**HARROBI-DIPLOMARAKO ERAKUNDEAREN AURKEZPEN DOKUMENTUA**

**2024**



**1. ERAKUNDEAREN DATUAK**

|  |  |
| --- | --- |
| **Erakundearen izena:** |  |
| **Erakundearen izaera juridikoa:** |  |
| **Langile-kopurua eta sexuaren arabera bereizita:** |  |
| **Ingurune digitala: Webgunea(k), sare sozialak…:** |  |
| **Erakundearen jarduera, produktu eta zerbitzuak azaldu:** |  |
| **Erakundearen antolamendu eredua (egitura, atal-sailak, ardurak…)** | Erakundeak organigrama edo antzeko irudiren bat badauka, Dokumentu honekin batera bidal dezake (izen-abizenekin, karguekin eta ahal dela, euskara- gaitasun mailarekin) |
| **Erakundeak d(it)uen egoitz(ar)en zerrenda eta helbidea/lotura-mapa. Azaldu egoitza bakoitzean egiten den jarduera eta hauetan lan egiten duten langile kopurua:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | Helbidea | Jarduera(k) | Langile kopurua | | Egoitza nagusia |  |  |  | | - |  |  |  | | - |  |  |  | | - |  |  |  | | |
| **Erakundearen bezero-mota. Zein da erakundeak eskaintzen dituen zerbitzuen bezero-mota? (herritarrak/bezero fisikoak, enpresa pribatuak edo erakunde publikoak)** | -  -  -  - |
| **Erakundearen hornitzaile nagusiak zerrendatu, hauek ematen duten zerbitzu edo produktua zehaztuz:** | -  -  -  - |
| **Langileek Euskaraz idazteko eta hitz egiteko gaitasuna (kopuru absolutuetan):** | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Euskaldunak | Langileak guztira | | Zuzendaritza taldea: |  |  | | Bezero-herritarrekin harremana duten pertsonak: |  |  | | Gainontzekoak: |  |  | | Guztira, sexuaren arabera bereizita (%). |  |  | |

