



LAN ETA BIZI
EUSKARAZ

BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIAREN MAILAK ERABAKITZEKO IRIZPIDEAK BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA: CRITERIOS

ZIURTAGIRIAREN 3 MAILAK LOS 3 NIVELES DEL CERTIFICADO



“ZERBITZUA ETA LANA EUSKARAZ” ZIURTAGIRIA

Zerbitzua euskaraz eskaini eta euskara lan hizkuntzatzat duten enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

Dirigido a las empresas, comercios y todo tipo de entidades que reconocen el euskara como idioma de trabajo.



“ZERBITZUA EUSKARAZ” ZIURTAGIRIA

Zerbitzua euskaraz eskaintzen duten enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

Dirigido a las empresas, comercios y todo tipo de entidades que ofrecen el servicio en euskara.



“EUSKARAREN BIDEAN” ZIURTAGIRIA

Euskararen normalizaziorako neurriak hartzen eta garatzen ari diren enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

Dirigido a las empresas, comercios y todo tipo de entidades que toman medidas para la normalización del euskara.

Hauек dira **Zerbitzua Euskaraz** eta **Zerbitzua eta Lana Euskaraz** mailak lortzeko baldintzak.

Gainerako erakundeek **Bidean** maila izango dute.

Condiciones para obtener los certificados Zerbitzua Euskaraz y Zerbitzua eta Lana Euskaraz.

El resto de organizaciones obtendrá el nivel Bidean.

01

**PERTSONEN
HIZKUNTZA
GAITASUNA
CAPACIDAD
LINGÜÍSTICA**

02

**ERAKUNDEAREN
IRUDIA
IMAGEN
CORPORATIVA**

03

**KANPO
KOMUNIKAZIOA
COMUNICACIÓN
EXTERNA**

04

**BARNE
KOMUNIKAZIOA ETA
LAN-TRESNAK
COMUNICACIÓN
INTERNA Y
HERRAMIENTAS
DE TRABAJO**

05

**PERTSONEN
KUDEAKETA
GESTIÓN DE
PERSONAS**



01

PERTSONEN
HIZKUNTZA
GAITASUNACAPACIDAD
LINGÜÍSTICAZerbitzua
euskaraz

- **1 edo 2 langile/kide** duten erakundeetan: **guztiek** izango dute **bezeroekin euskaraz aritzeko gaitasuna**.
- **3 langiletik/kidetik gora** dituzten erakundeetan: **% 66k** izango du **bezeroekin euskaraz aritzeko gaitasuna**.
- **Kanpo harremanetan** aritzen diren **zuzendaritzakideek euskaraz aritzeko gaitasuna** izango dute.
- *En organizaciones de 1 ó 2 personas: todas estarán capacitadas para atender a la clientela en euskera.*
- *En organizaciones de 3 ó más personas: el 66 % estará capacitada para atender a la clientela en euskera.*
- *Las personas directivas que participan en las relaciones externas estarán capacitadas para desempeñar sus funciones en euskera.*

* **Kasu guztietan bezeroak euskaraz artatuak izango direla bermatuko da, bezeroekin harremana dutenak erakundeak edo kontratatutako beste enpresa batekoak izan.**

* *En todos los casos la organización garantizará la atención al público en euskera, directamente o a través de sus proveedores.*

Zerbitzua eta
lana euskaraz

- **Langile/kide guztiek** izango dute **euskaraz aritzeko gaitasuna**, ahoz eta idatziz.
- **Erakundearen** eguneroko **lanean eta funtzionamenduan aritzen** diren eta **eragiten duten zuzendaritzakideek euskaraz aritzeko gaitasuna** izango dute.
- *Todas las personas empleadas estarán capacitadas para desempeñar sus funciones en euskera de manera oral y escrita.*
- *Las personas directivas cuya participación repercute en la actividad de la organización estarán capacitadas para desempeñar sus funciones en euskera.*

02

ERAKUNDEAREN
IRUDIAIMAGEN
CORPORATIVA

- **Errotulazioa eta ikus-entzunezko elementuak euskaraz** egongo dira (erakundearen egoitzako eta zerbitzuetako errotuluak, bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak, ibilgailuetako eta lan-arroparen errotulazioa, etab.)
- **Marketin eta publizitate elementuak euskaraz** egongo dira (irudi korporatiboa, iragarkiak eta argitalpenak, sustapen-materiala, publizitate kanpainak, etab.)
- **Jendeurreko ekitaldiak euskaraz** egingo dira (prentsurrekoak, hitzaldiak, etab.)
- **Ingurune digitaleko elementuak euskaraz** egongo dira (webgunea, sare sozialak, webgunearen eta posta elektronikoaren helbidea, etab.)
- *La rotulación y los elementos audiovisuales estarán en euskera (los rótulos de la sede y de los servicios que ofrece la organización, los dirigidos a la clientela o la ciudadanía, la rotulación de vehículos y ropa de trabajo, etc.)*
- *Los elementos de marketing y publicidad estarán en euskera (imagen corporativa, anuncios y publicaciones, material promocional, campañas publicitarias, etc.)*
- *Los actos públicos se realizarán en euskera (ruedas de prensa, conferencias, etc.)*
- *Los elementos digitales estarán en euskera (dirección y contenidos web, redes sociales, e-mail de contacto, etc.)*

- **Lanari lotutako hizkuntza paisaia euskaraz** egongo da (horma irudiak, armairu eta apaletako etiketak, prebentzioarekin lotutako errotulazioa, ekoizpen-makinen errotulazioa, errotulazio aldakorra, fotokopiagailuak, etab.)
- *El paisaje lingüístico asociado al trabajo estará en euskera (carteles, etiquetas en armarios y estanterías, rotulación preventiva, rotulación de máquinas de producción, rotulación variable, fotocopiadoras, etc.)*

* **Hornitzaileek erakundearen esku jarritako elementuak salbuetsiko dira, erakundeak aldatzeko eskumenik ez duenean.**
* **Bi hizkuntza edo gehiago erabiltzen direnean, euskarari lehentasunezko tratamendu formal emango zaio.**

* *Se hará una excepción cuando la organización no tenga competencia para modificar los elementos puestos a su disposición por parte de los proveedores.*

* *Cuando se utilicen dos o más lenguas, se dará al euskera un tratamiento formal prioritario.*



Zerbitzua
euskaraz

- **Bezereokiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko idatzizko harremanean euskara** bermatuko da (inprimaki digitalak edo onlinekoak, gutunak, mezu elektronikoak, informazio orriak, aurrekontuak, fakturak, albaranak, txostenak, aktak, asebetetze inkesta, kutzako tiketa, etab.)
- **Bezereokiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremanean euskara** bermatuko da (harrera hizkuntza aurrez-aurre eta telefonoz, bideo-deiak, telefono-erantzungailua, megafonia bidezko mezuak, etab.)
- *Se garantizará el euskera en la comunicación escrita con la clientela (personas físicas) y la ciudadanía (impresos digitales y online, misivas, correos electrónicos, hojas de información, presupuestos, facturas, albaranes, informes, actas, encuesta de satisfacción, ticket de caja, etc.)*
- *Se garantizará el euskera en la comunicación verbal con la clientela (personas físicas) y la ciudadanía (de manera presencial y telefónica, videollamadas, contestador telefónico, mensajes por megafonía, etc.)*



Zerbitzua eta
lana euskaraz

- **Administrazioarekin harremana euskaraz** izango da, **ahoz zein idatziz**, eta **betebehar administratiboak euskaraz** egingo dira (telefonoz, lan-bilerak, egitasmoen azalpenak, diru-laguntza eskaerak, baimenak, BEZ aitortpena, PFEZ, Sozietateen Gaineko Zerga, udal tasak, etab.)
- **Erakunde pribatuekiko harremana** (bezereok, aliatuak, finantza entitateak, hornitzaileak, etab.) **euskaraz** izango da, **ahoz zein idatziz**.
- *Las relaciones verbales y escritas con la administración serán en euskera. Asimismo, las gestiones administrativas se realizarán en euskera (por teléfono, reuniones de trabajo, descargos de proyectos, solicitudes de subvenciones, licencias, declaración de IVA, IRPF, Impuesto Sobre Sociedades, tasas municipales, etc.)*
- *Las comunicaciones verbales y escritas con entidades privadas (clientes, aliados, entidades financieras, proveedores, etc.) serán en euskera.*

* Ziurtagiriaren maila hau emateko garaian, elementuak salbuetsiko dira administrazioak, lege-arauek edo merkatuko eskaintzak euskaraz aritzeko aukera ematen ez duenean.

* Hornitzaileek erakundearen esku jarritako elementuak salbuetsiko dira, erakundeak aldatzeko eskumenik ez duenean.

* Bi hizkuntza edo gehiago erabiltzen direnean, euskarari lehenetsuneko tratamendu formala emango zaio.

* Se hará una excepción cuando la administración, la normativa legal o la oferta del mercado no permitan el uso del euskera.

* Se hará una excepción cuando la organización no tenga competencia para modificar los elementos puestos a su disposición por parte de los proveedores.

* Cuando se utilicen dos o más lenguas, se dará al euskera un tratamiento formal prioritario.



Zerbitzua eta
lana euskaraz

- **Idatzizko barne komunikazioa euskaraz** izango da (ohar eta iragarki taulak, iradokizunen postontzia, intranet-a, berripapera, posta elektronikoz egindako jakinarazpenak, zirkularrak, inprimakiak, memoriak, txostenak, lan-partreak, kontrol fitxak, prozedurak, erakundearen aurrekontuak, balantzeak, proiektuak, komunikazio planak, etab.).
- **Ahozko barne komunikazioa euskaraz** izango da (lan-bileren hizkuntza, bideokonferentzia bidezko bilerak, etab.)
- **Programa eta aplikazio informatikoak euskarazko bertsioak** izan beharko dira.
- **Baliabide informatikoei euskaraz lan egiteko aukera** emango dute (sistema eragilea, ofimatika, posta elektronikoa, Interneteko nabigatzailea, intraneta, proiektuak kudeatzeko programak, programetan erabiltzen diren testuak, etab.)
- *La comunicación escrita será en euskera (tablón de avisos y anuncios, buzón de sugerencias, intranet, newsletter, notificaciones por correo electrónico, circulares, impresos, memorias, partes de trabajo, fichas de control, procedimientos, presupuestos de la entidad, balances, proyectos, planes de comunicación, etc.).*
- *La comunicación verbal será en euskera (reuniones de trabajo, reuniones por videoconferencia, etc.)*
- *Los programas y las aplicaciones informáticas deberán ser versiones en euskera.*
- *Los recursos y las aplicaciones informáticas permitirán trabajar en euskera (sistema operativo, ofimática, correo electrónico, navegador de Internet, intranet, programas de gestión de proyectos, textos utilizados en programas, etc.)*

* Programa informatikoak euskara ez den hizkuntza batean egotea onartuko da edukiak euskaraz sortzeko aukera ematen badute.

* Se admitirá que los programas y las aplicaciones informáticas estén en otro idioma, si permiten crear contenidos en euskera.



Zerbitzua eta
lana euskaraz

- **Langile etorri berrientzako protokoloa euskaraz** egongo da (harrera-liburuxka edo plana, ahozko azalpenak, etab.)
- **Barne txostenak euskaraz** egingo dira (barne araudia, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, balorazioak, etab.)
- **Lege dokumentuak euskaraz** egingo dira (kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, etab.)
- **Idatzi estandarizatuak euskaraz** egingo dira (nominak, finikitoa, ordutegi-kontrola, telefono-zerrendak, etab.)
- **Langileak banaka bete beharreko inprimakiak euskaraz** egongo dira (lizentzia baimenak, bidaia eta otordu-ordainketak, iradokizunak, etab.)
- **Zabalkunde handiko komunikazioak euskaraz** egingo dira (lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak, aseguru eta kotizazioak, etab.)
- **Mediku azterketa eta txosten idatzia euskaraz** jasotzeko aukera egongo da.
- *El protocolo para nuevo personal estará en euskera (folleto de bienvenida o plan de acogida, explicaciones verbales, etc.)*
- *Los informes internos se elaborarán en euskera (normativa interna, manual de provisión de puestos de trabajo, valoraciones, etc.)*
- *Los documentos legales se redactarán en euskera (contratos, convenios sobre condiciones laborales, etc.)*
- *Los escritos estandarizados se realizarán en euskera (nóminas, finiquito, control horario, listas telefónicas, etc.)*
- *Los impresos a cumplimentar a título individual por las personas empleadas estarán en euskera (licencias, permisos, dietas, sugerencias, etc.)*
- *Las comunicaciones de gran difusión se realizarán en euskera (ofertas de empleo, notificaciones electrónicas, seguros y cotizaciones, etc.)*
- *Se posibilitará a las personas empleadas realizar el examen médico y recibir el informe escrito en euskera.*

* Ziurtagiriaren maila hau emateko garaian, elementuak salbuetsiko dira administrazioak, lege-arauek edo merkatuko eskaintzak euskaraz aritzeko aukera ematen ez duenean.

* Se hará una excepción cuando la administración, la normativa legal o la oferta del mercado no permitan el uso del euskera.