#bikain10urte

Bikain
10 URTE
EUSKARAREN
KALITATE ZIURTAGIRIA

EU ES

Euskadi, auzolana

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

GARAPENAREN
LENGOAIA

ZORIONAK!

10 URTE

BIKAIN

01

Ezaguna da euskal erakundeek betidanik erakutsi izan duten izaera berritzailea eta lehiakorra. Izaera berritzaile hori, gainera, ez da mugatu kudeaketa-moldeak, baliabide teknologikoak, tresneria edo azpiegitura berritzera. Erakunde edo enpresa batzuek eredu propio baten alde egin, eta beren lana, irudia edota produktua nahiz zerbitzua euskaraz (ere) lantzera jo dute, balio erantsia emango diela iritzita eta hizkuntza-eskubideei zor zaien begirunea kontuan izanik. Kanpoko agente baten **ikuspegia eta kontrastea** jasotzeak aurrera egiten lagunduko diela sinesten dugu, eta kanpoko ikuspegi hau jaso ondoren, egindako lana **aitortzea** ere garrantzitsua dela uste dugu, bezeroen, kanpoko zein barneko gainerako eragileen aurrean erakutsi dezaten.

Gaur egun arlo sozio-ekonomikoan ohikoak dira kudeaketa aurreratua, kalitatea, ingurumena, gizarte-erantzukizuna, genero-berdintasuna, lan-arriskuen prebentzioa edota berrikuntza kudeatzeko sortu diren jardun-ereduak. Eredu horien ezaugarrietako bat da, esaterako, **zehar-lerroak diren gaiak modu integratu batean kudeatzea**. Egun, lan-munduan euskara ere **modu integratuan** kudeatzen hasiak dira erakunde batzuk, eta BIKAIN egiteko modu berri hauei egokituz joan da.

BIKAIN egitasmoa 2007an sortu eta 2008an inplementatu zen lehenengoz. Hamar urte hauetan ia 400 izan dira egindako kanpo-ebaluazioak.

10 URTE

10 URTE bete ditu BIKAINek.

10 URTE euskararen erabilera areagotu nahi duten erakundeei ekarpen kualifikatuak ematen.

10 URTE erakundeetan euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketa ebaluatzen.

10 URTE erakundeek euskararen normalizazioan egindako lana aitortzen.

10 URTE euskarak une bakoitzean izan dituen erronkei aurre egiten.

10 URTE ZURE ONDOAN, EUSKARAK AURRERA EGIN DEZAN!

10

10
URTE
BIKAIN
01

Hazten doan komunitatea

2008
31
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 7
TARTEKOA: 17
GORENA: 7

2009
27
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 6
TARTEKOA: 9
GORENA: 12

2010
20
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 5
TARTEKOA: 7
GORENA: 8

2011
20
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 7
TARTEKOA: 7
GORENA: 6

2012
29
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 7
TARTEKOA: 13
GORENA: 9

ERSO... ...E EGOITZ
USKALTEGIA, ...TZA SAILA (EB
IARIEN ELKARGO OF... ...TEC / CENTRO KURSA
O ORDEZKARITZA) / COLEGIO ... ...ES SUKIA ERAIKUNTZAK S.A
EBAGOIENEKO ERAKUNDE SANITARIO INTE... ...DIGITALAK / DOBERA EUSKARA ELK
EZULO ALDIZKARIA / DONOSTIALDEA ERAKUNDE SANITARIO... ...IKUSENTZUNEZKOAK S.A. / EDE FUNDAZIOA / E
EKIALDEBUS S.L. / EKIN AUTOAK S.A.L. / EKONOMISTEN EUSKAL ELKARGOA / ELAY / ELDUAIEN HIZKUNTZA ESKOLA / ELEKA INGENIARITZA L
KASTETXEA / ELKARGI E.G.E. (DONOSTIAKO EGOITZA) / ELORRIOKO TXINTXIRRI IKASTOLA / EMAUS GIZARTE FUNDAZIOA / EMUN KOOP. E.
LKARTEA (AMARAKO BULEGOA ETA EDUARDO ZUGAZA FORMAZIO-ZENTROA) / ERROITZ S.L. / ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO-
USKARAZ KOOP. (AEK) / EUSKO IKASKUNTZAREN ASMOZ FUNDAZIOA / EUSKO LEGEBILTZARRA-PARLAMENTO VASCO / EUSKO TRENBIDEAK
DERLAN POWERTRAIN / FAGOR EDERLAN, S.COOP (BURDINAZKO PORTAMANGETAK) / FAGOR ELECTRODOMÉSTICOS KOOP. E. (HOTZAREN
EGOZIOA) / FAGOR ELECTRÓNICA KOOP. E. / FAGOR INDUSTRIAL KOOP. E. / FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A. / FUNDACIO
TEZURI ZENTROA / GERTEK, S.A. / GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ITZARRI S.L. / GEU GASTEIZ EUSKALDUNA ELKARTEA / GIPUZKOA DONO
LDUNDIA / GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA - ERAKUNDEEKIKO KONPROMISOEN ZERBITZUA (GIPUZKOAKO OGASUNA) / GIPUZKOAKO FORU AL
AK FEDERAZIOA / GIPUZKOAKO IKASTOLEN ELKARTEA / GIPUZKOAKO OZEANOGRAFIA FUNDAZIOA-AQUARIUM DONOSTIA / GIROA S.A.U / GK
NTEGRATUA / GOIERRIALDEA, S.L. / GOIERRIKO HEDABIDEAK S.L. / GOIHERRIKO IKUSKARI SL / GOIMEK SCOOP / GOIZPER / GOXARA S.L. / G
IVOS / GUGGENHEIM BILBAO MUSEOAREN FUNDAZIOA / GUREAK BERDEA S.L.U. / GUREAK GARBITASUNA S.L.U. / GUREAK ZERBITZUANITZAK
ILOSOFIA ETA ANTROPOLOGIA FAKULTATEA / HIJOS DE ANTONIO AREIZAGA S.A. / HIRUKA KOOPERATIBA ELKARTEA / HIRUKIDE IKASTETXE
IDEKO KOOP E / IEFPS TOLOSALDEA GLHBI / IGARTUBEITI BASERRI MUSEOA-K6 GESTIÓN CULTURAL S.L. / IK4-IKERLAN / IKAZTEGIETAKO U
L / IPAR KUTXA / IRAURGI IKASTETXEA / IRIZAR S. COOP. / IRURAKO UDALA / ITP, S.A. / ITZARRI AISIA SL / IVAP (HERRI ARDURALARITZAREN
LKARTEA-SOCIEDAD FORAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS / J. M. VIGIOLA, S.A. / JESUS MARIA DE LEIZAOLA FUNDAZIOA / JMA ALEJANDRO
IARI IKASTETXEA / KARKARA TALDEA KULTUR ELKARTEA / KARMENGO AMA IKASTETXEA / KIDE KOOP E / KIROL MANAGEMENT S.L.U. / KURU
RESIDUOS S.L. / LAGUN ARO ASEGURUAK / LANKOR MUNTAIA INTEGRALAK, S.L. / LARRIALDIAK KOOP. E. / LATZ S. COOP. / LAUKA CENTRO D
KASTETXEA / LKS INGENIERIA S.COOP / LKS, KOOP. E / LRK EMERGENTZIAK KOOP. E. / MAIER, S.COOP / MAINATZEN SL / MAIZPIDE KOOPERA
N MÁQUINA HERRAMIENTA (IMH) / MANUEL DE LARRAMENDI IKASTETXEA / MARAMARA TALDEAREN HIZKUNTZA ZERBITZUAK S.L. / MARIA
USKALDUNON ELKARTEA / METRO BILBAO, S. A. / MIGUEL ALTUNA LHII / MIRUGAIN SL / MIXER (BILBO ETA DONOSTIA) / MONDRAGON ASS
GENTZIA / OIARTZUALDEKO HEDABIDEAK S.L. / OLABIDE IKASTOLA / ONA PRES S. COOP. / OÑATIKO UDALA / ORERETA IKASTOLA KOOP. E. / O
AKAO USANSOLO OSPITALEA / OSAKIDETZA-GIPUZKOA MENDEBALDEKO ESKUALDEA / OSAKIDETZA-GIPUZKOAKO OSASUN MENTALEKO SA
E-GALDAKAO ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA / OTARI INGENIERÍA DEL AGUA, S.L. / PASAIAKO PORTUKO AGINTARITZA-AUTORIDAD PO
UNTUEUS FUNDAZIOA / R.M. AZKUE IKASTOLA / RADIO SEGURA SA / SAGARDOETXEA, SAGARDOAREN MUSEOA, SAGARDOAREN LURRALDEA
IARINA (OSAKIDETZA) / SERBITZU ELKARTEA S.L. / SOCIEDAD HISPÁNICA DE DESARROLLO S.A., ALCAMPO OIARTZUN / SOLLUBE AUTOESKOL
.A. / ST3- ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL TERCER SECTOR / SUSPERGINTZA ELKARTEA / T. ARANZADI IKAST
XORIERRIKO EUSKARA ELKARTEEN FEDERAZIOA / TRANSPORTES PESA, S.A. / TSST TRANVIA SAN SEBASTIAN TOLOSA S.A. / TTAKUN KULTUR
I EUSKALTEGIA) / UDARREGI IKASTOLA I.K.E. / UHINA MATT SL / ULIBARRI EUSKALTEGIA / ULMA CYE, S.COOP / UNI-TRAVEL AUTOCARES / UN
.L. / UROLALDEKO KOMUNIKABIDEAK SL / URRUTIA EDARIAK SL / UZTARTZEN EUSKARA ELKARTEA / VISESA / XORATURIKAN S.L. / ZAINTZ
IURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACIÓN Y SERVICIOS, IZENPE S.A. / ZUBIMUSU IKASTOLA KOOP ELK / ZUGAZTEL, S

Hamar urteko ibilbidean **359** ziurtagiri banatu dira EAEko **330** erakunderen artean. Guztira, **68.000** langile.

2013
39
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 12
TARTEKOA: 17
GORENA: 10

2014
40
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 7
TARTEKOA: 21
GORENA: 12

2015
65
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 4
TARTEKOA: 20
GORENA: 41

2016
53
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 11
TARTEKOA: 23
GORENA: 19

2017
35
ziurtagiri
-
OINARRIZKOA: 2
TARTEKOA: 17
GORENA: 16

ZU GIZAKULTURALAK / ALTU
ARTEA / ARABA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATU
ARTEZ EUSKARA ZERBITZUA KOOP. E. / ASEPEYO, MUTUA (TOLOSA) / AS
ELKARTEA / ATOAN KOOP. E. / AULESTIKO UDALA / AURTEN BAI FUNDAZIOA / AUTOBUSES CUA
N ALKARTEA. LANKOR, S.L. / AZARO FUNDAZIOA / AZKUE FUNDAZIOA / AZPEITIKO UDALA / AZTERTZEN SERVICIOS
BERMEOKO UDALA / BERRIZKO UDALA / BIDASOA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA / BIDEGINTZA PARA LA PROMOCIÓN DEL DESARROLL
A) / BIHOTZ GAZTEA IKASTOLA / BILBAO BIZKAIA KUTXA (ZERBITZU ZENTRALAK) / BILBO HANDIA IKUSENTZUNEZKOAK S.A. / BILBO ZAHARR
ALUAZIO ETA ORIENTAZIO ZERBITZUAREN MENDEKOTASUNAREN EBALUAZIORAKO ETA ORIENTAZIORAKO ATALA) / BIZKAIKO INDUSTRI INGI
AL-KURSAAL ELKARGUNEA S.A. / CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A. / CIKAUTXO S. COOP. / CLARET IKASTOLA / CLECE S.A. (EUSKAD
. / COOPERATIVA DE ENSEÑANZA KIRIKIÑO / COPRECI S. COOP. / DANOBAT SCL / DBUS / DEBABARRENA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ARTEA / DOBLE SENTIDO (INVESCO 2000) / DONOSTIA KIROLA / DONOSTIAKO HEDABIDEAK S.M. / DONOSTIAKO KOMUNIKABIDEAK E.M.-GA
EDERFIL BECKER KOOP. E. / EDERTEK S. COOP. / EGA MASTER S. A. / EIBARKO UDALA / EIKA KOOP. E. / EKIA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL, SL
LINGUISTIKOA S.L. / ELGOIBAR IKASTOLA / ELGOIBARKO IZARRA EUSKALTZALEON TOPAGUNEA ELKARTEA / ELGOIBARKO UDALA / ELKAR HE
/ ENCARTACIONES S.A. / ENEA ESTRATEGIAS PARA LA SOSTENIBILIDAD S.L. / EROSKI (EGOITZA NAGUSIA) / ERRENTERIAKO UDALA / ERROA
BEGOÑAKO ANDRA MARI / ETEO (MU ENPRESAGINTZA, S. COOP) / EUSKAL EDITOREA S.L. / EUSKALIT / EUSKALTEL S.A. (EGOITZA NAGUSIA)
FFCC VASCOS, S.A.U. / FAGOR ARRASATE S. COOP. / FAGOR AUTOMATION KOOP.E. / FAGOR EDERLAN KOOP. E. (BULEGO OROKORRAK) / FAGO
NEGOZIOA) / FAGOR ELECTRODOMÉSTICOS KOOP. E. (ZERBITZU ZENTRALAK) / FAGOR ELECTRODOMÉSTICOS KOOP. ELKARTEA (EGOSKET
ÓN HAZI FUNDAZIOA / GAIKER- IK4 / GARBIALDI SAL / GASTEIZKO UDALA (GIZARTE ETXEEN ZERBITZUA) / GAZTETXO ESKOLA / GEROZERLA
OSTIA KUTXA (ZERBITZU ZENTRALAK) / GIPUZKOAKO EMERGENTZIAK UTE / GIPUZKOAKO EUSKAL PILOTA FEDERAZIOA / GIPUZKOAKO FOR
LDUNDIA-HAUR ETA GAZTEEN ZUZENDARITZA NAGUSIA / GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIKO KIROL ZUZENDARITZA / GIPUZKOAKO HERRI KIRO
KN DRIVELINE LEGAZPI / GMSM MEDIOAMBIENTE S.A / GOIENA KOMUNIKAZIO ZERBITZUAK / GOIERRI-UROLA GARAIKO ERAKUNDE SANITARI
SR (GESTIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES) KOOP. ELK. / GSR DEBAGOIENA. LEGAZPIKO SANTIKUTZ EGOITZA / GUEDAN SERVICIOS DEPOR
S.L.U. / HAURRESKOLAK PARTZUERGOA / HERRITAR BERRI S.L. / HETEL HEZIKETA TEKNIKOKO ELKARTEA / HEZI ETA IKASI, S.L. / HEZKUNTZ
A (TOLOSA) / HORBEL SOZIETATE KOOPERATIBOA / HUHEZI KOOP. E. / IBAIZABAL IKASTOLA KOOP. / IBAR EZKERRA IKASTOLA POLITEKNIKO
UDALA / IKT S.A. / ILARKI ELKARGOA / INFO-AIARALDEA KULTURA ETA KOMUNIKAZIOA ELKARTEA / INGURUMENA ADVANCED TECHNOLOGIE
EUSKAL ERAKUNDEA) / IZAN INTERVENCIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA, S.L. / IZENADUBA BASOA / IZFE S.A. INFORMATIKA ZERBITZUEN FOR
ALTUNA S.L.U. / JUAN MATEO ZABALA EUSKALTEGIA / K1 EKOPAISAIA, S.L.L. / KALITATEA FUNDAZIOA / KARITATE ALABAK-BEGOÑAKO ANDR
TZIAGA IKASTOLA / LABORAL KUTXA / LABORAL KUTXA (URRUNEKO BANKA) / LABORAL PASAIA-UZTURRE 2003 S.L. / LABORATORIO DE AGUA
DE ESTUDIOS E INTERVENCIONES PSICOLÓGICAS S.L. / LAURO IKASTOLA KOOP. E. / LEA ARTIBAIALDEKO HEDABIDEAK E.M. / LEKEITIO HERI
ATIBA ELKARTEA / MAKINA ERREMINTAREN ARLOKO PRESTAKUNTZA TEKNIKORAKO FUNDAZIOA/FUNDACIÓN PARA LA FORMACIÓN TÉCNIC
ETA JOSE IKASTETXEA / MATIA FUNDAZIOA. IZA ZENTROA / MATIA FUNDAZIOKO FRAISORO ZENTROA / MATZ-ERREKA, S.COOP / MAXIXATZE
SEMBLY KOOP. E. / MONDRAGON KOOP. E. / MONTTE S.L. / MUSEUM CEMENTO REZOLA-K6 GESTIÓN CULTURAL S.L. / OARSOALDEA GARAPE
ORKLI S. COOP / ORTZADAR S.L. / ORTZADAR S.M. / OSAKIDETZA-BERMEOKO OSPITALEA / OSAKIDETZA-BILBO ESKUALDEA / OSAKIDETZA-GAI
REA / OSAKIDETZA-MENDAROKO OSPITALEA / OSAKIDETZA-URIBE ESI / OSAKIDETZA-ZUMARRAGAKO OSPITALEA / OSAKIDETZAKO BARRUA
ORTUARIA DE PASAIA / PESA BIZKAIA / PESALUR, S.A. / PETRA LEKUONA ZAHARREN EGOITZA FUNDAZIOA / PIL-PILEAN KULTURA ELKARTEA
/ SAN JOSE JESUITAK IKASTETXEA / SAN JUAN BOSCO IKASTETXEA / SAN VIATOR IKASTETXEA / SANTA MARINA OSPITALEA - HOSPITAL SANT
A (GERNIKA) / SORALUCE S. COOP. / SPRI, SOCIEDAD PARA LA TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA-ERALDAKETA LEHIAKORRERAKO SOZIETATE
OLA / TELESONIC / TINKO EUSKARA ELKARTEA / TOLOSAKO KOMUNIKABIDEAK S.L. / TOLOSALDEKO KOMUNIKAZIO TALDEA S.M. / TOTOA
ELKARTEA / TXANTXIKU IKASTOLA KOOP E / TXIMELA S.A. / TXIMELETA KIROL ELKARTEA / TXINTA KOOPERATIBA ELKARTEA (GABRIEL ARES
NIBASQ AGENCIA DE CALIDAD DEL SISTEMA UNIVERSITARIO VASCO / UPV/EHUKO INFORMATIKA FAKULTATEA / UROLA KOSTAKO HEDABIDEA
EN S.A. / ZALDIBAR ELIZATEKO UDALA / ZARAUZKO BERRITZEGUNEA - G05 / ZARAUZKO HIRUBUSA, S.L. / ZESTOAKO SAN JUAN FUNDAZIOA
S.A. / ZUMALAKARREGI MUSEOA-K6 GESTIÓN CULTURAL S.L. / ...ETA KITTO! EUSKARA ELKARTEA /

