

KULTURA SAILA**1812**

AGINDUA, 2008ko martxoaren 5ekoa, Kultura sail-buruarena, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortzen duena, enpresen munduan eta esparru sozio-ekonomikoan euskararen erabileraren normalizazioaren bilakaera ebaluatzeko eta egiaztatzeke asmoz bideratua.

Abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoan, Euskal Autonomia Erkidegoaren Autonomia Estatutuari buruzkoan, esaten denez, euskara, Euskal Herriaren berezko hizkuntza, hizkuntza ofiziala izango da Euskadin, gartzelania bezala, eta bertako biztanle guztiek dute bi hizkuntzok jakiteko eta erabiltzeko eskubidea; eta autonomia erkidegoko erakunde komunek, autonomia-erkidegoaren baitako aniztasun soziolinguistikoa kontuan izanda, bi hizkuntzok erabili ahal izatea bermatu behar dute, ofizial izatea arautuz. Eta horrekin batera, beharrezko neurriak hartu eta baliabideak bideratuko dituzte, euskara ezagutzea ziurtatzeko.

Euskal Autonomia Erkidegoan hartutako neurri garrantzizkoenetako bat Euskararen Erabilera Arauzkotezko 10/1982 Oinarrizko Legea izan da. Lege horrek hizkuntza-politikako ekimenak garatzeko bidea zabaldu zuen, gizarteko eremu giltzarrietan euskararen ezagutza eta erabilera berreskuratzeko euskarari hain beharrezkoa zitzaien erakundeen babesa eskainiz.

Azaroaren 24ko 10/1982 Legearen 26. artikulua arabera, «Euskal herri-aginteei neurri egokiak hartuko dituzte eta beharrezko bitartekoak jarriko gizarte-bizitzako alor guztietan euskararen erabilera sustatzeko, herritarrek salerosketako, kulturako, elkarteetako, kiroltako, erlijiozko edota beste edozein motatako jarduera guztiak euskaraz garatu ahal izan ditzaten».

10/1982 Legea geroko beste mugarri garrantzitsu batzuk bideratu zituen oinarrizko araua izan zen, hala nola, beste batzuen artean, Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia.

Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia 1999. urteko abenduaren 10ean berretsi zuen Eusko Legebiltzarrak, eta planaren helburu garrantzitsuena da euskaraz bizi nahi dutenei euskaraz bizi ahal izateko aukera eskaintzeko hizkuntza-politikako neurriak zehaztu eta sustatzea. Azken batean, euskararen aldeko ekintzak indartzea da planaren xedea, Euskadin euskara erabiltzea guztiz normala izan dadin, bai eremu pertsonalean, bai gizarte-eremuan eta baita eremu ofizialean ere. Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiak ezarritako esparru estrategikoetako bat lan-arloa da.

DEPARTAMENTO DE CULTURA**1812**

ORDEN de 5 de marzo de 2008, de la Consejera de Cultura, por la que se crea el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria, para la evaluación y reconocimiento de la progresiva normalización del uso del euskera en el mundo de la empresa y en el ámbito socioeconómico.

Conforme a lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía del País Vasco, Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, el euskera, lengua propia del Pueblo Vasco, tiene como el castellano, carácter de lengua oficial en Euskadi, y todos sus habitantes tienen el derecho a conocer y a usar ambas lenguas. Así, las instituciones comunes de la Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta la diversidad socio-lingüística del País Vasco, deberán garantizar el uso de ambas lenguas, regulando su carácter oficial, y arbitrarán y regularán las medidas y medios necesarios para asegurar su conocimiento.

Una de las medidas fundamentales adoptadas en la Comunidad Autónoma del País Vasco es la Ley 10/1982 Básica de Normalización del Uso del Euskera, ya que abrió el camino al desarrollo de iniciativas de política lingüística para recuperar el conocimiento y uso del euskera en los ámbitos fundamentales de la sociedad, al tiempo que otorgaba al euskera el amparo institucional que tanto precisaba.

Teniendo en cuenta que, según lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, «los poderes públicos tomarán las medidas oportunas y los medios necesarios tendentes a fomentar el uso del euskera en todos los ámbitos de la vida social, a fin de posibilitar a los ciudadanos el desenvolvimiento en dicha lengua en las diversas actividades mercantiles, culturales, asociativas, deportivas, religiosas y cualesquiera otras».

La Ley 10/1982 fue la norma fundamental que abrió el camino al desarrollo de otros hitos posteriores tales como el Plan General de Promoción del Uso del Euskera.

El objetivo principal del Plan General del Uso del Euskera, ratificado por el Parlamento Vasco el 10 de diciembre de 1999, es promover las medidas de política lingüística necesarias para garantizar la posibilidad de vivir en euskera a quien así lo desee. En definitiva, consiste en intensificar las acciones a favor del euskera para lograr la normalización de su uso en Euskadi, en el ámbito personal, social y oficial. El Plan General del Uso del Euskera establece como uno de los ámbitos estratégicos de actuación el ámbito laboral.

Bestetik, ekainaren 27ko 8/2005 Dekretuaren 14. artikulua, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio sailak sortu, ezabatu eta aldatzeari buruzkoak, eta horien betekizun eta jarduera-eremuak zehazteari buruzkoak, zehazten du Kultura Sailari dagokiola, beste batzuen artean, hizkuntza-politika. Zehatzago, otsailaren 14ko 25/2006 Dekretuak, Kultura Sailaren egitura organikoa eta funtzionala zehazten duenak, 17. artikuluan dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren baitako Koordinazioko Zuzendaritzaren eginkizuna izango dela «erakunde publiko eta pribatuen jardueretan euskararen erabilera ebaluatzeko eta egiaztatzeko sistema bat ezartzeko proposamena aztertzea eta sustatzea, gaur egun indarrean dauden kalitatea ziurtatzeko sistemetan jasotako irizpide eta parametroetan oinarrituta».

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren helburu estrategikoetako bat esparru sozio-ekonomikoan ere euskararen erabilera progresiboki normalizatzea da. Hori dela eta, eremu horretan aurrera eramane beharrek jarduerak batu eta integratzeko, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2006. urtean LanHitz programa abiarazi zuen, Arabako Foru Aldundiarekin, Bizkaiko Foru Aldundiarekin, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Eudel-Euskal Udalen Elkartearekin elkarlanean, eta Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo, eta Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Sailekin bat.

Ildo horretatik aurrera eginda, 2006ko irailean lankidetzak-hitzarmenak izenpetu ziren euskal enpresariengatik: Euskal Enpresariengatik Konfederakuntza (Confebask), Gipuzkoako Enpresariengatik Elkartea (Adegi), Bizkaiko Enpresariengatik Konfederazioa (Cebek) eta Arabako Enpresariak (SEA) enpresa-elkarteei lehenik; eta bigarrenik, Euskal Autonomia Erkidegoan gehiengoa duten sindikatuengatik, hain zuzen: ELA, CC.OO., LAB eta UGT. Ondoren, 2007ko uztailean, Eusko Jaurlaritzak euskararen sustapenerako lankidetzak-hitzarmena izenpetu zuen Euskadiko Kooperatibengatik Konfederazioarekin.

Akordio horietan berariaz jasotzen da Eusko Jaurlaritzaren konpromisoa enpresariengatik euskararen erabilerraren neurria ebaluatzeko eta egiaztatzeko sistema sortzeko, gaur egun erabiltzen diren kalitate- eta berrikuntza-parametroak oinarri hartuta.

Sistema hori aurrera eramateko, kontuan izanda Kalitatearako Euskal Iraskundeak, Euskalit-ek, kalitatea kudeatzeko sistemak ezarri eta hobetzearen inguruan duen esperientzia, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak lankidetzak-hitzarmenak sinatu zituen erakunde horrekin 2006an eta 2007an, horien xedea izanik esparru sozio-ekonomikoko entitate publiko zein pribatuek garatutako hizkuntza-normalizatzeko prozesuek, barrukoek zein kanpokoek, izan duten garapen-maila ebaluatzeko eta aitortzeko eskeima bat definitu, diseinatu eta sortzea.

Por otra parte, el artículo 14 del Decreto 8/2005, de 27 de junio, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, establece que corresponde al Departamento de Cultura, entre otras áreas de actuación, la de política lingüística. Y, más concretamente, el Decreto 25/2006, de 14 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Cultura en su artículo 17 establece que corresponde a la Dirección de Coordinación de la Viceconsejería de Política Lingüística «analizar y promover la implantación de un sistema para la evaluación y reconocimiento del uso del euskera en la actividad de las organizaciones públicas y privadas, de acuerdo con los criterios y parámetros recogidos en los vigentes sistemas de certificación de calidad».

La progresiva normalización del uso del euskera en el ámbito socioeconómico es uno de los objetivos estratégicos de la Viceconsejería de Política Lingüística. Por ello, al objeto de aglutinar e integrar las acciones a desarrollar en este ámbito, la Viceconsejería de Política Lingüística, puso en marcha en el ejercicio 2006 el programa-marco LanHitz, en colaboración con la Diputación Foral de Álava, la Diputación Foral de Bizkaia, la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Asociación de Municipios Vascos Eudel y de acuerdo con los departamentos de Industria, Comercio y Turismo y de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

En esa misma línea se suscribieron acuerdos de colaboración en el mes de septiembre de 2006 con las organizaciones empresariales vascas, la Confederación Empresarial Vasca (Confebask), la Asociación de Empresarios de Gipuzkoa (Adegi), la Confederación Empresarial de Bizkaia (Cebek) y la Sociedad de Empresarios Alaveses (SEA), así como con los sindicatos mayoritarios de la Comunidad Autónoma Vasca, ELA, CC.OO., LAB y UGT. Posteriormente, en julio de 2007 el Gobierno Vasco suscribió otro acuerdo de colaboración para el fomento del euskera con la Confederación de Cooperativas de Euskadi.

En dichos acuerdos se recoge expresamente el compromiso del Gobierno Vasco para crear un sistema de evaluación y reconocimiento del uso del euskera en las empresas de acuerdo con parámetros de calidad e innovación.

Para el desarrollo de dicho sistema, dada la experiencia y el buen hacer demostrado por la Fundación Vasca para la Calidad (Euskalit) en la promoción de la implantación y mejora de los Sistemas de Gestión de la Calidad, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco firmó en 2006 y 2007 sendos convenios de colaboración con dicha entidad para la definición, diseño y creación de un esquema de evaluación que certifique y reconozca el grado de progreso de los procesos, tanto internos como externos, de normalización lingüística desarrollados por entidades, tanto públicas como privadas, del ámbito socioeconómico.

Agindu honen bidez enpresen munduan eta esparru sozio-ekonomikoan euskararen erabilera arian-arian normalizatzearen ikuspegitik aurrera eramandako hizkuntza-kudeaketa ebaluatu eta egiaztatze sistema nola garatuko den zehatu da; horren kudeaketarako organoak zehaztu dira; egiaztapen-ziurtagiria eskuratzeko baldintzak zehaztu dira; eta, azkenik, ziurtagiria bera sortu da. Egiaztapen-ziurtagiri hori Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak aitortuko du.

Hori guztia dela eta, Hizkuntza Politikarako sailburuordeak proposaturik, honako

XEDATU DUT:

1. artikulua.– Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortzea.

Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortu da, bere bitartez esparru sozio-ekonomikoan euskararen erabilerean, presentziaren eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatu eta aitortzeko xedez.

2. artikulua.– Hartzaileak.

Hizkuntza-kudeaketaren kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatze sistema honetan parte hartu ahal izango dute entitate publiko eta pribatuak, negozio-unitateak eta entitateen lan-zentroak, baldin eta beren jarduerak Euskal Autonomia Erkidegoan egiten badute.

3. artikulua.– Edukia.

1.– Hizkuntza-kudeaketaren kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatze sistemak oinarrian duen osagaia Erreferentzia Marko Estandarra da, berau Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak onetsia, eta lau ardatz ditu:

- 1) Erakundearen irudia eta komunikazioa.
- 2) Kanpo harremanak.
- 3) Barne harremanak.
- 4) Hizkuntza-kudeaketa.

2.– Lehenengo hiru ardatzetan, erakunde bateko hizkuntza baten erabilerean eta presentziaren berri ematen duten osagaiak modu ordenatuan jasotzen dira. Lagarren ardatzean, berriz, entitate bakoitzean euskararen erabilera eta ezagutza ahalbidetu edota sustatzeko orduan eragina izan dezaketen erabaki zein estrategiak jasotzen dira.

4. artikulua.– Egiaztapen-mailak.

1.– Eusko Jaurlaritzak hiru egiaztapen-maila zehaztu ditu, euskararen presentziari, erabilerei eta kudeaketari dagokienez erakundeak egiaztatutako mailaren arabera: oinarritzko mailako ziurtagiria, erdi-mailako ziurtagiria, eta goi-mailako ziurtagiria.

2.– Egiaztapenaren hiru mailak ebaluazioan aitortutako euskararen erabilera eta presentziaren neurrikoak

A través de la presente Orden se delimitan los términos en que se desarrolla el sistema de evaluación y certificación de calidad en la gestión lingüística en el mundo de la empresa y en el ámbito socioeconómico; se definen sus órganos de gestión; se definen los requisitos para la obtención de la certificación y, finalmente, se crea la certificación que, otorgada por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, reconocerá tal acreditación.

Por todo ello y a propuesta del Viceconsejero de Política Lingüística,

DISPONGO:

Artículo 1.– Creación del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria.

Se crea el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria para la certificación y reconocimiento del grado de normalización del uso, presencia y gestión del euskera en el ámbito socioeconómico.

Artículo 2.– Destinatarios.

Podrán participar en el Sistema de evaluación y certificación de calidad en la gestión lingüística las organizaciones, tanto públicas como privadas, así como las unidades de negocio o centros de trabajo de entidades cuya actividad se desarrolle en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 3.– Contenido.

1.– El Sistema de evaluación y certificación de calidad en la gestión lingüística cuenta como elemento básico con el Marco de Referencia Estándar validado por la Viceconsejería de Política Lingüística. El Marco de Referencia Estándar está compuesto por cuatro ejes:

- 1) Comunicación e Imagen Corporativa.
- 2) Relaciones externas.
- 3) Relaciones internas.
- 4) Gestión lingüística.

2.– Los tres primeros ejes recogen de manera ordenada el conjunto de elementos en los que se concreta el uso y presencia de un idioma en una organización; el cuarto eje recoge el conjunto de decisiones y estrategias tendentes a incentivar y/o posibilitar el uso y conocimiento del euskera en cada entidad.

Artículo 4.– Niveles de certificación.

1.– El Gobierno Vasco establece tres niveles de certificación según el grado de presencia, uso y gestión del euskera acreditado por la organización: Certificado Básico, Certificado Medio y Certificado Superior.

2.– Los tres niveles de certificación responden al diferente grado de presencia y uso del euskera constata-

izango dira, baita entitateak hartutako hizkuntza-irizpideen errotze- eta garapen-mailaren arabera ere. Maila bakoitza Erreferentzia Marko Estandarraren ardatz eta jardun-eremu nagusi bakoitzari egokitutako puntuazioaren batuketaren arabera lortuko da, Agindu honen I. eranskinean zehazten den moduan.

3.– Erreferentzia Marko Estandarraren lau ardatz-tako bakoitzak berariazko pisu bat dauka, eta puntu guztien batuketa eginda, guztira mila puntuko kopurua ateratzen da, modu honetan:

Ardatzak	Egokitutako puntu-kopurua
Erakundearen irudia eta komunikazioa	150 puntu
Kanpo harremanak	300 puntu
Barne harremanak	400 puntu
Hizkuntza-kudeaketa	150 puntu
GUZTIRA	1.000 puntu

4.– Dagokion ziurtagiria lortzeko, ebaluazio-prozesuan gutxieneko puntu-kopurua pilatu beharko da, honela:

Ziurtagiriaren maila	Gutxienez eskatutako puntu-kopurua
Oinarrizko maila	200 puntu
Erdi-maila	400 puntu
Goi-maila	700 puntu

5.– Ebaluatutako erakundeek puntu-kopuru jakin bat pilatuko dute ardatz bakoitzean eta ardatz horietako jardun-eremu nagusi bakoitzean egiaztatu duten garapen-mailaren arabera, eta horren ondorioz, jasoko dute maila bateko edo besteko egiaztapena.

5. artikulua.– Ebaluazio- zerbitzua.

1.– Eusko Jaurlaritzak, Kalitaterako Euskal Iraskundearekin (Euskalit) elkarlanean, doako ebaluazio-zerbitzua eskainiko die hizkuntza-kudeaketaren arloan egiaztapena lortu nahi duten entitate publiko zein pribatuei. Entitateok zerbitzu hori eskatu ahal izango dute.

2.– Dagokion deialdian ezarriko dira bete beharreko baldintzak, eta ebaluatzaile talde batek gauzatuko ditu baldintzok betetzen dituzten entitateen ebaluazioak. Ebaluatzaile-talde hori Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak Erreferentziazko Gidan onartutako oinarrien baitan egongo da.

3.– Ebaluatzaile taldeak txosten bat igorriko dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari, eta, berau izango da ebaluatutako entitatearen garapen-maila aitortu eta egiaztatuko duena, Agindu honetako xede den gaiari dagokionez.

4.– Zerbitzu hori tartean, aldeek konfidentziasun-printzipioa gorde beharko dute.

dos en la evaluación, así como del grado de implantación y desarrollo de los criterios lingüísticos adoptados, atendiendo a la suma de la puntuación asignada a los ejes y ámbitos de actuación principales del Marco de Referencia Estándar, tal y como se especifica en el anexo I de esta Orden.

3.– Cada uno de los cuatro ejes del Marco de Referencia Estándar cuenta con un peso específico, cuya suma completa una serie de mil puntos según se detalla a continuación:

Ejes	Puntos asignados
Comunicación e Imagen Corporativa	150 puntos
Relaciones externas	300 puntos
Relaciones internas	400 puntos
Gestión lingüística	150 puntos
Total	1.000 puntos

4.– Para la obtención de la certificación correspondiente se tendrá que acreditar durante el proceso de evaluación un mínimo de puntos establecidos de la siguiente manera:

Grado de certificado	Puntuación mínima requerida
Certificación básica	200 puntos
Certificación media	400 puntos
Certificación superior	700 puntos

5.– La acreditación obtenida será consecuencia de la suma de puntos que las organizaciones evaluadas acumulen según el nivel de desarrollo que acrediten en cada eje y sus principales ámbitos de actuación.

Artículo 5.– Servicio de Evaluación.

1.– Las entidades tanto públicas como privadas que deseen acreditarse en la gestión lingüística podrán solicitar el servicio de evaluación que para este fin ofrecerá de manera gratuita el Gobierno Vasco con la colaboración de la Fundación Vasca para la Calidad (Euskalit).

2.– Las entidades que reúnan los requisitos establecidos en la convocatoria correspondiente serán evaluadas por un equipo de evaluadores sujetos a las premisas aprobadas en la Guía de Referencia por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

3.– El equipo evaluador elevará un informe a la Viceconsejería de Política Lingüística, y será éste, quien reconozca y acredite el nivel de desarrollo de la entidad evaluada en cuanto a la materia objeto de esta Orden.

4.– Este servicio estará sujeto a los principios de confidencialidad por las partes implicadas.

5.– Halaber, egiaztapena erdietsi duten entitateen errolda publikoa sortuko da, Eusko Jaurlaritzak emandako ziurtagiria modu egokian erabiltzen dela zaintze-ko.

6. artikulua.– Marka, eta markaren erabilera.

1.– «Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria» marka zein hura adierazten duten irudiak eta ikurra Eusko Jaurlaritzarenak dira, eta haren izenean inskribatuta daude.

2.– Ziurtagiria emateko, erakundeak xede horretarako zehaztutako kanpo-ebaluazio prozesuan parte hartu beharko du, eta lortutako maila egiaztatzeko ezarri diren gutxieneko baldintzak bete beharko ditu. Bikain ziurtagiriaren markak ezaugarri desberdinak ditu, ezarritako hiru mailen arabera, hain zuzen ere, Agindu honenkin batera doan II. eranskinean zehaztu bezala.

3.– Agindu honen xede den sistemaren bidez ziurtagiria lortu duten erakundeek, lortutako mailari dagokion ziurtagiria erabili ahal izango dute beren barneko zein kanpoko dokumentuetan.

4.– Markaren erabilera bat etorriko da abuztuaren 31ko 318/1999 Dekretuaren bitartez onartutako Eusko Jaurlaritzaren erakunde-nortasunaren eskuliburuan markentzako ezarrita dagoen elkarrerabilerak agintzen duenarekin. Halaber, Bikain markak ere Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak onartutako erakunde-nortasunaren berariazko eskuliburu dauka, eta eskuliburu hori entitateari helaraziko zaio behin ziurtagiria egiaztatuta, ziurtagiriaren maila edozein izanda ere.

7. artikulua.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artezkaritza Kontseilua.

1.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artezkaritza Kontseilua sortu da. Artezkaritza Kontseilua partaide-tza sozialeko organo aholku-emailea da, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari atxikia, baina bere egitura hierarkikotik at dagoena.

2.– Honako kide hauek osatzen dute Artezkaritza Kontseilua:

a) Lehendakaritza: Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordea.

b) Lehendakariordetza: Kalitaterako Euskal Iraskundearen (Euskalit) ordezkari bat.

c) Idazkaria: Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako Koordinaziorako zuzendaria.

d) Arabako Foru Aldundiak, Bizkaiko Foru Aldundiak eta Gipuzkoako Foru Aldundiak proposatuta izendatutako hiru kide.

e) Eudel-Euskal Udalen Elkartek proposatuta izendatutako kide bat.

f) Euskal Enpresarien Konfederakuntzak (Confebask), Gipuzkoako Enpresarioen Elkartek (Adegi),

5.– Asimismo, se creará un censo público de las entidades certificadas para velar por el correcto uso del certificado otorgado por el Gobierno Vasco.

Artículo 6.– La marca y su uso.

1.– Tanto la marca del «Certificado de calidad en la gestión lingüística Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria» como los signos y símbolo que la representan son propiedad del Gobierno Vasco y están inscritos a su nombre.

2.– La certificación se expedirá tras la participación de la organización en el proceso de evaluación fijado al efecto y la superación de los requisitos mínimos para la acreditación del nivel obtenido. La marca correspondiente al certificado Bikain dispone de características diferenciadas, según los tres niveles de certificación establecidas, conforme al anexo II que acompaña a la presente Orden.

3.– Las organizaciones certificadas en el sistema objeto de esta Orden podrán utilizar en su documentación interna y externa el certificado correspondiente al nivel obtenido.

4.– Su utilización se adecuará a las normas de convivencia de marcas establecidas en el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco, aprobado por Decreto 318/1999, de 31 de agosto. Asimismo, la marca Bikain cuenta con su propio manual de identidad corporativa aprobada por la Viceconsejería de Política Lingüística y que se facilitará a la entidad una vez haya acreditado cualquiera de los niveles de certificación.

Artículo 7.– Consejo Rector del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

1.– Se crea el Consejo Rector del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística. Se trata de un órgano consultivo de participación social adscrito, pero sin integrarse en su estructura jerárquica, a la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

2.– Este Consejo Rector estará conformado por:

a) Presidencia: el viceconsejero o la viceconsejera de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

b) Vicepresidencia: un o una representante de la Fundación Vasca para la Calidad (Euskalit).

c) Secretario o secretaria: el director o la directora de Coordinación de la Viceconsejería de Política Lingüística.

d) Tres vocales nombrados o nombradas a propuesta de la Diputación Foral de Álava, la Diputación Foral de Bizkaia y la Diputación Foral de Gipuzkoa.

e) Un vocal nombrado a propuesta de la Asociación de Municipios Vascos Eudel.

f) Cuatro vocales nombrados o nombradas a propuesta de la Confederación Empresarial Vasca (Confebask),

Bizkaiko Enpresarien Konfederazioak (Cebek) eta Arabako Enpresariak-ek (SEA) proposatuta izendatutako lau kide.

3.– Halaber, Artezkaritza Kontseiluan esku hartu ahal izango dute Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko eta Lan, Justizia eta Gizarte Segurantzako Saileko ordezkariak, baita Artezkaritza Kontseiluak hala erabakita egoki iritzitako beste erakunde batzuetako ordezkariak ere, gehienez ere 20 kideko kopurura heldu arte.

4.– Artezkaritza Kontseiluko kideak hiru urtez egon ahaldu dira karguan, epe hori luzagarria izanik.

5.– Artezkaritza Kontseiluak Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako zerbitzu teknikoen laguntza izango du.

6.– Artezkaritza Kontseiluaren funtzionamendua Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legean ezarritakoari lotuta egongo da.

8. artikulua.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artezkaritza Kontseiluaren egitekoak.

1.– Honako hauek dira Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artezkaritza Kontseiluaren egitekoak:

a) Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Kudeaketa Batzorde Eragilea eratu eta egituratzea.

b) Urteko Ekintza Plana onartzea Bikain ziurtagiria zabaldu eta inplementatzeko.

c) Aholkuak ematea, hizkuntza-kudeaketaren ebaluazio- eta egiaztapen-ereduaren garapenari eta horrek dakartzan prozedurei dagokienez.

d) Jarraipena egin eta hobekuntza-jarduerak proposatzea, ezarritako egiaztapen-sistema garatzeko.

2.– Artezkaritza Kontseilua aldiro-aldi bilduko da, hau da, bilkurak egitea beharrezko irizten dionean; edozein modutan ere, gutxienez urtean behin bilduko da.

3.– Ebaluazio- eta egiaztapen-sistema honetan adituak diren teknikarien laguntza jaso ahal izango du Artezkaritza Kontseiluak. Teknikari horiek Eusko Jaur-laritzan hizkuntza-politikaren esparruan eskumena duen arlokoak izango dira. Era berean, gai honetan adituak diren pertsonen laguntza jaso ahal izango du Artezkaritza Kontseiluak, bere egitekoak hobeto betetzeko, beti ere egoki iritziz gero eta horretarako berariaz hartutako erabakiaren bidez.

9. artikulua.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Kudeaketa Batzorde Eragilea.

1.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Kudeaketa Batzorde Eragilea sortu da. Artezkaritza Kontseiluaren organo teknikoa da, Eusko Jaur-laritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari atxikia, baina bere egitura hierarkikotik at dagoena.

la Asociación de Empresarios de Gipuzkoa (Adegi), la Confederación Empresarial de Bizkaia (Cebek) y la Sociedad de Empresarios Alaveses (SEA).

3.– Asimismo, podrán participar en el Consejo Rector representantes de los departamentos de Industria, Comercio y Turismo y de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, así como otras entidades que considere conveniente y así lo acuerde el Consejo Rector, hasta un máximo de 20 miembros.

4.– La duración del mandato de los y las vocales del Consejo Rector será de tres años renovables.

5.– El Consejo Rector contará con el apoyo de los servicios técnicos de la Viceconsejería de Política Lingüística.

6.– El funcionamiento del Consejo Rector estará sujeto a lo establecido por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 8.– Funciones del Consejo Rector del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

1.– Son funciones del Consejo Rector del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística:

a) Constituir y configurar la Comisión Ejecutiva de Gestión del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

b) Aprobar el Plan de Acción anual para la difusión e implementación del certificado Bikain.

c) Asesorar en todo lo concerniente al desarrollo del modelo de evaluación y certificación de la gestión lingüística y los procedimientos que ello conlleva.

d) Hacer seguimiento y proponer actuaciones de mejora para el desarrollo del sistema de certificación establecido.

2.– El Consejo Rector celebrará periódicamente las reuniones que considere necesarias; en cualquier caso, celebrará como mínimo una reunión anual.

3.– El Consejo Rector podrá contar con la asistencia de personal técnico y especializado en la materia objeto de este sistema de evaluación y certificación del área competente en materia de Política Lingüística del Gobierno Vasco. Del mismo modo, el Consejo Rector podrá contar con la asistencia de personas expertas en la materia para obtener asesoramiento que le permita un mejor desempeño de sus funciones, si así lo considera oportuno mediante decisión adoptada al efecto.

Artículo 9.– La Comisión Ejecutiva de Gestión del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

1.– Se crea la Comisión Ejecutiva de Gestión del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística como órgano técnico que asiste al Consejo Rector, adscrita, pero sin integrarse en su estructura jerárquica, a la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

2.– Honako kide hauek osatzen dute Kudeaketa Batzorde Eragilea:

a) Lehendakaritza: Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordea.

b) Idazkaria: Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako Koordinaziorako zuzendaria.

c) Kalitaterako Euskal Iraskundeak (Euskalit) izendatutako kide bat.

d) Arabako Foru Aldundiak, Bizkaiko Foru Aldundiak eta Gipuzkoako Foru Aldundiak proposatuta izendatutako hiru kide.

e) EUDEL-Euskal Udalen Elkartek proposatuta izendatutako kide bat.

f) Euskal Enpresarien Konfederakuntzak (Confebask), Gipuzkoako Enpresarioen Elkartek (Adegi), Bizkaiko Enpresarien Konfederazioak (Cebek), Arabako Enpresariak-ek (SEA) eta Euskadiko Kooperatiben Konfederazioak proposatuta izendatutako bost kide.

3.– Halaber, Kudeaketa Batzorde Eragilean parte hartu ahal izango dute Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak, eta Lan, Justizia eta Gizarte Segurantzako Sailak, baita Artezkari-tza Kontseiluak hala erabakita egoki iritzitako beste erakunde batzuek ere, gehienez ere 20 kideko kopurura heldu arte.

4.– Kudeaketa Batzorde Eragileko kideak hiru urtez egon ahal dira karguan, epe hori luzagarria izanik.

5.– Kudeaketa Batzorde Eragileak Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako zerbitzu teknikoak laguntza izango du. Halaber, esparru sozio-ekonomikoko kalitate nahiz hizkuntza-normalizazio prozesuetan adituak diren beste teknikarien aholkua jaso ahal izango dute Kudeaketa Batzorde Eragileko kideek. Kasu honetan, beren partaidetza indarrean egongo da dagokien lana amaitu bitartean.

6.– Kudeaketa Batzorde Eragilearen funtzionamendua Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legean ezarritakoari lotuta egongo da.

10. artikulua.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Kudeaketa Batzorde Eragilearen egitekoak.

1.– Honako hauek dira Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Kudeaketa Batzorde Eragilearen egitekoak:

a) Artezkari-tza Kontseiluari laguntza ematea hizkuntza-kudeaketaren ebaluazio- eta egiaztapen-eredua aztertze eta horri etengabeko jarraipena emateko prozesuetan.

2.– La Comisión Ejecutiva de Gestión estará conformada por:

a) Presidencia: el viceconsejero o la viceconsejera de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

b) Secretario o secretaria: el director o la directora de Coordinación de la Viceconsejería de Política Lingüística.

c) Un vocal nombrado o nombrada por la Fundación Vasca para la Calidad (Euskalit).

d) Tres vocales nombrados o nombradas a propuesta de la Diputación Foral de Álava, la Diputación Foral de Bizkaia y la Diputación Foral de Gipuzkoa.

e) Un vocal nombrado a propuesta de la Asociación de Municipios Vascos Eudel.

f) Cinco vocales nombrados o nombradas a propuesta de la Confederación Empresarial Vasca (Confebask), la Asociación de Empresarios de Gipuzkoa (Adegi), la Confederación Empresarial de Bizkaia (Cebek), la Sociedad de Empresarios Alaveses (SEA) y la Confederación de Cooperativas de Euskadi.

3.– Asimismo, podrán participar en la Comisión Ejecutiva de Gestión, representantes de los departamentos de Industria, Comercio y Turismo y de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, así como otras entidades que considere conveniente y así lo acuerde el Consejo Rector, hasta un máximo de 20 miembros.

4.– La duración del mandato de los y las vocales de la Comisión Ejecutiva de Gestión será de tres años renovables.

5.– La Comisión Ejecutiva de Gestión contará con el apoyo de los servicios técnicos de la Viceconsejería de Política Lingüística. Del mismo modo, podrá contar con la participación de otras personas expertas en procesos de normalización lingüística y calidad en el ámbito socioeconómico para asesorar a los y las miembros de la Comisión. En este último caso su participación estará vigente hasta la finalización del trabajo correspondiente.

6.– El funcionamiento de la Comisión Ejecutiva de Gestión estará sujeto a lo establecido por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 10.– Funciones de la Comisión Ejecutiva de Gestión del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

1.– Son funciones de la Comisión Ejecutiva de Gestión del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística:

a) Asistir al Consejo Rector en los procesos de análisis y seguimiento continuado y permanente del modelo de evaluación y certificación de la gestión lingüística.

b) Bikain ziurtagiria zabaldu eta inplementatzeko, urteko Ekintza Plana landu eta Artekarrizta Kontseiluari proposatzea.

c) Ebaluazio- eta egiaztapen-eredua etengabe hobetzeko irizpide zein jarduerak proposatzea Artekarrizta Kontseiluari.

2.- Kudeaketa Batzorde Eragilea aldiro-aldiro bilduko da, hau da, bilkurak egitea beharrezko irizten dionean; edozein modutan ere, gutxienez urtean behin bilduko da.

3.- Ebaluazio- eta egiaztapen-sistema honetan adituak diren teknikarien laguntza jaso ahal izango du Kudeaketa Batzorde Eragileak. Teknikari horiek Eusko Jaurlaritzan hizkuntza-politikaren esparruan eskumena duen arlokoak izango dira.

11. artikulua.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artekarrizta Kontseiluak eta Kudeaketa Batzorde Eragileak egindako lanak eragindako gastuak ordaintzea.

Artekarrizta Kontseiluko eta Kudeaketa Batzorde Eragileko kideek dietak edota konpentsazioak jasotzeko eskubidea izango dute organo horietan parte hartzeagatik izandako gastuengatik. Ordainketa hauek zerbitzuen ondoriozko kalte-ordainei buruzko otsailaren 2ko 16/1993 Dekretuan eta indarrean den araudian ezarritakoaren arabera egingo dira.

AZKEN XEDAPENAK

Lebenengoa.– Eusko Jaurlaritzan hizkuntza-politikaren esparruan eskumena duen arloko arduradunari baimena ematen zaio beharrezko xedapenak eman ditzan, agindu honetan jasotakoa indarrean jarri eta garatzeko, Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artekarrizta Kontseiluak horretarako berariaz hartutako erabakiaren ondoren.

Bigarrena.– Agindu hau Euskal Herriko Agintzaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteiz, 2008ko martxoaren 5a.

Kultura sailburua,
MIREN AZKARATE VILLAR.

b) Elaborar y proponer al Consejo Rector el Plan de Acción anual para la difusión e implementación del certificado Bikain.

c) Proponer al Consejo Rector criterios y actuaciones para la mejora continua del modelo de evaluación y certificación.

2.– La Comisión Ejecutiva de Gestión celebrará periódicamente las reuniones que considere necesarias; en cualquier caso, celebrará como mínimo una reunión anual.

3.– La Comisión Ejecutiva de Gestión podrá contar con la asistencia de personal técnico y especializado en la materia objeto de este sistema de evaluación y certificación del área competente en materia de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

Artículo 11.– Compensación por los gastos atribuibles a la labor desempeñada por el Consejo Rector y la Comisión Ejecutiva de Gestión del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

Los y las miembros del Consejo Rector y la Comisión Ejecutiva de Gestión tendrán derecho a percibir las dietas y compensaciones por los gastos en que incurrieren como consecuencia de su participación en los mismos. Tales abonos se realizarán conforme a las previsiones que sobre materia de indemnizaciones por razón de servicio establece el Decreto 16/1993, de 2 de febrero y demás normativa vigente.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Se autoriza al responsable del área competente en materia de política lingüística del Gobierno Vasco a dictar cuantas disposiciones resulten precisas para la aplicación y desarrollo de lo dispuesto en la presente Orden tras acuerdo adoptado en tal sentido por el Consejo Rector del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

Segunda.– La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

En Vitoria-Gasteiz, a 5 de marzo de 2008.

La Consejera de Cultura,
MIREN AZKARATE VILLAR.

I. ERANSKINA

PUNTUAZIO-SISTEMA ETA ERREFERENTZIA
MARKO ESTANDARRA

Ebaluatu beharreko gaiak

Zer ebaluatu finkatzeko garaian, Erreferentzia Marko Estandarrak (aurrerantzean EME) finkatutakoari jarraituko zaio. Ebaluazio-prozesu honi begira jatorrizko bertsioa egokitu egin da, elementu batzuk bilduz eta beste batzuk erantsiz.

EME lanerako markoa da, ez-araumailea. Grafiko-ki, laguntza-koadro bat da enpresan hizkuntzaren presentzia eta erabilera zertan gauzatu ohi den adierazten duena modu eskematiko eta ordenatuan, baita erabilera-presentzia horien azpian dauden barne-mekanismoak ere.

Elementu ohikoenak hiru ardatzetan bildu dira; barne-mekanismoak, berriz, laugarren ardatz batean, bes-telako izaera dutelako.

1. ardatza.– Komunikazioa eta irudi korporatiboa.
2. ardatza.– Kanpo harremanak.
3. ardatza.– Barne harremanak.
4. ardatza.– Hizkuntza-kudeaketa.

Ardatz horietako bakoitzak, halaber, hiru maila biltzen ditu bere baitan, orokorrenetik zehatzenera, entitatei buruzko ikuspegi xehegoa emateko. Bestalde, gehienezko puntuazioa eman zaio ardatz horietako bakoitzari. Puntuazio hori berriro birbanatu egin da ardatz horren lehen mailako elementuen artean, hau da, jarduera-eremu nagusietan.

Horiek horrela, hona hemen ardazka lor daitekeen gehienezko puntuazioa, baita halaber, lehen mailako elementuka lor daitekeen gehienezkoa ere.

ANEXO I

SISTEMA DE PUNTUACIÓN Y EL MARCO DE
REFERENCIA ESTÁNDAR

Contenidos a evaluar

A la hora de determinar los contenidos objeto de evaluación se seguirá, básicamente, lo establecido por el Marco de Referencia Estándar (en adelante EME, por ser éste su equivalente en euskera). De cara a este proceso de evaluación, se ha procedido a adaptar la versión original, agrupando algunos elementos y añadiendo otros.

EME recoge de manera esquemática y ordenada el conjunto de elementos en los que se concreta el uso y presencia del idioma en una organización, así como los mecanismos internos de la organización que actúan como catalizadores de los primeros.

Los elementos de carácter más tangible se han agrupado en tres ejes y los mecanismos de tipo interno en un cuarto eje, por ser de diferente naturaleza a los anteriores.

- Eje 1.– Comunicación e Imagen Corporativa.
- Eje 2.– Relaciones Externas.
- Eje 3.– Relaciones Internas.
- Eje 4.– Gestión lingüística.

Estos ejes, a su vez, se han desglosado en tres niveles de detalle que permiten una visión más definida de las organizaciones. Además de identificar los contenidos, se ha atribuido una puntuación máxima a cada eje. A su vez, esta puntuación ha sido redistribuida nuevamente entre los elementos de primer nivel o ámbitos de actuación que conforman cada uno de los ejes.

La puntuación máxima obtenible en cada eje, así como su desglose en cada uno de los elementos de primer nivel que los componen, es la siguiente:

Puntuazio-taula

1.000 puntu banatuko dira guztira, ebaluazioan zehar. Jarraian, puntuen banaketa eskaintzen da ardatza eta zehazkiago, lehen mailako elementuetaraino.

1. ardatza.– Komunikazioa eta irudi korporatiboa	150
1.– Hizkuntza-paisaia eta irudi korporatiboa	95
2.– Harrera	55
2. ardatza.– Kanpoko harremanak	300
3.– Bezeroak	150
4.– Produktua/Zerbitzua	55
5.– Hornitzaileak	55
6.– Finantza-erakundeak	10
7.– Administrazioa	15
8.– Kanpoko beste harreman batzuk	15
3. ardatza.– Barneko harremanak	400
9.– Lanari buruzko hizkuntza-paisaia	17
10.– Pertsonen kudeaketa / Giza baliabideak	88
11.– Laneko prestakuntza	35
12.– Baliabide informatikoak	35
13.– Komunikazio horizontal eta bertikala	133
14.– Kudeaketa-sistemak	62
15.– Estrategia / Kudeaketa orokorra	30
4. ardatza.– Hizkuntza-kudeaketa	150
16.– Hizkuntza-politika	50
17.– Pertsonak	50
18.– Baliabideak	50

Hona hemen Erreferentzia Marko Estandarraren hiru mailak:

1. ardatza.– Erakundearen irudia eta komunikazioa		
1. maila	2. maila	3. maila
1. Hizkuntza-paisaia eta irudi korporatiboa	1.1.– Kanpo errotulazio finkoa	1.1.1.– Kanpo errotulu nagusia
		1.1.2.– Eraikinen edo guneen direktorioa: biltegia, bisitariak, zamalanak...
		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/sailtako 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 aitorrtza-agiriak
		1.3.4.– Panelak eta antzekoak
		1.3.5.– Bestelakoak: irekita/itxita, tira/bultza, ongietorritzkoak, eta antzekoak
	1.4.– Harrera-lekuko eta barne bulego/sailtako 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 zigiluak	1.6.1.– Aurkezpen-txartelak
		1.6.2.– Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak
		1.6.3.– Enpresako zigilua. Ataletako zigiluak
		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.– Pentsan 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 txantiloak
		1.9.3.– Erakunde-Nortasunaren Eskuliburua edo araudia

1. maila	2. maila	3. maila
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

2. ardatza.– Kanpo harremanak		
1. maila	2. maila	3. maila
3.– Bezeroak (Bezeroak, bazkideak, elakargokideak, abonatuak, etab.)	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 /zerbitzua*	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
		4.1.8.– Dokumentuak (zerbitzua)
		4.1.9.– Eman beharreko materialak (zerbitzua)

1. maila	2. maila	3. maila
5.– Hornitzaileak	5.1.– Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	5.1.1.– Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, albaranak, txekoa 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-ekak, 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-erakundeak	6.1.– Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan). Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)*	6.1.1.– Ordain-agiriak (txekek, laburpenak...), gutunak, mezua elektronikoak, etab. 6.1.2.– Abalak, memoriak, eskriturak, bilera-agiriak, eta antzekoak, kontratuak eta produktuak, banka elektronikoa
	6.2.– Ahozko harremana	6.2.1.– Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
7.– Administrazioa	7.1.– Udalak, mankomunitateak Foru Aldundiak Eusko Jaurlaritza eta menpeko erakundeak (Osalan, Langai, Ihobe, Hobetuz, etab.) Estatuko administrazioa (INEM, Gizarte Segurantza, etab.)*	7.1.1.– Formulario aratuak eta testu laburrak (edozein euskarritan, e-administrazioa barne): ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak. Udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak. Eredu ofizialak (elkarteen gaineko zerga, eta bestelakoak [BEZa, Ondarea,], etab.), e-mezuak, gutunak eta antzekoak. Eredu ofizialak (kotizazioak, altak eta bajak, ziurtagiriak...) gutunak, e-mezuak eta antzekoak. Aplikazio informatikoak: e-administrazioa oro har, Delta, RED, etab.
		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.)
8.– Bestelako kanpo harremanak	8.1.– Erakundeak Enpresa kolaboratzaileak / partner-ak Taldearen enpresa/erakundeak Beste batzuk *	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...)

