

Xedapen Orokorrak

KULTURA SAILA

1461

53/2009 DEKRETUA, martxoaren 3koa, Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eta Euskararen Kalitate Ziurtagarria arautzen dituena.

Abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoan, Euskal Autonomia Erkidegoaren Autonomia Estatutuari buruzkoan, 6. artikuluan esaten denez, euskara, Euskal Herriaren berezko hizkuntza, hizkuntza ofiziala izango da Euskadin, gaztelania 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 beharko dute, ofizial izatea arautuz. Eta horrekin batera, beharrezko neurriak hartu eta baliabideak bideratuko dituzte, euskararen ezagutza ziurtatzeko.

Euskal Autonomia Erkidegoan euskararen normalizazioaren oinarritzko habe juridikoa Euskararen erabilera arauzkotzeko azaroaren 24ko 10/1982 oinarritzko Legea izan da. Lege horrek hizkuntza-politikako ekimenak garatzeko bidea zabaldu zuen, gizarteko eremu giltzarrietan euskararen ezagutza eta erabilera berreskuratzeko euskarari hain beharrezkoa zitzaion erakundeen babesa eskainiz. Oinarritzko Lege honen 26. artikulua araberako, Euskadiko Autonomi Erkidegoko aginteek neurri egokiak hartuko dituzte eta beharrezko bitartekoak jarriko dituzte gizarte-bizitzako alor guztietan euskararen erabilera sustatzeko.

10/1982 Legea geroko beste mugarri garrantzitsu batzuk bideratu zituen oinarritzko araua izan zen, horien artean, Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia, 1999. urteko abenduaren 10ean Eusko Legebiltzarrak onetsitakoa. Plan honen helburu garrantzitsuena da euskaraz bizi nahi dutenei euskaraz bizi ahal izateko aukera eskaintzeko hizkuntza-politikako neurriak zehaztea eta sustatzea da. 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.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren 2004-2009 aldirako helburu estrategikoetako bat esparru sozio-ekonomikoa ere euskararen erabilera progresiboki normalizatzea da. Horiak horrela, eremu horretan aurrera eramane beharrezko jarduerak batu eta integratzeko, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2006. urtean LanHitz programa abiarazi zuen, Arabako Foru Aldundiarekin, Bizkaiko Foru Aldundiarekin, Gipuzkoako

Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE CULTURA

1461

DECRETO 53/2009, de 3 de marzo, por el que se regulan el Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain y el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

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, de 24 de noviembre, 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. Según lo dispuesto en el artículo 26 de dicha Ley, 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.

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, aprobado por el Parlamento Vasco el 10 de diciembre de 1999. El objetivo principal del Plan 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.

La progresiva normalización del uso del euskera también en el ámbito socioeconómico es uno de los objetivos estratégicos de la Viceconsejería de Política Lingüística para el periodo 2004-2009. 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,

Foru Aldundiarekin eta Euskal Udalen Elkartearekin (Eudel) elkarlanean, eta Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo, eta Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailekin bat.

Ildo horretatik aurrera eginda, 2006ko irailean lankidetzeta-hitzarmenak izenpetu ziren euskal enpresarien elkarteekin: Euskal Enpresarien Konfederakuntza (Confebask), Gipuzkoako Enpresarien Elkartea (Adegi), Bizkaiko Enpresarien Konfederazioa (Cebek) eta Arabako Enpresariak (SEA) enpresa-elkarteekin lehenik; eta bigarrenik, Euskal Autonomia Erkidegoan gehiengoaren duten sindikatuarekin, ELA, CCOO, LAB eta UGT, hain zuzen. Ondoren, 2007ko uztaietan, Eusko Jaurlaritzak euskararen sustapenerako lankidetzeta-hitzarmena izenpetu zuen Euskadiko Kooperatiben Konfederazioarekin.

Akordio horietan berariaz jasotzen da Eusko Jaurlaritzaren konpromisoa enpresetako euskararen erabilerean neurria ebaluatzeko eta egiaztaizteko sistema sortzeko, gaur egun erabiltzen diren kalitate- eta berrikuntza-parametroak oinarri hartuta. Sistema hori aurrera eramateko, kontuan izan da Bikaintasunerako Euskal Fundazioak, Euskalit-ek, kalitatea kudeatzeko sistemak ezarri eta hobetzearen inguruan duen esperientzia, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak lankidetzeta-hitzarmenak sinatu zituen erakunde horrekin 2006an eta 2007an, horien xedea izanik esparru sozio-ekonomikoko entitate publiko zein pribatuek garatutako hizkuntza-normalkuntzako prozesuek, barrukoek zein kanpokoek, izan duten garapen-maila ebaluatzeko eta aitortzeko eskema bat definitu, diseinatu eta sortzea.

Hori dela eta, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortu zuen Kultura sailburuak, 2008ko martxoaren 5eko Aginduaren bidez. Agindu horren bidez, enpresen munduan eta esparru sozio-ekonomikoan euskararen erabilera arian-arian normalizatzearen ikuspegitik aurrera eramandako hizkuntza-kudeaketa ebaluatu eta egiaztaizteko sistema nola garatuko den xehatu zen, horren kudeaketarako organoak zehaztu ziren eta egiaztapen-ziurtagiria eskuratzeko baldintzak finkatu ziren.

Horren harira, 2008ko urtean lehendabiziko enpresak ebaluatu dira lehendabiziko aldiz zehaztutako prozesuari jarraiki. Ebaluazio-prozesu horretan hainbat sektoretatik etorritako adituak aritu dira ebaluatzaile gisa, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eta Euskalit-ek eskainitako prestakuntza berezitua jaso ostean.

Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortu ondoren, Kultura Sailaren eta Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren ekimenez 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hiz-

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, CCOO, 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 que hoy en día se utilizan. 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.

Por ello, a través de la Orden de 5 de marzo de 2008, de la Consejera de Cultura se creó el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria. En dicha Orden se detalla cómo se ha de desarrollar el sistema para la evaluación y reconocimiento de la gestión lingüística desde el punto de vista de la progresiva normalización del uso del euskera en el mundo de la empresa y en el ámbito socioeconómico, también se determina cuáles serán los órganos de gestión y se establecen los requisitos necesarios para obtener el certificado de verificación.

A este respecto y siguiendo el proceso mencionado anteriormente, durante 2008 se ha evaluado por primera vez a las empresas candidatas. En el proceso de evaluación ha tomado parte personal experto procedente de diversos sectores, después de haber recibido la oportuna formación especializada por parte de la Viceconsejería de Política Lingüística y de Euskalit.

Posteriormente a la creación de Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística-Bikain, el Gobierno Vasco puso en marcha el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumi-

kuntza Eskubideei buruzkoa Eusko Jaurlaritzak jarri zuen indarrean.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legea garatzen du 123/2008 Dekretu honek. Izan ere, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legeak kapitulu oso bat dauka (II. Tituluko VII. Kapitulua) hizkuntza eskubideei buruz, eta bertan ezarrita dagoenez, Euskadiko herritarrek eskubidea dute ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko, eta bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia jasotzeko.

123/2008 Dekretuaren helburua, laburbilduz, bikoitza da: alde batetik, eta prestasun-printzipioari jarraiki, jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen progresibotasun-baldintzak ezartze aldera, Legearen aginduak zehatz-mehatz betetz. Eta bigarren helburua hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortzea da, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzeko sustapen-neurri gisa. Zigilu honen hartzaileak haien borondatez neurri horri atxikitzen zaizkion establezimendu edo enpresak izango dira.

