

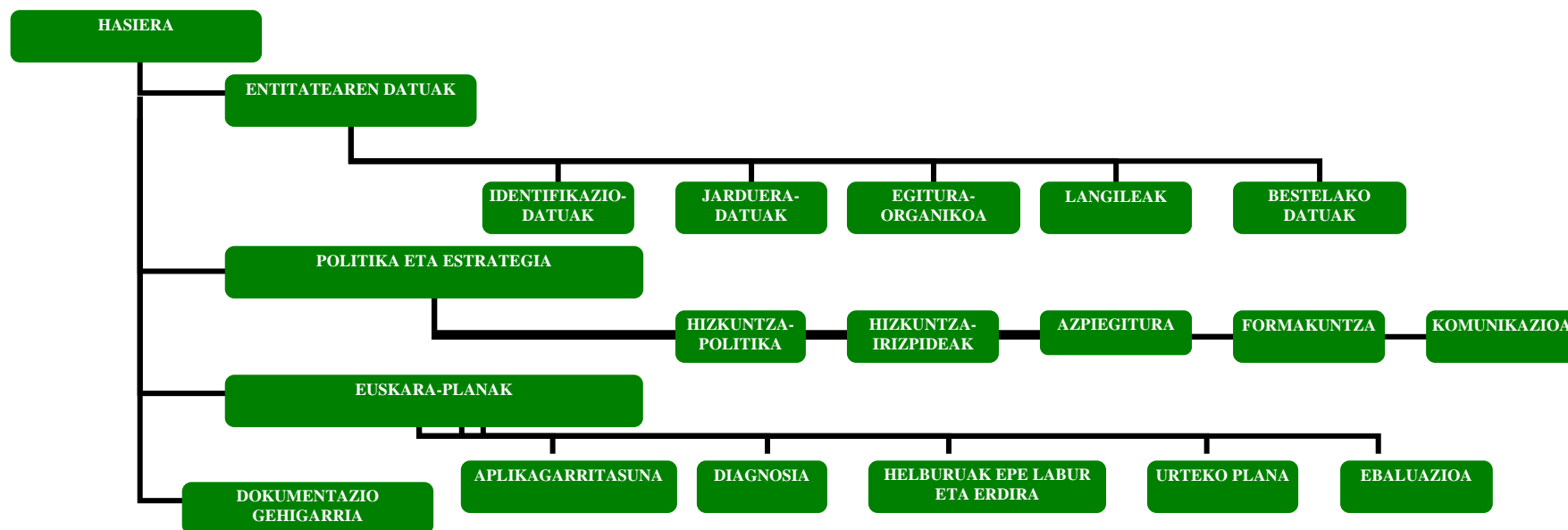
2011 LHT	ENTITATE PRIBATUETAKO EUSKARA-PLANEN DEIALDIA LANHITZ	HIZKUNTZA IKERKETA ETA KOORDINAZIORAKO ZUZENDARITZA
	PLANHITZ APLIKAZIORAKO JARRAIBIDEAK	

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

Aplikazio informatikoak hiru atal nagusi ditu:

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

Hona hemen aplikazioak biltzen dituen arlo nagusiak deskribatzen dituen egitura:



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

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

A) Entitatearen datuak:

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



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

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

3.-Egitura-organikoa:

3.1. Entitatearen atalak. [Atal hau beteta egon behar da langileak sartu aurretik.](#)

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

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

- Atal guztietarako, honako datuak zehaztu beharko dira:

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

4.-Langileak

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

Datuok kudeatzeko bi era eskainiko ditu aplikazioak:

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

5.-Bestelako datuak

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

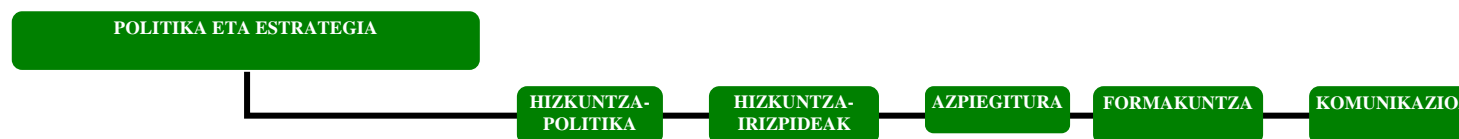
Teknikari eta entitateen arteko lotura aplikazioaren administrazio atalean burutzen da eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako langileek egingo dute.

Atal honetan jasoko diren datuak honakoak dira:

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

B) Politika eta estrategia

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



1. Hizkuntza-politika

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

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

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

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

2. Hizkuntza-irizpideak

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

[Aurreko urtekoak kopiaitzeko aukera dago.](#)

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

3.-Azpiegitura

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

3.1. Euskara-koordinatzailea.

[Aurreko urtekoa kopiaitzeko aukera dago](#)

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

3.2. Euskara-Batzordea.

[Aurreko urtekoa kopiaitzeko aukera dago, kopiaitu ostean partaideak ezabatu edo gehitu egin daitezke.](#)

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

- Euskara-Batzordea identifikatzeko izena
- Euskara-batzordearen helburua

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

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

3.3. Lan-taldeak

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

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

3.4. Planeari inplikaturako langileak

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

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

4.-Formakuntza

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

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

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

-Langile-ehibidunen laneko berariazko ezagutza zabaltzeko edota sakontzeko ikastaroak euskaraz.

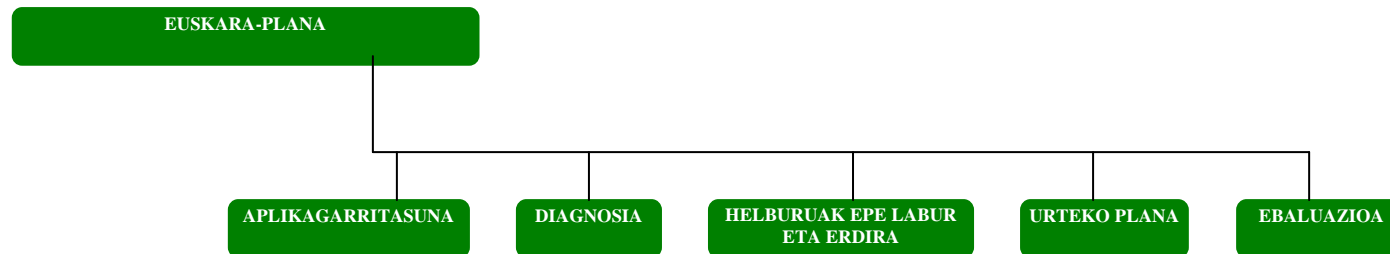
Prestakuntza bai norbanakoari zuzendua nahiz taldekakoa izan daiteke.

5.- Komunikazioa

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

C) EUSKARA-PLANA

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



1.- Euskara-plana

Hemen aplikazioak indarraldia, izena eta arduradunaren izena eskatuko ditu.

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

2.-Aplikagarritasuna

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

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

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

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

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

3.-Diagnosia

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

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

4.-Epe laburrerako eta erdirako helburuak

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

5.-Urteko plana

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

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

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

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

6.-Ebaluazioa

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

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

D).-ERREFERENTZIA MARKO ESTANDARRA (EME)

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

Definizioa:

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

Helburua:

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

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

Egituraketa:



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

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

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

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

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

1. ARDATZA: ERAKUNDEAREN IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

1. HIZKUNTZA-PAISAIA ETA IRUDI KORPORATIBOA	1.1. Kanpo errotulazio finkoa	1.1.1. Kanpo errotulu nagusia 1.1.2. Eraikin edo guneen direktorioa: biltegia, bisitariak, zamaanak... 1.1.3. Norabidezkoak: irteera, sarrera, etab.... 1.1.4. Segurtasun- eta osasun-errotuluak; ingurumen-planaren ingurukoak		
	1.2. Kanpo errotulazio aldakorra	1.2.1. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak		
	1.3. Harrera-lekuko eta barne-bulego/sailetako errotulazio finkoa	1.3.1. Direktorioak: enpresa-atalak, (solairuak, gelak); norabidezkoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak 1.3.2. Segurtasun- eta osasun-mezuak 1.3.3. Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun, etab. etako aitortza-agiriak 1.3.4. Panelak eta antzekoak 1.3.5. Bestelakoak: irekita/itxita, tira/bultza, ongietorrikoak, eta antzekoak		
	1.4. Harrera-lekuko eta barne bulego/sailetako errotulazio aldakorra	1.4.1. Enpresaren ordutegia; bezeroarentzako arreta ordutegia, txanden itzarotea, debekuak, etab. 1.4.2. Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak 1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk		
	1.5. Errotulazio finkoa osagai higikorretan	1.5.1. Autoen errotulazioa 1.5.2. Lan arroparen errotulazioa 1.5.3. Bestelakoak		
	1.6. Papeleria eta ziguilak	1.6.1. Aurkezpen-txartelak 1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak 1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako ziguilak 1.6.4. Biltzeko paperak, poltsak, etab.		
	1.7. Webgunea	1.7.1. Atari nagusia 1.7.2. Hurrenez hurreneko pantailak 1.7.3. Zerbitzuak (berripaper elektronikoak...) 1.7.4. Estraneta		
	1.8. Marketing eta Publizitatea	1.8.1. Iragarkiak 1.8.2. Prentsan argitalpenak: Lan-eskaintzak, batzar-deiak... 1.8.3. Sustapen-materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...) 1.8.4. Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak, eta antzekoak 1.8.5. Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak 1.8.6. Urteko txostena eta antzeko agerkariak		
	1.9. Irudi korporatiboaren osagaiak	1.9.1. Ikusizko elementuak: marka, logotipoak... 1.9.2. Dokumentuen txantiloia 1.9.3. Erakunde-Nortasunaren Eskuliburua edo araudia		
	2. HARRERA	2.1. Harrera-hizkuntza	2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak 2.1.2. Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak. Kutxazainak eta banatzaile automatizatuak 2.1.3. Megafonia 2.1.4. Pertsona/bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa	
		2.2. Bisitariak	2.2.1. Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala 2.2.2. Aurkezpen-hizkuntza	
		2.3. Segurtasuna	2.3.1. Protokoloa eta harrera-hizkuntza	
		1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

2. ARDATZA: KANPO HARREMANAK

3. BEZEROAK (Bezeroak, bazkideak, kolegiatuak, harpidedunak eta bestelakoak)	3.1. Idatzizko harremana	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...) 3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak 3.1.3. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab 3.1.4. Lege-dokumentuak: Kontratuak 3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab. 3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak
	3.2. Ahozko harremana	3.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). 3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
4. PRODUKTUA / ZERBITZUA	4.1. Produktua	4.1.1. Fitxa teknikoa 4.1.2. Bilgarria/enbalajea ... 4.1.3. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak, ahozko harremana... 4.1.4. Bermea 4.1.5. Markaren izena 4.1.6. Etiketa 4.1.7. Salmenta osteko zerbitzua
	4.2. Zerbitzua	4.2.1. Dokumentuak 4.2.2. Eman beharreko materialak
5. HORNITZAILEAK	5.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	5.1.1. Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, albaranak, produktu-eskaerak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak 5.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak
	5.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	5.2.1. Kalitatearen kudeaketarako materiala (zehaztapenak, auditoriak, kalitate-ekak, inkestak eta antzekoak), aurrekontuak, kontratuak, txostenak, bilera-agiriak eta antzekoak. Azpi-kontratazioa
	5.3. Ahozko harremana	5.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
6. FINANTZA-ENTITATEAK	6.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	6.1.1. Ordain-agiriak (txeekak, laburpenak...), gutunak, mezua elektronikoak, etab.
	6.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	6.2.1. Abalak, memoriak, eskriturak, bilera-agiriak, eta antzekoak, kontratuak eta produktuak, banka elektronikoa
	6.3. Ahozko harremana	6.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
7. ADMINISTRAZIOA	7.1. Udalak, mankomunitateak	7.1.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak 7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak 7.1.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	7.2. Foru Aldundiak	7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: Eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zerga-aitorpenak [BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.2.2. Testu luzeak, txostenak 7.2.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	7.3. Eusko Jauriaritza eta haren menpeko erakundeak (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	7.3.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan) 7.3.2. Testu luzeak, txostenak 7.3.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)
	7.4. Estatuko administrazioa (INEM, Gizarte Segurantzza)	7.4.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: eredu ofizialak (kotizazioak, altak-bajak, ziurtagiriak...), inprimakiak, e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak 7.4.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...) 7.4.4. Aplikazio informatikoak: DELTA, RED, etab.
8. BESTELAKO KANPO HARREMANAK	8.1. Erakundeak	8.1.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 8.1.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)
	8.2. Enpresa kolaboratzaileak / partner-ak	8.2.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 8.2.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	8.3. Taldearen enpresa/erakundeak	8.3.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 8.3.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	8.4. Beste batzuk	8.4.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 8.4.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

