

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN LINGÜÍSTICA

DATOS DE LA ENTIDAD

1. Nombre de la entidad:	ARAZI
2. Sector:	Servicios de Gestión, Educación, Comunicación. Sobre todo en el ámbito cultural, medioambiental y turístico.
3. Nº de trabajadores:	40
4º Web:	www.arazi.eus
5. Descripción de la actividad de la entidad: (principales productos y servicios, mercado, tipos de clientes...):	<p>Ofrece servicios de gestión, educación y comunicación.</p> <p>En cuanto a la GESTION, la principal línea de trabajo es la gestión y dinamización de los Museos y Centros de Interpretación. Gestiona y dinamiza de forma integral o a veces equipamientos relacionados con la cultura, el medio ambiente y el turismo, prestando atención e intermediación a los visitantes. La organización de los eventos se enmarca también en esta línea de trabajo.</p> <p>ARAZI organiza actos culturales y deportivos. En esta línea de negocio los principales clientes son las entidades públicas, las Fudaciones y las asociaciones sin ánimo de lucro.</p> <p>En cuanto a las FORMACIONES, Agenda Escolar 2030, Ciudad Infantil, diseño y desarrollo de unidades didácticas, ... son servicios dirigidos a la comunidad educativa. Los principales clientes son entidades públicas y centros educativos.</p> <p>ARAZI ofrece los servicios de COMUNICACIÓN en su sentido más amplio. Además de desarrollar planes de asesoramiento y comunicación, se encarga del desarrollo de acciones, de contenidos y diseño en diferentes soportes, tanto en digital como en soportes físicos (web, audiovisual, revistas, etc.). El servicio de marketing y community manager también realiza proyectos de diseño y señalización para la interpretación del patrimonio.</p>

Datos de contacto

Nombre y apellidos del interlocutor:	Amaia Zabala
Correo electrónico:	arazi@arazi.eus
Teléfono:	943833641

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

1. Título de buena práctica: El euskera es la lengua de trabajo básica

2. Descripción de la buena práctica:

¿Qué es? ¿En qué consiste? ¿De dónde viene?
¿Qué beneficios se obtienen?

La posesión del nivel C1 de euskera es condición indispensable para trabajar en ARAZI, y de los CV que se reciben, se les comunica por correo electrónico, que los candidatos que no cumplan este requisito son rechazados directamente. En el caso de los que tienen el nivel C1 de euskera, si un proceso de selección no está en marcha, se añaden a la bolsa de candidatos y se les comunica. En el caso de que en el CV se indique que no tienen certificado de aptitud en euskera, que han realizado sus estudios en euskera, que tienen el euskera como lengua materna o que tienen capacidad para comunicarse correctamente y correctamente en euskera, se habla con ellos para contrastarlo y se aceptan o no como candidatos en función del resultado.

Cuando se pone en marcha un proceso de selección, según la definición del puesto, se tienen en cuenta los conocimientos que debe cumplir el candidato (estudios, idiomas, experiencia, etc.). En cuanto a los perfiles lingüísticos, todos los candidatos parten del nivel C1 en euskera, pero a petición del puesto de trabajo o del contrato de servicios del cliente, también se puede solicitar el título de nivel C2 para ser seleccionado en el primer filtro del proceso selectivo.

Una vez realizado el primer filtro por conocimientos desde los CV de la bolsa de trabajo, se realiza una entrevista con los candidatos para conocerse y contrastar conocimientos y realizar una evaluación de las competencias requeridas por el puesto. Estas entrevistas se realizan únicamente en euskera y en ellas se analiza la capacidad de expresarse y comunicarse en euskera, adaptándose a su puesto de trabajo. En cuanto a las otras lenguas, esta valoración se realiza mediante titulaciones o mediante exámenes de valoración del nivel. En algunos casos, cuando se trata de cubrir puestos de trabajo con alto nivel de inglés, en la entrevista también se plantean algunas cuestiones en inglés.

En general, todo el proceso de selección se realiza únicamente en euskera, y una vez seleccionada la persona, en el proceso de acogida que se realiza en el seno del mismo, así como en las relaciones laborales posteriores, toda la comunicación oral y escrita se realiza exclusivamente en euskera: documentos de premios, condiciones de trabajo, normativa interna, reuniones de seguimiento, reuniones individuales de fin de año, encuestas de satisfacción, informes anuales, etc. Y por supuesto, su actividad laboral se realizará también en euskera en la mayoría de los casos, a petición del cliente, eliminando los servicios que deban realizarse

en otro idioma. Para ello, toda la documentación y procesos de trabajo se generan y transmiten íntegramente en euskera.

Se prioriza el euskera en las relaciones con los clientes, se prioriza el euskera en todos los contenidos que se generen, la calidad del euskera se garantiza en todos nuestros trabajos y cuando tenemos dudas se consultan mutuamente, se participa en varios proyectos dirigidos a la promoción del euskera, se crean contenidos íntegramente en euskera en las redes sociales, se crean contenidos audiovisuales y se prioriza el euskera, se ha realizado también un esfuerzo para traducir al euskera textos que en su día estaban creados en castellano, tanto para el cliente como para los procesos internos.

En el grupo de trabajo en euskera: a principios de la semana se celebra una reunión para hacer una previsión de los trabajos correspondientes a toda la semana, fomentando la participación activa de todo el personal de la oficina (en el caso de grandes empresas con gran número de empleados en la misma oficina pueden organizar subgrupos). Esto permite establecer la base del lenguaje común, tanto para la fijación de mensajes como para la compartición de terminología. Por lo tanto, a partir de la primera hora del lunes, las que se publicaron entre todos en esta primera reunión son una cierta referencia. Por tanto, todo ello es valioso tanto para incorporar nuevos contenidos como para arraigar contenidos que no son nuevos.

Euskara Mentoring: Arazi tiene dos técnicos trabajando como Mentor de Euskera compartiendo sus experiencias, conocimientos y habilidades con el resto de compañeros. Son personas de referencia en Arazi para aclarar cualquier duda sobre el uso del euskera, la supervisión de los textos u otras ayudas. De esta manera, Arazi garantiza el máximo nivel de euskera en la comunicación, en sus procesos internos o en todos los textos que se generen para los clientes, y aprovecha a todo el equipo para ampliar sus conocimientos en euskera a nivel personal.

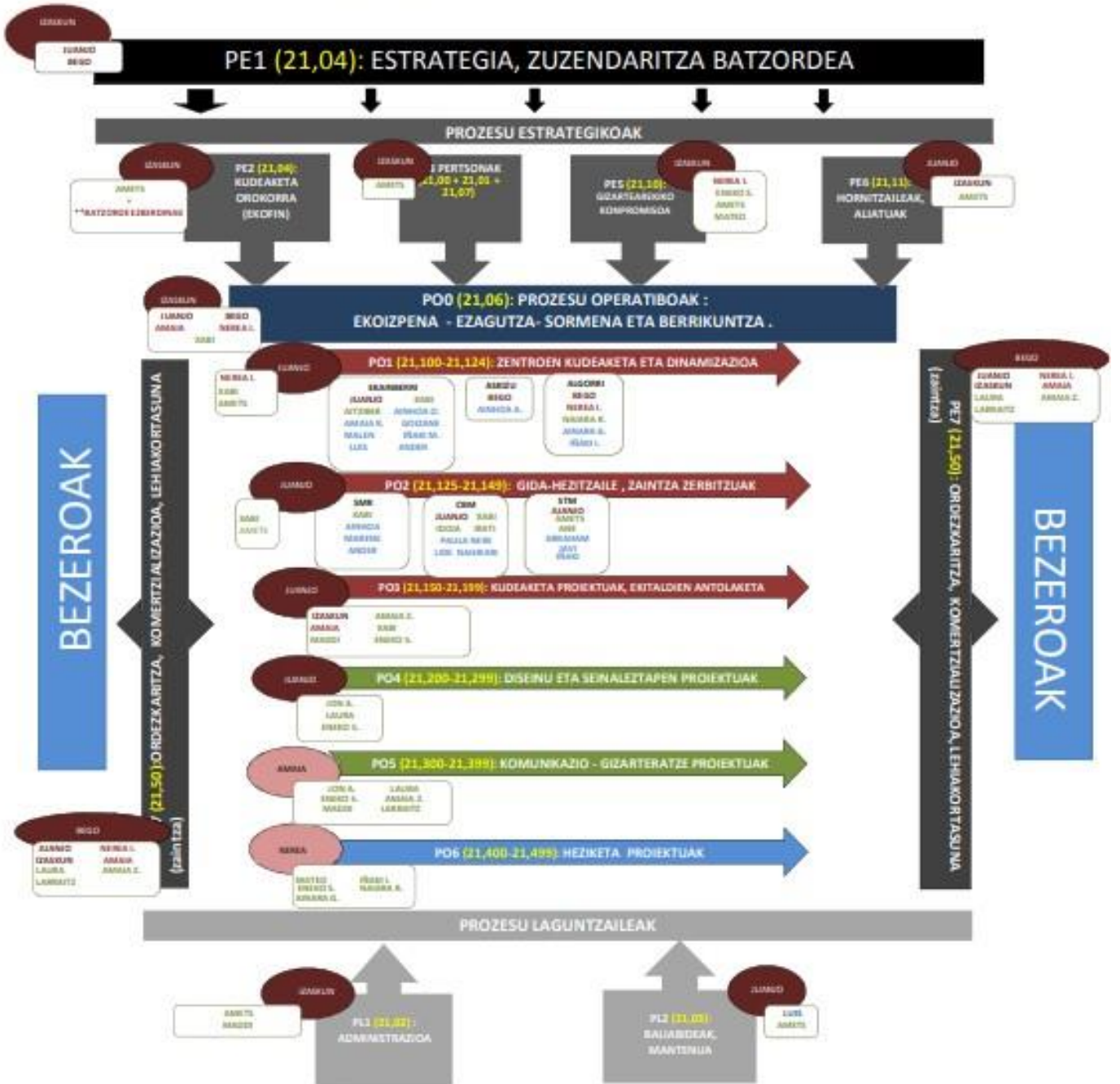
DOCUMENTACIÓN SOBRE BUENA PRÁCTICA, IMÁGENES, GRÁFICAS...

(Pegar aquí imágenes de la herramienta/dinámica/práctica, documentos, gráficos, etc.)

Todos los documentos que definen la organización interna de Arazi son en euskera.

ORGANIGRAMA PROZESUKA/PROIEKTUKA 2021

PERTSONAK, LAN TALDEA			
ZUZENDARIAK	TRUKERAKO	PROIEKTUEN ZUZENDARIAK	BEZEROTZARIAK
IRATZELA, ANAIA	SEN AIZOLA	LOPEZ, IRENE	IZARDI, IRENE
IZARDI, IRENE	NAVARO, IRENE	LOPEZ, IRENE	IZARDI, IRENE
IZARDI, IRENE	LAURE, BEBIA	LOPEZ, IRENE	IZARDI, IRENE
PROIEKTUEN ZUZENDARIAK	TRUKERAKO	PROIEKTUEN ZUZENDARIAK	BEZEROTZARIAK
IZARDI, IRENE	NAVARO, IRENE	LOPEZ, IRENE	IZARDI, IRENE
IZARDI, IRENE	LAURE, BEBIA	LOPEZ, IRENE	IZARDI, IRENE
TRUKERAKO	TRUKERAKO	PROIEKTUEN ZUZENDARIAK	BEZEROTZARIAK
IZARDI, IRENE	NAVARO, IRENE	LOPEZ, IRENE	IZARDI, IRENE
IZARDI, IRENE	LAURE, BEBIA	LOPEZ, IRENE	IZARDI, IRENE



PE2 - KUDEAKETA DINDOKORRA, LAN TALDEAN - BATZORDEAK
BATZORDE KIDEAK

Y también la organización de los ficheros que utilizamos en el día a día.

- 📁 200000_Pertsonak_barne komunikazioa
- 📁 200001_Formazioa
- 📁 200010_Gizartearekin konpromisoa
- 📁 200050_Araziren komertzializazioa
- 📁 200100_SMR
- 📁 200101 CBM
- 📁 200104_Askizu aterpetxea
- 📁 200105 Algorri
- 📁 200147_Ekainberri
- 📁 200150_NIK TRI 2020
- 📁 200151_Kultura_Eskola
- 📁 200153_Nik Tri Triatloi Elkartea
- 📁 200156_ZUREKIN Zarauzko ostalaritza elkartearen idazkaritza
- 📁 200200_UKUE_pasaporte_turistikoa
- 📁 200202_Arrantza liburuxka_2020 urteko edizioa
- 📁 200203_Xaguxatar ibilbideko eskuorriak

También disponemos de un catálogo en euskera dirigido al cliente, ya que en la medida de lo posible se intenta mantener la relación con el cliente en euskera.

Zentro eta museoen kudeaketa eta dinamizazioa

- Zentroko zerbitzu eskaintzaren definizioa
- Hezkuntza programa
- Komunikazio plana
- Harrera eta bisita gidatuen zerbitzua
- Kalitateko gestio plana inplantatzea
- Merchandisinga eta dendaren kudeaketa



Ekitaldien antolaketa

- Kirol ekitaldiak
- Haurrei zuzendurikoak
- Ingurumenarekin loturikoak
- Kultur arloko ekitaldien antolaketa
- Jardunaldiak

LEITI berri



algorri

B CRISTÓBAL BALenciAGA MUSEOA



Santa Maria la Real



ASKIZU

STM
San Telmo Museoa

Lili Jauregia

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA



KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA