragingo duen adieraziko du:

- 1.-Komunikazioa eta irudi korporatiboa: Errotulazioa, harrera, publizitatea, web-orria, eta abar
- 2.-Kanpo-harremanak: Entitatearekin lotura formala duten kanpo solaskideekiko/ elementuekiko (bezero, hornitzaile, produktua, zerbitzua...) komunikazio idatziak nahiz ahozkoak.
- 3.-Barne-harremanak: Entitatearen barne-dinamika osatzen duten elementu formalak eta informalak biltzen dira hemen, hala nola, pertsonen kudeaketa, komunikazio horizontal eta bertikala, laneko prestakuntza, eta abar

2. Hizkuntza-irizpideak

Hasieran bi aukera ematen ditu: lehena, **ados** sakatuz gero Hizkuntza Irizpideen galdetegia betetzeko aukera ematen du; bigarrena, **utzi** sakatuz gero horren gaineko dokumentua igotzeko aukera ematen du

Aurreko urtekoak kopiaatzeko aukera dago.

Entitateak egun indarrean daukan eta epe laburrera indarrean jartzea aurreikusten dituen hizkuntza-irizpideak zein diren zehaztuko dira hemen, euskara-planaren bizkarrezurra den Erreferentzia Marko Estandarraren (EME aurrerantzean) 1. mailako ardatzei lotuta.

3.-Azpiegitura

Euskara-planaren ezarpenari eta garapenari gagozkiola, ardura zehatza izango duten kideei edo taldeei buruzko informazioa bilduko da atal honetan.

3.1. Euskara-koordinatzailea.

Aurreko urtekoa kopiaatzeko aukera dago

Euskara-planaren arduradun nagusiari, beti ere entitateko langilea izango denari, buruzko datuak zein bere egiteko nagusiak zehaztuko dira.

3.2. Euskara-Batzordea.

Aurreko urtekoa kopiaatzeko aukera dago, kopia ostean partaideak ezabatu edo gehitu egin daitezke.

Euskara-Batzordea euskara-planen bilakaerari lotuta erabaki-ahalmena duen organo nagusia izango da. Honako datuak definitu beharko dira:

- Euskara-Batzordea identifikatzeko izena
- Euskara-batzordearen helburua

- Urtean zehar zenbat bilera egitea aurriztatu den
- Bileren batez besteko iraupena
- Euskara-batzordearen funtzioak identifikatu
- Euskara-batzordeko kideak identifikatu (langileriaren fitxategitik aukeratu)

Euskara-batzordearen/en jarduna jasotzen duten bilera-aktak aplikazioan igo daitezke, bilerak egin ahala.

3.3. Lan-taldeak

Aurreko urtekoak kopiatzeko aukera dago, nahiz eta gero jarduera hauei loturiko langileak alda daitezkeen. Aurreko urteko lantalde guztiak kopiatuko ditu, baten bat(zuk) ezabatzeko markatu behar d(ir)a eta lantaltea(k) ezabatzeko botoia sakatu.

Entitateak lan-taldeak era ditzake hizkuntza-kudeaketaren atal desberdinak lantzeko (formazio-plana, komunikazioa, eta abar). Jardun horren jarraipenaren ardura Euskara-Batzordeak izango du.

3.4. Planeari inplikatutako langileak

Hemen ez da ezer egin behar, aplikazioak berak ematen du datua langileak ekintzekin edo azpiegiturarekin loturik badaude.

Atal honetan euskara-planaren baitan zelan edo halan parte hartzen duten langileen datuak (euskara-batzordeko kideak, euskara-koordinatzailea, hizkuntza-formakuntza edo berriazkoa euskaraz jasotzen duten langileak, ekintzen arduradunak, lan-taldeetako kideak) emango ditu aplikazioak berak.

4.-Formakuntza

Aurreko urtekoak kopiatzeko aukera dago, nahiz eta gero jarduera hauei loturiko langileak alda daitezkeen. Ikastaro guztiak kopiatuko ditu. Baten bat ezabatzeko berorren barruan sartu behar da eta ikastaroa ezabatzeko botoia sakatu behar da.

Puntu honetan euskara-plana garatuko duen entitateak lanari lotuta euskararen ezagutza areagotzeko bi motatako ikastaroei buruzko informazioa jasoko da.

-Langile-ehelburuaren (HABEren 2. maila; ikus Kultura sailburuaren 2000-01-24ko agindua, 2000-02-08ko EHAA) lanari lotutako hizkuntza-trebakuntza orokorra lantzekoak.

-Langile-ehelburuaren laneko berriazko ezagutza zabaltzeko edota sakontzeko ikastaroak euskaraz.

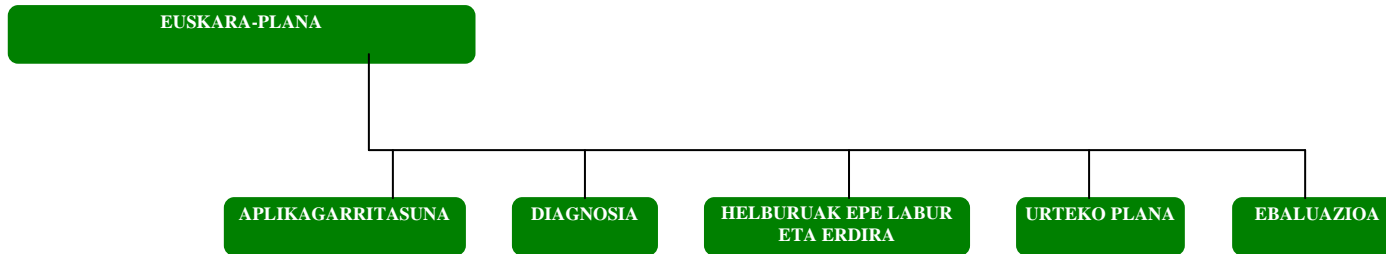
Prestakuntza bai norbanakoari zuzendua nahiz taldekakoa izan daiteke.

5.- Komunikazioa

Atal honetan enpresarekin zer ikusia duten komunikazio-jarduera guztiak sartu behar dira, aukeratutako aldiko Euskara-planari dagozkionak.

C) EUSKARA-PLANA

- 1.-Euskara-plana
- 2.-Aplikagarritasuna
- 3.-Diagnosia
- 4.-Epe laburrerako eta erdirako helburuak
- 5.-Urteko plana
- 6.-Ebaluazioa



1.- Euskara-plana

Hemen aplikazioak indarraldia, izena eta arduradunaren izena eskatuko ditu.

Atal honetan entitateak euskara-plana sortuko du Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak horretarako sortu duen Erreferentzia Marko Estandarrean (EME) oinarrituta. Puntu honetan planaren izena eta indarraldia, zenbat urte hartuko dituen, zehaztu beharko da, hain zuzen.

2.-Aplikagarritasuna

Orrialde honen amaieran, aurreko urtean plana egina badu entitateak, botoi bat agertuko zaio aplikagarritasuna kopiatzeko. Botoi hori sakatuta aurreko urteko aplikagarritasuna kopiatuko du. Horretan zerbait aldatu nahi bada kontuan izan kudeketa planeko ekintzak ikusteko diagnostikoa aplikagarri berri den elementuaren diagnostikoa eta helburua definitu behar direla.

EME laguntza koadro bat da, entitate baten ohiko jardun-eremuak irudikatzen dituena, hizkuntza non eta zertan erabiltzen den erakutsiz. Laguntza koadroak Euskara-plana abian jarri nahi duen entitateari landu ditzakeen ardatzak, eremuak eta helburuak hautatzen eta lehenesten laguntzea du helburu.

EMEk entitate estandar bat islatzen du, hau da, koadroak jasotzen dituen jardun-eremuak balizko entitate bati egiten diote erreferentzia. Edozein mota, tamaina, jarduera eta izaerako entitatetan erabiltzeko pentsatuta dago eta, hortaz, seguru aski jardun-eremu guztiak ez dira aplikagarriak/egingarriak izango entitate jakin batean.

Lehenbiziko lana EME aplikagarria zehaztea izango da, hau da, enpresaren neurriko markoa zehaztea. Hori EMERen hirugarren mailan egingo da, hirugarren mailako osagai bakoitza entitatean aplikagarria den ala ez adieraziko da. Aplikagarritasunak zehazten du enpresak dituen item-ak, horiek

lantzeko asmorik izan zein ez izan. Hortaz, jo dezagun, enpresa batek baduela webgunea baina ez duela euskaraz jartzeko asmorik. Webgunea aplikagarri zaio eta markatu egin beharko du.

3.-Diagnosia

Aurreko urtean euskara plan bat egin badago ebaluazio atalean jarritako kopuruak diagnostiko bihurtuko ditu aplikazioak, baldin eta aplikagarritasuna kopiatzeko aukera egiten bada plan berria sortzerakoan.

Behin EME aplikagarria definitu eta gero, 3. mailako item bakoitzari lotuta entitatearen egungo hizkuntza egoera zein den zehaztu beharko da, ehunekotan zehaztu ere (0tik 100era). Gaztelania hutsez badago, esate baterako, 0 markatu beharko da. Aurreko webgunearen kasuan, aplikagarri zaionez, eta euskaraz ez duenez, egoera 0 izango da.

4.-Epe laburrerako eta erdirako helburuak

EME aplikagarrian eta diagnosian azaldutakoan oinarrituz, entitateak hirugarren mailako item bakoitzerako helburuak zehaztu beharko ditu, gutxienez lehen urteko kudeaketa-planari dagozkionak, ehunekotan zehaztu ere (0tik 100era). Planaren indarraldiak urte bat baino gehiago hartzen badu, datozen urteetarako helburuak ere zehatz ditzake. Dena den, urte bakarreko plana zehaztearekin nahikoa da. Aurreko adibideari jarraiki, webgunean eragiteko asmorik ez duenez, helburua 0 izango da.

5.-Urteko plana

Hemen, kudeaketa-planaren baitan urterako ekintzak, helburuetan adierazitako erabilerako aurrerapen-maila lortzeko asmoz, modu egokian deskribatuko dira; beti ere, EME aplikagarrian oinarrituta.

Ekintzen deskribapenean, besteak beste, berori garatzeko aurrikusitako baliabideak zehaztu beharko dira (gutxienez bat): testuen itzulpen eta egokitzapena, aldi bereko itzulpena, trebakuntza, berariazko prestakuntza softwarea, jarraipen eta ebaluazioa, beste.

Ekintzen deskribaketa behar bezala egin behar da HPSko teknikarien balioespenerako beharrezkoak baitira. Dena delakoagatik ekintza bat aplikazioan sartzea ezinezkoa balitz (azalpena txiki geratu delako), salbuespen gisa horren gaineko informazioa bidal daiteke e-postaz Hizkuntza Ikerketa eta Koordinaziorako Zuzendaritzara (lanhitz@ej-gv.es)

Urte bukaeran, berriz, ekintzen betetze-mailari buruzko ebaluazio-datuak jasoko dira.

6.-Ebaluazioa

EMERen 3. mailako item-en ebaluazioa egingo da, hau da, behin urteko kudeaketa-plana garatu dela eta hasieran deskribatutako egoera eta epe laburrerako egindako aurreikuspena gogoan, hizkuntza-egoeraren deskribapena egingo da, ehunekotan zehaztu ere (0tik 100era).

Aplikazioak berak egingo ditu aurrerapen- eta betetze-mailaren gaineko kalkuluak, horretarako ezinbestekoa izango da ekintzen gaineko ebaluazioa, ekintzak egin direnetz zehazten duena, egitea.

D).-ERREFERENTZIA MARKO ESTANDARRA (EME)

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak Erreferentzia Marko Estandarra (EME) sortu du, entitateek beren euskara-planak egiterakoan marko hori gidari erabil dezaten.

Definizioa:

EMEA laguntza-koadro bat da, entitate baten ohiko jardun-eremuak irudikatzen dituen, hizkuntza non eta zertan erabiltzen den erakutsiz.

Helburua:

-Euskara-plana abian jarri nahi duen entitateari landu ditzakeen ardatzak, eremuak eta helburuak hautatzen eta lehenesten laguntzea, modu argi, erraz eta ulergarrian.

-Erakundeak EMEA bere ezaugarrietara moldatzea, eta horietatik abiatuta bere neurriko euskara-plana egitea, erabilerazko helburu batzuk modu eraginkorrean lortzeko etengabeko hobekuntzaren ildotik.

Egituraketa:



-**Ardatza:** komunikazioaren ikuspegitik eta EMEari dagokionez, erakunde edo enpresa jakin bat egituratzen duten multzo tematikoetako bakoitza. Honako hauek dira:

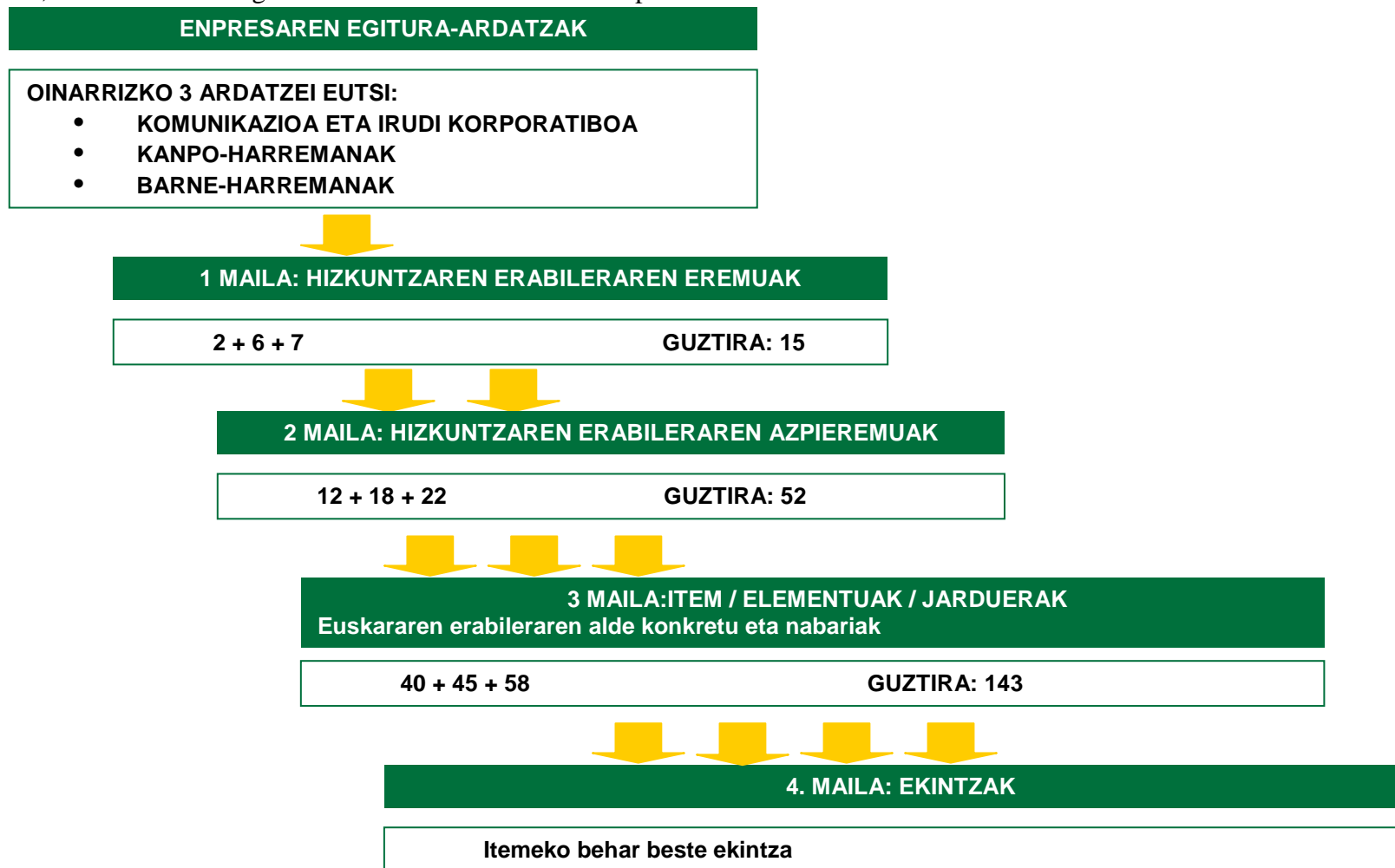
- 1.-Irudia eta Komunikazioa
- 2.-Kanpo-Harremanak
- 3.-Barne-Harremanak

-**Lehenengo maila:** *Hizkuntza erabilera-eremuak:* ardatzak bere baitan hartzen dituen azpi-multzoetako bakoitza, aurrekoak zehaztera datorrena. Erakundearen ohiko jardunak irudikatzen dituzte eta 15 dira guztira, EMEari dagokionez betiere.

-**Bigarren maila:** *hizkuntza erabilera-azpieroemak:* Aurreko puntua osatzen duten eremuetako bakoitza zehaztera datozen azpi-eremuetako bakoitza. Guztira 52 dira.

-**Hirugarren maila:** *item/ osagai/ jarduera:* euskara-planaren bitartez enpresak hobetu ditzakeen alderdi zehatzetako bakoitza. Hobetu nahi den hori, osagai bat (kanpoaldeko errotulu nagusia, adibidez) edota jarduera bat izan liteke (bezeroarekiko ahozko harremana, adibidez). Erakundeak berak finkatuko du zer osagai/jarduera landu nahi duen eta hori lortzera bideratuko ditu ekintzak: EMEx zerrendatzen dituen osagai/jarduerok adibide gisa ematen dira. Guztira 143 dira.

Maila honetan definituko dira entitatearen hizkuntza-egoera, helburuak. Helburuak lortzera bideratutako ekintzak ere hirugarren mailako itemei lotuko zaizkie, item bakoitzeko egoki iritzitako behar beste ekintza planteatu daitezkeela.



”Balidatu plana” botoia informatiboa baino ez da, aurrerapena jarri bada item batean, baina ekintzarik lotu ez bazaio, ohartarazi egiten digu. Horrez gain, urte hasieran ebaluazioa sartzea falta zaigula jarriko du.

Jardun-eremuak, oro har, errazenetik zailenerako hurrenkeran jarriak daude, eta ahozko nahiz idatzizko alderdiak biltzen dituzte.

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, zamaanak... 1.1.3. Norabidezkoak: irteera, sarrera, etab.... 1.1.4. Segurtasun- eta osasun-errotuluak; ingurumen-planaren ingurukoak		
	1.2. Kanpo errotulazio aldakorra	1.2.1. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak		
	1.3. Harrera-lekuko eta barne-bulego/sailetako errotulazio finkoa	1.3.1. Direktorioak: enpresa-atalak, (solairuak, gelak); norabidezkoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak 1.3.2. Segurtasun- eta osasun-mezuak 1.3.3. Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun, etab.etako aitortza-agiriak 1.3.4. Panelak eta antzekoak 1.3.5. Bestelakoak: irekita/itxita, tira/bultza, ongietorrikoak, eta antzekoak		
	1.4. Harrera-lekuko eta barne bulego/sailetako errotulazio aldakorra	1.4.1. Enpresaren ordutegia; bezeroarentzako arreta ordutegia , txanden itxarotea, debekuak, etab. 1.4.2. Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak 1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk		
	1.5. Errotulazio finkoa osagai higikorretan	1.5.1. Autoen errotulazioa 1.5.2. Lan arroparen errotulazioa 1.5.3. Bestelakoak		
	1.6. Papeleria eta ziguilak	1.6.1. Aurkezpen-txartelak 1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak 1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako ziguilak 1.6.4. Biltzeko paperak, poltsak, etab.		
	1.7. Webgunea	1.7.1. Atari nagusia 1.7.2. Hurrenez hurreneko pantailak 1.7.3. Zerbitzuak (berripaper elektronikoak...) 1.7.4. Estraneta		
	1.8. Marketing eta Publizitatea	1.8.1. Iragarkiak 1.8.2. Prentsan argitalpenak: Lan-eskaintzak, batzar-deiak... 1.8.3. Sustapen-materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...) 1.8.4. Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak, eta antzekoak 1.8.5. Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak 1.8.6. Urteko txostena eta antzeko agerkariak		
	1.9. Irudi korporatiboaren osagaiak	1.9.1. Ikusizko elementuak: marka, logotipoak... 1.9.2. Dokumentuen txantiloia 1.9.3. Erakunde-Nortasunaren Eskuliburua edo araudia		
	2. HARRERA	2.1. Harrera-hizkuntza	2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak 2.1.2. Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak. Kutxazainak eta banatzaile automatizatuak 2.1.3. Megafonia 2.1.4. Pertsona/bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa	
		2.2. Bisitariak	2.2.1. Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala 2.2.2. Aurkezpen-hizkuntza	
		2.3. Segurtasuna	2.3.1. Protokoloa eta harrera-hizkuntza	
		1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

2. ARDATZA: KANPO HARREMANAK

3. BEZEROAK (Bezeroak, bazkideak, kolegiatuak, harpidedunak eta bestelakoak)	3.1. Idatzizko harremana	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...) 3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak 3.1.3. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab 3.1.4. Lege-dokumentuak: Kontratuak 3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab. 3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak	
	3.2. Ahozko harremana	3.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). 3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	
4. PRODUKTUA / ZERBITZUA	4.1. Produktua	4.1.1. Fitxa teknikoa 4.1.2. Bilgarria/enbalajea ... 4.1.3. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak, ahozko harremana... 4.1.4. Bermea 4.1.5. Markaren izena 4.1.6. Etiketa 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, produktu-eskaerak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak 5.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak	
	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	
	5.3. Ahozko harremana	5.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	
6. FINANTZA-ENTITATEAK	6.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	6.1.1. Ordain-agiriak (txeekak, laburpenak...), gutunak, mezua elektronikoak, etab.	
	6.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	6.2.1. Abalak, memoriak, eskriturak, bilera-agiriak, eta antzekoak, kontratuak eta produktuak, banka elektronikoa	
	6.3. Ahozko harremana	6.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	
7. ADMINISTRAZIOA	7.1. Udalak, mankomunitateak	7.1.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak 7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak 7.1.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	
	7.2. Foru Aldundiak	7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: Eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zerga-aitorpenak [BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.2.2. Testu luzeak, txostenak 7.2.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)	
	7.3. Eusko Jauriaritza eta haren menpeko erakundeak (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	7.3.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan) 7.3.2. Testu luzeak, txostenak 7.3.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)	
	7.4. Estatuko administrazioa (INEM, Gizarte Segurantzza)	7.4.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: eredu ofizialak (kotizazioak, altak-bajak, ziurtagiriak...), inprimakiak, e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak 7.4.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...) 7.4.4. Aplikazio informatikoak: DELTA, RED, etab.	
8. BESTELAKO KANPO HARREMANAK	8.1. Erakundeak	8.1.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 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. 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. 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. 8.4.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)	
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA	

3. ARDATZA: BARNE HARREMANAK

9. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA	9.1. Lanari lotutako barne errotulazio finkoa	9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak 9.1.2. Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fitxaketa-makina, fotokopiagailua, inprimagailua, telefonoa, faxa, janari-edarien makinak...) 9.1.3. Lan-arriskuen prebentzioaren ildoko errotulazioa 9.1.4. Ingurumen planaren inguruko errotulazioa 9.1.5. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak
	9.2. Lanari lotutako barne errotulazio aldakorra	9.2.1. Errotulazio aldakorra
10. PERTSONEN KUDEAKETA / GG.BB.	10.1. Pertsonen administrazioa	10.1.1. Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiria, telefono-zerrendak, eta antzekoak 10.1.2. Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaiak- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak 10.1.3. Sortu beharrekoak: 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)
	10.2. Informazioa / Komunikazioa	10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia 10.2.2. Enpresako Intranet-a 10.2.3. Enpresako berripapera 10.2.4. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.) 10.2.5. Zirkularrak 10.2.6. Zuzendaritza-organoen eta enpresa-batzordearen jakinarazpenak
	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 Gizarte Segurantzak edo Ogasunari 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.
	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
	11.2. Berriazko prestakuntza (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.2.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.2.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana
	11.3. Ikastaroen kudeaketa	11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea; asetasun-inkesta, etab.
12. BALIABIDE INFORMATIKOAK	12.1. Software estandarra	12.1.1. Sistema eragileak: Windows, Linux, etab. 12.1.2. Ofimatika: 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 berriazkoak: SAP, Prisma, OAS, etab.
	12.2. Enpresak berak egokitutako softwarea	12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab. etarako aplikazio egokituak
	12.3. Produkziozko makinen softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen softwarea	12.3.2. Zebakizko kontrola, BDP softwarea, etab.
13. KOMUNIKAZIO HORIZONTALA ETA BERTIKALA	13.1. Ohiko hizkera-maila	13.1.1. Lankideen arteko ohiko elkarrizketa
	13.2. Berriazko hizkera-maila	13.2.1. Erabilera zehatzak
	13.3. Lan-bilerak: lan-talde eta lan-batzordeak	13.3.1. Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etc. 13.3.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena 13.3.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak
	13.4. Bilera orokorrak (batzar orokorrak, etab.)	13.4.1. Bilera-agiri laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak 13.4.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena 13.4.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

3 ARDATZA: BARNE HARREMANAK (Jarraipena)

14. KUDEAKETA-SISTEMAK	14.1. Prozesuak / Prozedimenduak	14.1.1. Lan-aginduak, eguneroko lan-partiak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, mantentze-, muntaketa- biltegi-fitxak, zerrendak, oharrak eta antzeko agiriak
		14.1.2. Egitasmoak, planoak, irizpideak, mantentze-txostenak, ebaluazioak, kontrola eta antzekoak
		14.1.3. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak
	14.2 Kalitatea	14.2.1. Kalitate Politika
		14.2.2. Kalitatearen eskuliburua
		14.2.3. Prozedimenduak
		14.2.4. Auditoriak eta antzekoak
	14.3 Lan arriskuen prebentzioa	14.3.1. Osasun zerbitzuaren ohiko jakinarazpenak.
		14.3.2. Lan arriskuen esparruko ohiko jakinarazpenak. Ezbehar parteak, etab.
		14.3.3. Lan arriskuen prebentziorako plana; Larrialdiak eta hustuketak. Lan gaixotasunak, sorospena.
		14.3.4. Prebentzio, kontrol eta ebaluazio eta antzeko txostenak.
		14.3.5. Barne-segurtasun araudia.
	14.4. Ingurumena	14.4.1. Ingurumeneko ekintza-planaren dokumentazio sinplea
14.4.2. Jarraipen eta ebaluazio txostenak		
14.4.3. Auditoriak		
14.4.4. Hobekuntza-Planak		
15. ESTRATEGIA / KUDEAKETA OROKORRA	15.1. Antolaketa eta estrategia	15.1.1. Plan estrategikoa, organigrama, urteko kudeaketa plana, misioa, balioak, barne-kontu ikuskaritzak, etab.
	15.2. Araudi-esparrua	15.2.1. Sorrera dokumentuak: eraketa-eskiriturak, estatutuak, idatziak eta antzekoak.
	15.3. Kudeaketa ekonomiko-finantzarioa	15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskalitatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak.
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

Oharrak:

-Ekintza baten bitartez inprimaki jakin bat landu nahi izanez gero, inprimakiko hizkuntza eta berau betetzeko hizkuntzaren arteko bereizketa egin beharko da

-Marketing eta publizitateari ezarritako helburu zehatzen artean, iragarkiak edota jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, jardunaldiak, etab. landuz gero, ahozko eta idatzizko alderdien arteko bereizketa egin beharko da.

Argibide gehiago nahi izanez gero, honako helbidean kontsulta daiteke: www.euskadi.net/lanhitz

4 ARDATZA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

16. HIZKUNTZA-POLITIKA	16.1. Epe luzeko ikuspegia duen planteamendua, euskararen hizkuntza-normalizazioan lortu beharreko helburuei edo hizkuntza-politikari dagokiena	16.1.1. "Hizkuntza politika", "euskararen ikuspegia", "hizkuntza-egitasmo" bat zehaztu da, EMEko 4 ardatzetan eta erakunde osoan du eragina (prozesu, gune, etab.).
		16.1.2. Planteamendu hau erakundeko organo nagusietan onartu eta bultzatzen da
		16.1.3. Planteamendu hau pertsoneri eta gainerako interes-talde adierazgarrieneri zabaldu zaie.
	16.2. Epe luzeko ikuspegia lortzeko epe ertain edota laburrerako helburuak eta xedeak ezarri. Beharrezko baliabideak, pertsona arduradunak eta jardueren egutegia zehaztuz.	16.1.4. Hizkuntza politika hau erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatua.
		16.2.1. Epe ertain nahiz laburrerako xedeak lortzeko ekimen planifikatua badago, eta erakundeak berez dituen kudeaketa-erremintetan jasota.
		16.2.2. Xedeak argitara eman dira eta plantillako pertsoneri eta gainerako interes-talde adierazgarrieneri zabaldu zaizkie.
16.2.3. Merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, Administrazioako erakundeen, gizartearen oro har hizkuntza-beharrianak kontuan izaten dira		
16.2.4. Barneko informazioa eta pertsonen ekarpenak jaso eta aztertzen dira, adierazle, ebaluazio, etab.en bidez. Aurrerapen-mailaren azterketa objektiboa egiten da.		
16.2.5. Sistematikoki egiten da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa.		
	16.2.6. Hobekuntza ekintzak martxan jarri dira eta goranzko bilakaera ikusten da.	
17. PERTSONAK	17.1. Hizkuntza-politika kontuan hartzen da, pertsonen kudeaketa eta haiekiko harremana gauzatzeko garaian	17.1.1. Pertsonen hautaketa egiteko garaian
		17.1.2. Pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du erakundeak eta eguneratu egiten da.
		17.1.3. Euskarazko gaitasuna garatzeko, pertsonak ikasketara plana du helburu jakinekin, ebaluatzen da eta garapena ikusten da.
	17.2. Zuzendariak eta bitarteko agintariak hizkuntza-politika barneratzen dute eta bere jardunarekin horren eredu dira	17.1.4. Pertsonen gaitasuna kudeatzeko berezko erremintetan integratua dago (euskara gaitasun bezala identifikatua dago, ebaluatu eta garatzen da)
		17.2.1. Euskara-batzorde, segimendu-talde, etab. sustatzen eta parte hartzen dute.
		17.2.2. Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntza-politika erakundea osatzen duten pertsoneri.
17.2.3. Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, bai eta aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak ere.		
	17.2.4. Euren euskararen jakite-maila pertsonala eta erabilera-maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskara ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte.	
18. BALIABIDEAK	18.1 Ekimen planifikatua garatzeko giza egiturak eratu dira	18.1.1. Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzailearen bat, etab.).
	18.2. Hizkuntza-politika gauzatzeko inbertsioak planifikatu eta ebaluatzen dira	18.1.2. Ekimen planifikatua garatzeko, Euskara-batzorde, segimendu-talde edo lan talde bat eratu da
	18.3. Euskararen erabilera aktibatuzeko ekimenak gauzatu dira	18.2.1. Hizkuntza-kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonen dedikazioa, hizkuntza-trebakuntza, hizkuntza-lanabesak, itzulpena,...) aurrekontuak taxutzen dira.
	18.4. Erakundeko hizkuntza-kudeaketa garatzeko aliantzak kudeatzen dira	18.3.1. Euskararen erabilera areagotzeko harreman-sareak egituratzeko ekimenak bultzatu eta martxan dituzte (mintza-lagunak, bazkaltegiak, gosaltegiak, pertsona jakinen arteko konpromisoa euskaraz idazteko taldeak edo guneak eratu dira).
	18.5. Hizkuntza-normalizazioan aurrerapena errazten duten teknologiak eta jakingarriak bilatzen dira	18.4.1. Aliantzak bilatzen dira beste erakunde batzuekin, hizkuntza-normalizazioari dagokionez ikasteko eta elkarrekin aurrera egiteko helburuz.
	18.5.1. Lanabesen berri izan eta erabili egiten dira: Prestakuntza-ikastaroak metodologia pedagogiko modernoekin, doako hiztegiak, laguntza-zerbitzuak, softwarea...	
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