3. ARDATZA: BARNE HARREMANAK

9. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA	9.1. Lanari lotutako barne errotulazio finkoa	9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak 9.1.2. Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fitxaketa-makina, fotokopiagailua, inprimagailua, telefonoa, faxa, janari-edarien makinak...) 9.1.3. Lan-arriskuen prebentzioaren ildoko errotulazioa 9.1.4. Ingurumen planaren inguruko errotulazioa 9.1.5. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak
	9.2. Lanari lotutako barne errotulazio aldakorra	9.2.1. Errotulazio aldakorra
10. PERTSONEN KUDEAKETA / GG.BB.	10.1. Pertsonen administrazioa	10.1.1. Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiria, telefono-zerrendak, eta antzekoak 10.1.2. Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaiak- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak 10.1.3. Sortu beharrekoak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegi eta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)
	10.2. Informazioa / Komunikazioa	10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia 10.2.2. Enpresako Intranet-a 10.2.3. Enpresako berripapera 10.2.4. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.) 10.2.5. Zirkularrak 10.2.6. Zuzendaritza-organoen eta enpresa-batzordearen jakinarazpenak
	10.3. Pertsonen kudeaketa	10.3.1. Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak 10.3.2. Barne-txostenak: Lanpostu monografia, lanpostu balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, Hezkuntza-planak, jubilazioak, aseguruak eta antzekoak. 10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzak edo Ogasunari dagozkion dokumentuak. 10.3.4. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatze sistema-eredua: Eskuliburua, irizpideak, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunen mapa, etab.
	11.1. Prestakuntza orokorra (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.1.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.1.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana
	11.2. Berriazko prestakuntza (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.2.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.2.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana
	11.3. Ikastaroen kudeaketa	11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea; asetasun-inkesta, etab.
12. BALIABIDE INFORMATIKOAK	12.1. Software estandarra	12.1.1. Sistema eragileak: Windows, Linux, etab. 12.1.2. Ofimatika: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak 12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta. 12.1.4. Euskarri diren erremintak: antibirusa, 12.1.5. Software estandar berriazkoak: SAP, Prisma, OAS, etab.
	12.2. Enpresak berak egokitutako softwarea	12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab. etarako aplikazio egokituak
	12.3. Produkziozko makinen softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen softwarea	12.3.2. Zebakizko kontrola, BDP softwarea, etab.
13. KOMUNIKAZIO HORIZONTALA ETA BERTIKALA	13.1. Ohiko hizkera-maila	13.1.1. Lankideen arteko ohiko elkarrizketa
	13.2. Berriazko hizkera-maila	13.2.1. Erabilera zehatzak
	13.3. Lan-bilerak: lan-talde eta lan-batzordeak	13.3.1. Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etc. 13.3.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena 13.3.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak
	13.4. Bilera orokorrak (batzar orokorrak, etab.)	13.4.1. Bilera-agiri laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak 13.4.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena 13.4.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

3 ARDATZA: BARNE HARREMANAK (Jarraipena)

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

Oharrak:

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

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

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

4 ARDATZA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

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

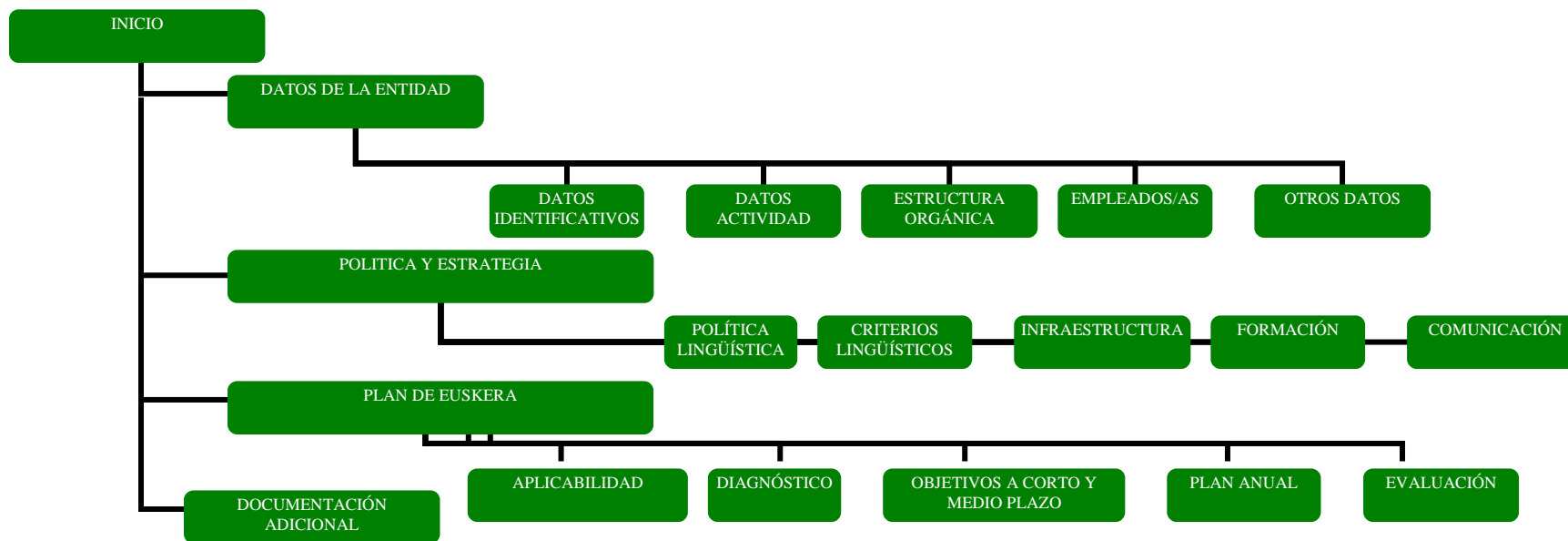
2011 LHT	CONVOCATORIA PARA PLANES DE EUSKERA EN ENTIDADES PRIVADAS LANHITZ	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y COORDINACIÓN LINGÜÍSTICA
	INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN PLANHITZ	

A continuación se describirán los pasos a seguir para cumplimentar la aplicación informática que la Viceconsejería de Política Lingüística ha elaborado para realizar planes de euskera.

La aplicación informática consta de tres apartados principales:

- D) Datos de la entidad
- E) Política y Estrategia
- F) Plan de euskera

He aquí la estructura que define el plan de euskera de la aplicación



***Será la propia aplicación la que señale cuáles son los campos a cumplimentar obligatoriamente y cuáles no.

En cada página se puede acceder a la información sobre dicho apartado mediante este símbolo

Datos de la entidad:

- 1.-Datos de identificación
- 2.-Datos de actividad
- 3.-Estructura orgánica
- 4.-Empleados
- 5.-Otros datos



1.-Datos de identificación: Se relacionarán aquellos datos que especifiquen las vías de relación. Este apartado es imprescindible para que la nueva empresa esté operativa en la lista de PLANHITZ. Únicamente puede cumplimentarse utilizando el login y la contraseña del / de la coordinador/a, no como técnico.

2.-Datos de actividad: Información relativa a los productos y/o los servicios que ofrece.

3.-Estructura orgánica:

3.1. Secciones/ procesos de la entidad. Esta sección debe cumplimentarse antes de introducir los datos de los/las empleados/as.

- El interesado/a explicará cuál es la estructura interna de la entidad. Una vez descrita relacionará las secciones enumeradas con las seis que la aplicación muestra como predefinidas:

- a) Comercial/ Ventas/ Exportación/ Atención al Cliente/ Recepción
- b) Compras/ Importación
- c) Producción/ Área técnica
- d) Soporte (RR.HH., Finanzas, Contabilidad, Sistemas, Calidad, etc)
- e) Comité de Dirección/ Gerencia
- f) Otros, con posibilidad de especificar cuál.

- Para todas las secciones, habrá que detallar los siguientes datos:

- a) Media de edad de los/as trabajadores/as de la sección
- b) Número de trabajadores/as de la sección
- c) Número de trabajadores/as bilingües
- d) Porcentaje de trabajadores/as bilingües (la aplicación los proporciona automáticamente)
- e) Suma de trabajadores/as de todas las secciones (la aplicación los proporciona automáticamente)
- f) Suma de trabajadores/as bilingües (la aplicación los proporciona automáticamente)

4.-Empleados/as

La información que se recoge en este punto será imprescindible para identificar a todos/as los/las miembros implicados/as en el plan de euskera.

La aplicación ofrecerá dos maneras de gestionar estos datos:

- 1.-Recoge manualmente los datos de las/los empleadas/os. Los datos a recoger serán los siguientes: DNI del/ de la empleado/a, nombre-apellidos, puesto de trabajo, sección a que pertenece, perfil lingüístico del puesto, nivel de conocimiento de euskera del/ de la trabajador/a.
- 2.-Fichero CSV. Si la entidad tiene un fichero de este tipo podrá subirlo. Si la empresa tiene muchos empleados y quiere introducir sus datos mediante un fichero CSV, habrán de introducirse los mismos nombres de sección y de la misma manera que aparecen en la estructura orgánica (mayúsculas, puntuación y demás símbolos). La aplicación únicamente admite un fichero CSV, por lo tanto, al introducir modificaciones, si se introduce un nuevo CSV, se elimina el anterior.

5.-Otros datos

Si la entidad cuenta con la ayuda de una empresa asesora para el desarrollo del plan, en este apartado aparecerán los datos del/de los técnico(s) autorizados por la empresa para acceder al plan de la misma.

La unión de cada técnico con la empresa correspondiente únicamente pueden llevarla a cabo los técnicos de la Viceconsejería de Política Lingüística.

Los datos que se enumerarán serán los que siguen:

- Si la empresa cuenta con los servicios de alguna empresa consultora para la implementación del plan, de qué empresa consultora se trata
- Datos del personal de la empresa consultora externa contratada que realiza el plan de euskera

B) Política y estrategia

1. Política Lingüística
2. Criterios Lingüísticos
3. Infraestructura
4. Formación
5. Comunicación



1.- Política Lingüística

Se describirá cuál es la política lingüística anterior y actual de la entidad.

Una vez que se ha realizado el diseño del plan, la entidad, tomando como punto de partida la situación lingüística descrita en el diagnóstico, especificará por un lado dónde hay que hacer hincapié para incidir en la presencia y uso del euskera y, por otro, cuál es el objetivo a alcanzar y qué modo de intervención se plantea para su consecución. Junto con ello, se concretará la forma de integrar los logros alcanzados dentro de la empresa. La entidad, **mediante la definición del objetivo principal indicará cuál es la función que otorga al euskara: presencia, lengua de trabajo, lengua de servicio**, esto es, tomando en consideración las características y las posibilidades de la empresa en cuestión, se señalará dónde (núcleo de intervención) y en qué (elementos del EME, Marco de Referencia Estándar) va a incidir:

- 1.-Comunicación e Imagen Corporativa: Rotulación, recepción, publicidad, página Web, etc.
- 2.-Relaciones externas: La comunicación, tanto escrita como oral que la empresa mantiene con los agentes/ elementos externos (clientes, proveedores, producto, servicio, etc.).
- 3.-Relaciones internas: Aquí se recogen aquellos elementos tanto formales como informales que componen la dinámica interna, como por ejemplo, gestión de personal, comunicación horizontal y vertical, formación, etc.

2.- Criterios lingüísticos

Hay dos opciones: la primera, ados (aceptar), que da opción de rellenar los criterios lingüísticos en pantalla, y la segunda, utzi (cancelar), que solicitará que se suba un fichero donde se reflejen dichos criterios. Existe la opción de copiar los del año anterior. Se relacionarán tanto los criterios lingüísticos que están en vigor en la actualidad como los que en breve se prevé entren en vigor, unidos siempre a las áreas de uso lingüístico del EME (Marco de Referencia Estándar).

3.- Infraestructura

En este apartado se recogerá información relacionada con aquellos/aquellas trabajadores/as o grupos que tengan responsabilidades con respecto a la implantación y desarrollo del plan.

3.1. Coordinador/a de euskera.

Existe la opción de copiar los datos del año anterior. Se recogerán datos sobre la persona, trabajador/a de la entidad, que ostenta la máxima responsabilidad sobre el plan, del mismo modo se definirán cuáles son sus funciones principales.

3.2. Comisión de euskera.

Existe la opción de copiar los datos del año anterior.

Será el órgano con mayor responsabilidad sobre la implantación y desarrollo del plan de euskera. Tendrán que definirse los datos siguientes:

- Nombre de identificación de la comisión de euskera.
- Objetivo de la comisión de euskera.
- Número de reuniones previstas durante el año
- Duración aproximada de cada reunión.

- Identificar las funciones de la comisión de euskera.
- Identificar a los componentes de la comisión de euskera (elegidos del fichero de empleados/as)

Las actas de reunión de las comisiones de euskera pueden subirse en la aplicación.

3.3. Grupos de trabajo

Existe la opción de copiar los del año anterior, con opción posterior de variar los datos que sean oportunos. La entidad puede crear grupos de trabajo para trabajar sobre diferentes apartados del plan de gestión (plan de formación, comunicación...). Será la comisión de euskera la responsable del seguimiento de la actividad de dichos grupos.

3.4. Trabajadores/as implicados/as en el plan

Este dato lo da la aplicación directamente siempre que se hayan unido correctamente los empleados a las acciones o la infraestructura. En este apartado será la propia aplicación la que facilitará datos referentes a aquellos/ aquellas trabajadores/as que de una manera u otra participan en el plan de euskera (componentes de la comisión de euskera, coordinador/a de euskera, formación y capacitación lingüística en general o formación especializada, responsable de acción, miembro de grupos de trabajo).

4.- Formación

Existe la opción de copiar los cursos del año anterior, con opción posterior de variar los datos que sean oportunos. Aquí se recogerá la información relacionada con dos tipos de cursos que la entidad que lleve a cabo el plan podrá plantear para incentivar el nivel de conocimiento del euskera requerido para el desempeño del puesto:

- 1- Curso de capacitación lingüística general unida al puesto de trabajo para trabajadores/as bilingües (2º nivel de HABE; ver resolución de 24-01-2000 de la consejera de Cultura, BOPV de 08-02-2000).
- 2- Cursos de formación específica en euskera para trabajadores/as bilingües.

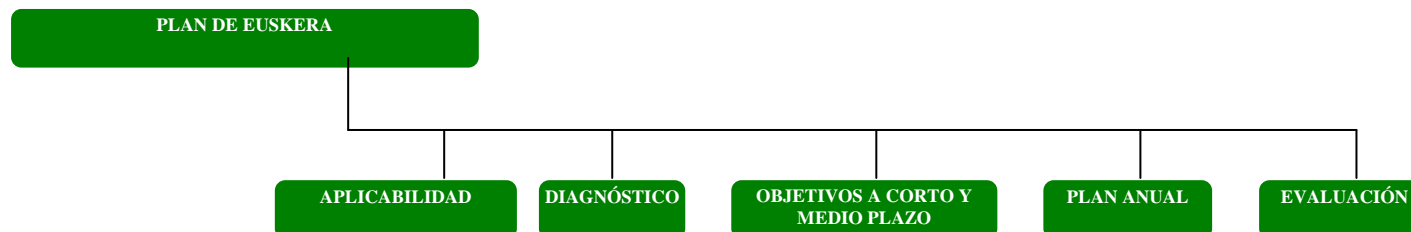
Los cursos pueden plantearse tanto a nivel individual como a nivel de grupo.

5.- Comunicación

En este apartado se deberán introducir todas las acciones de comunicación relacionadas con la empresa en lo relativo al plan de Euskera durante el periodo seleccionado.

C) PLAN DE EUSKERA

- 1.-Plan de euskera
- 2.-Aplicabilidad
- 3.-Diagnóstico
- 4.-Objetivos a corto y medio plazo
- 5.-Plan anual
- 6.-Evaluación



1.- Plan de euskera

La aplicación exige los siguientes datos: vigencia del plan, nombre del mismo y de su responsable. En este apartado la entidad creará un plan de euskera, basándose para ello en el Marco de Referencia Estándar (EME, que corresponde al acrónimo en euskera) que ha confeccionado la Viceconsejería de Política Lingüística. En este punto se concretará el nombre y la vigencia del plan.

2.-Aplicabilidad

Si el año anterior la entidad ha creado un plan, al final de esta página encontrará un botón que le dará la opción de copiar la aplicabilidad. Si se ha copiado la aplicabilidad y es preciso realizar algún ajuste, es posible realizarlo, modificando la aplicabilidad, pero obligatoriamente habrá de cumplimentar el diagnóstico correspondiente a este/estos nuevo(s) ítem(s) para poder tener acceso al plan anual.

El EME es un cuadro de ayuda donde se reflejan las áreas de trabajo más comunes de una entidad, mostrando dónde y para qué se usa la lengua.

El objetivo de dicho cuadro es ayudar a elegir y priorizar los ejes, áreas y objetivos que cualquier entidad interesada en poner en marcha un plan de euskera quiera abordar.

El EME refleja una entidad estándar, esto es, las áreas de trabajo que recoge este cuadro de ayuda hacen referencia a una entidad hipotética. Entidad que puede ser de cualquier tipo, tamaño, actividad, por lo tanto todas las áreas de trabajo que allí se definen no serán aplicables en una entidad concreta.

La primera tarea, por lo tanto, será definir el EME aplicable de la entidad, esto es, concretar el marco adecuado a esta. Para ello se partirá de los ítems que componen el tercer nivel del EME y se señalará, en cada caso, si es aplicable o no. La aplicabilidad refleja los ítems que tiene una empresa, independientemente de que los vaya a acometer o no. Por ejemplo, si una empresa dispone de una página web, aunque no tenga intención de ofrecerla también en euskera, ese ítem sí es aplicable, por lo que la empresa tendrá que marcarlo.

