



GARAIA

OSASUNERAKO SUSTAPENA

HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

Durangon, 2025eko abendua

AURKIBIDEA

1. Sarrera.....	3
2. Eragin-esparrua.....	3
3. Hizkuntza irizpideak.....	3
A. ZERBITZU-HIZKUNTZA.....	4
3.1. Irudi korporatiboa.....	4
3.1.1. Hizkuntza-paisaia eta ikus-entzunezkoak.....	4
3.1.2. Marketina, publizitatea eta ekitaldi publikoak.....	5
3.1.3. Ingurune digitala.....	5
3.2. Harrera eta herritarrekiko harremana.....	6
3.3. Bezeroekiko harremana.....	6
B. LAN-HIZKUNTZA.....	8
3.4. Barne-komunikazioa eta -dokumentazioa.....	8
3.5. Prestakuntza eta lan-tresnak.....	8
3.6. Pertsonen kudeaketa eta harrera.....	8
3.7. Kanpo-harremanak.....	9
4. Kudeaketa-sistema.....	9
5. Jarraipena eta ebaluazioa.....	10
6. Euskararen erabilera ez sexistarako hainbat ohar.....	11

1. Sarrera

Txosten honek GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren Hizkuntza Irizpideak eta erabilera-jarraibideak jasotzen ditu, enpresaren Hizkuntza Politika Orokorrean oinarrituta.

Dokumentu honek politika hori praktikan egikaritzeko jarraibideak ematen ditu, enpresaren eguneroko jardunean hizkuntza-kudeaketa arduratsua eta eraginkorra bermatzeko. Helburua euskararen presentzia eta garapena sustatzea da, hizkuntza-aniztasunarekiko errespetua mantenduz.

Txosten hau GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren Zuzendaritzak onartu du [data]ean, lankidetzeta eta adostasunean oinarritutako prozesu baten emaitza gisa.

2. Eragin-esparrua

Hizkuntza Irizpide hauek GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren barruan hizkuntzak modu koordinatu eta jasangarrian erabiltzeko oinarriak ezartzeko diseinatu dira. Xede nagusia da adostutako Hizkuntza Politika garatzeko eta betearazteko hizkuntza bakoitzaren erabilera eta garapena egoera eta esparru desberdinetan zehaztea.

Irizpide hauek enpresa osorenak dira eta kide guztiei dagokie, beste gai eta arloetan egiten den legez, GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren eguneroko jardunean Hizkuntza Irizpideak betetzea.

3. Hizkuntza irizpideak

Jarraian, GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak ezarritako Hizkuntza Irizpideak aurkeztuko dira. Atal hau EME marko estandarraren eremuan oinarrituta antolatu da. Erreferentzia horiek dinamikoak dira, eta, gizartean zein GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren jardueran aldaketak gertatzen diren heinean, Hizkuntza Irizpideak ere egokitzen joango dira. Prozesu horretan, kalitatezko zerbitzua bermatzeko beharra eta euskararen normalizazioa sustatzeko konpromisoa izango dira gidari.

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren **hizkuntza irizpideen oinarri nagusia hurrengo lerroetan jasotzen da** eta logika horren arabera ordenatu da hizkuntzen kokapen eta posizioa:

- Enpresako kide guztiek euskaraz lan egiteko gaitasuna izango dute.

- Enpresan lan-hizkuntza nagusia euskara izango da.
- Hizkuntza-berdintasuna sustatuko da. Barne zein kanpo komunikazioa eta dokumentazioa euskaraz edo elebitan sortu eta eskainiko da; bezeroak besterik zehazten ez badu.
- Zerbitzua eskaintzerako orduan, euskarazko zerbitzua eskaintzen dela adieraziko da.
- Zerbitzu eskaintza euskaraz edota elebitan egingo da; salbu eta bezeroak espresuki gaztelera hutsean egitea eskatzen duenean.

A. ZERBITZU-HIZKUNTZA

3.1. Irudi korporatiboa

Irudi korporatiboa, hizkuntza-paisaia eta kanpora begira zabalitzen diren mezu guztiak: komunikazioak, sare sozialak, lan-eskaintzak, errotulazioa, ikus-entzunezkoak, argitalpenak, ekitaldi sozialak... euskaraz edo ele bitan egongo dira, edozein kasutan euskararen presentzia eta lehentasuna bermatuta.

Ele bitan egongo diren kasuetan, haxe izango da hizkuntzen ordena: 1. Euskara, 2. Gaztelania.

- Hizkuntzak jarraian idazten direnean: lehenengo euskara (nabarmenduta) / ondoren gainerakoak.
- Hizkuntzak zutabetan idazten direnean: euskara ezkerrean / gainerakoak eskuinean.
- Hizkuntzak hainbat mailatan idazten direnean: euskara goian (nabarmenduta) / gainerakoak azpian.

3.1.1. Hizkuntza-paisaia eta ikus-entzunezkoak

Hizkuntza-paisaiak aipatu irizpideak beteko ditu, eta kasu hauetan euskaraz bakarrik egongo da:

- a) Testuaren euskarazko eta gaztelaniazko grafia oso antzekoa denean.
- b) Euskarazko errotuluek nahasterik sortzen ez dutenean.
- c) Mezuarekin batera haren esanahia argitzen duen piktograma agertzen denean.

Ikus-entzunezko materiala euskaraz edo ele bitan sortuko da (enpresaren bideoa, iragarkiak eta abar); eta bi hizkuntza ofizialetan egiten denean euskarari lehentasuna emango zaio, edozein euskarritan. Hartzaileen ezaugarriek aukera ematen badute, komunikazio horiek euskaraz bakarrik egingo dira.

3.1.2. Marketina, publizitatea eta ekitaldi publikoak

Kanpora begirako komunikazio ofizial guztietan, euskara lehenetsiko da.

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren marka indartzeko, balioa emateko eta posizionamenduan laguntzeko tresna gisa ere erabiliko da euskara.

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak hartzaile zehatzik gabe argitara ematen dituen komunikazio guztiak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira, baina euskarari lehentasuna emango zaio. Adibideak: bezeroentzako edo oro har gizartearentzako mezuak, informazio-liburuxkak, eskuorriak eta ekitaldi publikoen berri emateko agiriak.

Kanpainen edukiak eta esloganak bi hizkuntza ofizialetan edo beste batzuetan idatzi behar direnean, ez dira hizkuntza baterako sortutakoaren itzulpen soilak izango. Hizkuntza bakoitzaren ezaugarriak kontuan hartuta, hala jatorrizko testuan nola haren itzulpenean mezuak egokiak, ulergarriak eta zuzenak izango dira.

Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak euskaraz argitaratu edo zabalduko dira euskarazko hedabideetan, eta horiekin lankidetzan aritzea sustatuko da.

3.1.3. Ingurune digitala

Webgunea: eduki guztia euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatu ahal izango da, gutxienez. Euskarazko informazioa eguneratuta egongo da beti.

Sare sozialak: bai profil orokorra bai sortzen den edukia euskaraz edo ele bitan egongo dira, gutxienez. Sareetan argitaratzeko orduan, euskara lehenetsiko da. Lehenengo euskaraz eta ondoren gaztelaniaz argitaratuko da. Erabiltzaileei haiek erabilitako hizkuntzan erantzungo zaie.

Argazki-oinak, traolak eta gainerakoak euskaraz edo ele bitan egongo dira: lehenengo euskaraz eta ondoren gaztelaniaz.

Helbide elektronikoen taldeen euskarazko izenera joko da (Bezeroen Arreta, Administrazioa,...).

Posta-elektronikoko sinadurak Hizkuntza Irizpideak beteko ditu: gutxienez euskaraz egongo da eta hizkuntza ezberdinak erabili behar direnean euskarari lehentasuna

emango zaio; hala erabakitzen bada, langileak euskaraz dakiela jakinarazteko aukera egongo da.

3.2. Harrera eta herritarrekiko harremana

Euskara eta gaztelania (gutxienez) erabiliko dira, baina euskarari lehentasuna emango zaio.

Herritarrekiko, bezeroekiko, interes-taldeekiko eta oro har gizartearekiko harremanetan, bai ahozkoetan bai idatzietan, euskaraz eta gaztelaniaz komunikatzeko aukera bermatuko da. Gainera, euskarazko harremanak sustatzeko jarrera proaktiboa edukiko da.

Lehen hitza eta esaldia euskaraz esango dira, **hala aurrez aurre nola telefonoz**. Gero, solaskideak eskatutako hizkuntzan jarraituko da, ahal den guztietan.

Erantzungailu automatikoak hizkuntza hautatzeko aukera emango du, baina lehen hizkuntza euskara izango da.

Herritarrek eta abarrek langile elebidunak erraz identifikatu ahal izateko, **euskara dakitela jakinarazteko bereizgarrien** erabilera sustatuko da.

3.3. Bezeroekiko harremana

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresan **zerbitzua eskaintzeko** euskara eta gaztelania erabiliko dira (gutxienez), eta bezeroak hautatuko du zerbitzua zein hizkuntzan jaso nahi duen. Espresuki euskarazko zerbitzu integrala eskaintzen dela jakinaraziko da eta ahal den guztietan euskara proaktibotasunez eskainiko da komunikazio eta harremanetan.

Bezeroentzako dokumentazioa, fakturak, kontratuak, aurrekontuak eta bestelako agiriak euskaraz edo ele bitan egongo dira, eta euskara lehenetsiko da, bezeroak gaztelania espresuki eskatu ezean.

Zerbitzu-eskaintzan hizkuntza-berdintasuna eta hizkuntza-eskubideak bermatzeko prozedurak eta baliabideak garatuko dira:

- **Zerbitzua** euskaraz edo ele bitan eskainiko da, parte hartzaile guztien ulermena bermatuz.
- Zerbitzuaren **hartzailea adin txikikoa edo adin nagusikoa** den aintzat hartuko da; adingabeen kasuan, euskarazko komunikazioa eta euskarazko erreferentziak sustatuko dira.

- **Zerbitzu-emate zehatza gauzatu aurretik**, hartzaileen euskara-gaitasuna ezagutuko da, bezeroen esperientzia eta zerbitzuaren prozesu osoa hizkuntza-ikuspegitik kudeaketa egokia egin ahal izateko.
- **Bezeroen esperientzia edo zerbitzu-emate bakoitzean**, hizkuntzen kudeaketari buruzko irizpideak azaldu eta kokatuko dira, parte-hartzaile guztiak aintzat hartuta eta haien hizkuntza-eskubideak aitortuz.
- **Bezeroak edo zerbitzu-hartzaileak** nahi duen hizkuntza-ofizialean parte har dezan bermatuko da. Horretarako, zerbitzu-emaileak parte hartzaile guztien ulermena ziurtatzeko bitartekoak jarriko ditu.
- Bezeroen edota **zerbitzu-hartzaileen euskara-gaitasunaren arabera egokituko da esperientzia bakoitza**:
 - **Hartzaile guztiek euskara ulertzen dutenean**, zerbitzua osorik euskaraz garatuko da, ahoz zein idatziz.
 - **Hartzaile guztiak euskara ulertzen ez dutenean**:
 - Idatzizko baliabideak eta euskarriak ele bitan eskainiko dira.
 - Aldibereko ahozko itzulpena egiteko aukerak aurrez aztertuko dira, eta aukera dagoenean, lehenetsiko dira, ahozko komunikazioa euskaraz izan dadin.
 - Hartzaileen gehiengoa (%70etik gora) euskalduna denean eta aldibereko itzulpenik egiteko aukerarik ez dagoenean, ahozko jarduna elebitan garatzeko aukerak aztertuko dira.
 - **Hartzaileen artean euskal-hiztunik ez dagoenean** ere, euskararen presentzia bermatuko da:
 - Hasierako eta amaierako agurrak euskaraz egingo dira
 - Idatzizko euskarriak eta baliabideak ele bitan egongo dira.
- **Esperientzia bakoitzaren amaieran**, bezeroen edo zerbitzu-hartzaileen hizkuntzen kudeaketarekiko asebetetze-maila jasoko eta aztertuko da.

B. LAN-HIZKUNTZA

3.4. Barne-komunikazioa eta -dokumentazioa

Barne-komunikazio orokorrak euskaraz egingo dira.

Langileen arteko ahozko zein idatzizko komunikazioan euskararen erabilera sustatuko da.

Barne-bilerak euskaraz egingo dira.

Langile guztientzako barne-dokumentazio estandarizatua eta GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren ardurapeko agiriak euskaraz egongo dira (gutxienez) eta ele bitan daudenean, euskara lehenetsiko da.

Langileen barne-izapideetarako bitartekoetan (aplikazioak, inprimakiak, etab.), izapideok bi hizkuntza ofizialetan bete ahal izango dira, baina euskararen erabilera sustatuko da.

3.5. Prestakuntza eta lan-tresnak

Barne-mailako softwarea eta lan tresnak, ahal denean, euskaraz konfiguratuta egongo dira, eta hala izateko sustapena egingo da.

Euskaraz lan egiteko baliabideak eskainiko dira.

Barneko prestakuntza-programak euskaraz emango dira, posible denean.

Ikastaroen kudeaketa euskaraz egitea lehenetsiko da.

Asebetetze-inkestak euskaraz egingo dira.

3.6. Pertsonen kudeaketa eta harrera

Ahozko harremanen kasuan, langile euskaldunek bermatuta izango dute enpresarekin euskarazko harremana eduki ahal izatea; horretarako lan-prozesuak euskaraz egongo dira.

Kontratazio berrietan lanerako euskara-gaitasun nahikoa eskatuko da.

Langile berriei harrera euskaraz egingo da, ahoz zein idatziz. Barne-araudia eta legezko agiriak (kontratuak, hitzarmenak, Gizarte Segurantzarekin edo Ogasunarekin lotutakoak...), bai eta harreraren banatzen diren gainerakoak ere, euskaraz emango dira gutxienez. Horrez gain, langile berriei Hizkuntza Politikari buruzko informazioa emango zaie.

Lan-elkarrizketak: elkarrizketak euskaraz egingo dira.

Langileen hizkuntza-gaitasunak eta hizkuntza-titulazioak erregistratuko dira.

3.7. Kanpo-harremanak

Erakunde publikoekin eta ikastetxeekin harremanetan izaten diren langileak elebidunak izango dira.

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresarekin harremanak dituzten **enpresen eta erakundeen hizkuntza-irizpideak eta -kultura** aintzat hartuko dira.

Erakunde aliatuei, bezeroei eta hornitzaileei GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren **Hizkuntza Politikaren berri emango zaie**.

Produktuak erosterakoan edo zerbitzuak kontratatzerakoan, Hizkuntza Irizpideak kontuan hartuko dira.

Euskal Herrian barrena egiten diren jardunaldi, komunikazio eta harremanetan, euskararekiko ardura eta konpromisoa adieraziko da jarduteko moduan. Edonorekin harremanetan, lehen hitza eta esaldia, gutxienez, euskaraz esango dira.

4. Kudeaketa-sistema

Hizkuntzak kudeatzeko sistema erakundearen sistema orokorraren zati gisa eta kalitatezko funtzionamendurako funtsezko elementu gisa txertatzeko lan egingo da. Bide horretan, hori izango da Hizkuntza Politika Orokorra eta Hizkuntza Irizpideak betetzeko GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak erabiliko duen estrategia.

Hizkuntza kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratuko da. GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresan honako gakoaren arabera ezarriko da Hizkuntzen Kudeaketa-Sistema:

- Hizkuntza Irizpideak ezarri eta indarrean egongo dira.
- Hizkuntza Politikak erakunde osoari eragingo dio eta hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratuko da.
- Erakunde barruko eta kanpoko interes-taldeen (hornitzaileen, aliatuen, administrazioako erakundeen, gizartearen, etab.) hizkuntza-beharrizanak kontuan hartuko dira.
- Aliantzak eraikiko ditu beste entitate batzuekin euskarazko komunikazioak sustatzeko, euskarazko baliabideak lortzeko (aplikazio informatikoak, prestakuntza euskaraz, eta abar) eta gizartearen egon daitezkeen beharrei erantzuteko.
- Hizkuntza-plangintza GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartuta egongo da.

- Sistematikoki egingo da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Hobekuntza-ekintzak martxan jarriko dira, eta neurriak hartuko dira lortutako emaitzek atzera egin ez dezaten.

Zuzendaritzak bere egingo du Hizkuntzen Kudeaketa-sistema ezarri eta garatzearen ardura. Horretarako, GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren Hizkuntza Politika izango da oinarria, eta Hizkuntzen Kudeaketarako Sistemaren arduraduna izango da motorra. GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresako kide guztien ardura izango da, norbera bere errealitate eta egitekotik abiatuz eta ezarritako Hizkuntza Irizpideak betetzea.

- Zuzendaritzako kideek jarrera eredugarria izango dute eta Hizkuntza Irizpideekin koherentziaz jokatu dute. Haien ardura izango da Hizkuntzen Kudeaketa-sistemaren nondik norakoez jabetzea, Hizkuntza Irizpideak ezagutzea, Hizkuntzen Kudeaketa-plana bultzatzea eta jarrera proaktiboa erakustea.
- Kideek, Hizkuntza Irizpideak betetzearekin batera, euskararekiko proaktiboki jokatu dute, lankideei, bezero eta herritarrei eta beste erakundeei euskara erabiltzea erraztuz eta horrela egitera animatuz.
- GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresan dagoen informazioa eta eskarmentua lantalde osoari, erabiltzaileei, hornitzaileei, administrazio publikoei eta interesdun eragileei jakinaraziko zaie. Hori guztia, inguruaren jarreretan eragiten euskararen erabilera indartzeko lankidetzaren eremuak garatzeko, eta hizkuntzen kudeaketaren alorrean jardura onak partekatze.

Hizkuntzen Kudeaketarako Sistema Planen eta ekintzen bidez ezarriko da erakundearen kudeaketa. Eta Hizkuntza kudeatzeko Planak garatzeko beharrezko baliabideak bideratuko dira.

5. Jarraipena eta ebaluazioa

Hizkuntza Irizpideek GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresako hizkuntzen erabilera eta kudeaketa gidatuko dute. Eta GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak bere jardun osoan hauek betetzeko konpromisoa hartuko du, bere baliabideak horren mesedetan jarri.

Horretarako, gutxienez lau urterik behin, BIKAIN metodologian oinarritutako barne-ebaluazioa egingo dute eta, horren arabera, indarguneak eta zer hobetuak identifikatuko dituzte, bide-orrira egokitzeko. GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresaren egoera balioetsiko du BIKAINen kanpo-ebaluaziora aurkezteko.

6. Euskararen erabilera ez sexistarako hainbat ohar

GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak, berdintasun-politiken eta planen baitan, hizkuntzaren erabilera ez sexista zeharkako ardatz gisa hartua du. Beraz, GARAIA OSASUNERAKO SUSTAPENA enpresak ez du hizkuntza sexistarik erabiliko.

Euskaraz modu ez sexistan komunikatzeko jarraibideak:

https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/inn_doc_convivencia/eu_def/adjuntos/coeducacion/920003e_Pub_Emakunde_guia_lenguaje_escuela_e.pdf