ZER DA BIKAIN

BIKAIN

02

BIKAIN - Euskararen Kalitate Ziurtagiria **Eusko Jaurlaritzak 2008tik ematen duen ziurtagiri ofiziala, publikoa eta doakoa da.** Esparru sozioekonomikoan e**uskararen presentziaren, erabileraren eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatu eta aitortzen** du.

“Kanpoko norbaitek gu ikustea eta aztertzea, eta zertzuk hobekuntza proposamen zituzten entzutea oso ona izan da talde osoarentzat”.

“BIKAIN prozesuan urrats asko eman genituen bai euskarari dagokionean, bai pertsonei dagokionean, bai kudeaketa sistemari dagokionean”.

ANA URKIZA IBAIBARRIAGA
Bankoako Giza-baliabideen zuzendaria

Zer eskaintzen dizu BIKAINek?

Zure erakundeak euskararen erabilera areagotzeko dinamikan badihardu, **kanpoko adituen ekarpen kualifikatuak jasotzeko aukera ematen dizu BIKAINek**, horrela zure entitatearen indarguneak sendotu ahal izango dituzu, zer hobetuak antzeman, eta aurrera egiteko laguntza jaso.

BIKAINek **euskararen presentziaren, erabileraren eta kudeaketaren aldeko dinamika sortuko du zure erakundean**, horrela etengabeko hobekuntza sustatuz.

Halaber, ziurtagiriaren bidez orain arte egin duzuen lanaren eta ahaleginaren aitortza jasoko duzue.

ZER LORTUKO DU ZURE ERAKUNDEAK

BIKAIN

03

01

EUSKAL KOMUNITATEKO PARTAIDE SENTITZEA

euskara bermatzen duen komunitateko kide izanda.

02

ETENGABEKO HOBE-KUNTZA SUSTATZEA

euskararen presentziaren, erabileraren eta kudeaketaren aldeko dinamikak sortuz.

03

KONPROMISOA HARTZEA

euskara zure erakundean zeharlerro modura kokatuz.

04

EREDUGARRIA IZATEA

euskaraz lan eginez, inguruneari modu baikor eta aktiboan eraginez.

05

PRESTIGIOA ETA KALITATEA LORTZEA

euskara bikaintasunarekin estuki lotuz.

EBALUAZIO PROZESUA

BIKAIN

04

“

“Cikautxon jakin gura genuen ea euskarari dagokionean nolako egoeran geunden eta BIKAINek ebaluazio horretan lagundu gintuen, kokatuz.”

“Enpresa batek argi baldin badu euskara bultzatu gura duela, BIKAIN Ziurtagiriak pauso hori ematen lagunduko dio”.

GOTZON JUARISTI LARRINAGA
Cikautxoko lehendakaria

Zer ebaluatzen da?

Erreferentzia Marko Estandarrean (EME) jasotako adierazleak aztertzen dira euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketa ebaluatzeko. EMEk bi ardatz ditu:

Zerbitzu-hizkuntza

Lanpostu bati dagozkion zereginak betetzeko pertsona fisikoarekin edo administratuarekin ahozko zein idatzizko harremanak izan behar direnean, erabiltzen den hizkuntza. Kanpora begira eskaintzen den hizkuntza.

Lan-hizkuntza

Erakunde bateko langileek maila formalean komunikatzeko erabiltzen duten hizkuntza da, hau da, erakundeko zereginak eta jarduerak egiteko ahoz eta idatziz erabiltzen dutena: pertsonen kudeaketan, sistemen kudeaketan, komunikazio horizontal eta bertikalean, lan-prestakuntzan, etab.

Erreferentzia Marko Estandarra

Erreferentzia Marko Estandarrak (EME) bi ardatz ditu, eta lehen mailako 6 elementu ebaluatzen dira.

1. ardatza: **Zerbitzu-hizkuntza**

01 ERAKUNDEAREN IRUDIA:

- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak
- Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak
- Ingurune digitala

02 BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK

- Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua/ produktuak eskaintzeko orduan
- Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua/produktuak eskaintzeko orduan

2. ardatza: **Lan-hizkuntza**

03 BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK

- Lanari lotutako hizkuntza-paisaia
- Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala
- Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala
- Baliabide informatikoak

04 PERTSONEN KUDEAKETA

- Pertsonen kudeaketa
- Laneko prestakuntza

05 KANPO-HARREMANAK

- Administrazioa
- Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.
- Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.

06 KUDEAKETA-SISTEMA

- Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea
- Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko/herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen/zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea
- Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

EBALUAZIO PROZESUA

BIKAIN

04

Nork har dezake parte BIKAINen?

Kanpo-ebaluazioaren zerbitzua erakunde pribatuek zein publikoek eskatu ahal dute:

Entitate pribatuak

Entitate pribatuek, osorik edo partzialki, eta sozietate publikoek, baldin eta beren jarduera Euskal Autonomia Erkidegoan egiten badute.

Erakunde publikoak

Euskal Autonomia Erkidegoan diharduten honako erakunde publiko hauek: Estatuko Administrazioak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta Administrazio instituzionalak: erakunde autonomoek eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoek. Horrez, gain, Toki eta Foru Administrazioek eta beren erakunde autonomoek.

“Edozein ziurtagiri lortzeak lan esfortzu handia dakar beregain, baina lortutako onura guztiagatik gustura gaude eta erakunde oro animatzen dugu, jakina.”

“Euskara modu natural eta errazean txertatzen lagundu digu BIKAINek”.

MIREIA ARTECHE OLAIZOLA
Aquariumeko Kudeaketa-sistemen arduraduna

Zein baldintza bete behar dituzte eskatzaileek?

· Ebaluatu beharreko egoitza Euskal Autonomia Erkidegoan egon behar da eta bere jarduera bertan burutu behar dute.

· Ebaluazio-prozesutik kanpo geratzen dira lantoki fisikorik ez duten erakundeak, bai eta gutxienez bi laguneko plantilla ez duten pertsona juridiko nahiz fisikoak.

· Gutxienez langile bat joan beharko da berariaz egingo den prestakuntza-modulura edota moduluetara. Dena den, langile kopuruak zehaztuko du bidali beharreko gutxieneko ebaluatzaile kopurua. Hori nahitaezko baldintza izango da ebaluazio-zerbitzua jaso ahal izateko.

Zure erakundearen izaeraren arabera, publikoa ala pribatua den, baldintzak ezberdinak dira.

Erakunde pribatuak

· Erakunde eskatzaileak 250 langile baino gehiago baditu, berdintasun-plana egin eta aplikatu beharko du.

Erakunde publikoak

· Berdintasun-plana egin eta aplikatu behar du.

· Euskal Autonomia Erkidegoko Herri-administrazioetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 2. eta 3. artikuluen eragin-eremuan sartzen diren herri-administrazioak, eta Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuak, Justizia Administrazioak eta Ertzaintzak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartua eta indarrean izan behar du. Horrekin batera, lanpostu-zerrendan hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak ezarrita, betiere derrigorrezko indizea eta Euskararen erabilera Normalizatzeko Plana betez.

· Estatuko Administrazioak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana izango du.

· 86/1997 Dekretuaren 2. eta 3. artikuluen eragin-eremuan ez dauden zuzenbide pribatuko erakunde publiko eta sozietate publikoek, zerbitzu-hizkuntzari dagokionez, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartua eta indarrean izango dute.

Nola eskatu ebaluazioa?

BIKAIN Ziurtagiria eskuratu ahal izateko kanpo-ebaluazioa eskatu behar da.

Interesdunek bide elektronikoa erabili behar duzue prozedurako izapide guztiak egiteko.

www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/-/bikain-ziurtagiria-eskaera/

Eskaera edozein momentutan egin daiteke. Behin hori eginda, prozesua martxan jarriko da.