123/2008 Dekretuaren 19. artikulua Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua hizkuntza-kudeaketaren kalitatea ziurtatzen duen sistemaren (Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren) barruan sartuko dela dio. Horiak horrela, Dekretu hau, Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua hizkuntza-kudeaketan kalitatea ziurtatzen duen sistemaren (Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren) barruan sartzea dator 123/2008 Dekretuak, bere V. Kapituluan, ezarri bezala.

Esandakoez gain, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiriari buruzko Aginduari jarraiki 2008an egindako ebaluazio-prozesuaren ondorioz enpresek lortutako ziurtagiriei balioa emateko bidea ere ematen du Dekretu honek.

Ondorioz, Kultura sailburuaren proposamenez, Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluak 2009ko martxoaren 3an egindako bilkuran aztertu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:

1. artikulua.—Euskararen erabileraren, presentziaren eta hizkuntza-kudeaketaren aitormen sistema.

Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortu dira, beraien bitartez esparru sozio-ekonomikoan euskararen erabileraren, presentziaren eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatu eta aitortzeko xedez.

doras y usuarias, por iniciativa de los Departamentos de Cultura y de Industria, Comercio y Turismo.

Dicho Decreto 123/2008 desarrolla la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, cuyo Capítulo VII del Título II está íntegramente dedicado a los derechos lingüísticos, y en el que se reconoce a los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi el derecho a recibir en euskera y castellano información sobre bienes y servicios, así como el derecho a ser atendidas, cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

El Decreto 123/2008 tiene, resumiendo, una doble finalidad: por una parte, determinar -atendiendo al principio de disponibilidad- las obligaciones lingüísticas de las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público a fin de establecer los términos de progresividad de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, en lo que supone estricto cumplimiento del mandato de la Ley y, por otra, la creación del Sello de Compromiso Lingüístico, medida de fomento que entronca directamente con el objetivo de garantizar el pleno ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, que tendrá como destinatarios todos aquellos establecimientos o empresas que voluntariamente se adhieran al mismo.

El artículo 19 del Decreto 123/2008 establece que el Sello de Compromiso Lingüístico se integrará dentro del sistema que certifica la calidad de la gestión lingüística (Certificado de Calidad del Euskera). Por tanto, el presente Decreto tiene como objeto integrar el Sello de Compromiso Lingüístico dentro del sistema que certifica la calidad de la gestión lingüística (Certificado de Calidad del Euskera), tal y como dispone el Decreto 123/2008 en el Capítulo V.

Además de lo expuesto, el presente Decreto recoge el procedimiento a utilizar para poder validar los certificados obtenidos por las empresas como consecuencia del proceso de evaluación llevado a cabo durante 2008, siguiendo lo dispuesto por la Orden por la que se crea el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Cultura y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 3 de marzo de 2009,

DISPONGO:

Artículo 1.— Sistema de reconocimiento del uso, presencia y gestión lingüística del euskera.

Se crean el Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain y el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística-Bikain, para la certificación y reconocimiento del nivel de normalización del uso, presencia y gestión lingüística del euskera en el ámbito socioeconómico.

2. artikulua.– Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren hartzaileak.

1.– Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluari dagokionez, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuaren V. kapituluaren xedatutakoari jarraiki, jendeari begirako establezimendu eta enpresa pribatuek parte hartu ahal izango dute baldin eta beren jarduera Euskal Autonomia Erkidegoan burutzen badute.

2.– Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiriari dagokionez, Hizkuntza-kudeaketaren kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatzeko sistema honetan parte hartu ahal izango dute entitate publiko eta pribatuek, negozio-unitateek eta entitateen lan-zentroek, baldin eta beren jarduera Euskal Autonomia Erkidegoan egiten badute.

3. artikulua.–Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluaren edukia.

1.– Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua jendeari begirako establezimendu eta enpresetan jarriko da, baldin eta kontsumitzaile eta erabiltzaileari idatziz eta ahoz emandako arreta hark hautatutako hizkuntzan emateko konpromisoa hartzen badute beren borondatez.

2.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua duten establezimendu eta enpresek honako hauek, gutxienez, euskaraz izan behar dituzte:

a) Seinaleak, toponimikoak barne.

b) Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan agerituen informazioa -finkoa eta aldakorra-.

c) Jendearen eskura jartzeko asmoz, establezimendu edo enpresek egiten dituzten inprimaki edo katalogoak, produktu edo zerbitzu bati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute.

d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako produktu eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein euskarri erabilita ere.

3.– Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilura atxikitako jendeari begirako establezimendu eta enpresek honako konpromiso hauek hartzen dituzte beren gain:

a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak hautatutako hizkuntzan ematea arreta bezeroari eta komunikazio edo jakinarazpenak, kontratu-dokumentuak, fakturak edo egindako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak ere hizkuntza horretan emateko konpromisoa.

b) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaintzen dieten informazioan kalitateko euskara erabiltzekoa, komunikazioa bermatuko duena. Horretarako kode egokia eta solaskidearekiko hurbila erabiliko da eta Euskaltzaindiak ezarritako indarreko hizkuntza-araudia jarraituko da.

Artículo 2.– Destinatarios del Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain y del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística-Bikain.

1.– Conforme a lo establecido en el Capítulo V del Decreto 123/2008, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, podrán acceder al Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain, los establecimientos abiertos al público y empresas privadas cuya actividad se desarrolle en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.– Respecto al Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística-Bikain, podrán acceder a este 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 del Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain.

1.– Podrán exhibir el Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain los establecimientos abiertos al público y empresas que voluntariamente asuman un compromiso de atención escrita y oral con la persona consumidora y usuaria en el idioma que la misma elija.

2.– El Sello de Compromiso lingüístico obliga a los establecimientos y empresas adheridos a disponer en euskera, al menos, de los siguientes elementos:

a) Todo tipo de señalización incluida la toponímica.

b) La información de carácter fijo y variable contenida en los carteles o rótulos que se expongan al público.

c) Los impresos o catálogos que elaboren las empresas o los establecimientos para ponerlos a disposición del público y que faciliten información sobre uno o varios productos o servicios.

d) La oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados.

3.– Los establecimientos abiertos al público y las empresas adheridos al Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain asumen los siguientes compromisos:

a) Compromiso de atender al público y de formular, en el idioma elegido por la persona consumidora y usuaria, las comunicaciones o notificaciones, los documentos contractuales, las facturas o documentos acreditativos de las operaciones realizadas, presupuestos, resguardos de depósito y cualesquiera documentos análogos.

b) Compromiso de utilizar en la información que proporcionen a las personas consumidoras y usuarias un euskera de calidad, que garantice la comunicación, utilizando para ello un código adecuado y cercano al usuario y ajustado a la norma lingüística vigente establecida por la Real Academia de la Lengua Vasca-Euskaltzaindia.

4. artikulua.– Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren edukia.

1.– Hizkuntza-kudeaketaren kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatzeko sistemak oinarrian duen osagaia Erreferentzia Marko Estandarra da, berau Hizkuntza Politika-rako 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 erabileraren eta presentziaren berri ematen duten osagaiak modu ordenatuan jasotzen dira. Laugarren ardatzean, berriz, entitate bakoitzean euskararen erabilera eta ezagutza ahalbidetu edota sustatzeko orduan eragina izan dezaketen erabaki zein estrategiak jasotzen dira.

5. artikulua.– Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren mailak.

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

2.– Egiaztapenaren hiru mailak ebaluazioan aitortutako euskararen erabilera eta presentziaren neurrikoak 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, Dekretu 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, honela:

Ardatzak	Egokitutako puntu-kopurua
1.– Erakundearen irudia eta komunikazioa	150 puntu
2.– Kanpo harremanak	300 puntu
3.– Barne harremanak	400 puntu
4.– Hizkuntza-kudeaketa	150 puntu
	1.000 puntu

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

Artículo 4.– Contenido del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística-Bikain.

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 5.– Niveles de certificación del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística-Bikain.

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 constatados 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 este Decreto.

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
1.– Comunicación e Imagen Corporativa	150 puntos
2.– Relaciones externas	300 puntos
3.– Relaciones internas	400 puntos
4.– Gestión lingüística	150 puntos
	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:

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 garen-mailaren arabera, eta horren ondorioz, jasoko dute maila bateko edo besteko egiaztapena.

6. artikulua.–Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluaren egiaztapen-sistema.

1.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua establezimendu edo enpresaren titularrak(ek) eskatu egin beharko du(te), ezarritako prozedurari jarraiki. Prozedura hori hizkuntza-politikaren arloan eskuduna den sailari dagokio ezartzea dagokion deialdi publikoaren bidez.

2.– Hizkuntza-politikaren arloan eskuduna den sailari dagokio Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua ematea, ezeztatzea (dagokionean), eta Zigilua ematea justifikatzen duten aurreko artikuluko egoerak gertatzen direla egiaztatzea. Egiaztapen zerbitzu hori doakoa izango da.

3.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua jasotzeko ezarritako baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko informazioa jasoko du aipatutako organo eskudunak. Horretarako, organo eskudunak toki-entitateekin eta haien ordezkari gisa ari diren erakundeen lankidetzara eska dezake.

4.– Aipatutako organo eskudunak ezarriko du jendeari begirako establezimenduetan eta enpresetan informazioa jasotzeko modua. Beharrezkoa den informazioa jasotzeko prozedura doanekoa izango da Zigilua eskatu duten establezimenduentzat eta enpresentzat.

5.– Halaber, emandako Zigilua modu egokian erabiltzen dela zaintzeko, egiaztapena erdietsi duten entitateen erregistroa sortu eta arautuko du Ebazpen baten bidez Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak edota, kasuan-kasuan, alor honetan eskumena duen organoak.

7. artikulua.–Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren egiaztapen-sistema.

1.– Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria establezimendu edo enpresaren titularrak(ek) eskatu egin beharko du(te), ezarritako prozedurari jarraiki. Prozedura hori hizkuntza-politikaren arloan une bakoitzean eskuduna den Sailak ezarriko du dagokion deialdi publikoaren bidez.

2.– Eusko Jaurlaritzak Euskalitekin elkarlanean, doako ebaluazio-zerbitzua eskainiko die hizkuntza-ku-

Nivel 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 6.– Sistema de acreditación del Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain.

1.– El Sello de Compromiso lingüístico se otorgará a instancia del titular o titulares del establecimiento o empresa de acuerdo al procedimiento que se establezca, por parte del Departamento competente en materia de política lingüística, mediante convocatoria pública realizada al efecto.

2.– Corresponde al Departamento competente en materia de política lingüística la concesión del Sello de Compromiso lingüístico, la revocación, en su caso, así como la acreditación de las circunstancias a que se refiere el artículo anterior que justifican aquélla. Dicho servicio de acreditación será gratuito.

3.– Con objeto de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la concesión del Sello de Compromiso lingüístico, el órgano competente podrá recabar la información oportuna. Para ello, podrá disponer de la colaboración de las entidades locales y de los organismos que actúan como representantes de las mismas.

4.– El mencionado órgano competente establecerá la manera de recabar la información de los establecimientos abiertos al público y empresas. El procedimiento de recogida de la información procedente será gratuito para los establecimientos abiertos al público y empresas que hayan solicitado el Sello.

5.– Asimismo, para garantizar el uso correcto del Sello, la Viceconsejería de Política Lingüística o, en su caso, el órgano competente en la materia en materia de política lingüística crearán mediante resolución un registro de los establecimientos adheridos que tengan otorgado el Sello de Compromiso Lingüístico.

Artículo 7.– Sistema de acreditación del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística-Bikain.

1.– El Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística-Bikain se otorgará a instancia del titular o titulares del establecimiento o empresa de acuerdo al procedimiento que se establezca, por parte del Departamento competente en materia de política lingüística, mediante convocatoria pública realizada al efecto.

2.– Las entidades tanto públicas como privadas que deseen acreditarse en la gestión lingüística podrán soli-

deaketaren arloan egiaztapena lortu nahi duten entitate publiko zein pribatuei.

3.– Dagokion deialdian ezarriko dira bete beharreko baldintzak, eta ebaluatzaile-talde batek gauzatuko ditu baldintzok betetzen dituzten entitateen ebaluazioak. Ebaluatzaile-talde hori Eusko Jaurlaritzako Sailburuordetzak edo une bakoitzean hizkuntza politikaren eremuan eskuduna den organoak, Erreferentziatzko Gidan onartutako oinarrien baitan egongo da.

4.– Dagokion entitatean ebaluazioa egin ostean, ebaluatzaile-taldeak txosten bat igorriko dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari edo une bakoitzean hizkuntza politikaren eremuan eskuduna den organoari, eta, berau izango da ebaluatutako entitatearen garapen-maila aitortu eta egiaztatuko duena, Dekretu honetako xede den gaiari dagokionez.

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

6.– Halaber, emandako Ziurtagiria modu egokian erabiltzen dela zaintzeko, egiaztapena erdietsi duten entitateen erregistroa sortu eta arautuko du Ebazpen baten bidez Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak edo une bakoitzean hizkuntza politikaren eremuan eskuduna den organoak.

8. artikulua.– Bikain Ebaluatzaileen Kluba.

1.– Bikain Ebaluatzaileen Kluba sortzen da Dekretu honen bidez. Ebaluatzaileen Klubeko kideak izango dira kanpo-ebaluazioak egingo dituztenak. Honako hauek izan daitezke klub horretako kide:

a) Erakundeetako profesionalak, euskararen erabilera sustatzeko ardura-lanpostuak dituztenak.

b) Euskaliteko ebaluatzaileen klubeko kideak (EFQM Bikaintasun ereduan adituak).

c) Hizkuntza-arloko zerbitzu-enpresetako profesionalak.

d) Hizkuntza normalkuntzarako teknikariak.

e) Kanpo-ebaluazioa jaso edo jasotzeko eskabidea egin duten enpresako langileak.

2.– Ebaluatzaileen klubeko kide izateko berariaz prestatuko den prestakuntza-saioretan parte hartzea ezinbestekoa izango da. Ebaluatzaile Klubeko kide izateko gainontzeko betekizunak Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak edo une bakoitzean hizkuntza politikaren eremuan eskuduna den organoak Erreferentziatzko Gidan onartutako oinarrien baitan egongo dira.

3.– Kanpo-ebaluazioa jasotzen duten enpresek Bikain Ebaluatzaile Klubeko kide izateko izena eman beharko dute eta bere antolakuntzako pertsona bat, gutxienez, bidali beharko dute berariaz prestatuko den prestakuntza-modulura edota moduluetara. Hori nahitaezko baldintza izango da ebaluazio-zerbitzua jaso ahal izateko.

citare 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).