**2. ERAKUNDEAREN AUTODIAGNOSTIKOA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Erakundearen irudia | | | |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) | | | |
| Idatzi hemen… | | | |
|  | Euskararen erabilera  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak**  Kanpo-errotulu nagusia. Eraikineko errotuluak (irekita/itxita, irteera, sarrera, ongietorrizkoak, solairuak, gelak, guneak, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefonoa). Segurtasuna, ingurumena eta kudeaketaren ingurukoak (aitortza-agiriak, panelak, etab.). Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak. Identifikaziozkoak (karguak, etab.). Bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak (arreta-ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, produktuen edo zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak). Autoen errotulazioa. Lan-arroparen errotulazioa. Igogailuaren azalpenak, ate automatikoetako ahozko oharrak, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak, etab. | **Adierazi ehunekoa**  (Adibidez, %95) | **Idatzi hemen. Adibidez:**  Errotulu guztiak elebitan ditugu  Laneko erropa  Publizitatea elebitan egiten da  ….. | **Idatzi hemen. Adibidez:**  Igogailuaren azalpenak bakarrik gaztelaniaz  …..  …… |
| **Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak**  Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, e-mailetako sinadurak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab. Iragarkiak, argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar-deiak, aldizkariak, liburuak, etab. Sustapen-materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, etab. Urteko txostena eta antzeko agerkariak. Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak, etab. |  |  |  |
| **Jendaurreko ekitaldiak**  Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak. |  |  |  |
| **Ingurune digitala: Webgune eta sare sozialen edukia**  Webguneko edukiak (atal finkoak: orri nagusia eta hurrenez-hurreneko atalak). Erakundearen sare sozialetan (Facebook-a, Twitter-a, LinkedIn-a, etab.) eta bestelako webguneetan euskarak daukan presentzia eta erabilera. “.eus” domeinua. |  |  |  |
| **Orokorrean euskararen erabilera erakundearen irudian** |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Herritarrekiko harremanak | | | |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) | | | |
| Idatzi hemen… | | | |
|  | Euskararen erabilera  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Harrera (fisikoa, telefonikoa…)**  Arreta eta jendaurreko guneetako (Call-centerrak barne) telefonozko harrera (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Laneko mugikorraren bidezko harrera. Arreta eta jendaurreko guneetako harreragileek bisitariak artatzean erabilitako hizkuntza (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Segurtasuna, protokoloa eta harrera-hizkuntza. Grabazioen bidez ematen diren ohar eta azalpenetan erabilitako hizkuntza: erantzungailua, Call-center automatizatuak, txanda hartzeko makinak, etab. |  |  |  |
| **Herritarrekiko idatzizko harremanak zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan**  Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate-agiriak, gordailuak, arreta-guneetako inprimaki eta txantiloiak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio-orriak, etab.  Sare sozialetako harremanak.  Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun-inkestak, matxurak), eta antzekoak**.**  Erabiltzaileen komunitateak, aurrez aurrekoak edota birtualak (talde fokalak, world-café-ak, interneten bidezkoak, etab).  Online zerbitzuak: erakundearen web orriaren bidez, herritarren eskura jartzen diren tramitazioen eta zerbitzu telematikoen hizkuntza. Komunikazio elektronikoaren ezaugarri bereziak aintzat hartzen dira.  Aplikazio informatikoak (App-ak, SharePoint-a, Dropbox-a, etab.) eta teknologia berriak.  Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzizko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.  Produktuaren fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak.  Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak. |  |  |  |
| **Herritarrekiko ahozko harremanak zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan**  Erakundeak zerbitzua zein hizkuntzatan eskaintzen duen  Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab.  Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza. |  |  |  |
| **Orokorrean euskararen erabilera herritarrekiko harremanetan (aurreko azpi-elementuen batezbestekoa jarri)** |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak | | | |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) | | | |
| Idatzi hemen… | | | |
|  | Euskararen erabilera  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Lanari lotutako hizkuntza-paisaia**  Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak.  Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa.  Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak.  Errotulazio aldakorra.  Kafe- eta janari-makinak, fotokopiagailuak, etab.  Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak. |  |  |  |
| **Erakundearen barruko idatzizko komunikazioa: informaziorako eta komunikaziorako lan tresnak, lan-bileretako idatziak, erakundearen barne harremanetarako idatziak**  Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia, Intranet-a, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.) .Zirkularrak. Erakundeak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab. Idazki laburrak: e-mailak, oharrak, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-parteak, planoak, makinen erabilera-orriak, kontrol-fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa- eta biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agiriak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundeko dokumentazio ofiziala (eratze-eskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloiak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua. |  |  |  |
| **Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak, telefonozko harremanak eta aurrez aurreko harremanak**  Erakundearen lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza, aurrez aurre zein onlinekoak.  Erakunde barruko lankideekin telefonoz, aurrez aurre edo online bidezko harremanetako hizkuntza. |  |  |  |
| **Baliabide informatikoak**  Euskaraz erabilgarri izan eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office, bideo deiak egiteko aplikazioak, etab.) eta berariazkoak. PC-ak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak, etab.  Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izan eta lanpostuetan erabiltzen direnak. |  |  |  |
| **Orokorrean barne-komunikazioan eta lan-tresnetan euskararen erabilera** |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. Pertsonen kudeaketa | | | |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) | | | |
| Idatzi hemen… | | | |
|  | Euskararen erabilera  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Pertsonen kudeaketa**  Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak.  Barne-txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza-planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak.  Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak.  GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatzeko sistema-eredua, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa-eredua, gaitasunen mapa, etab.  Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak.  Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak.  Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak. |  |  |  |
| **Laneko prestakuntza**  Langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioetan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza.  Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetasun-inkestak, horretarako aplikazioak, etab. |  |  |  |
| **Orokorrean pertsonen kudeaketan euskararen erabilera** |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5. Kanpo-harremanak | | | |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) | | | |
| Idatzi hemen… | | | |
|  | Euskararen erabilera  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Administrazioekiko idatzizko harremanak**  Entitate batek Administrazioekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak.  Produktu eta zerbitzuei lotutakoak: Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak. |  |  |  |
| **Administrazioekiko ahozko harremanak**  Administrazioekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetan erabiltzen den hizkuntza.  Administrazioei zerbitzua emateko orduan erabiltzen den hizkuntza. |  |  |  |
| **Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak (bezeroak, hornitzaileak…)**  Entitate batek erakunde pribatuekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak.  Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko idatzizko harremana.  Produktu eta zerbitzuei lotutakoak: Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak. |  |  |  |
| **Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak (bezeroak, hornitzaileak…)**  Erakunde pribatuekin izaten diren elkarrizketak, bilera arruntak eta teknikoak, telefono bidezko harremana, etab.  Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko ahozko harremana.  Erakunde pribatuei zerbitzua emateko orduan erabiltzen den hizkuntza. |  |  |  |
| **Orokorrean kanpo harremanetan euskararen erabilera** |  |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| 6. Kudeaketa-sistema | |
|  | **Azaldu mesedez erakundeak egindako hausnarketak, hartutako erabakiak, erabiltzen dituen dokumentuak, martxan jarritako tresnak, zein prozesu edo jardueretan dauden jasota hizkuntzen alderdiak …** |
| **Erakundean euskara kudeatzen da? hizkuntza politika, hizkuntza irizpideak, helburuak, adierazleak, jarraipena egiteko modua…** | Idatzi hemen… |
| **Euskara kudeatzeko baliabideak daude? aurrekontua, denborak, talde bat osatuta, ardurak banatuta…** |  |
| **Langileen kontratazioan, barne-sustapenean eta gainerako pertsonen kudeaketan euskara kontuan hartzen da?** |  |
| **Langileen euskararen ezagutza maila hobetzeko ikaste-erabilera planik eta ekintzarik al dago?** |  |
| **Erakundean ardurak duten pertsonek hizkuntza politika bultzatzen dute?** |  |