EBALUAZIO PROZESUA
BIKAIN
04

Zein lan dakarkio BIKAINek erakundeari?

Plantillako pertsona bat **solaskide** izendatuko du, BIKAIN Idazkaritza Teknikoarekiko harremana bidera dezan prozesu osoan.

Ahal dela, pertsona horrek BIKAINeko **ebaluatzaile** izateko prestakuntza-modulua egingo du, eta Idazkaritza Teknikoak eskatutako erakundea ebaluatu beharko du.

Ebaluazioa eskatu duten erakundeei ebaluazio-prozesuaren hasieran eskaintzen zaien **informazio-bilerara** joan beharko dute. Bertan, prozesuari dagozkion zalantzak argitu ahal izango dituzte erakundeetako ordezkariek.

Aurretxostena izeneko dokumentua osatzeko datuak bildu eta izen hori duen dokumentua prestatuko du, erakundeak ebaluaziorako aurkeztu beharreko dokumentua da. Honen helburua ebaluazio aurreko egoeraren berri ematea izango da, ebaluatzaileek erakundea ezagutu dezaten. Hortaz, berealdiko garrantzia du geroko kanpo-ebaluazioa egoki egin dadin. Bi Aurretxosten mota daude hartzaile motaren arabera: eredu bat entitate pribatu eta sozietate publikoentzat, eta beste bat administrazio publikoentzat.

Aurretxostenak bi atal ditu:

· Erakundearen aurkezpena: erakundearen jarduera, egitura, produktu eta zerbitzuak, bezero motak, bezeroen ibilbidea, etab. azaltzeko dokumentua.

· Autodiagnostikoa: erakundean 2 ardatzetan eta 6 elementuetan euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren berri emateko dena. Erakundeak Autodiagnostikoa aplikazioaren bidez bete beharko du.

“BIKAINek lagungarri ugari eman dizkigu hobetzeko eta etengabe hobetzen jarraitzeko”.

“Pausoz pauso ziklo bat amaitzean errekonozimendua jasotzea garrantzitsua bezain pozgarria da”.

MIKEL ANSOTEGI JAIO
Aulestiko alkatea

Aurretxostenarekin batera, erakundeak beste dokumentu batzuk bidali ahal izango ditu, euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren inguruan informazio gehiago emateko eta dokumentu horiek euskarri elektronikoan bidali beharko ditu, Idazkaritza Teknikoak oniritzia emateko.

Informazio hori guztia jaso eta aztertu ondoren, talde-ebaluatzaileak **erakundea bisitatuko du eta hainbat elkarrizketa egingo ditu**. Erakundearen tamainak, egoitzen sakabanaketak, konplexutasunak edota beste hainbat aldagaik eragina dute kanpo-ebaluazioaren egikeran. Hori horrela, ebaluazio-egunak bat edo bi izango dira, eta salbuespenezko kasuetan hiru egunekoak.

Ebaluatzaile Kluba

Kanpo-ebaluazioak Ebaluatzaileen Klubeko kideek egiten dituzte, beti ere BIKAIN Idazkaritza Teknikoaren gidaritzapean.

Ebaluatzaileek gai honetarako zehazturiko berariazko prestakuntza-moduluan (edo moduluetan) parte hartu, eta erakunde bat ebaluatu behar dute. Ebaluazioan parte hartzea onartzen duenean, konpromisoa hartzen du bai ebaluatu beharreko erakundearekin, baita bere taldekideekin ere.

Ebaluatzea da euskararen erabilera eta kudeaketarako praktika egokiak ikasteko modurik onena. Hau da BIKAINeko ebaluatzaile izatea eskaintzen dizuna:

· Euskara-planen esperientziari dagokionez, ikasteko bide berri bat

· Euskararen kudeaketan aurreratuak diren erakundeen erremintak bertatik bertara ezagutzeko aukera

· Ebaluazio-taldeko kideen artean, jakintza eta eskarmentua elkarri trukatzeko aukera

Dagoeneko, BIKAIN Ebaluatzaile Kluba 600dik gora kidek osatzen dute.

Nor izan daiteke ebaluatzaile?

· Kanpo-ebaluazioa jaso, eskatzeko asmoa duten edo eskabidea egin duten erakundeetako langileak, alegia zu zeu.

· Erakundeetako profesionalak, euskararen erabilera sustatzeko ardura-lanpostuak dituztenak.

· Kudeaketa Aurreratuaren ereduan adituak direnak.

· Hizkuntza-arloko zerbitzu-enpresetako profesionalak.

· Hizkuntza-normalkuntzarako teknikariak.

· Kudeaketa-sistemetako profesionalak.

Ebaluatzaileak prestakuntza-modulua egingo du eta Idazkaritza Teknikoak eskatutako erakundea ebaluatu.

EBALUAZIO PROZESUA
BIKAIN
04

Nola egiten da ebaluazioa?

Kanpoko talde ebaluatzaile batek zure erakundea ebaluatuko du, indarguneak eta zer hobetuak identifikatuz, EMEn (Erreferentzia Marko Estandarrean) jasotako adierazle bakoitzaren hedadura, sendotasuna eta garapen-maila neurtuz.

Prozesu hau ebaluazio gisa planteatzen da, eta ez auditoria gisa. Honela, ebaluatzailearen lana ez da elementuen ageriko egoera erreparatzera mugatzen; elementu horiei eragiten dieten bestelako alderdiei ere erreparatzen die.

Ebaluazioa ez da prozesuaren bukaera; bertatik jasotako informazioak euskararen presentzian, erabileran eta kudeaketan aurrera egiten lagun diezazuke.

“Oso prozesu parte-hartzailea izan da, jende askok hartu du parte eta denak oso gogotsu azaldu dira”.

“Ekintza-sistematizazioan eta plangintzan jarri dugu indarra. Euskara batzordearen egitura eta funtzionamendua, euskara planaren definizioa eta gauzatzea eta zuzendaritzaren inplikazioa batuz. Honekin guztiarekin euskarari dagokion lekua bermatu diogu”.

MARISOL ALZA LASKURAIN
Bidelaneko Antolakuntza eta Giza-baliabideen zuzendaria

Zeintzuk dira BIKAIN ziurtagiri mailak?

BIKAIN ebaluazio sistemaren arabera, gehienez 1.000 puntu lor daitezke. Hori horrela, hiru ziurtagiri maila daude:

Pauso nagusiak:

01

· **Informazio-bilerak** egingo dira, prozesuari buruzko informazioa emateko.

02

· Zure eskabidea onartua bada, Idazkaritza Teknikoa zurekin harremanetan jarriko da **Aurretxostena** osatzeko.

03

· **Gutxienez ebaluatzaile bat izendatuko duzue**, Eusko Jaurlaritzak antolatutako prestakuntzara joateko eta ebaluatzaile aritzeko prestutasuna ere azalduz. Langile kopuruak zehaztuko du prestakuntzara bidali beharreko ebaluatzaile kopurua.

04

· Idazkaritza Teknikoak **ebaluatzaile-taldea** proposatuko du zure erakundea ebaluatzeko, eta zuek adostasuna eman behar duzue.

05

· **Bisita**: Talde ebaluatzailea zuen erakundera joango da eskuratutako informazioa osatzera. Agendan hitzartutako alderdiak aztertuko dira eta pertsona jakin batzuk elkarrizketatuko dira.

06

· Ebaluatzaileek landutako **ebaluazio-txostena jasoko duzue, lortu duzuen puntuazioa barne**. Puntuazio hori behin betikoa izango da.

07

· Nahi izanez gero, **kontraste-bilera** egin daiteke, txostenean adierazitako alderdien gaineko azalpen zabalagoa jasotzeko. Esan bezala, txostenean emandako puntuazioa behin betikoa da.

08

· Ziurtagiria lortuz gero, BIKAIN Ziurtagiriaren marka egoki erabiltzeko **eskuliburu** bat helaraziko zaizue.

OINARRIZKO MAILA (Beltza)
200 puntu gutxienez

TARTEKO MAILA (Zilarrezkoa)
500 puntu gutxienez

GOI MAILA (Urrezkoa)
800 puntu gutxienez

Ziurtagiria lortzeko zehaztutako puntuez gain, indarrean dagoen legediak euskararen alorrean zehazten dituen betebeharrak bete behar dira halabeharrez.