3.– 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 o por el órgano competente en materia de política lingüística en cada momento.

4.– Una vez realizada la correspondiente evaluación, el equipo evaluador elevará un informe a la Viceconsejería de Política Lingüística o al órgano competente en materia de política lingüística en cada momento, y será esta quien reconozca y acredite el nivel de desarrollo de la entidad evaluada en cuanto a la materia objeto de este Decreto.

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

6.– Asimismo, para garantizar el uso correcto del Certificado, la Viceconsejería de Política Lingüística o, en su caso, el órgano competente en materia de política lingüística en cada momento, crearán mediante resolución un registro de los establecimientos adheridos que tengan otorgado el Certificado.

Artículo 8.– Club de Evaluadores Bikain.

1.– Mediante el presente Decreto se crea el Club de Evaluadores-Bikain, cuyos miembros serán los encargados de realizar las evaluaciones externas. Formarán parte del Club:

a) Profesionales de organizaciones que ocupen cargos de responsabilidad vinculados a la promoción del uso del euskera.

b) Los miembros del club de evaluadores de Euskalit (expertos en el modelo de excelencia EFQM).

c) Profesionales de empresas de servicios de sectores lingüísticos.

d) Personal técnico de normalización lingüística.

e) Personal trabajador de la empresa que haya sido objeto de la evaluación externa o que la haya solicitado.

2.– Para ser miembro del Club de Evaluadores será requisito indispensable haber tomado parte en las actividades de formación organizadas al efecto. El resto de exigencias serán establecidas en función de las bases aprobadas en la Guía de Referencia por la Viceconsejería de Política Lingüística o por el órgano competente en materia de política lingüística en cada momento.

3.– Para poder participar en el Club de Evaluadores Bikain, las empresas objeto de evaluación externa deberán formalizar la oportuna inscripción y enviar, al menos, a una persona perteneciente al área de organización para que tome parte en el módulo o módulos preparados con ese fin.

4.– Ebaluatzaile Klubeko kideen zerrenda sortuko du Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak edo une bakoitzean hizkuntza politikaren eremuan eskuduna den organoak. Era berean, Bikain Ebaluatzaile Klubeko kide izateko eskabidea egiteko epea zabalduko du hizkuntza politikaren eskumena duen Eusko Jaurlaritzaren organoak.

9. artikulua.– Bikain 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. Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluaren marka ere Eusko Jaurlaritzarena da eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria markaren barruan dago.

2.– Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren markak ezaugarri desberdinak ditu, ezarritako hiru mailen arabera. Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluak ere ezaugarri berezituak ditu. Hain zuzen ere, Dekretu honekin batera doan II. eranskinean zehaztu dira Zigiluaren eta Ziurtagiriaren ezaugarri berezituak.

3.– Dekretu honetan zehaztutako Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua establezimendu edo enpresaren kanpoko eta barruko aldean jarriko da, bezeroak ikusteko moduan. Halaber, atxikitako establezimendu eta enpresek Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua txertatzeko eskubidea izango duten publizitatean, beren web orrietan eta kontsumitzaileei eta bezero potentzialeei zuzendutako komunikazio orotan, baita enpresa-komunikazioan ere.

4.– Dekretu honetan zehaztutako Euskararen Kalitate Ziurtagiria lortu duten erakundeek, dagokion ziurtagiria erabili ahal izango dute beren barneko zein kanpoko dokumentuetan. Halaber, Ziurtagiria eskuratu dutenek txertatzeko eskubidea izango dute publizitatean, bere web guneetan, kontsumitzaileei eta bezero potentzialeei zuzendutako komunikazio orotan, baita enpresa-komunikazioan ere.

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

10. artikulua.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artezkaritza Kontseilua.

1.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artezkaritza Kontseilua sortu da. Artezkaritza Kontseilua partaidetza sozialeko organo aholku-emailea da, Eusko Jaurlaritzaren

4.– La Viceconsejería de Política Lingüística o el órgano competente en materia de política lingüística en cada momento crearán un listado de miembros del Club de Evaluadores. Asimismo, el órgano del Gobierno Vasco competente en materia de política lingüística abrirá un plazo para solicitar la condición de miembro del Club de Evaluadores Bikain.

Artículo 9.– La marca Bikain 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. La marca del «Sello de Compromiso Lingüístico» también pertenece al Gobierno Vasco y se integra dentro del Certificado de calidad en la gestión lingüística Bikain.

2.– La marca correspondiente al certificado Bikain dispone de características diferenciadas, según los tres niveles de certificación establecidas. El Sello de Compromiso Lingüístico tiene también características específicas propias. Las características de ambos están recogidas en el anexo II del presente Decreto.

3.– El Sello de Compromiso Lingüístico definido en el presente Decreto se colocará tanto el exterior como en el interior del establecimiento o empresa correspondiente, de manera que esté situado a la vista de los clientes. Además, los establecimientos y empresas adheridas tendrán derecho a incluir el Sello de Compromiso lingüístico en la publicidad, en las páginas web de su titularidad y en cualquier comunicación destinada a personas consumidoras y usuarias, y potenciales clientes, así como en la comunicación empresarial.

4.– Las organizaciones que hayan obtenido el Certificado de calidad en la gestión lingüística-Bikain definido en el presente Decreto podrán utilizar dicho certificado en su documentación tanto interna como. Además, tendrán derecho a incluir el Certificado en la publicidad, en las páginas web de su titularidad y en cualquier comunicación destinada a personas consumidoras y usuarias, y potenciales clientes, así como en la comunicación empresarial.

5.– La utilización de la marca se adecuará a las normas 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 10.– 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 in-

ko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari edo une bakoitzean hizkuntza politikaren eremuan eskuduna den organoari atxikia, baina haren egitura hierarkikotik at dagoena.

2.– Honako kide hauek osatzen dute Artezkaritza Kontseilua:

a) Lehendakaritza: Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordea.

b) Lehendakariordetza: Euskaliteko 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) Euskal Udalen Elkarteak (EUEDEL) proposatuta izendatutako kide bat.

f) Euskaltzaindiak proposatuta izendatutako kide bat.

g) Euskal Enpresarien Konfederakuntzak (Confebask), Gipuzkoako Enpresarien Elkarteak (Adegi), Bizkaiko Enpresarien Konfederazioak (Cebek) eta Arabako Enpresariak (SEA) proposatuta kide bana.

3.– Halaber, Artezkaritza Kontseiluan esku hartu ahal izango dute Artezkaritza Kontseiluak hala erabakita egoki irizitako beste erakunde batzuetako ordezkariak ere, gehienez ere 20 kideko kopurura heldu arte.

4.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Artezkaritza Kontseilua osatzeko edo horietan parte hartzeko pertsonak izendatu eta aukeratzerakoan sustatuko da gizonen eta emakumeen arteko oreka, betiere kapazitate, gaitasun eta prestakuntza nahikoa badute.

5.– Artezkaritza Kontseiluko kideak hiru urtez egon ahalko dira karguan, epe hori luzagarria izanik.

6.– Artezkaritza Kontseiluak Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako edo une bakoitzean hizkuntza politikaren eremuan eskuduna den organoko zerbitzu teknikoan laguntza izango du.

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

11. artikulua.– Ziurtagiriaren Artezkaritza Kontseiluaren egitekoak.

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

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

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

tegrarse en su estructura jerárquica, a la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco o al órgano competente en materia de política lingüística en cada momento.

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) Un vocal nombrado a propuesta de la Real Academia de la Lengua Vasca-Euskaltzaindia.

g) Cuatro vocales nombrados o nombradas, respectivamente, a propuesta de 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).

3.– Asimismo, podrán participar en el Consejo Rector representantes de otras entidades que el propio Consejo Rector considere conveniente y así lo acuerde, hasta un máximo de 20 miembros.

4.– A la hora de elegir a las personas que van a formar parte del Consejo Rector del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística se promoverá el equilibrio entre hombres y mujeres, así como la capacitación, aptitud y formación de cada una de ellas.

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

6.– El Consejo Rector contará con el apoyo de los servicios técnicos de la Viceconsejería de Política Lingüística o del órgano competente en materia de política lingüística en cada momento.

7.– 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 11.– 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) 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.

e) Era berean Dekretu honetan zehaztutako Zigiluaren kudeaketa, egiaztapena eta hedapenerako proposamenak ere egin ditzake.

2.– Artezkaritza Kontseilua 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 Artezkaritza Kontseiluak. Teknikari horiek Eusko Jaurlaritzan 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.

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

1.– Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Kudeaketa Batzorde Eragilea sortu da. Artezkaritza Kontseiluaren organo teknikoa da, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari edo une bakoitzean hizkuntza politikaren eremuan eskuduna den organoari atxikia, baina bere egitura hierarkikotik at dagoena.

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

a) Lehendakaritza: Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordea.

b) Idazkaria: Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako Koordinaziorako zuzendaria.

c) Bikaintasunerako Euskal Fundazioak (Euskalit) izendatutako kide bat.

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

e) Euskal Udalen Elkarteak (Eudel) proposatuta izendatutako kide bat.

f) Euskaltzaindiak proposatuta izendatutako kide bat.

g) Euskal Enpresarien Konfederakuntzak (Confebask), Gipuzkoako Enpresarien Elkarteak (Adegi), Bizkaiko Enpresarien Konfederazioak (Cebek), Arabako Enpresariak (SEA) eta Euskadiko Kooperatiben Konfederazioak proposatuta izendatutako kide bana.

3.– Halaber, Kudeaketa Batzorde Eragilean parte hartu ahal izango dute Artezkaritza Kontseiluak hala

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.

e) Asimismo, podrá realizar propuestas relacionadas con la gestión, verificación y difusión del Certificado definido en este Decreto.

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 12.– 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 o al órgano competente en materia de política lingüística en cada momento.

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) Un vocal nombrado a propuesta de la Real Academia de la Lengua Vasca-Euskaltzaindia.

g) Cinco vocales nombrados o nombradas, respectivamente, 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 Comisión Ejecutiva de Gestión representantes de otras entidades que

erabakita egoki iritzitako beste erakunde batzuek ere, gehienez ere 20 kideko kopurura heldu arte.

4.– Kudeaketa Batzorde Eragilea osatzeko edo horietan parte hartzeko pertsonak izendatu eta aukeratzeko zainduko da gizonen eta emakumeen arteko oreka, betiere kapazitate, gaitasun eta prestakuntza nahikoa badute.

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

6.– Kudeaketa Batzorde Eragileak Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako edo une bakoitzean hizkuntza politikaren organoko zerbitzu teknikoaren 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.

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

13. artikulua.—Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren Kudeaketa Batzorde Eragilearen egitekoak.

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

a) Artezkaritza Kontseiluari laguntza ematea hizkuntza-kudeaketaren ebaluazio- eta egiaztapen-eredua aztertzeko eta horri etengabeko jarraipena emateko prozesuetan.

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

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

d) Halaber, Zigiluaren kudeaketa, egiaztapena eta hedapenerako proposamenak ere egin diezazkioke Artezkaritza Kontseiluari.

2.– Kudeaketa Batzorde Eragilea 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 Kudeaketa Batzorde Eragileak. Teknikari horiek Eusko Jaurlaritzan hizkuntza-politikaren esparruan eskumena duen sailekoak izango dira.

el Consejo Rector considere conveniente y así lo acuerde, hasta un máximo de 20 miembros.

4.– A la hora de elegir a las personas que van a formar parte de la Comisión Ejecutiva de Gestión se promoverá el equilibrio entre hombres y mujeres, así como la capacitación, aptitud y formación de cada una de ellas.

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

6.– La Comisión Ejecutiva de Gestión contará con el apoyo de los servicios técnicos de la Viceconsejería de Política Lingüística o del órgano competente en materia de política lingüística en cada momento. 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.

7.– 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 13.—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) 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.

d) Podrá, asimismo, realizar propuestas relacionadas con la gestión, verificación y difusión del Certificado.

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 departamento competente en materia de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

14. artikulua.– Euskararen Kalitate Ziuertagiriaren Artezkaritza Kontseiluak eta Kudeaketa Batzorde Eragileak egindako lanak eragindako gastuak ordaintzea.

Artezkaritza 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.

XEDAPEN GEHIGARRIA

Bikain-Euskararen Kalitate Ziuertagiria sortzeko 2008ko martxoaren 5eko Kultura sailburuaren Aginduari jarraiki, 2008an bertan Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren gidaritzapean egindako ebaluazio-prozesuetan enpresek eskuratutako ziuertagiri-mailen balioa aitortzen da. Aitortutako ziuertagiriak eta hartzaileak III. eranskinean jaso dira.

INDARGABETZE XEDAPENAK

Lehenengoa.– Indarrrik gabe gelditzen da Euskararen Kalitate Ziuertagiria sortzeko 2008ko martxoaren 5eko Agindua.

Bigarrena.– Indargabetuta gelditzen dira, maila berekoak edo beheragokoak izanda, Dekretu honekin bat ez datozen xedapenak.

AZKEN XEDAPENAK

Lehenengoa.– Eusko Jaurlaritzan hizkuntza-politikaren esparruan eskumena duen arloko arduradunari baimena ematen zaio beharrezko xedapenak eman ditzan, Dekretu honetan jasotakoa indarrean jarri eta garatzeko.

Bigarrena.– Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2009ko martxoaren 3an.

Lehendakaria,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

Kultura sailburua,
MIREN KARMELE AZKARATE VILLAR.

Artículo 14.– 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 ocasionados 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.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

En conformidad con lo dispuesto en la Orden de la Consejera de Cultura, de 5 de marzo de 2008, por la que se crea el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística Bikain, queda validado el grado de certificación obtenido por las diferentes empresas durante 2008 bajo la dirección de la Viceconsejería de Política Lingüística. Los certificados validados y sus destinatarios figuran en el anexo III.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera.– Queda derogada la Orden de 5 de marzo de 2008 por la que se crea el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.

Segunda.– Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Se autoriza al responsable del área de política lingüística del Gobierno Vasco a dictar cuantas disposiciones resulten precisas para la aplicación y desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto.

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

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 3 de marzo de 2009.

El Lehendakari,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

La Consejera de Cultura,
MIREN KARMELE AZKARATE VILLAR.

MARTXOAREN 3KO 53/2009 DEKRETUAREN
I. ERANSKINA

Ebaluatu beharreko gaiak

Zer ebaluatu finkatzeko garaian, Erreferentzia Marco 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-araue-maila. 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 ohikoak hiru ardatzetan bildu dira; barne-mekanismoak, berriz, laugarren ardatz batean, bestelako 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, gehieneko puntuazioa eman zaio ardatz horietako bakoitzari. Puntuazio hori berrirori birbanatu egin da ardatz horren lehen mailako elementuen artean, hau da, jarduera-eremu nagusienetan.

Horiek horrela, hona hemen ardatz lor daitekeen gehieneko puntuazioa, baita halaber, lehen mailako elementuak lor daitekeen gehienekoa ere.

Puntuazio-taula

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

ANEXO I
AL DECRETO 53/2009, DE 3 DE MARZO

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:

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.

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

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

Hona hemen Erreferentzia Marko Estandarraren hiru mailak:

1. ardatza: Erakundearen inudia 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, bistariak, zamatanak...	
		1.1.3.- Norabidekoak: 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/sailerako errotulazio finkoa	1.3.1.- Direktorioak: enpresa-atalak, (solairuak, gelak); norabidekoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak	
		1.3.2.- Segurtasun- eta osasun-mezuak	
		1.3.3.- Kudeakera, Ingurumen, Segurtasun, etab. etako aitortza-agiriak	
		1.3.4.- Panelak eta antzekoak	
		1.3.5.- Bestelakoak: irekita/irxita, tira/bultza, ongietorritzakoak, eta antzekoak	
	1.4.- Harrera-lekuko eta barne bulego/sailerako errotulazio aldakorra	1.4.1.- Enpresaren ordutegia; bezeroarentzako arreta ordutegia, txandean ixarrotea, debekuak, etab.	
		1.4.2.- Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak	
		1.4.3.- Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk	
	1.5.- Errotulazio finkoa osagai higiturretan	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 elektronikokoak...)	
		1.7.4.- Estraneta	

	1.8.- Marketing era Publizitatea	<p>1.8.1.- Iragarkiak</p> <p>1.8.2.- Prentsan argitalpenak: Lan-eskaintzak, batzar-deiak...</p> <p>1.8.3.- Sustapen-materiala: Katalogoak, tolesgariak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiske-roak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...)</p> <p>1.8.4.- Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak, eta antzekoak</p> <p>1.8.5.- Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak</p> <p>1.8.6.- Urteko txostena eta antzeko agerkariak</p> <p>1.9.1.- Ikusizko elementuak: marka, logotipoak...</p> <p>1.9.2.- Dokumentuen txantiloak</p> <p>1.9.3.- Erakunde-Nortasunaren Eskuliburua edo araudia</p>
2.- Harrera	<p>2.1.- Harrera-hizkuntza</p> <p>2.2.- Bisitariak</p> <p>2.3.- Segurtasuna</p>	<p>2.1.1.- Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak</p> <p>2.1.2.- Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak. Kutxazainak eta banatzaile automatizatutak</p> <p>2.1.3.- Megafonia</p> <p>2.1.4.- Pertsona/bisitariaren sarrera eta irteeren erregistroa</p> <p>2.2.1.- Bisitari-ixarrelak eta idatzizko materiala</p> <p>2.2.2.- Aurkezpen-hizkuntza</p> <p>2.3.1.- Protokoloa eta harrera-hizkuntza</p>

2. ardatza: Kanpo harremanak		
1 maila	2 maila	3 maila
3.- Bezeroak (Bezeroak, bazkideak, elakargoki- deak, 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.- Erikeria 4.1.7.- Salmenta osteko zerbitzua 4.1.8.- Dokumentuak (zerbitzua) 4.1.9.- Eman beharreko materialak (zerbitzua)
5.- Hornitzaileak	5.1.- Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan) 5.2.- Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan) 5.3.- Ahozko harremana	5.1.1.- Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, albaranak, txeketa produktu-eskaerak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak 5.1.2.- Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak 5.2.1.- Kalitatearen kudeaketarako materiala (zehaztapenak, auditoriak, kalitate-erak, inkestak eta antzekoak), aurrekontuak, kontratuak, txostenak, bilera-agiriak eta antzekoak. Azpi-kontratazioa 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, txos- tenak (edozein euskarritan)* 6.2.- Ahozko harremana	6.1.1.- Ordain-agiriak (txekek, laburpenak...), gutunak, mezu elektronikoak, etab. 6.1.2.- Abalak, memoriak, eskriturak, bilera-agiriak, eta antzekoak, kontratuak eta produktuak, banka elektronikoa 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 Jauriaritza eta menpeko erakundeak (Osalan, Langai, Ihobe, Hoberuz, etab.) Estatuko administrazioa (INEM, Gizarte Segurantza, etab.)*	7.1.1.- Formulario aratuak eta testu laburrak (edozein euskarritan, e-administrazioa barne): ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikokoak eta antzekoak Udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, gutunak, mezu elektronikokoak eta antzekoak Eredu ofizialak (elkarrean 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 Taldeen 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...)

*EMEren 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, artxiiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak 9.1.2.- Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fitxaketa-makina, fotokopiagailua, inprima-gailua, 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, bidaiak- eta orotdu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak 10.1.3.- Sortu beharrekoak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinazapenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegi eta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzendutak) 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 berrpapera 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, jubilatuzkoak, aseguruak eta antzekoak. 10.3.3.- Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langile-entzako Gizarte Segurantzza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak. 10.3.4.- GG.BB sistemak: lan-jardura balioztatze sistema-eredua: Eskuliburua, irizpideak, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunaren mapa, etab.

<p>11. - Laneko prestakuntza</p>	<p>11.1.- Prestakuntza orokorra (barne edo kanpo baliabideen bidez)</p> <p>11.2.- Berariazko prestakuntza (barne edo kanpo baliabideen bidez)</p> <p>11.3.- Ikastaroen kudeaketa</p>	<p>11.1.1.- Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikokoak</p> <p>11.1.2.- Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana</p> <p>11.2.1.- Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikokoak</p> <p>11.2.2.- Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana</p> <p>11.3.1.- Ikastaro deialdiak eta izen-ematea; assetasun-inkesta, etab.</p>
<p>12.- Baliabide informatikoak</p>	<p>12.1.- Software estandarra</p>	<p>12.1.1.- Sistema eragileak: Windows, Linux, etab.</p> <p>12.1.2.- Ofimatika: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak</p> <p>12.1.3.- Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta.</p> <p>12.1.4.- Euskarri diren erremintak: antibinusa,</p> <p>12.1.5.- Software estandar berariazkoa: SAP; Prisma, OAS, etab.</p>
<p>13.- Komunikazio horizontala eta bertikala</p>	<p>12.2.- Enpresak berak egokitutako softwarea Produktziozko makinen softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen softwarea*</p> <p>13.1.- Ohiko hizkera-maila</p> <p>13.2.- Berariazko hizkera-maila</p> <p>13.3.- Lan-bilerak: lan-talde eta lan-bartordeak</p> <p>13.4.- Bilera orokorrak (batzar orokorrak, etab.)</p>	<p>12.2.1.- Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab. etarako aplikazio egokituak.</p> <p>12.2.2.- Zerbaitzako kontrola, BDP softwarea, etab.</p> <p>13.1.1.- Lan-kideen arteko ohiko elkarrizketa</p> <p>13.2.1.- Erabilera zehatzak</p> <p>13.3.1.- Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etc.</p> <p>13.3.2.- Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena</p> <p>13.3.3.- Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak</p> <p>13.4.1.- Bilera-agiri laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak</p> <p>13.4.2.- Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena</p> <p>13.4.3.- Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak</p>

14.- Kudeaketa-sistemak	14.1.- Prozesuak / Prozedimenduak	14.1.1.- Lan-aginduak, eguneroko lan-parteeak, makinaren erabilera-oriak, kontrol-firxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, mantentze-, muntaketa- biltegi-firxak, zerrendak, oharrak eta antzeko agiriak
		14.1.2.- Egitasmoak, planoak, 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 arriskuaren prebentzioa	14.3.1.- Osasun zerbitzuaren ohiko jakinarazpenak.
		14.3.2.- Lan arriskuaren esparruko ohiko jakinarazpenak. Ezbehar parteeak, etab.
		14.3.3.- Lan arriskuaren 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.- Sorterra dokumentuak: eraketa-eskritturak, 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	3. maila
16.- Hizkuntza-politika	<p>16.1.1.- «Hizkuntza-politika», «euskararen ikuspegia», «hizkuntza-egitasmo» bat zehaztu da, EMEko 4 artatzetan eta erakunde osoan du eragina (prozesu, gune, etab.).</p> <p>16.1.2.- Planteamendu hau erakundeko organo nagusietan onartu eta bultzatzen da</p> <p>16.1.3.- Planteamendu hau pertsonari eta gainerako interes-talde adierazgarrienei zabaldu zaie.</p> <p>16.1.4.- Hizkuntza politika hau erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiarekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatuta dago.</p> <p>16.2.1.- Epe ertain edota laburrerako xedeak lortzeko ekimen planifikatua badago, eta erakundeak berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatuta dago.</p> <p>16.2.2.- Xedeak argitara eman dira eta plantillako pertsonari eta gainerako interes-talde adierazgarrienei zabaldu zaizkie.</p> <p>16.2.3.- Merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, Administrazioako erakundeen, gizartearen oro har hizkuntza-beharrizanak kontuan izaten dira</p> <p>16.2.4.- Barneko informazioa eta pertsonen ekarpenak jaso eta aztertzen dira, adierazle, ebaluazio, etab.en bidez. Aurrerapen-mailaren ikuspen objektiboa izatea lantzen da.</p> <p>16.2.5.- Sistematikoki egiten da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa, adierazleak finkatuz eta hobekuntza ekintzak abian jarritz.</p> <p>16.2.6.- Hobekuntza ekintzak martxan jarri dira eta gozatzeko bilakaera ikusten da.</p>
17.- Pertsonak	<p>17.1.1.- Pertsonen hautaketa gauzatzeko garaian</p> <p>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.</p> <p>17.1.3.- Pertsonen gaitasuna kudeatzeko berezko erremintetan integratuta dago (euskara gaitasun bezala identifikatua dago, ebaluatu eta garatzen da)</p> <p>17.2.1.- Euskara-batzorde, segimendu-talde, etab. sustatzen eta parte hartzen dute.</p> <p>17.2.2. Pertsonalki jakinarazten diren hizkuntza-politika erakunde osatzen duten pertsonari.</p> <p>17.2.3.- Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, bai eta aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak ere.</p> <p>17.2.4.- Euren euskararen jakite-maila pertsonala eta erabilera-maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskarara ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte.</p>

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, laguntzailetan bat, erab.).
	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 (pertsonek dedikazioa, hizkuntza-trebakuntza, hizkuntza-lana-besak, itzulpena,...) aurrekontuak taxutzen dira.
	18.4.- Erakundeko hizkuntza-kudeaketa garatzeko aliantzak kudeatzen dira	18.3.1.- Euskararen ahozko nahiz idatzizko erabilera areagortzeko 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.

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

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.- Orientativu: 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, fño.), 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: abiertocerrado; 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

	<p>1.8.- Marketing y Publicidad</p>	<p>1.8.1.- Anuncios</p> <p>1.8.2.- Publicaciones en prensa: Ofertas de trabajo, convocatorias de juntas,...</p> <p>1.8.3.- Material promocional: Catálogos, folletos, invitaciones y similares. Artículos de promoción (mecheros, agendas, calendarios, bolígrafos, cartas promocionales, almohadillas, CD/DVDs...)</p> <p>1.8.4.- Actos públicos, ruedas de prensa, congresos, jornadas, y similares</p> <p>1.8.5.- Ferias de muestras, exposiciones y similares</p> <p>1.8.6.- Informe anual y publicaciones similares</p> <p>1.9.- Elementos de Imagen Corporativa</p> <p>1.9.1.- Elementos visuales: marca, logotipos...</p> <p>1.9.2.- Plantillas de documentos</p> <p>1.9.3.- Reglamento/Manual de Identidad Corporativa</p> <p>2.1.- Lengua de recepción</p> <p>2.1.1.- Atención presencial o telefónica: saludo e información general</p> <p>2.1.2.- Recepción automatizada, contestadores automáticos. Cajeros y distribuidores automáticos</p> <p>2.1.3.- Megafonía</p> <p>2.1.4.- Registro de entradas y salidas de personas/visitas</p> <p>2.2.- Visitas</p> <p>2.2.1.- Identificativos de visitas y material escrito</p> <p>2.2.2.- Idioma de la presentación</p> <p>2.3.- Seguridad</p> <p>2.3.1.- Protocolo y lengua de recepción</p>
--	-------------------------------------	--

Eje 2: Relaciones externas			
1er nivel	2.º nivel	3er nivel	
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: hojas 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	
4.- Producto / Servicio	3.2.- Relación oral	3.2.1.- Usos habituales (presenciales o vía telefónica).	
		3.2.2.- Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)	
		4.1.1.- Ficha técnica	
	4.1.- Producto/Servicio*	4.1.- Producto/Servicio*	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
5.- Proveedores	5.1.- Formularios y textos breves (en cualquier formato)	4.1.8.- Documentos (servicio)	
		4.1.9.- Entregables (servicio)	
		5.1.1.- Impresos/documentos comerciales: Pedidos, documentos de pago y gestión calidad (facturas, albaranes, cheques, petición de productos, devoluciones, etc.)	
	5.2.- Textos largos, informes (en cualquier formato)	5.2.- Textos largos, informes (en cualquier formato)	5.1.2.- Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos y similares
			5.2.1.- Documentación gestión calidad (especificaciones, auditorias, no-conformidades, encuestas y similares), presupuestos, contratos, informes, actas y similares. Subcontrataciones
			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.- Avals, memorias, escrituras, actas y similares, contratos e productos, banca electrónica
			6.2.1.- Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
6.2.- Relación oral	6.2.- Relación oral	6.2.1.- Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)	

<p>7.- Administración</p>	<p>7.1.- Ayuntamientos, mancomunidades Diputaciones Gobierno Vasco y entes dependientes (Osalan, Langai, Euskalit, Ihoibe, Hobetuz...) Administración del estado (INEM, Seguridad Social)</p>	<p>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.)</p>
<p>8.- Otras relaciones externas</p>	<p>8.1.- Asociaciones Empresas colaboradoras / partners Empresas/sociedades del grupo Otros*</p>	<p>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.)</p>

*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>
9.- Paisaje lingüístico referido al trabajo	9.1.- Rotulación interna fija referida al trabajo (fija y variable)	9.1.1.- Rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), paneles y similares 9.1.2.- Mensajes de funcionamiento y rotulación del equipamiento general (máquina de control presencial, teléfono, fax, fotocopiadora, impresora, máquinas de comidas y bebidas...) 9.1.3.- Rotulación referida al plan de prevención de riesgos laborales 9.1.4.- Rotulación referida al plan de gestión medioambiental 9.1.5.- Placas, botones y rotulación de la maquinaria de producción 9.1.6.- Rotulación variable
10.- Gestión de personas / RR.HH.	10.1.- Administración de personas	10.1.1.- Textos estandarizados: nómina, control horario, certificados, listados telefónicos y similares 10.1.2.- Impresos a cumplimentar a título individual: permisos y licencias, dietas, sugerencias y similares 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)
	10.2.- Información / Comunicación	10.2.1.- Paneles de información: tableros de notas y anuncios. Buzón de sugerencias 10.2.2.- Intranet de la empresa. 10.2.3.- Boletín informativo de la empresa 10.2.4.- Notificaciones por correo electrónico (nuevas incorporaciones, ceses, etc.), 10.2.5.- Circulares 10.2.6.- Notificaciones de los órganos de dirección y comité de trabajadores
	10.3.- Gestión de personas	10.3.1.- Protocolo de acogida de nuevos trabajadores: manual de acogida y exposición oral 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 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.) 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.

11.- Formación laboral	11.1.- Formación general (mediante recursos internos o externos)	11.1.1.- Material escrito: presentaciones, manuales de asistente, casos prácticos 11.1.2.- Exposición oral: exposición del ponente, relación con alumnos 11.2.1.- Material escrito: presentaciones, manuales de asistente, casos prácticos 11.2.2.- Exposición oral: exposición del ponente, relación con alumnos 11.3.1.- Convocatorias y matriculación de los cursos; encuestas finales de valoración, etc.
12.- Recursos informáticos	11.3.- Gestión de los cursos 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. 12.2.1.- 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 13.2.- Usos técnicos 13.3.- Reuniones de trabajo: grupos y comisiones de trabajo 13.4.- Reuniones generales (asambleas generales, etc.)	13.1.1.- Usos comunes entre compañeros 13.2.1.- Usos específicos 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 13.4.1.- 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
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.- Planteamiento con visión a largo plazo acerca de la política u objetivos a lograr en el ámbito de la normalización lingüística del euskera	<p>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.).</p> <p>16.1.2.- Este planteamiento se ha aprobado y difundido en los órganos principales de la organización</p> <p>16.1.3.- Este planteamiento se ha difundido entre las personas y los demás grupos de interés significativos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>16.2.6.- Se han puesto en marcha objetivos de mejora, y se aprecia una evolución ascendente.</p>
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.- 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	<p>17.1.1.- A la hora de llevar a cabo la selección de personas</p> <p>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.</p> <p>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)</p> <p>17.2.1.- Fomentan y toman parte en comisiones de euskera, grupos de seguimiento, etc.</p> <p>17.2.2.- Comunican personalmente la política lingüística a las personas que integran la organización.</p> <p>17.2.3. Reconocen a las personas y equipos que se han esforzado y también a las que han logrado avances significativos.</p> <p>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.</p>

<p>18.- Recursos</p>	<p>18.1.- Se han constituido estructuras para el desarrollo de la actividad planificada</p>	<p>18.1.1.- La organización ha designado a una persona responsable, a la que se le han asignado recursos (recursos materiales, tiempo, algún o alguna ayudante, etc.).</p>
	<p>18.2.- Se planifican y evalúan las inversiones necesarias para llevar a cabo la política lingüística</p>	<p>18.1.2.- Se ha constituido una comisión de euskera, grupo de seguimiento o grupo de trabajo para el desarrollo de la actividad planificada.</p>
	<p>18.3.- Se han realizado acciones para activar la utilización del euskera</p>	<p>18.2.1.- Se establecen presupuestos para los gastos derivados de la gestión lingüística (dedicación de las personas, capacitación lingüística, herramientas lingüísticas, traducción...).</p>
	<p>18.4.- Se gestionan alianzas para desarrollar la gestión lingüística de la organización</p>	<p>18.3.1. 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 «minizalaguna», «bazkaltegia» y «gosaltegia»).</p>
	<p>18.5.- Se buscan tecnologías y conocimientos que faciliten el progreso en la normalización lingüística</p>	<p>18.4.1.- Se buscan alianzas con otras organizaciones con el objeto de aprender y progresar conjuntamente en lo referente a la normalización lingüística.</p>
		<p>18.5.1.- Se está al tanto y se utilizan las herramientas: cursos de formación con modernas metodologías pedagógicas, diccionarios gratuitos, servicios de apoyo, software...</p>

MARTXOAREN 3KO 53/2009 DEKRETUAREN
III. ERANSKINA

ANEXO II
AL DECRETO 53/2009, DE 3 DE MARZO

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

*Mediante el color oro se identifica al certificado avan-
zado 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 bá-
sico.*



Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluari dagokionez, entitateak kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzen dituela adieraziko da.

En relación al Sello de Compromiso Lingüístico-Bikain, se declarará que la entidad garantiza los derechos lingüísticos de los consumidores y de los usuarios.



MARTXOAREN 3KO 53/2009 DEKRETUAREN
III. ERANSKINA

Hona hemen 2008an Bikain ereduaren arabera egindako kanpo-ebaluazioetan erakundeek eskuratutako Bikain Ziurtagiri maila:

ANEXO III
AL DECRETO 53/2009, DE 3 DE MARZO

Grado de certificación obtenido por las diferentes entidades participantes en el proceso de evaluación externa llevado a cabo durante 2008, de acuerdo al modelo del Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística Bikain:

Erakundea <i>Entidad</i>	Ziurtagiri-maila <i>Grado de certificación</i>
Asociación Goiztiri Elkartea	Oinarrizkoal/Básico
CAF (Beasaingo lantegia)	Oinarrizkoal/Básico
IKT, S.A.	Oinarrizkoal/Básico
Gaiker- IK4	Oinarrizkoal/Básico
GKN Driveline Legazpi	Oinarrizkoal/Básico
Matia Fundazioko Iza zentroa	Oinarrizkoal/Básico
Tximela, S.A.	Oinarrizkoal/Básico
EDE Fundazioa	Zilarra/Plata
Pasaiako Portuko Agintaritza - Autoridad Portuaria de Pasajes	Zilarra/Plata
Visesa	Zilarra/Plata
Eroski (Egoitza nagusia)	Zilarra/Plata
Maier Koop. E.	Zilarra/Plata
Arlan S.A.	Zilarra/Plata
Asociación Zabaltzen Elkartea	Zilarra/Plata
Gipuzkoa Donostia Kutxa (Zerbitzu zentralak)	Zilarra/Plata
Danobat, Koop. E. (Elgoibarko lantegia)	Zilarra/Plata
Ekonomisten Euskal Elkargoa	Zilarra/Plata
ORKLI S.Coop. (Ordiziako lantegia)	Zilarra/Plata
IMH - Makina Erremintaren Institutua	Zilarra/Plata
Elkargi, E.G.E. (Donostiako egoitza)	Zilarra/Plata
Euskaltel S.A. (Egoitza nagusia)	Zilarra/Plata
Fagor Electrodomésticos, Koop. Elkartea (Egoketa Negozioa)	Zilarra/Plata
Gipuzkoako Foru Aldundiko Kirol Zuzendaritza	Zilarra/Plata

<i>Erakundea Entidad</i>	<i>Ziurtagiri-maila Grado de certificación</i>
Eika Koop. E.	<i>Zilarra/Plata</i>
Digitalak	<i>Urrea/Oro</i>
Elay Taldea	<i>Urrea/Oro</i>
Bizkaia Irratia	<i>Urrea/Oro</i>
Goiena Komunikazio Zerbitzuak	<i>Urrea/Oro</i>
Gipuzkoako Ikastolen Elkartea	<i>Urrea/Oro</i>
Emun Koop. E.	<i>Urrea/Oro</i>