

**AGINDUA, KULTURA ETA HIZKUNTZA POLITIKA SAILBURUARENA,
ERREFERENTZIA MARKO ESTANDARRA (EME) ONARTZEN DUENA**

Maiatzaren 30eko 162/2017 Dekretuak, BIKAIN-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen duenak, laugarren xedapen gehigarrian jasotakoa betetzeko:

“Dekretu honen hirugarren artikuluan eta lehen eranskinean aipatzen den Erreferentzia Marko Estandarraren (EME) edukia hizkuntza-politikan eskumena duen sailburuak onartuko du agindu baten bidez, eta Bikain web orrian www.euskadi.eus/bikain/ argitaratuko da.”

EME lanerako markoa da, ez-arauemailea. Grafikoki, laguntza-koadro bat da erakundean hizkuntzaren presentzia eta erabilera (zerbitzuari eta lan-hizkuntzari dagokienez) zertan gauzatu ohi den adierazten duena modu eskematiko eta ordenatuan, baita erabilera-presentzia horien azpian dauden barne-mekanismoak eta kudeaketa ere.

Horiek horrela, Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen dituen apirilaren 11ko 82/2017 Dekretuaren 5. artikulua esleitzen dizkidan eskumenez baliatuz,

EBAZTEN DUT:

Lehenengoa.- Erreferentzia Marko Estandarra (EME) onartzea, eranskin gisa gehitzen dena.

Bigarrena.- Agintzea Sailaren euskadi.eus webgunean argitara ematea.

Izp./Fdo. BINGEN ZUPIRIA GOROSTIDI
KULTURA ETA HIZKUNTZA POLITIKA SAILBURUA
CONSEJERO DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA



1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia

2. maila	3. maila	Azalpena
1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	<p>Kanpo-errotulu nagusia.</p> <p>Eraikineko errotuluak (irekita/itxita, irteera, sarrera, ongietorritzkoak, solairuak, gelak, guneak, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefonoa).</p> <p>Segurtasuna, ingurumena eta kudeaketaren ingurukoak (aitortza-agiriak, panelak, etab.).</p> <p>Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak. Identifikaziozkoak (karguak, etab).</p> <p>Bezeroari edo herritarri zuzendutakoak (arreta-ordutegia, txanden itzarotea, debekuak, produktuen edo zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak).</p> <p>Autoen errotulazioa.</p> <p>Lan-arroparen errotulazioa.</p> <p>Igogailuaren azalpenak, ate automatikoetako ahozko oharrak, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak, etab.</p>
1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak	<p>Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab.</p> <p>Iragarkiak, argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar-deiak, aldizkariak, liburuak, etab.</p> <p>Sustapen-materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CDak/ DVDak, pendrive-ak, etab.</p> <p>Urteko txostena eta antzeko agerkariak.</p> <p>Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak, etab.</p>
	1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak	<p>Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak.</p>
1.3. Ingurune digitala	1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia	<p>Webguneko edukiak (atal finkoak: orri nagusia eta hurrenez-hurreneko atalak).</p> <p>Aldizkako materiala (txostenak, idatziak, berriak...).</p> <p>Erakundearen sare sozialetan (Facebook-a, Twitter-a, LinkedIn-a, etab.) eta bestelako webguneetan euskarak daukan presentzia eta erabilera.</p> <p>“.eus” domeinua.</p>

2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

2. maila	3. maila	Azalpena
----------	----------	----------

2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	2.1.1. Idatzizko harremanak	<p>Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate-agiriak, gordailuak, arreta-guneetako inprimaki eta txantiloiak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio-orriak, etab.</p> <p>Sare sozialetako harremanak.</p> <p>Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun-inkestak, matxurak), eta antzekoak.</p> <p>Erabiltzaileen komunitateak, aurrez aurrekoak edota birtualak (talde fokalak, world-café-ak, interneten bidezkoak, etab).</p> <p>Online zerbitzuak: erakundearen web orriaren bidez, bezeroen edo herritarren eskura jartzen diren tramitazioen eta zerbitzu telematikoen hizkuntza. Komunikazio elektronikoaren ezaugarri bereziak aintzat hartzen dira.</p> <p>Aplikazio informatikoak (App-ak, SharePoint-a, Dropbox-a, etab.) eta teknologia berriak.</p> <p>Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzizko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.</p> <p>Produktuaren fitxa teknikoa.</p> <p>Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak.</p> <p>Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua).</p> <p>Markarekin batera agertzen diren mezuak.</p>
	2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioei euskaraz erantzutea.
2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	2.2.1. Harrera	<p>Arreta eta jendaurreko guneetako (Call-centerrak barne) telefonozko harrera (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte).</p> <p>Laneko mugikorraren bidezko harrera.</p> <p>Arreta eta jendaurreko guneetako harreragileek bisitariak artatzean erabilitako hizkuntza (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte).</p> <p>Segurtasuna, protokoloa eta harrera-hizkuntza.</p> <p>Grabazioen bidez ematen diren ohar eta azalpenetan erabilitako hizkuntza: erantzungailua, Call-center automatizatuak, txanda hartzeko makinak, etab.</p>
	2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.
	2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	Bezeroak edo herritarrak euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea.

2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

2. maila	3. maila	Azalpena
-----------------	-----------------	-----------------

3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak. Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak. Errotulazio aldatkorra. Kafe- eta janari-makinak, fotokopiagailuak, etab. Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.
3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala	3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia, Intranet-a, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.). Zirkularrak.
	3.2.2. Lan-bileretako idatziak	Erakundeak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab.
	3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak	Idazki laburrak: e-mailak, oharak, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-partreak, planoak, makinen erabilera-orriak, kontrol-fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa- eta biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agiriak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundeko dokumentazio ofiziala (eratzeko eskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua.
3.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala	3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	Erakundearen lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza. Skype-a edo bideokonferentzia bidezko bilerak.
	3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak	Erakunde barruko lankideekin telefono bidezko harremanetako hizkuntza.
	3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	Erakunde barruko lankideekin aurrez aurreko harremanetako hizkuntza.
3.4. Baliabide informatikoak	3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua	Euskaraz erabilgarri izan eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office, etab.) eta berariazkoak. PC-ak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak, etab.
	3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera	Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izan eta lanpostuetan erabiltzen direnak.
4. Pertsonen kudeaketa		
2. maila	3. maila	Azalpena

4.1. Pertsonen kudeaketa	4.1.1. Pertsonen kudeaketa	<p>Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak.</p> <p>Barne-txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza-planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak.</p> <p>Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzaren edo Ogasunari dagozkion dokumentuak.</p> <p>GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatzeko sistema-eredua, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa-eredua, gaitasunen mapa, etab.</p> <p>Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagirak, telefono-zerrendak, eta antzekoak.</p> <p>Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia-baimenak, bidaiak eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak.</p> <p>Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak.</p>
4.2 Laneko prestakuntza	4.2.1. Laneko prestakuntza	Langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioretan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza.
	4.2.2. Ikastaroen kudeaketa	Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetahun-inkestak, horretarako aplikazioak, etab.
5. Kanpo-harremanak		
2. maila	3. maila	Azalpena
5.1. Administrazioa	5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak	<p>Entitate batek Administrazioekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak.</p> <p>Administrazio batek euskaraz bidalitako komunikazioei euskaraz erantzutea (idatziz).</p> <p>Fitxa teknikoa.</p> <p>Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak.</p> <p>Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua).</p> <p>Markarekin batera agertzen diren mezuak.</p>
	5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak	<p>Administrazioekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetan erabiltzen den hizkuntza.</p> <p>Administrazio batek euskaraz hasitako komunikazioei euskaraz erantzutea (ahoz).</p>
5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.	5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	<p>Entitate batek erakunde pribatuekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak.</p> <p>Erakunde pribatu batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea.</p> <p>Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko idatzizko harremana.</p> <p>Fitxa teknikoa.</p> <p>Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak.</p> <p>Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua).</p> <p>Markarekin batera agertzen diren mezuak.</p>

	5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	Erakunde pribatuekin izaten diren elkarrizketak, bilera arruntak eta teknikoak, telefono bidezko harremana, etab. Erakunde pribatu batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko ahozko harremana.
5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.	5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak	Entitate batek beste entitateekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Beste entitate batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea. Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.
	5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak	Beste entitateekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetarako hizkuntza. Beste entitate batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea.