Zure erakundearen izaera publikoa ala pribatua kontuan hartuta, honakoa da ardatz bakoitzean lor daitekeen gehienezko puntuazioa:

HARTZAILEAK

EME - ARDATZAK	· Entitate pribatuak · Sozietate publikoak	· EAEko Administrazio orokorra eta instituzionala · Estatuko Administrazioa · Toki eta Foru Administrazioa
1. Zerbitzu-hizkuntza	350 puntu	200 puntu
2. Lan-hizkuntza	650 puntu	800 puntu

GUZTIRA 1.000 puntu

Bikain
euskararen
kalitate ziurtagiria

Bikain
10 URTE

CERTIFICADO DE CALIDAD
EN LA GESTIÓN
LINGÜÍSTICA BIKAIN

10 AÑOS

BIKAIN
01

Las empresas vascas han mostrado siempre un carácter innovador y competitivo. Ese aspecto innovador, además, no se ha limitado a renovar los modelos de gestión, los recursos tecnológicos, las herramientas o las infraestructuras. Algunas instituciones u organizaciones han apostado por un modelo propio, trabajando y ofreciendo su imagen, sus productos y servicios en euskera, con la certeza de que ello les reporta un valor añadido, y que es necesario respetar los derechos lingüísticos. Estamos convencidos de que **recibir una valoración externa les ayudará a seguir avanzando** y de que es igualmente importante el reconocimiento público de esta labor, dentro y fuera de la entidad.

Hoy en día, la gestión avanzada es una práctica habitual en el sector socio-económico. Ejemplo de ello es la gestión integradora de los **temas transversales**, tales como la gestión de la calidad, el medio ambiente, la responsabilidad social corporativa, la igualdad de género, la prevención de riesgos laborales o la gestión de la innovación. Actualmente, muchas organizaciones gestionan ya el tema del euskera de una **forma integrada** y BIKAIN se ha sumado a esas nuevas tendencias.

El proyecto BIKAIN comenzó su andadura en 2007 y se implementó por vez primera en 2008. En estos diez años son ya 400 las evaluaciones externas realizadas.

10 AÑOS

10 AÑOS con BIKAIN.

10 AÑOS ayudando a las organizaciones que desean potenciar el uso del euskera.

10 AÑOS evaluando la presencia, el uso y la gestión del euskera en las entidades.

10 AÑOS reconociendo el trabajo en favor del euskera realizado en el seno de las organizaciones.

10 AÑOS asumiendo los retos que ha vivido el euskera

10 AÑOS A TU LADO, PARA QUE EL EUSKERA SIGA ADELANTE!

10

10 AÑOS
BIKAIN
01

Una comunidad que crece

2008
31 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 7
NIVEL INTERMEDIO: 17
NIVEL ALTO: 7

2009
27 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 6
NIVEL INTERMEDIO: 9
NIVEL ALTO: 12

2010
20 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 5
NIVEL INTERMEDIO: 7
NIVEL ALTO: 8

2011
20 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 7
NIVEL INTERMEDIO: 7
NIVEL ALTO: 6

2012
29 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 7
NIVEL INTERMEDIO: 13
NIVEL ALTO: 9

ERSO... ...E EGOITZ
USKALTEGIA, ...ITZA SAILA (EB
IARIEN ELKARGO O... ...TEC / CENTRO KURSA
O ORDEZKARITZA) / COLEGIO ... ...ES SUKIA ERAIKUNTZAK S.A
EBAGOIENEKO ERAKUNDE SANITARIO IN... ...DIGITALAK / DOBERA EUSKARA ELK
EZULO ALDIZKARIA / DONOSTIALDEA ERAKUNDE SANITARIO ... ...IKUSENTZUNEZKOAK S.A. / EDE FUNDAZIOA /
EKIALDEBUS S.L. / EKIN AUTOAK S.A.L. / EKONOMISTEN EUSKAL ELKARGOA / ELAY / ELDUAIEN HIZKUNTZA ESKOLA / ELEKA INGENIARITZA L
KASTETXEA / ELKARGI E.G.E. (DONOSTIAKO EGOITZA) / ELORRIOKO TXINTXIRRI IKASTOLA / EMAUS GIZARTE FUNDAZIOA / EMUN KOOP. E.
LKARTEA (AMARAKO BULEGOA ETA EDUARDO ZUGAZA FORMAZIO-ZENTROA) / ERROITZ S.L. / ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO-
USKARAZ KOOP. (AEK) / EUSKO IKASKUNTZAREN ASMOZ FUNDAZIOA / EUSKO LEGEBILTZARRA-PARLAMENTO VASCO / EUSKO TRENBIDEAK
DERLAN POWERTRAIN / FAGOR EDERLAN, S.COOP (BURDINAZKO PORTAMANGETAK) / FAGOR ELECTRODOMÉSTICOS KOOP. E. (HOTZAREN
EGOZIOA) / FAGOR ELECTRÓNICA KOOP. E. / FAGOR INDUSTRIAL KOOP. E. / FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A. / FUNDACIÓ
TEZURI ZENTROA / GERTEK, S.A. / GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ITZARRI S.L. / GEU GASTEIZ EUSKALDUNA ELKARTEA / GIPUZKOA DONO
LDUNDIA / GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA - ERAKUNDEEKIKO KONPROMISOEN ZERBITZUA (GIPUZKOAKO OGASUNA) / GIPUZKOAKO FORU AL
AK FEDERAZIOA / GIPUZKOAKO IKASTOLEN ELKARTEA / GIPUZKOAKO OZEANOGRAFIA FUNDAZIOA-AQUARIUM DONOSTIA / GIROA S.A.U / GK
NTEGRATUA / GOIERRIALDEA, S.L. / GOIERRIKO HEDABIDEAK S.L. / GOIHERRIKO IKUSKARI SL / GOIMEK SCOOP / GOIZPER / GOXARA S.L. / G
IVOS / GUGGENHEIM BILBAO MUSEOAREN FUNDAZIOA / GUREAK BERDEA S.L.U. / GUREAK GARBITASUNA S.L.U. / GUREAK ZERBITZUANITZAK
ILOSOFIA ETA ANTROPOLOGIA FAKULTATEA / HIJOS DE ANTONIO AREIZAGA S.A. / HIRUKA KOOPERATIBA ELKARTEA / HIRUKIDE IKASTETXE
IDEKO KOOP E / IEFPS TOLOSALDEA GLHBI / IGARTUBEITI BASERRI MUSEOA-K6 GESTIÓN CULTURAL S.L. / IK4-IKERLAN / IKAZTEGIETAKO U
L / IPAR KUTXA / IRAURGI IKASTETXEA / IRIZAR S. COOP. / IRURAKO UDALA / ITP, S.A. / ITZARRI AISIA SL / IVAP (HERRI ARDURALARITZAREN
LKARTEA-SOCIEDAD FORAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS / J. M. VIGIOLA, S.A. / JESUS MARIA DE LEIZAOLA FUNDAZIOA / JMA ALEJANDRO
IARI IKASTETXEA / KARKARA TALDEA KULTUR ELKARTEA / KARMENGO AMA IKASTETXEA / KIDE KOOP E / KIROL MANAGEMENT S.L.U. / KURU
RESIDUOS S.L. / LAGUN ARO ASEGURUAK / LANKOR MUNTAIA INTEGRALAK, S.L. / LARRIALDIAK KOOP. E. / LATZ S. COOP. / LAUKA CENTRO I
KASTETXEA / LKS INGENIERIA S.COOP / LKS, KOOP. E / LRK EMERGENTZIAK KOOP. E. / MAIER, S.COOP / MAINATZEN SL / MAIZPIDE KOOPERA
N MÁQUINA HERRAMIENTA (IMH) / MANUEL DE LARRAMENDI IKASTETXEA / MARAMARA TALDEAREN HIZKUNTZA ZERBITZUAK S.L. / MARIA
USKALDUNON ELKARTEA / METRO BILBAO, S. A. / MIGUEL ALTUNA LHII / MIRUGAIN SL / MIXER (BILBO ETA DONOSTIA) / MONDRAGON ASS
GENTZIA / OIARTZUALDEKO HEDABIDEAK S.L. / OLABIDE IKASTOLA / ONA PRES S. COOP. / OÑATIKO UDALA / ORERETA IKASTOLA KOOP. E. / O
AKAO USANSOLO OSPITALEA / OSAKIDETZA-GIPUZKOA MENDEBALDEKO ESKUALDEA / OSAKIDETZA-GIPUZKOAKO OSASUN MENTALEKO SA
E-GALDAKAO ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA / OTARI INGENIERÍA DEL AGUA, S.L. / PASAIAKO PORTUKO AGINTARITZA-AUTORIDAD PO
UNTUEUS FUNDAZIOA / R.M. AZKUE IKASTOLA / RADIO SEGURA SA / SAGARDOETXEA, SAGARDOAREN MUSEOA, SAGARDOAREN LURRALDEA
IARINA (OSAKIDETZA) / SERBITZU ELKARTEA S.L. / SOCIEDAD HISPÁNICA DE DESARROLLO S.A., ALCAMPO OIARTZUN / SOLLUBE AUTOESKOL
.A. / ST3- ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL TERCER SECTOR / SUSPERGINTZA ELKARTEA / T. ARANZADI IKAST
XORIERRIKO EUSKARA ELKARTEEN FEDERAZIOA / TRANSPORTES PESA, S.A. / TSST TRANVIA SAN SEBASTIAN TOLOSA S.A. / TTAKUN KULTUR
I EUSKALTEGIA) / UDARREGI IKASTOLA I.K.E. / UHINA MATT SL / ULIBARRI EUSKALTEGIA / ULMA CYE, S.COOP / UNI-TRAVEL AUTOCARES / UN
.L. / UROLALDEKO KOMUNIKABIDEAK SL / URRUTIA EDARIAK SL / UZTARTZEN EUSKARA ELKARTEA / VISESA / XORATURIKAN S.L. / ZAINTZ
IURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACIÓN Y SERVICIOS, IZENPE S.A. / ZUBIMUSU IKASTOLA KOOP ELK / ZUGAZTEL, S

En estos diez años, se han entregado **359** certificados entre **330** organizaciones de la CAV, que engloban a un total de **68.000** trabajadores y trabajadoras.

2013
39 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 12
NIVEL INTERMEDIO: 17
NIVEL ALTO: 10

2014
40 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 7
NIVEL INTERMEDIO: 21
NIVEL ALTO: 12

2015
65 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 4
NIVEL INTERMEDIO: 20
NIVEL ALTO: 41

2016
53 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 11
NIVEL INTERMEDIO: 23
NIVEL ALTO: 19

2017
35 certificados
-
NIVEL BÁSICO: 2
NIVEL INTERMEDIO: 17
NIVEL ALTO: 16

GIZAKULTURALAK / ALT
ELKARTEA / ARABA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATU
ARTEZ EUSKARA ZERBITZUA KOOP. E. / ASEPEYO, MUTUA (TOLOSA) / ASE
ELKARTEA / ATOAN KOOP. E. / AULESTIKO UDALA / AURTEN BAI FUNDAZIOA / AUTOBUSES CUAD
ALKARTEA. LANKOR, S.L. / AZARO FUNDAZIOA / AZKUE FUNDAZIOA / AZPEITIKO UDALA / AZTERTZEN SERVICIOS
BERMEOKO UDALA / BERRIZKO UDALA / BIDASOA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA / BIDEGINTZA PARA LA PROMOCIÓN DEL DESARROLL
A) / BIHOTZ GAZTEA IKASTOLA / BILBAO BIZKAIA KUTXA (ZERBITZU ZENTRALAK) / BILBO HANDIA IKUSENTZUNEZKOAK S.A. / BILBO ZAHARR
ALUAZIO ETA ORIENTAZIO ZERBITZUAREN MENDEKOTASUNAREN EBALUAZIORAKO ETA ORIENTAZIORAKO ATALA) / BIZKAIKO INDUSTRI INGI
AL-KURSAAL ELKARGUNEA S.A. / CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A. / CIKAUTXO S. COOP. / CLARET IKASTOLA / CLECE S.A. (EUSKAD
. / COOPERATIVA DE ENSEÑANZA KIRIKIÑO / COPRECI S. COOP. / DANOBAT SCL / DBUS / DEBABARRENA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ARTEA / DOBLE SENTIDO (INVESCO 2000) / DONOSTIA KIROLA / DONOSTIAKO HEDABIDEAK S.M. / DONOSTIAKO KOMUNIKABIDEAK E.M.-GA
EDERFIL BECKER KOOP. E. / EDERTEK S. COOP. / EGA MASTER S. A. / EIBARKO UDALA / EIKA KOOP. E. / EKIA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL, SL
LINGUISTIKOA S.L. / ELGOIBAR IKASTOLA / ELGOIBARKO IZARRA EUSKALTZALEON TOPAGUNEA ELKARTEA / ELGOIBARKO UDALA / ELKAR HE
/ ENCARTACIONES S.A. / ENEA ESTRATEGIAS PARA LA SOSTENIBILIDAD S.L. / EROSKI (EGOITZA NAGUSIA) / ERRENTERIAKO UDALA / ERROA
BEGOÑAKO ANDRA MARI / ETEO (MU ENPRESAGINTZA, S. COOP) / EUSKAL EDITOREA S.L. / EUSKALIT / EUSKALTEL S.A. (EGOITZA NAGUSIA)
FFCC VASCOS, S.A.U. / FAGOR ARRASATE S. COOP. / FAGOR AUTOMATION KOOP.E. / FAGOR EDERLAN KOOP. E. (BULEGO OROKORRAK) / FAGO
NEGOZIOA) / FAGOR ELECTRODOMÉSTICOS KOOP. E. (ZERBITZU ZENTRALAK) / FAGOR ELECTRODOMÉSTICOS KOOP. ELKARTEA (EGOSKET
ÓN HAZI FUNDAZIOA / GAIKER- IK4 / GARBIALDI SAL / GASTEIZKO UDALA (GIZARTE ETXEEN ZERBITZUA) / GAZTETXO ESKOLA / GEROZERLA
OSTIA KUTXA (ZERBITZU ZENTRALAK) / GIPUZKOAKO EMERGENTZIAK UTE / GIPUZKOAKO EUSKAL PILOTA FEDERAZIOA / GIPUZKOAKO FOR
LDUNDIA-HAUR ETA GAZTEEN ZUZENDARITZA NAGUSIA / GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIKO KIROL ZUZENDARITZA / GIPUZKOAKO HERRI KIRO
KN DRIVELINE LEGAZPI / GMSM MEDIOAMBIENTE S.A / GOIENA KOMUNIKAZIO ZERBITZUAK / GOIERRI-UROLA GARAIKO ERAKUNDE SANITARI
SR (GESTIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES) KOOP. ELK. / GSR DEBAGOIENA. LEGAZPIKO SANTIKUTZ EGOITZA / GUEDAN SERVICIOS DEPO
S.L.U. / HAURRESKOLAK PARTZUERGOA / HERRITAR BERRI S.L. / HETEL HEZIKETA TEKNIKOKO ELKARTEA / HEZI ETA IKASI, S.L. / HEZKUNTZ
A (TOLOSA) / HORBEL SOZIETATE KOOPERATIBOA / HUHEZI KOOP. E. / IBAIZABAL IKASTOLA KOOP. / IBAR EZKERRA IKASTOLA POLITEKNIKO
UDALA / IKT S.A. / ILARKI ELKARGOA / INFO-AIARALDEA KULTURA ETA KOMUNIKAZIOA ELKARTEA / INGURUMENA ADVANCED TECHNOLOGIE
EUSKAL ERAKUNDEA) / IZAN INTERVENCIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA, S.L. / IZENADUBA BASOA / IZFE S.A. INFORMATIKA ZERBITZUEN FOR
ALTUNA S.L.U. / JUAN MATEO ZABALA EUSKALTEGIA / K1 EKOPAISAIA, S.L.L. / KALITATEA FUNDAZIOA / KARITATE ALABAK-BEGOÑAKO ANDR
TZIAGA IKASTOLA / LABORAL KUTXA / LABORAL KUTXA (URRUNEKO BANKA) / LABORAL PASAIA-UZTURRE 2003 S.L. / LABORATORIO DE AGUA
DE ESTUDIOS E INTERVENCIONES PSICOLÓGICAS S.L. / LAURO IKASTOLA KOOP. E. / LEA ARTIBAIALDEKO HEDABIDEAK E.M. / LEKEITIO HER
ATIBA ELKARTEA / MAKINA ERREMINTAREN ARLOKO PRESTAKUNTZA TEKNIKORAKO FUNDAZIOA/FUNDACIÓN PARA LA FORMACIÓN TÉCNIC
ETA JOSE IKASTETXEA / MATIA FUNDAZIOA. IZA ZENTROA / MATIA FUNDAZIOKO FRAISORO ZENTROA / MATZ-ERREKA, S.COOP / MAXIXATZE
SEMBLY KOOP. E. / MONDRAGON KOOP. E. / MONTTE S.L. / MUSEUM CEMENTO REZOLA-K6 GESTIÓN CULTURAL S.L. / OARSOALDEA GARAPE
ORKLI S. COOP / ORTZADAR S.L. / ORTZADAR S.M. / OSAKIDETZA-BERMEOKO OSPITALEA / OSAKIDETZA-BILBO ESKUALDEA / OSAKIDETZA-GA
REA / OSAKIDETZA-MENDAROKO OSPITALEA / OSAKIDETZA-URIBE ESI / OSAKIDETZA-ZUMARRAGAKO OSPITALEA / OSAKIDETZAKO BARRUA
ORTUARIA DE PASAIA / PESA BIZKAIA / PESALUR, S.A. / PETRA LEKUONA ZAHARREN EGOITZA FUNDAZIOA / PIL-PILEAN KULTURA ELKARTEA
/ SAN JOSE JESUITAK IKASTETXEA / SAN JUAN BOSCO IKASTETXEA / SAN VIATOR IKASTETXEA / SANTA MARINA OSPITALEA - HOSPITAL SAN
A (GERNIKA) / SORALUCE S. COOP. / SPRI, SOCIEDAD PARA LA TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA-ERALDAKETA LEHIAKORRERAKO SOZIETATE
OLA / TELESONIC / TINKO EUSKARA ELKARTEA / TOLOSAKO KOMUNIKABIDEAK S.L. / TOLOSALDEKO KOMUNIKAZIO TALDEA S.M. / TOTOA
ELKARTEA / TXANTXIKU IKASTOLA KOOP E / TXIMELA S.A. / TXIMELETA KIROL ELKARTEA / TXINTA KOOPERATIBA ELKARTEA (GABRIEL ARES
NIBASQ AGENCIA DE CALIDAD DEL SISTEMA UNIVERSITARIO VASCO / UPV/EHUKO INFORMATIKA FAKULTATEA / UROLA KOSTAKO HEDABIDEA
EN S.A. / ZALDIBAR ELIZATEKO UDALA / ZARAUZKO BERRITZEGUNEA - G05 / ZARAUZKO HIRUBUSA, S.L. / ZESTOAKO SAN JUAN FUNDAZIOA
S.A. / ZUMALAKARREGI MUSEOA-K6 GESTIÓN CULTURAL S.L. / ...ETA KITTO! EUSKARA ELKARTEA /

QUÉ ES BIKAIN

BIKAIN
02

El Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN **es el certificado oficial, público y gratuito expedido por el Gobierno Vasco desde 2008**. Reconoce la **presencia, el uso y la gestión del euskera en el sector socioeconómico**.

"Que alguien externo nos haya visto y valorado, y escuchar las propuestas de mejora que tenían, ha sido muy enriquecedor para todo el equipo".

"En el proceso de BIKAIN dimos muchos pasos en lo referente al euskera, en lo referente a las personas y también en lo referente al sistema de gestión".

ANA URKIZA IBAIBARRIAGA
Directora de recursos humanos de Bankoa

¿Qué te ofrece?

Si tu empresa desea potenciar el uso del euskera, **BIKAIN te ofrece la posibilidad de recibir una valoración cualificada externa**. Así, podrás reforzar los puntos fuertes de tu organización, detectar aquellos aspectos a mejorar y recibir ayuda para seguir avanzando.

BIKAIN generará dinámicas para promover la presencia, uso y gestión del euskera en tu organización y así conseguir la mejora continua.

Asimismo, a través del certificado, vuestro trabajo y esfuerzo serán reconocidos.

¿QUÉ APORTA A TU ENTIDAD?

BIKAIN

03

01

SENTIRTE PARTE LA COMUNIDAD VASCA siendo miembro de la comunidad que apoya el euskera.

02

PROMOVER LA MEJORA CONTINUA creando dinámicas a favor de la presencia, uso y gestión del euskera.

03

COMPROMETERSE colocando el euskera como elemento transversal en tu organización.

04

CONVERTIRSE EN EJEMPLO A SEGUIR animando a tu entorno a trabajar en euskera de un modo positivo y activo.

05

CONSEGUIR PRESTIGIO Y CALIDAD uniendo el euskera a la excelencia.

PROCESO DE EVALUACIÓN

BIKAIN

04

"En Cikautxo queríamos conocer el estado en que nos encontrábamos en lo referente al euskera y BIKAIN nos ha ayudado mucho a situarnos en esa evaluación"

"Si una empresa tiene claro que quiere impulsar el euskera, el Certificado BIKAIN le ayudará a dar ese paso".

GOTZON JUARISTI LARRINAGA
Presidente de Cikautxo

¿Qué evalúa?

BIKAIN evalúa la presencia, uso y gestión del euskera, en base al Marco de Referencia Estándar (en adelante EME, por ser éste su equivalente en euskera). EME tiene dos ejes:

Lengua de servicio

La lengua en la que se desempeñan las funciones inherentes a un puesto de trabajo, cuando las mismas se concretan en una relación oral o escrita con el administrado o persona física.

Lengua de trabajo

La lengua en la que se desempeñan las funciones inherentes a un puesto de trabajo, tanto en una relación oral como escrita: en la gestión de personal, en la gestión de sistemas, en la comunicación oral y vertical, en la formación laboral, etc.

Marco de Referencia Estándar

El Marco de Referencia Estándar (EME) cuenta con dos ejes, y se evalúan los elementos del primer nivel, que son un total de 6.

1er eje: **Lengua de Servicio**

01 IMAGEN CORPORATIVA:

· Rotulación y audiovisuales

· Marketing, publicidad y eventos públicos

· Entorno digital

02 RELACIONES CON LAS Y LOS CLIENTES (PERSONAS FÍSICAS) Y LA CIUDADANÍA

· Relación escrita a la hora de ofrecer servicios/productos a clientes (personas físicas) y ciudadanos/as.

· Relación oral a la hora de ofrecer servicios/productos a clientes (personas físicas) y ciudadanos/as.

2do eje: **Lengua de Trabajo**

03 COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

· Paisaje lingüístico ligado al trabajo

· Comunicación escrita vertical y horizontal

· Comunicación oral vertical y horizontal

· Recursos informáticos

05 RELACIONES EXTERNAS

· Administración

· Organizaciones privadas: clientes (personas jurídicas), entidades financieras, proveedores de productos y servicios, etc.

· Otras relaciones: aliados, empresas del grupo, organizaciones colaboradoras, etc.

04 GESTIÓN DE PERSONAS

· Gestión de personas

· Formación profesional

06 SISTEMA DE GESTIÓN

· Estrategia: integración en el sistema de gestión principal de la gestión de idiomas.

· Clientes o ciudadanos/as y productos o servicios: integración de la gestión de idioma en las relaciones con los clientes o ciudadanos/as, así como también en la gestión del desarrollo de los productos y servicios.

· Personas: integración de la gestión del idioma en las relaciones entre los empleados/as.

PROCESO DE EVALUACIÓN

BIKAIN

04

¿Quién puede tomar parte?

El servicio de evaluación externa lo pueden solicitar tanto organizaciones privadas como públicas:

Entidades Privadas

Entidades privadas, íntegramente o de forma parcial, así como las sociedades públicas, siempre y cuando su actividad sea desempeñada dentro de la Comunidad Autónoma Vasca.

Entidades Públicas

Las siguientes entidades públicas radicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi: la Administración del Estado, la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y la Administración institucional: las entidades autónomas y las entidades públicas de derecho privado, además de la Administración local y foral y sus entidades autónomas.

"Recibir un certificado siempre supone mucho esfuerzo, pero estamos contentos por todo el beneficio que hemos obtenido y por supuesto, animamos a todas las entidades."

"BIKAIN nos ha ayudado a insertar el euskara de una manera natural y sencilla".

MIREIA ARTECHE OLAIZOLA
Responsable de sistemas de gestión del Aquarium

Requisitos que deben cumplir las organizaciones para ser evaluadas

· La organización evaluada deberá estar radicada y deberá desempeñar su actividad en La Comunidad Autónoma del País Vasco.

· Se encuentran fuera del proceso de evaluación aquellas organizaciones que carecen de un lugar de trabajo físico, así como aquellas personas físicas y/o jurídicas que no cuenten con una plantilla de mínimo dos personas.

· Al menos un trabajador/a de la entidad solicitante realizará el módulo de formación del Club de Evaluadoras y Evaluadores BIKAIN. De todas formas, será el número de empleados lo que determinará el número mínimo de evaluadores que aportará la entidad. Este será un requisito obligatorio para recibir el servicio de evaluación.

Los requisitos varían en función de la naturaleza y carácter de la entidad, de si es pública o privada:

Organizaciones privadas

· Si la organización solicitante cuenta con una plantilla superior a 250 personas, deberá realizar y aplicar un Plan de Igualdad.

Organizaciones públicas

· Debe realizar y aplicar un Plan de Igualdad.

· Las administraciones públicas contempladas en los artículos 2 y 3 del Decreto 86/1997, de 15 de abril, así como Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, la Administración de Justicia y la Policía Vasca, deberán contar con un Plan para la Normalización del Uso del Euskera aprobado y en vigor. Además, tendrán establecidos los perfiles lingüísticos y las fechas de obligado cumplimiento en las relaciones de puestos de trabajo, de acuerdo con el índice obligatorio y el Plan para la Normalización del Uso del Euskera.

· Por lo que respecta a la Administración del Estado, contará con un Plan para la Normalización del Uso del Euskera.

· En el caso de las entidades públicas de derecho privado no contempladas en el ámbito de aplicación de los artículos 2 y 3 del Decreto 86/1997 y de las sociedades públicas, deberán contar con un Plan para la Normalización del Uso del Euskera aprobado y en vigor por lo que se refiere a la lengua de servicio.

¿Cómo puedes solicitar la evaluación?

La evaluación para obtener el Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN deberá ser solicitado por la persona representante de la empresa o entidad (privada o pública).

Las entidades interesadas deberán solicitar, consultar y realizar todos los trámites de este procedimiento utilizando medios electrónicos.

www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/-/bikain-ziurtagiria-eskaera/

La solicitud se puede tramitar en cualquier momento. Una vez realizada, el proceso se pondrá en marcha.

PROCESO DE EVALUACIÓN
BIKAIN
04

¿Qué trabajo le supone a tu entidad participar en BIKAIN?

La entidad debe designar a un miembro de su plantilla como interlocutor con la Secretaría Técnica de BIKAIN durante todo el proceso.

En la medida de lo posible, esa persona realizará el módulo de formación para ser **evaluador/a** y tendrá que evaluar, junto a otros evaluadores/as, a la organización que la Secretaría Técnica le asigne.

Las organizaciones solicitantes e interesadas en el proceso de evaluación, deberán asistir a la **reunión informativa**. En la misma, los representantes de la organización podrán aclarar posibles dudas.

La organización deberá realizar un informe previo, denominado ***Aurretxostena***. El objetivo de este documento es proporcionar al equipo de evaluación una información general previa a las visitas de evaluación. Por tanto, su importancia es vital para la correcta realización de la evaluación externa. Existen dos modelos de informe previo (Aurretxostena) en función del tipo de organización que haya solicitado la evaluación: uno, para las entidades privadas y las sociedades públicas; y otro, para las administraciones públicas.

El informe previo tiene dos partes:

· La presentación de la organización: documento que describe la actividad de la entidad, su estructura, los productos o servicios, tipos de clientes, su trayectoria, etc.

· El Autodiagnóstico: documento que aporta información sobre la presencia, uso y gestión del euskera en los dos ejes y los 6 elementos. La organización debe cumplimentar estos datos a través de la aplicación.

"BIKAIN nos ha dado muchas pistas para mejorar y continuar mejorando constantemente".

"Recibir un reconocimiento al término de un ciclo paso a paso es importante y gratificante".

MIKEL ANSOTEGI JAIO
Alcalde de Aulesti

Junto con el informe previo, la organización podrá aportar en soporte electrónico otros documentos con información adicional a la Secretaría Técnica, para que ésta dé su aprobación.

Tras recibir y analizar toda esa información, un equipo de evaluadores/as **visitará la organización y realizará una serie de entrevistas**. El tamaño de las organizaciones, la dispersión de las diferentes sedes, además de su complejidad u otros factores influyen en el proceso de evaluación externa.

Por ello, la mayoría de las veces las evaluaciones se realizarán en uno o dos días y, en algunos casos excepcionales, en tres.

Club de Evaluación BIKAIN

Las evaluaciones externas son llevadas a cabo por personas del Club de Evaluación BIKAIN, siempre bajo la supervisión de la Oficina Técnica BIKAIN.

Los evaluadores y las evaluadoras han recibido una formación específica en el módulo o módulos y a su vez, deben evaluar una organización. Cuando aceptan tomar parte en un equipo de evaluación, la persona adquiere un compromiso con el resto del equipo y con la organización a evaluar.

Realizar la evaluación es la mejor manera para aprender buenas prácticas de uso y gestión del euskera. Esto es lo que te ofrece formar parte del Club de Evaluación BIKAIN:

· Una nueva vía de aprendizaje en relación a los planes de euskera.

· La oportunidad de conocer de primera mano las herramientas de las empresas más avanzadas en la gestión del euskera.

· Compartir tu experiencia y conocimiento con otros miembros del Club de Evaluación BIKAIN.

Ya son cerca de 600 los miembros que forman parte del Club de Evaluación BIKAIN.

¿Quién puede ser evaluador o evaluadora?

· Personal de la entidad que haya sido evaluada, esté interesada o que ya haya solicitado la evaluación externa; esto es, tú mismo.

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

· Personas expertas en el modelo de Gestión Avanzada.

· Profesionales de empresas de servicios del sector lingüístico.

· Personal técnico de normalización lingüística.

· Profesionales de sistemas de gestión.

El/la evaluador/a tendrá que evaluar, junto a otros/as evaluadores/as, la organización que la Secretaría Técnica le asigne.

PROCESO DE EVALUACIÓN

BIKAIN

04

¿Cómo se realiza la evaluación?

Un equipo de evaluación analizará vuestra entidad, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora, midiendo la extensión, la consolidación y el nivel de desarrollo de cada ítem del Marco de Referencia Estándar (EME).

Este proceso se plantea como una evaluación, no como una auditoría. Así, el trabajo del equipo de evaluación no se limita a analizar la situación del euskera en cada uno de los parámetros; también profundiza en los factores que influyen en esa situación.

La evaluación no es el final de un proceso; la información que recibas de ella puede ayudar a tu entidad a mejorar la presencia, el uso y la gestión del euskera en tu entidad.

"Ha sido un proceso muy participativo y la gente se ha mostrado con muchas ganas".

"Hemos hecho hincapié en la sistematización de acciones y en la planificación, uniendo la estructura y el funcionamiento de la comisión de euskera, la definición e implementación del plan de euskera y la implicación de la dirección. Con todo ello, le hemos otorgado al euskera el espacio que se merece".

MARISOL ALZA LASKURAIN
Directora de organización y recursos humanos de Bidelan

¿Cuáles son los niveles de certificación BIKAIN?

Mediante el sistema BIKAIN se pueden obtener un máximo de 1.000 puntos cuando el cumplimiento sea del 100%. De ese modo, se han establecido tres niveles de certificación:

Principales pasos:

01

· Se realizarán **reuniones informativas** con las entidades solicitantes.

02

· Si la solicitud es aceptada, La Secretaría Técnica contactará con la organización para elaborar el **Informe Previo (Aurretxostena)**.

03

· **La organización designará al menos a una persona**, que tendrá que acudir necesariamente a la formación que da acceso al Club de Evaluadoras y Evaluadores de BIKAIN. Esa persona deberá mostrar su disponibilidad para evaluar a otras organizaciones. El volumen de la plantilla determinará el número de evaluadores/as que deben tomar parte en nombre de la entidad.

04

· La Secretaría Técnica de BIKAIN comunicará a las organizaciones solicitantes la composición del **equipo de evaluación** propuesto. La organización dará el visto bueno al equipo.

05

· **Visita de evaluación**: el equipo de evaluación acudirá a la entidad para completar la información, evaluar los aspectos previstos en la agenda y entrevistar a las personas acordadas previamente.

06

La organización recibirá el **informe de evaluación**, que incluirá la **puntuación**. Dicha puntuación será inamovible.

07

· **Reunión de contraste** (opcional). La organización evaluada podrá solicitar una reunión a fin de contrastar opiniones. La puntuación será inamovible en cualquier caso.

08

Obtención del certificado, si así correspondiera. En ese caso, la Secretaría Técnica haría llegar a la entidad el **Manual de Uso de la marca BIKAIN,** para un uso correcto de la misma.

NIVEL BÁSICO (Negro)
200 puntos como mínimo

NIVEL MEDIO (Plata)
500 puntos como mínimo

NIVEL SUPERIOR (Oro)
800 puntos como mínimo

Además de los puntos, las entidades deberán cumplir con lo establecido por la ley en referencia al euskera.

A continuación, la puntuación máxima asignada a cada eje en función del tipo de entidad solicitante:

ENTIDADES DESTINATARIAS

EME - EJES	· Entidades privadas · Sociedades Públicas	· Administración General e institucional de la CAE · Administración del Estado · Administración local y foral
1. Lengua de Servicio	350 puntos	200 puntos
2. Lengua de Trabajo	650 puntos	800 puntos

TOTAL 1.000 puntos

ERABILERA,
LOTURA
Bikain Euskararen
Kalitate Ziurtagiriaren
Ekitaldia 2016

HITZEN HIRIAN,

ZORIONAK!

Bikain
euskararen
kalitate ziurtagiria

HARREMANETARAKO

Informazio gehiago jaso nahi izanez gero, honako helbidera jo dezakezu:

Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza
Eusko Jaurlaritzaren Kultura eta Hizkuntza Politika Saila
Donostia-San Sebastián, 1
01010 VITORIA-GASTEIZ

TELEFONOZ:

· **Entitate pribatuen** kasuan telefono hauetara deitu:
945 018 105 - 945 018 115

· **Sozietate publiko eta administrazio publikoen** kasuan: 945 016 921

MEZU ELEKTRONIKOA:

Edo mezu elektroniko bat bidali honako helbide honetara:
bikain@euskadi.eus

CONTACTO

Si desea solicitar más información, puede hacerlo dirigiéndose a:

Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco
Eusko Jaurlaritzaren Kultura eta Hizkuntza Politika Saila
Donostia-San Sebastián, 1
01010 VITORIA-GASTEIZ

POR TELÉFONO:

· En caso de **entidades privadas** llamando a:
945 018 105 - 945 018 115

· En caso de **sociedades públicas y administración pública:**
945 016 921

CORREO ELECTRÓNICO:

O también puede escribir un correo electrónico a la siguiente dirección:
bikain@euskadi.eus

Euskadi, auzolana

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO