

DATOS DE LA ENTIDAD

1. Nombre de la entidad:	HORBEL
2. Sector:	Servicios
3. Número de trabajadores:	64
4. Página web:	https://www.horbel.eus/
5. Descripción de la actividad de la entidad: (principales productos y servicios, mercado, tipo de clientes...):	<p>Somos una cooperativa de iniciativa social. Trabajamos en el ámbito de la intervención social, centrándonos en la infancia, adolescencia y juventud, ofreciendo servicios de asistencia técnica, intervención y asesoramiento de calidad a instituciones públicas y privadas.</p> <p>Nuestras líneas de trabajo son variadas y contamos con una amplia experiencia, entre otras cosas, en políticas y programas de juventud, protección infantil y adolescente, comunicación educativa, educación no formal, pedagogía del ocio y tiempo libre, psicología, educación social, etc.</p> <p>Objeto: Nuestro principal objetivo es el bienestar de la infancia, adolescencia y juventud, promoviendo una vida digna de calidad ahora y en el futuro, apoyándoles y garantizando la igualdad de oportunidades.</p>

Datos de contacto

Nombre y apellidos del interlocutor:	Idoia Murua
Email:	imurua@horbel.eus
Teléfono:	943 472580

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

1. Título de Buena Práctica:	Correos electrónicos y mensajes de respuesta
2. Explicación de la buena práctica: ¿Qué es? ¿En qué consiste? ¿De dónde viene? ¿Cuáles son los beneficios, los resultados obtenidos?	Al adherirse la organización a los nuevos servicios, vimos que en ellos las firmas de los trabajadores estaban en castellano. Además, existían diferencias y errores entre quienes ya estaban en euskera. Por ello, en una guía se recogieron las pautas para unificar todas las firmas y, según el puesto, ponerlas en euskera o en bilingüe. Asimismo, se recogió en la guía cómo poner los mensajes automáticos de respuesta en euskera o en bilingüe.

DOCUMENTACIÓN DE BUENA PRÁCTICA, IMÁGENES, GRÁFICAS...

Se ha confeccionado una lista con la firma en euskera de todos los puestos de la organización y se han dado las instrucciones de uso (en rojo es variable en cada caso). Por ejemplo:

ÖRDIZIA¶

¶

Izen-abizena¶

Telefonoa¶

Helbide elektronikoa (adibidez, koordinatzailea ordizia@horbel.eus)¶

Ordiziako Gaztelekuko koordinatzailea¶

Horbel, Ordiziako Udalak kontratatutako entitatea¶

¶

Izen-abizena¶

Telefonoa¶

Helbide elektronikoa (adibidez, hezitzailea ordizia@horbel.eus)¶

Ordiziako Gaztelekuko koordinatzailea¶

Horbel, Ordiziako Udalak kontratatutako entitatea¶

Lo mismo se ha hecho con los mensajes de respuesta automáticos (el de amarillo es variable en cada caso). Por ejemplo:

"

BULEGOZ KANPOKO ERANTZUN-MEZUAK¶

¶

OPORRAK¶

¶

Gaia / Asunto: Ez nago bulegoan¶

Kaixo:¶

¶

Une honetan oporretan nago, baina **urtarrilaren 3an, astelehena**, berriz ere bulegoan izango naiz.¶

¶

Larrialdiren bat izanez gero, **SATen/EZIAren** bulegoko **(telefono-zenbakia)** telefonora deitu dezakezu; egoera zein den azaldu, eta lankide batek **(izena)** erantzungo dizu. Eskerrik asko.¶

¶

Agur bero bat,¶

¶

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA



KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA