

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN LINGÜÍSTICA

DATOS DE ENTIDAD (por favor rellene los 5 campos solicitados)

Una vez cumplimentados estos datos y la ficha de buenas prácticas, usted autoriza a publicar en la web de Euskalit los campos arriba indicados y la ficha de buenas prácticas cumplimentada para su difusión de

1. Nombre de la entidad:	Fagor Arrasate S. Coop.
2. Sector:	Automóvil
3. Nº de trabajadores:	565
4º Web:	https://fagorarrasate.com/eu/
5. Descripción de la actividad de la entidad: (principales productos y servicios, mercado, tipos de clientes...):	<p>Fabrica y diseña prensas mecánicas e hidráulicas para el sector del automóvil, sistemas de estampaciones completas, prensas transfer, líneas robotizadas de prensas, press hardening, forja; corte transversal, longitudinal, combinado y multiformato; galvanizado o aplanado; sistema de conformado de piezas metálicas, perfiles de banda, flexible, equipos de corte estático, moldes y otros muchos.</p> <p>En FAGOR ARRASATE realizamos también proyectos de investigación industrial aplicados al conformado de materiales (acero, aluminio y compuestos). Además, trabajamos en el desarrollo de manipuladores y elementos de transferencia, integrando sistemas ciberfísicos y análisis de datos en robótica, nuevas funcionalidades y mantenimiento para optimizar la producción y energía de máquinas. Asimismo, investigamos en el ámbito de los procesos productivos orientados al aligeramiento de vehículos y en la mejora de los gabinetes de electrodomésticos de línea blanca, entre otros.</p> <p>FAGOR ARRASATE dispone de instalaciones de producción y servicio con tecnología de última generación en Europa, América y Asia que dan respuesta a las exigentes necesidades de sus clientes.</p>

Datos de contacto

Estos campos son opcionales. Si rellenas los datos, aparecerán en la web tal y como están. De este modo, la entidad a la que ha resultado de interés su práctica podrá contactar con usted:

Nombre y apellidos del interlocutor:	Erika Mendibil
Correo electrónico:	e.mendibil@fagorarrasate.com
Teléfono:	943-719999

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

1. Título de buena práctica:	Sistema integral de auditoría de la organización
2. Descripción de la buena práctica: ¿Qué es? ¿En qué consiste? ¿De dónde viene? ¿Qué beneficios se obtienen?	<p>Anualmente el técnico del departamento de Sistemas audita los procesos. También se propone auditar el grado de cumplimiento de la política de euskera en el año 2021.</p> <p>Nace de la colaboración entre Sistemas y la Comisión de Euskera, a la vista de la necesidad.</p> <p>Esta auditoría de sistemas redundará en beneficio del Plan de Euskera, que le dotará de solidez y prestigio, así como en la recogida y ejecución sistemática de medidas correctoras en toda la organización.</p>

DOCUMENTACIÓN SOBRE BUENA PRÁCTICA, IMÁGENES, GRÁFICAS...

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

1. Cuestionario sobre los procesos PSG 7.2 y PSG 8.1. De color verde, correspondiente a la política de euskera. A: acuerdo
O: observaciones
EA: no conformidad

1	PROZESUA (kritikoa)	Bezeroen kudeaketa	Azpiprozesua (eskaera - kobroak)	Ebaluazioa			
				A	O	EA	
	Espezifikoak	(PSG 7.2 / E / S: kontsulta - eskaera + PSG 8.1: Bezeroen satisfazio maila).					
1.1	Eskaintzak zelan berrikusten dira (Arriskuen kudeaketa)?						
1.2	Zelan jasotzen dira bezeroen espezifikazioak gero proiektuan kontutan edukitzeko?						
1.3	Eskaera/kontratuan azken harrera zelan izan behar den zehaztuta al dago?						
1.4	Zelan kudeatzen dira eskaintzetan egon daitezkeen aldaketak (bertsio desberdinak)?						
1.5	Zelan egiten da proiektuen barne eskaera, aldaketak kontutan edukita?						
1.6	Bezeroarekin aldaketak zelan kudeatzen dira?						
1.7	Zelan ebaluatzen dugu bezero gugana duen pertzepzioa?						
1.8	Zelan aztertzen ditugu galdutako eskaintzak?						
1.9	Katalogoak: gaztelania eta ingelesa. Behar komertzialaren arabera egin da?						
1.10	Jendaurreko ekitaldia, erakustazokak eta esloganak, Bannerra: EHan egin direnak euskara gainerako hizkuntzekin						
1.11	Publizitatea: EH mailakoa euskaraz egin da (bezeroak)?						
1.12	Bezeroak harreman komertzialerako, proiektu eta zerbitzuetarako aukeratu duen hizkuntzak, lehentasuna du?						
1.13	Produktua/Zerbitzua bezeroaren hizkuntzan: Produktuaren informazioa (+ Ingelesa), Makinetako eskuliburuak (+ gaztelania), Fiba teknikoa eta bermea, Pantailak, Salmenta osteko zerbitzua						

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
 GESTIÓN AVANZADA



KULTURA ETA HIZKUNTZA
 POLITIKA SAILA
 DEPARTAMENTO DE CULTURA
 Y POLITICA LINGÜISTICA