* EMEn jatorrizko bertsioarekin alderatuta, batu egin dira 4.1. eta 4.2.; baita 6.1. eta 6.2 ere.; berdin 7.1., 7.2., 7.3., eta 7.4.; beste horrenbeste 8.1, 8.2., 8.3. eta 8.4.

3. ardatza.– Barne harremanak		
1. maila	2. maila	3. maila
9.– Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	9.1.– Lanari lotutako barne errotulazioa (finkoa eta aldakorra)*	9.1.1.– Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxihoak, 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
		9.1.6.– Errotulazio aldakorra
10. Pertsonen kudeaketa / GG.BB.	10.1.– Pertsonen administrazioa	10.1.1.– Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak
		10.1.2.– Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaia- 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 Segurantzaren 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. 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
	11.2.– Berariazko 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.

1. maila	2. maila	3. maila
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 berariazkoa: SAP, Prisma, OAS, etab.
	12.2.– Enpresak berak egokitutako softwarea Produktziozko makinaren softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen softwarea*	12.2.1.– Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab. etarako aplikazio egokituak
		12.2.2.– Zenbakizko kontrola, BDP softwarea, etab.
13.– Komunikazio horizontala eta bertikala	13.1.– Ohiko hizkera-maila	13.1.1.– Lankideen arteko ohiko elkarrizketa
	13.2.– Berariazko 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		
14. Kudeaketa-sistemak	14.1.– Prozesuak / Prozedimenduak	14.1.1.– Lan-aginduak, eguneroko lan-partreak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, mantentze-, muntaketa- biltegi-fitxak, zerrendak, oharrak eta antzeko agiriak
		14.1.2.– Egitasmoak, plana, irizpideak, mantentze-txostenak, ebaluazioa, 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

1. maila	2. maila	3. maila
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.

*EMEko jatorrizko bertsioarekin alderatuta, 9.1. eta 9.2. batu dira; beste horrenbeste 12.2 eta 12.3. epigrafeekin

4. ardatza.– Hizkuntza-kudeaketa			
1. maila	2. maila	3. maila	
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.	
		16.1.4.– Hizkuntza politika hau erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatuta dago.	
	16.2.– Epe luzeko ikuspegia lortzeko epe ertain edota laburrerako helburuak eta xedeak ezarri. Beharrezko baliabideak, pertsona arduradunak eta jardueren egutegia zehaztuz.	16.2.1.– Epe ertain edota laburrerako xedeak lortzeko ekimen planifikatua badago, eta erakundeak berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatuta dago.	
		16.2.2.– Xedeak argitaratu eman dira eta plantillako pertsoneri eta gainerako interes-talde adierazgarrieneri zabaldu zaizkie.	
		16.2.3.– Merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, Administrazioeko erakundeen, gizartearen oro har hizkuntza-beharrizanak kontuan izaten dira	
		16.2.4.– Barneko informazioa eta pertsonen ekarpenak jaso eta aztertzen dira, adierazle, ebaluazio, etab.en bidez. Aurrerapen-mailaren ikuspen objektiboa izatea lantzen da.	
		16.2.5.– Sistematikoki egiten da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa, adierazleak finkatuz eta hobekuntza ekintzak abian jarritik.	
		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 gauzatzeko garaian
			17.1.2.– Pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du erakundeak eta eguneratu egiten da: ikasi behar duen pertsonak ikasketa plana du helburu jakinekin, ebaluatzen da eta garapena ikusten da.
17.1.3.– Pertsonen gaitasuna kudeatzeko berezko erremintetan integratua dago (euskara gaitasun bezala identifikatua dago, ebaluatu eta garatzen da)			
17.2.– Zuzendariak eta bitarteko agintariak hizkuntza-politika barneratzen dute eta bere jardunarekin horren eredu dira		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 dituzten 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.	

1. maila	2. maila	3. maila
18.– Baliabideak	18.1.– Ekimen planifikatua garatzeko giza egiturak eratu dira	18.1.1.– Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu zaizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzaileen bat, etab.). 18.1.2.– Ekimen planifikatua garatzeko, Euskara-batzorde, segimendu-talde edo lan talde bat eratu da
	18.2.– Hizkuntza-politika gauzatzeko inbertsioak planifikatu eta ebaluatzen dira	18.2.1.– Hizkuntza-kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonek dedikazioa, hizkuntza-trebakuntza, hizkuntza-lanabesak, itzulpena,...) aurrekontuak taxutzen dira.
	18.3.– Euskararen erabilera aktibatzeke ekimenak gauzatu dira	18.3.1.– Euskararen ahozko nahiz idatzizko erabilera areagotzeko harreman-sareak egituratzeko ekimenak bultzatu eta martxan dituzte (mintza-lagunak, bazkaltegiak, gosaltegiak, pertsona jakinen arteko konpromisoa euskaraz idazteko; taldeak edo gunek eratu dira).
	18.4.– Erakundeko hizkuntza-kudeaketa garatzeko aliantzak kudeatzen dira	18.4.1.– Aliantzak bilatzen dira beste erakunde batzuekin, hizkuntza-normalizazioari dagokionez ikasteko eta elkarrekin aurrera egiteko helburuz.
	18.5.– Hizkuntza-normalizazioan aurrerapena errazten duten teknologiak eta jakingarriak bilatzen dira	18.5.1.– Lanabesen berri izan eta erabili egiten dira: prestakuntza-ikastaroak metodologia pedagogiko modernoekin, doako hiztegiak, laguntza-zerbitzuak, softwarea...

Tabla de puntuación

Para la puntuación de la evaluación se valorará sobre un total de 1.000 puntos. A continuación ofrecemos la distribución de los puntos hasta un primer nivel o ámbitos de actuación principales.

<i>Eje 1.- Comunicación e imagen corporativa</i>	150
<i>1.- Paisaje lingüístico e imagen corporativa</i>	95
<i>2.- Recepción</i>	55
<i>Eje 2.- Relaciones externas</i>	300
<i>3.- Clientes</i>	150
<i>4.- Producto/Servicio</i>	55
<i>5.- Proveedores</i>	55
<i>6.- Entidades financieras</i>	10
<i>7.- Administración</i>	15
<i>8.- Otras relaciones externas</i>	15
<i>Eje 3.- Relaciones internas</i>	400
<i>9.- Paisaje lingüístico referido al trabajo</i>	17
<i>10.- Gestión de personas / RR.HH.</i>	88
<i>11.- Formación laboral</i>	35
<i>12.- Recursos informáticos</i>	35
<i>13.- Comunicación horizontal y vertical</i>	133
<i>14.- Sistemas de gestión</i>	62
<i>15.- Estrategia/ Gestión general</i>	30
<i>Eje 4.- Gestión lingüística</i>	150
<i>16.- Política lingüística</i>	50
<i>17.- Personas</i>	50
<i>18.- Recursos</i>	50

A continuación incluimos el Marco de Referencia Estándar completo en sus tres niveles de despliegue:

1.Eje 1.- Comunicación e imagen corporativa		
1er nivel	2.º nivel	3er nivel
1.- Paisaje lingüístico e imagen corporativa	1.1.- Rotulación exterior fija	1.1.1.- Rótulo principal exterior
		1.1.2.- Directorio de zonas o edificios: almacén, visitas, carga y descarga....
		1.1.3.- Orientativa: salida, entrada, etc.
		1.1.4.- Rótulos de seguridad y salud; rotulación vinculada al plan medioambiental
	1.2.- Rotulación exterior variable	1.2.1.- Publicidad, ofertas, obras, y similares
	1.3.- Rotulación fija del área de recepción y dependencias internas	1.3.1.- Directorios: áreas de la empresa, (pisos, estancias); orientativos (salidas, etc.), servicios (ascensor, tfno.), identificativos (cargos, etc.) y similares
		1.3.2.- Rótulos de seguridad y salud
		1.3.3.- Certificados acreditativos en gestión, seguridad, medio ambiente y otros
		1.3.4.- Paneles y similares
		1.3.5.- Otros: abierto/cerrado; tirar/empujar, mensaje de bienvenida y similares
	1.4.- Rotulación variable del área de recepción y dependencias internas	1.4.1.- Horario de la empresa; horario de atención al público, espera de turnos, prohibiciones, etc.
		1.4.2.- Tarifas de productos y servicios, ofertas y similares
		1.4.3.- Otros avisos dirigidos al cliente
	1.5.- Rotulación fija en elementos móviles	1.5.1.- Rotulación en vehículos
		1.5.2.- Rotulación de ropa de trabajo
		1.5.3.- Otros
	1.6.- Papelería y sellos	1.6.1.- Tarjetas de presentación
		1.6.2.- Encabezados, hoja de fax, carpetas, sobres y similares
		1.6.3.- Sello de empresa. Sellos de departamentos
		1.6.4.- Papel de envoltura, bolsas, etc.
	1.7.- Sitio web	1.7.1.- Página principal
		1.7.2.- Páginas sucesivas
		1.7.3.- Servicios (boletines electrónicos...)
		1.7.4.- Extranet
	1.8.- Marketing y Publicidad	1.8.1.- Anuncios
		1.8.2.- Publicaciones en prensa: ofertas de trabajo, convocatorias de juntas,...
		1.8.3.- Material promocional: catálogos, folletos, invitaciones y similares. Artículos de promoción (mecheros, agendas, calendarios, bolígrafos, cartas promocionales, almohadillas, CD/DVDs...)
1.8.4.- Actos públicos, ruedas de prensa, congresos, jornadas, y similares		
1.8.5.- Ferias de muestras, exposiciones y similares		
1.8.6.- Informe anual y publicaciones similares		
1.9.- Elementos de Imagen Corporativa	1.9.1.- Elementos visuales: marca, logotipos...	
	1.9.2.- Plantillas de documentos	
	1.9.3.- Reglamento/Manual de Identidad Corporativa	

<i>1er nivel</i>	<i>2.º nivel</i>	<i>3er nivel</i>
2.– Recepción	2.1.– Lengua de recepción	2.1.1.– Atención presencial o telefónica: saludo e información general
		2.1.2.– Recepción automatizada, contestadores automáticos. Cajeros y distribuidores automáticos
		2.1.3.– Megafonía
		2.1.4.– Registro de entradas y salidas de personas/visitas
	2.2.– Visitas	2.2.1.– Identificativos de visitas y material escrito
		2.2.2.– Idioma de la presentación
	2.3.– Seguridad	2.3.1.– Protocolo y lengua de recepción

<i>Eje 2.– Relaciones externas</i>		
<i>1er nivel</i>	<i>2.º nivel</i>	<i>3er nivel</i>
3.– Clientes (Clientes, socios, colegiados, abonados y otros)	3.1.– Documentación escrita	3.1.1.– Documentos/impresos comerciales (facturas, tickets, presupuestos/ofertas, albaranes, depósitos...)
		3.1.2.– Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos, faxes
		3.1.3.– Impresos oficiales: bojas de reclamaciones, etc.
		3.1.4.– Documentos legales: contratos
		3.1.5.– Entregables: informes, actas, etc.
		3.1.6.– Documentos de gestión de la Calidad (encuestas de satisfacción, averías), y similares
	3.2.– Relación oral	3.2.1.– Usos habituales (presenciales o vía telefónica).
		3.2.2.– Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
4.– Producto / Servicio	4.1.– Producto/Servicio*	4.1.1.– Ficha técnica
		4.1.2.– Embalaje, papel envoltorio
		4.1.3.– Elemento verbal: pantallas, mensajes de voz, relación oral...
		4.1.4.– Garantía.
		4.1.5.– Nombre de la marca
		4.1.6.– Etiqueta
		4.1.7.– Servicio post-venta
		4.1.8.– Documentos (servicio)
		4.1.9.– Entregables (servicio)

<i>1er nivel</i>	<i>2.º nivel</i>	<i>3er nivel</i>
5.– Proveedores	5.1.– Formularios y textos breves (en cualquier formato)	5.1.1.– Impresos/documentos comerciales: pedidos, documentos de pago y gestión calidad (facturas, albaranes, cheques, petición de productos, devoluciones, etc.) 5.1.2.– Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos y similares
	5.2.– Textos largos, informes (en cualquier formato)	5.2.1.– Documentación gestión calidad (especificaciones, auditorias, no-conformidades, encuestas y similares), presupuestos, contratos, informes, actas y similares. Subcontrataciones
	5.3.– Relación oral	5.3.1.– Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
6.– Entidades financieras	6.1.– Formularios y textos breves (en cualquier formato) Textos largos, informes (en cualquier formato)	6.1.1.– Documentos de pago (cheques, extractos...), cartas, mensajes electrónicos y similares
		6.1.2.– Avales, memorias, escrituras, actas y similares, contratos e productos, banca electrónica
	6.2.– Relación oral	6.2.1.– Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
7.– Administración	7.1.– Ayuntamientos, mancomunidades Diputaciones Gobierno Vasco y entes dependientes (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...) Administración del estado (INEM, Seguridad Social)	7.1.1.– Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte, incluido e-administración): certificados, cartas, mensajes electrónicos y similares. Impuestos municipales, licencias de obra, modificación de datos, certificados, cartas, mensajes electrónicos y similares. Modelos oficiales (impuesto de sociedades y otros (IVA, patrimonio,}, etc.), Modelos oficiales (cotizaciones, altas-bajas, certificados...), cartas, mensajes electrónicos y similares. Aplicaciones informáticas: e-administración en general, Delta, RED, etc.
		7.1.2.– Textos largos e informes, contratos, jubilaciones.
		7.1.3.– Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
8.– Otras relaciones externas	8.1.– Asociaciones Empresas colaboradoras / partners Empresas/sociedades del grupo.	8.1.1.– Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos
		8.1.2.– Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)

* Se ha procedido a agrupar en uno solo los apartados 4.1 y 4.2 de la versión original; se ha actuado igualmente con 6.1 y 6.2; con los apartados 7.1, 7.2, 7.3, y 7.4; e igualmente con los apartados 8.1, 8.2, 8.3 y 8.4.

<i>Eje 3.- Relaciones internas</i>		
<i>1er nivel</i>	<i>2.º nivel</i>	<i>3er nivel</i>
<i>9.- Paisaje lingüístico referido al trabajo</i>	<i>9.1.- Rotulación interna fija referida al trabajo (fija y variable)</i>	<i>9.1.1.- Rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), paneles y similares</i>
		<i>9.1.2.- Mensajes de funcionamiento y rotulación del equipamiento general (máquina de control presencial, teléfono, fax, fotocopiadora, impresora, máquinas de comidas y bebidas...)</i>
		<i>9.1.3.- Rotulación referida al plan de prevención de riesgos laborales</i>
		<i>9.1.4.- Rotulación referida al plan de gestión medioambiental</i>
		<i>9.1.5.- Placas, botones y rotulación de la maquinaria de producción</i>
		<i>9.1.6.- Rotulación variable</i>
<i>10.- Gestión de personas / RR.HH.</i>	<i>10.1.- Administración de personas</i>	<i>10.1.1.- Textos estandarizados: nómina, control horario, certificados, listados telefónicos y similares</i>
		<i>10.1.2.- Impresos a cumplimentar a título individual: permisos y licencias, dietas, sugerencias y similares</i>
		<i>10.1.3.- Textos elaborados: ofertas de puestos, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reunión, textos del comedor y similares (dirigidos al personal en general)</i>
	<i>10.2.- Información / Comunicación</i>	<i>10.2.1.- Paneles de información: tabloneros de notas y anuncios. Buzón de sugerencias</i>
		<i>10.2.2.- Intranet de la empresa.</i>
		<i>10.2.3.- Boletín informativo de la empresa</i>
		<i>10.2.4.- Notificaciones por correo electrónico (nuevas incorporaciones, ceses, etc.),</i>
		<i>10.2.5.- Circulares</i>
		<i>10.2.6.- Notificaciones de los órganos de dirección y comité de trabajadores</i>
	<i>10.3.- Gestión de personas</i>	<i>10.3.1.- Protocolo de acogida de nuevos trabajadores: manual de acogida y exposición oral</i>
		<i>10.3.2.- Documentos internos: reglamento interno, Monografías de puestos de trabajo, Valoración de puestos, manual de provisión de puestos, Planes de formación. Jubilaciones, seguros, y similares</i>
		<i>10.3.3.- Documentos reglamentarios/legales: contratos, convenios laborales o acuerdo de condiciones de trabajo, documentación para el empleado referente a Seguridad Social y Hacienda (TCs, etc.)</i>
<i>10.3.4.- Sistemas de RR.HH.: modelo de sistema de evaluación del desempeño: manual, criterios, evaluaciones presenciales, Informes de rendimiento, Modelo de gestión por competencias: mapa de competencias, etc.</i>		
<i>11.- Formación laboral</i>	<i>11.1.- Formación general (mediante recursos internos o externos)</i>	<i>11.1.1.- Material escrito: presentaciones, manuales de asistente, casos prácticos</i>
		<i>11.1.2.- Exposición oral: exposición del ponente, relación con alumnos</i>
	<i>11.2.- Formación específica (mediante recursos internos o externos)</i>	<i>11.2.1.- Material escrito: presentaciones, manuales de asistente, casos prácticos</i>
		<i>11.2.2.- Exposición oral: exposición del ponente, relación con alumnos</i>
	<i>11.3.- Gestión de los cursos</i>	<i>11.3.1.- Convocatorias y matriculación de los cursos; encuestas finales de valoración, etc.</i>

<i>1er nivel</i>	<i>2.º nivel</i>	<i>3er nivel</i>
12.– Recursos informáticos	12.1.– Software estándar	12.1.1.– Sistemas operativos: Windows, Linux, etc.
		12.1.2.– Ofimática: Microsoft Office, Open Office y similares.
		12.1.3.– Internet y correo electrónico: navegador; correo
		12.1.4.– Herramientas de soporte: antivirus,...
		12.1.5.– Software estándar específico: SAP, Prisma, OAS, etc.
	12.2.– Software adaptado por la misma empresa; Software/interface de las máquinas de producción *	12.2.1.– Facturación, ventas, compras, contabilidad, gestión de personal, stocks, etc.
12.2.2.– Control numérico, software BDP, etc.		
13.– Comunicación horizontal y vertical	13.1.– Usos habituales y coloquiales	13.1.1.– Usos comunes entre compañeros
	13.2.– Usos técnicos	13.2.1.– Usos específicos
	13.3.– Reuniones de trabajo: grupos y comisiones de trabajo	13.3.1.– Textos breves: convocatoria, acta, material de presentación, etc.
		13.3.2.– Exposición oral: presentación, exposición general y síntesis final
		13.3.3.– Textos largos: informes y similares
	13.4.– Reuniones generales (asambleas generales, etc.)	13.4.1.– Textos breves: convocatoria, acta, material de presentación, etc.
		13.4.2.– Exposición oral: presentación, exposición general y síntesis final
		13.4.3.– Textos largos: informes y similares
14.– Sistemas de gestión	14.1.– Procesos / Procedimientos	14.1.1.– Instrucciones de trabajo, partes diarios, instrucciones de uso de la maquinaria, fichas de control, de no-conformidades, acciones correctoras, mantenimiento, embalaje, almacenaje etc.; listados, notas y similares;
		14.1.2.– Proyectos, planos, pautas, informes de mantenimiento evaluación, control y similares
		14.1.3.– Registro de entradas y salidas de documentos
	14.2.– Calidad	14.2.1.– Política de Calidad
		14.2.2.– Manual de la Calidad
		14.2.3.– Procedimientos
		14.2.4.– Auditorías y similares
	14.3.– Prevención de riesgos	14.3.1.– Notificaciones habituales del servicio médico.
		14.3.2.– Notificaciones habituales en la prevención de riesgos laborales. Partes de accidentes, etc.
		14.3.3.– Plan de prevención de riesgos laborales; emergencias y evacuación. Enfermedades laborales. Primeros auxilios.
		14.3.4.– Informes de prevención, control y evaluación, y similares
		14.3.5.– Reglamento interno de seguridad
	14.4.– Medio Ambiente	14.4.1.– Documentación simple del plan de acción medioambiental
		14.4.2.– Informes seguimiento y evaluación
		14.4.3.– Auditorías
		14.4.4.– Planes de mejora

1er nivel	2.º nivel	3er nivel
15.– Estrategia / Gestión general	15.1.– Organización y estrategia	15.1.1.– Organigrama, Plan Estratégico, plan de gestión anual, Misión, Visión y Valores, auditorías internas, etc.
	15.2.– Marco reglamentario	15.2.1.– Documentos de fundación: escrituras de constitución, estatutos, escrituras y similares
	15.3.– Gestión económico-financiera	15.3.1.– Gestión contable, económica, financiera: documentación de contabilidad, presupuestos, balances, inversiones, fiscalidad, seguros, etc. Auditorías

* Se ha procedido a agrupar los epígrafes 9.1 y 9.2; se ha procedido igualmente con los epígrafes 12.2 y 12.3 de la versión anterior

Eje 4.– Gestión lingüística			
1er nivel	2.º nivel	3er nivel	
16.– Política lingüística	16.1.– Planteamiento con visión a largo plazo acerca de la política u objetivos a lograr en el ámbito de la normalización lingüística del euskera	16.1.1.– Se ha formulado una «política lingüística», una «visión del euskera», un «proyecto lingüístico»; influye en los cuatro ejes del Marco de Referencia Estándar, así como en toda la organización (proceso, punto, etc.)	
		16.1.2.– Este planteamiento se ha aprobado y difundido en los órganos principales de la organización	
		16.1.3.– Este planteamiento se ha difundido entre las personas y los demás grupos de interés significativos.	
		16.1.4.– Esta política lingüística está integrada en los otros planes y perspectivas de la organización, y está incorporada en sus herramientas de gestión.	
	16.2.– Objetivos y metas a medio o corto plazo para avanzar hacia la consecución del planteamiento a largo plazo, definiéndose los recursos necesarios para alcanzarlos, las personas responsables y el calendario de actividades a desarrollar.	16.2.1.– La consecución de los objetivos a medio y corto plazo está planificada, y ese plan está incorporado en las herramientas de gestión de la organización.	
		16.2.2.– Los objetivos se han hecho públicos y difundido a las personas de la plantilla y a los demás grupos de interés significativos.	
		16.2.3.– Se tiene en cuenta la información referente a las necesidades lingüísticas del mercado, proveedores, aliados, entidades de la Administración, sociedad en general.	
		16.2.4.– Se recoge y analiza la información interna y las aportaciones de las personas mediante indicadores, evaluaciones etc. Esto permite tener una visión objetiva del grado de avance.	
		16.2.5.– El seguimiento y evaluación del grado de avance en el desarrollo de los objetivos se realiza sistemáticamente, fijando indicadores y poniendo en marcha actividades de mejora.	
		16.2.6.– Se han puesto en marcha objetivos de mejora, y se aprecia una evolución ascendente.	
	17.– Personas	17.1.– La política lingüística se tiene en cuenta a la hora de llevar a cabo las acciones referidas a la gestión y relaciones con las personas de la plantilla	17.1.1.– A la hora de llevar a cabo la selección de personas
			17.1.2.– La organización tiene un registro de la competencia lingüística en euskera de las personas, y ese registro se actualiza: la persona que debe aprender tiene un plan de estudios con objetivos concretos, ese plan se evalúa y se ve su desarrollo.
17.1.3.– Está integrada en las herramientas para la gestión de la competencia de las personas (el euskera se identifica, se evalúa y se desarrolla como competencia)			
17.2.– Los directivos y mandos intermedios interiorizan la política lingüística y dan ejemplo con sus actuaciones		17.2.1.– Fomentan y toman parte en comisiones de euskera, grupos de seguimiento, etc.	
		17.2.2.– Comunican personalmente la política lingüística a las personas que integran la organización.	
		17.2.3.– Reconocen a las personas y equipos que se han esforzado y también a las que han logrado avances significativos.	
		17.2.4.– Incrementan su conocimiento personal y su nivel de utilización del euskera y estimulan a sus colaboradores a aprender y utilizar el euskera.	

<i>1er nivel</i>	<i>2.º nivel</i>	<i>3er nivel</i>
18.– Recursos	18.1.– <i>Se han constituido estructuras para el desarrollo de la actividad planificada</i>	18.1.1.– <i>La organización ha designado a una persona responsable, a la que se le han asignado recursos (recursos materiales, tiempo, algún o alguna ayudante, etc.)</i> 18.1.2.– <i>Se ha constituido una comisión de euskera, grupo de seguimiento o grupo de trabajo para el desarrollo de la actividad planificada.</i>
	18.2.– <i>Se planifican y evalúan las inversiones necesarias para llevar a cabo la política lingüística</i>	18.2.1.– <i>Se establecen presupuestos para los gastos derivados de la gestión lingüística (dedicación de las personas, capacitación lingüística, herramientas lingüísticas, traducción...)</i>
	18.3.– <i>Se han realizado acciones para activar la utilización del euskera</i>	18.3.1.– <i>Han fomentado y puesto en marcha acciones para la estructuración de redes de relaciones para incrementar el uso del euskera (se han formado grupos o núcleos para proyectos con el fin de fomentar el uso del euskera tanto oral como escrito, como por ejemplo «mintzalaguna», «bazkaltegia» y «gosaltegia»)</i>
	18.4.– <i>Se gestionan alianzas para desarrollar la gestión lingüística de la organización</i>	18.4.1.– <i>Se buscan alianzas con otras organizaciones con el objeto de aprender y progresar conjuntamente en lo referente a la normalización lingüística.</i>
	18.5.– <i>Se buscan tecnologías y conocimientos que faciliten el progreso en la normalización lingüística</i>	18.5.1.– <i>Se está al tanto y se utilizan las herramientas: cursos de formación con modernas metodologías pedagógicas, diccionarios gratuitos, servicios de apoyo, software...</i>

II. ERANSKINA / ANEXO II

EGIAZTATZEKO MARKAK / MARCAS ACREDITATIVAS

Urre-kolorearen bidez, goi-maila erakusten duen ziurtagiria lortu dela adieraziko da.

Mediante el color oro se identifica al certificado avanzado o de nivel superior.



Zilar-kolorearen bidez, erdi-maila erakusten duen ziurtagiria lortu dela adieraziko da.

Mediante el color plata se identifica al certificado de nivel medio.



Kolore beltzaren bidez, oinarritzko-maila erakusten duen ziurtagiria lortu dela adieraziko da.

Mediante el color negro se identifica el certificado básico.