3.-Diagnóstico

Si existe un plan anual correspondiente al ejercicio anterior y se ha cumplimentado la parte relativa a la evaluación, la aplicación tomará dichos datos como diagnóstico del siguiente plan, siempre que se copie la aplicabilidad al crear el nuevo plan.

Una vez se haya definido el EME aplicable, se especificará la situación lingüística, en tantos por cien (de 0 a 100), para cada uno de los ítems de tercer nivel. En el caso de la página web mencionada, la situación será 0.

4.-Objetivos a corto y medio plazo

Basándose en los datos del EME aplicable y del diagnóstico, la entidad especificará los objetivos para cada uno (en tantos por cien, del 0 al 100) de los ítems de tercer nivel al menos los correspondientes al primer plan de gestión. Si la vigencia del plan es superior a un año podrá definir también los objetivos de los años siguientes. Siguiendo con el ejemplo de la página web, al no tener intención de ofrecerla también en euskera, el objetivo será 0.

5.-Plan anual

Se describirán dentro del plan de gestión aquellas acciones que se prevé realizar de cara a obtener el avance previsto para los objetivos planteados, siempre referidos al EME aplicable.

A la hora de describir las acciones, también se identificarán los recursos necesarios para desarrollarlas (al menos uno): Traducción y adecuación de textos, traducción simultánea, capacitación lingüística, formación especializada, software, seguimiento y evaluación, otros.

La descripción de las actividades es imprescindible para la valoración del plan que deben realizar los técnicos de la VPL. Si por cualquier motivo resultara imposible cumplimentarla (por falta de espacio), excepcionalmente se puede enviar por correo electrónico dicha información a la Dirección de Investigación y Coordinación Lingüística (lanhitz@ej-gv.es).

Al finalizar el año, se cumplimentarán los datos de evaluación referidos al nivel de realización de la acción.

6.-Evaluación

Se realizará la descripción de la situación lingüística de los ítems del tercer nivel del EME al finalizar el año (en tantos por cien, del 0 al 100), esto es, cuando se haya desarrollado el plan de gestión y teniendo en cuenta la situación de partida así como los objetivos planteados a corto plazo.

Será la propia aplicación la que realice los cálculos referentes al nivel de consecución y de cumplimiento planteados, para ello será imprescindible haber realizado la evaluación de las acciones, que nos indicará si se han llevado a cabo o no.

D).-MARCO DE REFERENCIA ESTANDAR (EME, que corresponde al acrónimo en euskera)

La Viceconsejería de Política Lingüística ha elaborado el Marco de Referencia Estándar (EME), para que las entidades que estén considerando llevar a cabo un plan de euskera puedan utilizarlo como guía.

Definición:

El EME es un cuadro de ayuda, que identifica las áreas de trabajo más comunes dentro de la empresa, mostrando dónde y para qué se utiliza el idioma.

Objetivo:

-Ayudar a aquellas entidades que estén interesadas en abordar un plan de euskera a priorizar, de manera clara y sencilla, aquellas áreas de trabajo y aquellos objetivos que pueda acometer.

-La entidad, basándose en el cuadro de ayuda, adecuará este a su realidad, es decir definirá su EME aplicable y, partiendo de aquí diseñará el plan de euskera que mejor se adapte a sus necesidades. Todo ello, con el fin de avanzar en la consecución de objetivos de uso del euskera unido a la política de mejora continua.

Estructura:



-**Ejes** de estructuración de la empresa, distinguiremos los tres siguientes:

- 1.-Imagen y comunicación
- 2.-Relaciones externas
- 3.-Relaciones internas

-**Primer nivel:** *Área de uso lingüístico:* cada uno de los subgrupos que el eje de estructuración de la empresa abarca.

-**Segundo nivel:** *Subáreas de uso lingüístico:* cada uno de los subgrupos que componen las áreas referidas en el punto anterior y que corresponde a un tema específico.

-**Tercer nivel:** *Ítems/ elementos/ actuaciones:* cada uno de los puntos concretos que la entidad puede mejorar en relación a incidir en el uso lingüístico mediante el plan de euskera. Lo que se quiere mejorar puede ser un elemento (el rótulo exterior principal) y/o una actuación (relación oral con los clientes, por ejemplo). Será la propia entidad la que especifique qué elementos/actuaciones quiere abordar y planteará acciones dirigidas a su consecución. Los ítems/elementos/ actuaciones que el EME recoge son una muestra, 143 en total.

Será a este nivel donde se describan la situación lingüística de la empresa, los objetivos. Las acciones encaminadas a la consecución de los objetivos planteados se describirán también a este nivel, se podrán plantear cuantas acciones se estimen oportunas para cada ítem.

EJES DE ESTRUCTURACIÓN DE LA ENTIDAD

- COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA
- RELACIONES EXTERNAS
- RELACIONES INTERNAS

NIVEL 1: ÁREAS DE USO LINGÜÍSTICO

2 + 6 + 7

TOTAL: 15

NIVEL 2: SUBAREAS DE USO LINGÜÍSTICO

12 + 18 + 22

TOTAL: 52

NIVEL 3: ÍTEM / ELEMENTOS / ACTIVIDADES

40 + 45 + 58

TOTAL: 143

NIVEL 4: ACCIONES

Cuantas acciones se estimen oportunas por cada ítem

La función del botón “validar plan” es meramente informativa. Si se ha previsto un avance porcentual en un ítem concreto y no se ha creado ninguna actividad destinada a tal objetivo, nos avisa de la incoherencia. Además de esto, una vez creado el plan de gestión nos informará de que falta la evaluación.

Los ítems aparecen ordenados de más fácil a más difícil, y se distingue entre acciones escritas y orales.

EJE 1: COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

1. PAISAJE LINGÜÍSTICO E IMAGEN CORPORATIVA	1.1. Rotulación exterior fija	1.1.1. Rótulo principal exterior
		1.1.2. Directorio de zonas o edificios: Almacén, visitas, carga y descarga...
		1.1.3. Orientativa: salida, entrada, etc....
		1.1.4. Rótulos de seguridad y salud; rotulación vinculada al plan medioambiental
	1.2. Rotulación exterior variable	1.2.1. Publicidad, ofertas, obras, y similares
		1.3.1. Directorios: áreas de la empresa, (pisos, estancias); orientativos (salidas, etc.), servicios (ascensor, tfno.), identificativos y similares
	1.3. Rotulación fija del área de recepción y dependencias internas	1.3.2. Rótulos de seguridad y salud
		1.3.3. Certificados acreditativos en gestión, seguridad, medio ambiente y otros
		1.3.4. Paneles y similares
		1.3.5. Otros: abierto/cerrado; tirar/empujar, mensaje de bienvenida y similares
		1.4.1. Horario de la empresa; horario de atención al público, espera de turnos, prohibiciones, etc.
	1.4. Rotulación variable del área de recepción y dependencias internas	1.4.2. Tarifas de productos y servicios, ofertas y similares
		1.4.3. Otros avisos dirigidos al cliente
		1.5.1. Rotulación en vehículos
	1.5. Rotulación fija en elementos móviles	1.5.2. Rotulación de ropa de trabajo
		1.5.3. Otros
		1.6. Papelería y sellos
	1.6.2. Encabezados, hoja de fax, carpetas, sobres y similares	
	1.6.3. Sello de empresa. Sellos de departamentos	
1.6.4. Papel de envoltura, bolsas, etc.		
1.7. Sitio web	1.7.1. Página principal	
	1.7.2. Páginas sucesivas	
	1.7.3. Servicios (boletines electrónicos...)	
	1.7.4. Extranet	
1.8. Márketing y Publicidad	1.8.1. Anuncios	
	1.8.2. Publicaciones en prensa: Ofertas de trabajo, convocatorias de juntas,...	
	1.8.3. Material promocional: Catálogos, folletos, invitaciones y similares. Artículos de promoción (mecheros, agenda, bolígrafos, cartas promocionales, almohadillas, CD/DVDs...)	
	1.8.4. Actos públicos, ruedas de prensa, congresos, jornadas, y similares	
	1.8.5. Ferias de muestras, exposiciones y similares	
	1.8.6. Informe anual y publicaciones similares	
1.9. Elementos de Imagen Corporativa	1.9.1. Elementos visuales: marca, logotipos...	
	1.9.2. Plantillas de documentos	
	1.9.3. Reglamento/Manual de Identidad Corporativa	
2. RECEPCIÓN	2.1. Lengua de recepción	2.1.1. Atención presencial o telefónica: saludo e información general
		2.1.2. Recepción automatizada, contestadores automáticos. Cajeros y distribuidores automáticos
		2.1.3. Megafonía
		2.1.4. Registro de entradas y salidas de personas/visitas
	2.2. Visitas	2.2.1. Identificativos de visitas y material escrito
		2.2.2. Idioma de la presentación
	2.3. Seguridad	2.3.1. Protocolo y lengua de recepción
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3

EJE 2: RELACIONES EXTERNAS

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
	3.2. Relación oral	3.2.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). 3.2.2. Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
4. PRODUCTO / SERVICIO	4.1. Producto	4.1.1. Ficha técnica 4.1.2. Embalaje, papel envoltorio 4.1.3. Elemento verbal: pantallas, mensajes de voz, relación oral... 4.1.4. Garantía. 4.1.5. Nombre de la marca 4.1.6. Etiqueta 4.1.7. Servicio post-venta
	4.2. Servicio	4.2.1. Documentos 4.2.2. Entregables
5. PROVEEDORES	5.1. Formularios y textos breves (en cualquier formato)	5.1.1. Impresos/documentos comerciales: Pedidos, documentos de pago y gestión calidad (facturas, albaranes, cheques, petición de productos, devoluciones, etc.) 5.1.2. Comunicaciones: cartas, mensajes electrónicos y similares
	5.2. Textos largos, informes (en cualquier formato)	5.2.1. Documentación gestión calidad (especificaciones, auditorias, no-conformidades, encuestas y similares), presupuestos, contratos, informes, actas y similares. Subcontrataciones
	5.3. Relación oral	5.3.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
6. ENTIDADES FINANCIERAS	6.1. Formularios y textos breves (en cualquier formato)	6.1.1. Documentos de pago (cheques, extractos...), cartas, mensajes electrónicos y similares
	6.2. Textos largos, informes (en cualquier formato)	6.2.1. Avales, memorias, escrituras, actas y similares, contratos e productos, banca electrónica
	6.3. Relación oral	6.3.1. Usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
7. ADMINISTRACIÓN	7.1. Ayuntamientos, mancomunidades	7.1.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte): impuestos municipales, licencias de obra, modificación de datos, certificados, cartas, mensajes electrónicos y similares 7.1.2. Textos largos, informes: peticiones, memorias y similares 7.1.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	7.2. Diputaciones	7.2.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte): Modelos oficiales (actividad económica, declaraciones de impuestos [IVA, patrimonio,], etc.), certificados, cartas, mensajes electrónicos y similares 7.2.2. Textos largos e informes 7.2.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	7.3. Gobierno Vasco y entes dependientes (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	7.3.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte) 7.3.2. Textos largos e informes 7.3.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	7.4. Administración del estado (INEM, Seguridad Social)	7.4.1. Formularios estandarizados y textos breves elaborados (en cualquier soporte): Modelos oficiales (cotizaciones, altas-bajas, certificados...), cartas, mensajes electrónicos y similares 7.4.2. Textos largos e informes, contratos, jubilaciones 7.4.3. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.) 7.4.4. Aplicaciones informáticas: DELTA, RED, etc.
8. OTRAS RELACIONES EXTERNAS	8.1. Asociaciones	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.)
	8.2. Empresas colaboradoras / partners	8.2.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.2.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	8.3. Empresas/sociedades del grupo	8.3.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.3.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
	8.4. Otras	8.4.1. Comunicación escrita: cartas, faxes, otros documentos 8.4.2. Relación oral: usos habituales (presenciales o vía telefónica). Usos técnicos y específicos (reuniones, etc.)
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3

EJE 3: RELACIONES INTERNAS

9. PAISAJE LINGÜÍSTICO REFERIDO AL TRABAJO	9.1. Rotulación interna fija referida al trabajo	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
	9.2. Rotulación interna variable referida al trabajo	9.2.1. 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: tabloneros 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. Formación específica (mediante recursos internos o externos)	11.2.1. Material escrito: presentaciones, manuales de asistente, casos prácticos 11.2.2. Exposición oral: exposición del ponente, relación con alumnos
	11.3. Gestión de los cursos	11.3.1. Convocatorias y matriculación de los cursos; encuestas finales de valoración, etc.
12. RECURSOS INFORMÁTICOS	12.1. Software estándar	12.1.1. Sistemas operativos: Windows, Linux, etc. 12.1.2. Ofimática: Microsoft Office, Open Office y similares. 12.1.3. Internet y correo electrónico: Navegador; correo 12.1.4. Herramientas de soporte: antivirus, ... 12.1.5. Software estándar específico: SAP, Prisma, OAS, etc.
	12.2. Software adaptado por la misma empresa	12.2.1. Facturación, ventas, compras, contabilidad, gestión de personal, stocks, etc.
	12.3. Software/interface de las máquinas de producción; máquinas registradoras	12.3.1. Control numérico, software BDP, etc.
13. COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL	13.1. Usos habituales y coloquiales	13.1.1. Usos comunes entre compañeros
	13.2. Usos técnicos	13.2.1. Usos específicos
	13.3. Reuniones de trabajo: grupos y comisiones de trabajo	13.3.1. Textos breves: convocatoria, acta, material de presentación, etc. 13.3.2. Exposición oral: presentación, exposición general y síntesis final 13.3.3. Textos largos: informes y similares
	13.4. Reuniones generales (asambleas generales, etc.)	13.4.1. Textos breves: convocatoria, acta, material de presentación, etc. 13.4.2. Exposición oral: presentación, exposición general y síntesis final 13.4.3. Textos largos: informes y similares
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3

EJE 3: RELACIONES INTERNAS (Continuación)

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
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3

Notas:

-Cuando se plantee una acción que tenga como objeto un impreso, se diferenciará entre el idioma previamente impreso y el idioma de cumplimentación del mismo.

-Dentro de los objetivos relativos a marketing y publicidad, en caso de plantear acciones para incidir bien en anuncios, o bien en ruedas de prensa, actos públicos, jornadas, etc., habrá de diferenciarse entre actuaciones a nivel hablado y nivel escrito.

Para más información pueden consultar la siguiente página-web: www.euskadi.net/lanhitz

EJE 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

16. POLÍTICA LINGÜÍSTICA	16.1. Planteamiento con visión a largo plazo acerca de la política u objetivos a lograr en el ámbito de la normalización lingüística del euskera	16.1.1. Se ha formulado una “política lingüística”, una “visión del euskera”, un “proyecto lingüístico”; influye en los ejes del Marco de Referencia Estándar, así como en toda la organización (proceso, punto, etc).
		16.1.2. Este planteamiento se ha aprobado y difundido en los órganos principales de la organización
		16.1.3. Este planteamiento se ha difundido entre las personas y los demás grupos de interés significativos.
		16.1.4. Esta política lingüística está integrada en los otros planes y perspectivas de la organización, y está incorporada en sus herramientas de gestión.
	16.2. Objetivos y metas a medio o corto plazo para avanzar hacia la consecución del planteamiento a largo plazo, definiéndose los recursos necesarios para alcanzarlos, las personas responsables y el calendario de actividades a desarrollar.	16.2.1. La consecución de los objetivos a medio y corto plazo está planificada, y ese plan está incorporado en las herramientas de gestión de la organización.
		16.2.2. Los objetivos se han hecho públicos y difundido a las personas de la plantilla y a los demás grupos de interés significativos.
16.2.3. Se tiene en cuenta la información referente a las necesidades lingüísticas del mercado, proveedores, aliados, entidades de la Administración, sociedad en general.		
16.2.4. Se recoge y analiza la información interna y las aportaciones de las personas mediante indicadores, evaluaciones etc. Esto permite tener una visión objetiva del grado de avance.		
16.2.5. El seguimiento y evaluación del grado de avance en el desarrollo de los objetivos se realiza sistemáticamente, fijando indicadores y poniendo en marcha actividades de mejora.		
16.2.6. Se han puesto en marcha objetivos de mejora, y se aprecia una evolución ascendente.		
17. PERSONAS	17.1. La política lingüística se tiene en cuenta a la hora de llevar a cabo las acciones referidas a la gestión y relaciones con las personas de la plantilla	17.1.1. A la hora de llevar a cabo la selección de personas
		17.1.2. La organización tiene un registro de la competencia lingüística en euskera de las personas, y ese registro se actualiza.
		17.1.3. La persona que debe aprender tiene un plan de estudios con objetivos concretos, ese plan se evalúa y se ve su desarrollo.
		17.1.4. Está integrada en las herramientas para la gestión de la competencia de las personas (el euskera se identifica, se evalúa y se desarrolla como competencia)
	17.2. Los directivos y mandos intermedios interiorizan la política lingüística y dan ejemplo con sus actuaciones	17.2.1. Fomentan y toman parte en comisiones de euskera, grupos de seguimiento, etc.
		17.2.2. Comunican personalmente la política lingüística a las personas que integran la organización.
18. RECURSOS	18.1. Se han constituido estructuras para el desarrollo de la actividad planificada	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.).
		18.1.2. Se ha constituido una comisión de euskera, grupo de seguimiento o grupo de trabajo para el desarrollo de la actividad planificada.
	18.2. Se planifican y evalúan las inversiones necesarias para llevar a cabo la política lingüística	18.2.1. Se establecen presupuestos para los gastos derivados de la gestión lingüística (dedicación de las personas, capacitación lingüística, herramientas lingüísticas, traducción...).
	18.3. Se han realizado acciones para activar el uso del euskera	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 “mintzalaguna”, “bazkaltegia” y “gosaltegia”).
	18.4. Se gestionan alianzas para desarrollar la gestión lingüística de la organización	18.4.1. Se buscan alianzas con otras organizaciones con el objeto de aprender y progresar conjuntamente en lo referente a la normalización lingüística.
	18.5. Se buscan tecnologías y conocimientos que faciliten el progreso en la normalización lingüística	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...
1er nivel	2º nivel	3er nivel