6. Kudeaketa-sistema

2. maila	3. maila	Azalpena
6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa	“Hizkuntza-politika” (helburu nagusia, hizkuntza-irizpideak, ordenantzak, etab.) zehaztu da. Planteamenduak erakundeari bere osotasunean eragiten dio eta hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratuta dago (kalitatearekin, ingurumenarekin eta prebentzioarekin egiten den bezala). Erakunde barruko eta kanpoko interes-taldeen (merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, administrazioako erakundeen, gizartearen, etab.) hizkuntza-beharrizanak kontuan izaten dira, organo nagusietan kudeatzen da, pertsonen eta gainerako interes-talde adierazgarrienei zabaltzen zaie, horien proaktibotasuna pizten da (euskaraz hitz egiten gonbidatzeko elementuak), eta beraien gogobetetzea jasotzen da. Entitateak itunak eta aliantzak dauzka beste entitateekin euskarazko komunikazioak sustatzeko, euskarazko baliabideak lortzeko (aplikazio informatikoak, prestakuntza euskaraz, etab.) eta gizartean egon daitezkeen beharrei erantzuteko (adibidez, hezkuntza-sistemari profesional euskaldunak eskatzea). Entitatea euskararen erabileran eredu da. Hizkuntza-politika erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiarekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatua dago. Sistematikoki egiten da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Hobekuntza-ekintzak martxan jartzen dira, eta lortutako emaitzek atzera egin ez dezaten neurriak hartzen dira. Hizkuntza-kexak jasotzen dira, konponbidean jarri eta berriro ez gertatzeko neurriak hartzen dira. Hizkuntzen kudeaketako emaitzen joera positiboa den edo ez aztertzen da. Ebaluazio-datuak jasotzeko metodologia eta prestakuntza jaso dute.
	6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak	Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzailearen bat, etab.). Ekimen planifikatua garatzeko batzorde, segimendu-talde edo lan-talde bat eratu da. Hizkuntza-kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonei dedikazioa, hizkuntza-trebakuntza, hizkuntza-lanabesak, itzulpena, etab.) aurrekontuak taxutzen dira. Euskarazko dokumentuak estandarizatu dituzte, lanari lotutako zerrenda terminologikoak egin dituzte.

<p>6.2. BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea</p>	<p>6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa</p>	<p>Bezeroen edo herritarren hizkuntza-beharrizanak identifikatuta daude eta kontuan izaten dira ohiko komunikazioetarako, zerbitzua edo produktua garatzeko, merkaturatzeko edo eskatzeko orduan, etab. Hornitzailea kontratatzean hizkuntza-politika eta dagozkion irizpideak betetzen dira eta jarraipena egiten da. Erakundeak bezeroei edota herritarrei eskainitako zerbitzuak emateko egindako kontratazioetan hizkuntza-irizpideak ezartzen dira eta horren jarraipena egiten da. Administrazioen kasuan, diru-laguntzak, hitzarmenak, etab. izapidetzeko orduan hizkuntza-irizpideak kontuan izaten dira.</p>
<p>6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea</p>	<p>6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena</p>	<p>Langile berriak kontratatzerakoan eta lanpostuak barne-promozioaren bidez betetzen direnean, hizkuntza-politika kontuan hartzen da. Euskararen presentzia eta erabilerari, eta ezagutza erabilerarekin lotzeko egitasmoei buruzko informazioa ematen zaie. Pertsonen euskara gaitasuna eta lanpostuen hizkuntza-beharrak uztartzen dira. Kontratuari lehen momentutik azaltzen zaio zein den bere lan-hizkuntza. Euskara ulertzen dutenekin lehen kontaktua euskaraz dela bermatzen da. Azterketa komunikatiboak egiten dira langileen hizkuntza-prestakuntza beharrak identifikatzeko, eta horren arabera antolatzen dira ikastaroak. Ebaluazioak egiten dira aurrerapen-mailaren jarraipena egiteko eta atzerapausoak ekiditeko. Langileen euskara-prestakuntza lanpostuen perfilen eta beharren arabera da. Ikaste-prozesuetan ari diren (euskalduntzen zein alfabetatzen) langileen jarraipena egiten da, eta ikastetik erabilerara salto egiteko urratsak egiten dira eta konpromisoak hartzen dira. Erakundeak pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du eta eguneratu egiten du. Herri administrazioetan derrigorrezko indizea eta egiaztatze-maila ebaluatuko dira. Langileei hizkuntza-politikaren berri eman zaie, guztiak ezagutzen dute eta badakite hizkuntza-irizpideek nola eragiten dioten bakoitzari.</p>
	<p>6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea</p>	<p>Erakunde ordezkariak euskara-batzordea, segimendu-taldea, etab. sustatzen dituzte eta horietan parte hartzen dute. Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntza-politika erakunde osatzen duten pertsonari. Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, bai eta aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak ere. Euren euskararen jakite-maila pertsonala eta erabiler-maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskara ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte. Lidergoa lantzeko proiektuak aurrera eramaten dira erakundearen eta eredu dira. Bilakaera aztertu eta aurrera urratsak ondo kudeatu daitezela bermatzen da. Erakunde-ordezkariak eta zuzendaritzako kideek parte hartzen dute erabiler-planetakoko ekimenetan, batzordeetan, jarraipen-bileretan eta bestelako organoetan.</p>