



## DATOS DE LA ENTIDAD

<b>1. Nombre de la entidad:</b>	FUNDACIÓN EDE
<b>2. Sector:</b>	3. Sector Social
<b>4. Número de trabajadores:</b>	360 personas
<b>5. Página web:</b>	edefundazioa.org
<b>6. Descripción de la actividad de la entidad:</b>  (principales productos y servicios, mercado, tipo de clientes...):	<p>Somos el conjunto de organizaciones sociales que trabajamos para generar cambios sostenibles, inclusivos y sostenibles. Lo hacemos a través del conocimiento y del desarrollo e intervención directa en proyectos de economía social y empleo inclusivo.</p> <p>En el <b>EDE</b> investigamos en torno a los retos sociales para ofrecer soluciones que mejoren la vida de las personas y las comunidades. Aprendemos en red, colaboramos y reforzamos la estructura de la comunidad. Todo ello a través de la ayuda y la formación institucional, a través de la intervención social directa, con especial atención a la inclusión social integral de los más vulnerables. Estas evidencias, junto con nuestros aprendizajes, los convertimos en bienes sociales y los ponemos a disposición de la comunidad, desarrollando oportunidades de inclusión social, empleo y formación para todas las personas e invirtiendo en proyectos de economía social.</p>

## Datos de contacto

<b>Nombre y apellidos del interlocutor:</b>	Itziar Etxebarria Gorostiaga
<b>Email:</b>	ietxebarria@edefundazioa.org
<b>Teléfono:</b>	944009999

## BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

<b>1. Título de Buena Práctica:</b>	Folleto Lingüístico Política y Criterios Lingüísticos
<b>2. Explicación de la buena práctica:</b>  ¿Qué es? ¿En qué consiste?  ¿De dónde viene?  ¿Cuáles son los beneficios, los resultados obtenidos?	<p><b><u>FOLLETO LINGÜÍSTICO - POLÍTICA</u></b></p> <p>Una de las líneas de trabajo señaladas en el Plan de Normalización del Uso del Euskera es la siguiente: Elaboración de un folleto con la política lingüística.</p> <p>Para llevar a cabo este trabajo se ha trabajado intensamente en los años 2020 y 2021 un equipo especial.</p> <p>El objetivo ha sido: Crear, publicar y socializar un folleto con la política lingüística de la entidad</p> <p>El folleto recoge los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>índice</li><li>Introducción</li><li>La trayectoria del euskera en la Fundación EDE</li><li>Fundamentos jurídicos y legales del euskera</li><li>Objetivo del plan de euskera</li><li>Criterios lingüísticos</li><li>Excelentes reconocimientos</li><li>Gestión del plan de euskera</li></ul> <p>A lo largo de este año 2021 hemos conseguido hacer el folleto e incluso se ha publicado.</p>



### **CRITERIOS LINGÜÍSTICOS**

En este año 2021 se han actualizado los criterios lingüísticos en el uso del euskera en la entidad.

Este año hemos finalizado y publicado el folleto “Política Lingüística”, que incluye los criterios lingüísticos.

Además, se ha publicado un breve resumen de los criterios lingüísticos. Ahora será el eje central la socialización de estos criterios lingüísticos en la entidad.

Estos criterios se recogen en dos apartados: Lengua de servicio e Lengua de trabajo.

Para tener acceso a estos criterios lingüísticos, también se ha publicado un pequeño resumen de los mismos.

# DOCUMENTACIÓN DE BUENA PRÁCTICA, IMÁGENES, GRÁFICAS...

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

**1. Ardatza:  
Zerbitzu-  
hizkuntza**

## 1. Erakundearen irudia

### 1.1 Errotulazio eta ikus-entzunezkoa

#### 1.1.1 Errotulazio eta ikus-entzunezkoa

Azalpena	Kanpo-errotulu nagusia. Eraikineko errotuluak (irekita/ itxita, irteera, sarrera, ongietorrikoak, solairuak, gelak, guneak, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefonoa). Segurtasuna, ingurumena eta kudeaketaren inguruak (aitortza-agiriak, panelak, etab.). Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak. Identifikaziozkoak (karguak, etab.). Bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak (arreta-ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, produktuen edo zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak). Autoen errotulazioa. Lan-arroparen errotulazioa. Igogailuaren azalpenak, ate automatikoetako ahozko oharrak, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak, etab.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Errotulu nagusia eta logotipoa orain arte bezala mantenduko ditugu: euskara hutsean. Errotuluak eta informazio oharrak, ele bietan jarriko dira. Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta eta ondoren, gaztelaniazkoa letra normalez.

### 1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldia

#### 1.2.1 Argitarapenak. iragarkiak, publizitate-kanpainak, prensa-oharrak eta paper-gauzak

Azalpena	Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab. iragarkiak, argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar-deiak, aldizkariak, liburuak, etab. Sustapen-materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, pendrive-ak, etab. Urteko txostena eta antzeko agerkariak. Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Txartel pertsonalak: Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta eta ondoren gaztelaniazkoa letra normalez. Karpetak, orri ofizialak, faktura orria, gutun-azalak... Euskaraz edo ele bietan egongo dira.

#### 1.2.2 Jendaurreko ekitaldiak

Azalpena	Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Jendaurreko ekitaldietan hasiera eta amaiera euskaraz egingo da. Aurkezlea euskaraz eta gaztelaniaz adieraziko da, euskarari lehentasuna emanez. Banatzeko euskarriak ele bietan egongo dira eta jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz egongo dira.

### 1.3 Ingurune digitala

#### 1.3.1 Webgune eta sare sozialen edukia

Azalpena	Webguneko edukiak (atal finkoak: orri nagusia eta hurrenez-hurreneko atalak). Aldizkako materiala (txostenak, idatziak, berriak...). Erakundearen sare sozialetan (Facebook-a, Twitter-a, LinkedIn-a, etab.) eta bestelako webguneetan euskarak daukan presentzia eta erabilera. ".eus" domeinua
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Katalogoak, banatzeko euskarriak, web orria, feriak, aurkezpen publikoak, publizitatea eta komunikabideetako oharrak. Ele bietan egongo dira eta jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz egongo dira.

## 2. Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak

### 2.1 Bezeroekiko ( pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanan idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

#### 2.1.1 Idatzizko harremanak

Azalpena	Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate-agiriak, gordailuak, arreta-guneetako inprimaki eta txantiloak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio-orriak, etab. Sare sozialetako harremanak. Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak, eta antzekoak. Erabiltzaileen komunitateak, aurrez aurrekoak edota birtualak. Online zerbitzuak: erakundearen web orriaren bidez, bezeroen edo herritarren eskura jartzen diren tramitazioen eta zerbitzu telematikoen hizkuntza. Komunikazio elektronikoaren ezaugarri bereziak aintzat hartzen dira. Aplikazio informatikoak eta teknologia berriak. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzizko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza. Produktuaren fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Fakturak, inprimakiak, fax orriak, etab.. ele bietan egongo dira, baina euskara lehenetsiko dugu. Bezeroekin lehen hitza eta azken hitza euskaraz; eta bezeroak hala eskatuta euskaraz jarraitu.

#### 2.1.2 Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzuna

Azalpena	Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioei euskaraz erantzutea.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Elkarrizketa euskeraz hasten bada, eta bezeroak hori eskatzen badu, euskaraz erantzun behar izango zaio, eta jarraitu. Euskaraz ez badakigu, dakien norbaitengana bidali ahal dugu edota idatzkia izanik itzuli.

## 2.2 Bezeroekiko eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

### 2.2.1 Harrera

Azalpena	Arreta eta jendaurreko guneetako (Call-centerrak barne) telefonozko harrera (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Laneko mugikorraren bidezko harrera. Arreta eta jendaurreko guneetako harreragileek bisitariak artatzean erabilitako hizkuntza (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Segurtasuna, protokoloa eta harrera-hizkuntza. Grabazioen bidez ematen diren ohar eta azalpenetan erabilitako hizkuntza: erantzungailua...
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Aurrez-aurreko eta telefono bidezko harremana : lehenengo hitza beti euskaraz egingo da, eta harreraren euskararen erabilera lehenetsiko da. Erantzungailua: ele bietan egongo da, baina lehenengo euskarazko bertsioa.

### 2.2.2 Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

Azalpena	Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Lehen hitza eta azken hitza euskaraz; eta bezeroak hala eskatuta euskaraz jarraitu

### 2.2.3 Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Azalpena	Bezeroak edo herritarrek euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Lehen hitza eta azken hitza euskaraz; eta bezeroak hala eskatuta euskaraz jarraitu

## 2. Ardatza: Lan- hizkuntza

### 3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

#### 3.1 Lanari lotutako Hizkuntza-paisaia

##### 3.1.1 Lanari lotutako Hizkuntza paisaia

Azalpena	Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak. Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak. Errotulazio aldakorra. Kafe- eta janari-makinak, fotokopiagailuak, etab. Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Grafia euskaraz eta gaztelaniaz antzekoa denean errotuluak euskaraz izango dira. Gainontzeko errotulazioa ele bietan jarriko da. Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta, eta horren atzetik, gaztelaniazkoa letra normalez.

#### 3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

##### 3.2.1 Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Azalpena	Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia, Intranet-a, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.). Zirkularrak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, eta horren atzetik gaztelaniaz.

##### 3.2.2 Lan- bileretako idatziak

Azalpena	Erakundeak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bilera-deiak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, hurrenez hurren.

##### 3.2.3 Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Azalpena	Idazki laburrak: e-mailak, oharak, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-parteeak, planoak, makinen erabilera-orriak, kontrol-fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa eta biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agiriak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundeko dokumentazio ofiziala (eratzte-eskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloiak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Idazkien hasiera eta bukaera beti euskaraz izango da. Langile euskaldunak identifikatuko dira eta beraien arteko harremana euskaraz izatea bultzatuko da. Plantilak badaude ele bietan egongo dira.

#### 3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

##### 3.3.1 Erakundearen barruko lan- bileretako ahozkoak

Azalpena	Erakundearen lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza. Teams edo bideokonferentzia bidezko bilerak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bileretan eta aurkezpenetan euskararen erabilera ziurtatzen saiatuko gara. Euskararen gutxieneko presentzia hasiera eta amaiera ziurtatuz.

##### 3.3.2 Erakundearen barruko telefonozko harremanak

Azalpena	Erakunde barruko lankideekin telefono bidezko harremanetako hizkuntza.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Telefonoz ditugun harremanetan hasieran eta amaieran behintzat euskaraz. Pertsonak euskaldunak badira elkarrizketa euskaraz izango da.

### 3.3.3 Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak.

Azalpena	Erakunde barruko lankideekin aurrez aurreko harremanetako hizkuntza.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Hasieran eta amaieran behintzat euskaraz. Pertsonak euskaldunak izanik, elkarrizketak euskaraz egingo dira.

### 3.4 Baliabide informatikoak

#### 3.4.1 Euskarazko- bertsioen instalazio-kopurua

Azalpena	Euskaraz erabilgarri izan eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office, etab.) eta berariazkoak. PC-ak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak, etab.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ordenadore guztiek zuzentzaile ortografikoa izango dute. Langileok ordenagailuko programak euskaraz izateko aukera izango dugu (sistema operatiboa eta ofimatika...)

#### 3.4.2 Euskarazko bertsioen erabilera

Azalpena	Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izan eta lanpostuetan erabiltzen direnak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ordenadore guztiek zuzentzaile ortografikoa izango dute. Langileok ordenagailuko programak euskaraz izateko aukera izango dugu (sistema operatiboa eta ofimatika...)

## 4. Pertsonen kudeaketa

### 4.1 Pertsonen kudeaketa

#### 4.1.1 Pertsonen kudeaketa

Azalpena	Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak. Barne-txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza-planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak. Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzaren edo Ogasunari dagozkion dokumentuak. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatze sistema-eredua, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredia, gaitasunen mapa, etab. Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagirak, telefono-zerrendak, eta antzekoak. Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak. Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera deiak, jangelako testuak eta antzekoak
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Langile berriei harrera euskaraz egingo diegu. EDE Fundazioko kontratazio berrietan eta barne promozioan bete beharreko lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna hartuko da kontuan.

### 4.2 Laneko prestakuntza

#### 4.2.1 Laneko prestakuntza

Azalpena	Langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioretan ahoz eta idatziz erabiltutako hizkuntza.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Formazio-saioretako aurkezpenetan, hasiera eta bukaera, euskaraz izango dira. Ikasleekiko komunikazioa ele bietan izango da. Euskaraz emandako ikastaroak zenbatu egingo dira. Ahal den neurrian ikastaroak euskaraz egingo dira.



4.2.2 Ikastaroen kudeaketa	
Azalpena	Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetahun-inkestak, horretarako aplikazioak, etab.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ikastaro- deialdiak ele bietan izango dira.

## 5.Kanpo-harremanak

### 5.1 Administrazioa

#### 5.1.1 Administrazioekiko idatzizko harremanak

Azalpena	Entitate batek Administrazioekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Administrazio batek euskaraz bidalitako komunikazioei euskaraz erantzutea (idatziz). Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ele bietan izango dira eta zerbitzua jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz bakarrik izango dira, legeak bestelakorik esaten ez badu.

#### 5.1.2 Administrazioekiko ahozko harremana

Azalpena	Administrazioekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetan erabiltzen den hizkuntza. Administrazio batek euskaraz hasitako komunikazioei euskaraz erantzutea (ahoz).
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bileretan, aurkezpenetan eta hitzaldietan EDE Fundazioak euskararen presentzia ziurtatuko du, behintzat hasieran eta amaieran. Hizkuntza betebeharrak eta eskaera guztiak asebeteko dira.

### 5.2 Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak) , finantza-entitateak, produktu – eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.

#### 5.2.1 Erakunde pribatuetako idatzizko harremanak

Azalpena	Entitate batek erakunde pribatuekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Erakunde pribatu batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko idatzizko harremana. Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ele bietan izango dira eta zerbitzua jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz izango da, legeak bestelakorik esaten ez badu.

#### 5.2.2 Erakunde pribatuetako ahozko harremanak

Azalpena	Erakunde pribatuekin izaten diren elkarrizketak, bilera arruntak eta teknikoak, telefono bidezko harremana, etab. Erakunde pribatu batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko ahozko harremana.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bileretan, aurkezpenetan eta hitzaldietan EDE Fundazioak euskararen presentzia ziurtatuko du, behintzat hasieran eta amaieran. Hizkuntza betebeharrak eta eskaera guztiak asebeteko dira.

### 5.3 Bestelako haremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etb.

#### 5.3.1 Beste entitateekiko idatzizko harremana

Azalpena	Entitate batek beste entitateekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Beste entitate batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea. Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ele bietan izango dira eta zerbitzua jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz izango da, legeak bestelakorik esaten ez badu.

#### 5.3.2 Beste entitateekiko ahozko harremana

Azalpena	Beste entitateekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetarako hizkuntza. Beste entitate batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bileretan, aurkezpenetan eta hitzaldietan EDE Fundazioak euskararen presentzia ziurtatuko du, behintzat hasieran eta amaieran. Hizkuntza betebehar eta eskaera guztiak asebeteko dira.



## Hizkuntza-Irizpideak

### 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

#### 1. Erakundearen irudia

**Errotulu nagusia eta logotipoa:** orain arte bezala mantenduko ditugu: euskara hutsean.

**Errotuluak eta informazio oharrak:** ele bietan jarriko dira. Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta, eta ondoren, gaztelaniazkoa letra normalez.

**Karpetak, orri ofizialak, txartel pertsonalak, faktura orria, fax orria, gutun-azalak:** Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta, eta ondoren, gaztelaniazkoa letra normalez.

**Katalogoak, banatzeko esku-orriak, publizitatea eta komunikabideetako oharrak:** ele bietan egongo dira eta jasoko duen kolektiboa euskalduna bada euskaraz egongo dira.

**Webgunea** euskaraz eta gaztelaniaz egongo da. Hasierako orrian euskara hautatzeko aukera egongo da, eta sare sozialetako mezuak bi hizkuntzetan zabalduko dira.

**Jendaurreko ekitaldietan,** hasiera eta amaiera euskaraz egingo da. Aurkezlea euskaraz eta gaztelaniaz adieraziko da, euskarari lehentasuna emanaz.

#### 2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

**Fakturak, inprimakiak, fax orriak:** ele bietan egongo dira, baina euskara lehenetsiko dugu.

**Idatzizko harremanak:** bezeroekin sarrerako hitzak eta agur hitzak, behintzat, euskaraz; eta bezeroak hala eskatuz gero euskaraz jarraitu. Jasotako idazkia euskaraz bada, eta erantzuteko gai ez bagara, itzultzera bidaliko dugu.

**Aurrez aurreko eta telefono bidezko harremana:** lehenengo hitza beti euskaraz egingo da.

Elkarrizketa euskaraz hasten bada, eta bezeroak hori eskatzen badu, euskaraz erantzun behar izango zaio, eta euskaraz jarraitu. Herreran euskararen erabilera lehenetsiko da.

Euskaraz ez badakigu dakien norbaitengana bideratuko dugu.

**Erantzungailua:** ele bietan egongo da, baina lehenengoa euskarazko bertsioa.

## Criteria lingüísticos

### EJE 1: LENGUA DE SERVICIO

#### 1. Imagen corporativa

**Rótulo principal y logotipo:** los mantendremos como hasta ahora: sólo en euskera.

**Rótulos y notas informativas:** serán bilingües. La versión en euskera irá siempre primero, resaltada en negrita, y a continuación la versión en castellano en letra normal.

**Carpetas, hojas oficiales, tarjetas personales, hoja de factura, hoja de fax, sobres:** La versión en euskera siempre irá primero, resaltada en negrita y posteriormente en castellano con letra normal.

**Catálogos, folletos, publicidad y avisos en medios de comunicación:** serán bilingües y si el colectivo al que va dirigido es euskaldun estarán en euskera.

La **web** estará en euskera y castellano. En la página de inicio se podrá seleccionar el euskera y los mensajes de las redes sociales se difundirán en ambos idiomas.

En los **actos públicos**, el inicio y finalización se realizará en euskera. La persona que presenta se expresará en euskera y castellano, dando prioridad al euskera.

#### 2. Relaciones con clientes (personas físicas) y ciudadanía

**Facturas, impresos, hojas de fax:** estarán en bilingüe, pero priorizaremos el euskera.

**Relaciones escritas:** al menos el saludo inicial de entrada y despedida con clientes en euskera, y si el o la cliente lo solicita seguir en euskera. Si el escrito recibido es en euskera y no somos capaces de contestar, lo enviaremos a traducir.

**Contacto presencial y telefónico:** la primera palabra se hará siempre en euskera. Si la conversación se inicia en euskera y la persona atendida lo solicita, se deberá contestar en euskera y seguir en euskera. En la recepción se primará el uso del euskera. Si no sabemos euskera, dirigiremos al cliente a alguien que lo sepa.

**Contestador:** bilingüe, pero la primera versión en euskera.

## Hizkuntza-Irizpideak Criterios lingüísticos

### 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

#### 3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

**Langile euskaldunak identifikatuko** dira eta euren arteko harremana euskaraz izatea bultzatuko da.

**Errotuluak:** grafia euskaraz eta gaztelaniaz antzekoa denean euskara hutsean jarriko da. Gainontzeko errotulazioa ele bietan jarriko da. Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta, eta horren atzetik gaztelaniazkoa letra normalez.

**Idatzizko komunikazioa:** idatzien hasiera eta bukaera beti euskaraz izango da. Plantilak badaude, ele bietan egongo dira. Bilerak-deiak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, hurrenez hurren.

**Ahozko komunikazioa:** barne-harremanetan euskararen gutxieneko presentzia ziurtatzen ahaleginduko da. Bileretan zein aurkezpenetan euskararen erabilera ziurtatzen saiatuko gara, eta, pertsonak euskaldunak izanik, elkarrizketak euskaraz egongo ditugu.

**Laguntza tresnak:** ordenadore guztiak zuzentzaile ortografikoak izango dituzte. Langileok ordenagailuko programak euskaraz izateko aukera izango dugu (sistema operatiboa eta ofimatika...).

#### 4. Pertsonen kudeaketa

Langile berriei **harrera euskaraz** egingo diegu.

**EDE Fundazioako kontratazio berriak eta barne promozioak:** bete beharreko lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna hartuko da kontuan.

**Formakuntza-saioretako aurkezpenetako,** hasiera eta bukaera euskaraz izango dira. Ikasleekiko komunikazioa ele bietan izango da (Ikastaro-deialdiak ele bietan).

Euskaraz emandako ikastaroak zenbatu egingo dira.

#### 5. Kanpo harremanak (Instituzionalak)

Ele bietan izango dira beste erakundeak horrela eskatzen badu.

Bileretan, aurkezpenetan eta hitzaldietan EDE Fundazioak euskararen presentzia bermatuko du, behintzat hasieran eta amaieran. Hizkuntza betebeharrak eta eskaera guztiak asebeteko dira.

### EJE 2: LENGUA DE TRABAJO

#### 3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

**Se identificará a las personas trabajadoras euskaldunes** y se fomentará su relación en euskera.

**Rótulos:** cuando la grafía sea similar en euskera y castellano se colocará únicamente en euskera. El resto de rotulación será bilingüe. La versión en euskera siempre irá primero, resaltada en negrita, seguida del castellano en letra normal.

**Comunicación escrita:** el inicio y finalización serán siempre en euskera. En el caso de que existan plantillas, estarán en bilingüe. Las convocatorias de reunión se realizarán en euskera y castellano respectivamente.

**Comunicación oral:** se procurará asegurar la presencia mínima del euskera en las relaciones internas. Tanto en las reuniones como en las presentaciones trataremos de asegurar el uso del euskera y, siendo las personas euskaldunes, realizaremos las entrevistas en euskera.

**Herramientas de ayuda:** todos los ordenadores tendrán correctores ortográficos. El personal podrá disponer de programas de ordenador en euskera (sistema operativo y ofimática...).

#### 4. Gestión de personas

A las nuevas incorporaciones se les realizará la **acogida en euskera**.

**Nuevas contrataciones y promociones internas:** se tendrá en cuenta el perfil lingüístico correspondiente al puesto a cubrir.

Las **presentaciones de las sesiones formativas** tendrán lugar en euskera. La comunicación con el alumnado será bilingüe (Convocatorias de cursos en bilingüe).

Se computarán los cursos impartidos en euskera.

#### 5. Relaciones externas (Institucionales)

Serán bilingües cuando la otra entidad lo solicite.

En las reuniones, presentaciones y conferencias EDE Fundazioa garantizará la presencia del euskera al menos al principio y al final. Se cumplirán todas las obligaciones y demandas lingüísticas.