



Kabia

**Kabian hizkuntza
berdintasuna kudeatzeko
jarraibidea**

2017ko maiatzak 15ean onartua

1.	HIZKUNTZA BERDINTASUNAREN KUDEAKETA KABIAN	3
2.	JARRAIBIDEAREN ZERGATIA ETA HELBURUA	5
3.	JARRAIBIDEAREN PRINTZIOAK	6
4.	ZERBITZU HIZKUNTZA.....	8
4.1.	AHOZKO HARREMANAK NOLA EMAN.....	8
4.1.1.	<i>Telefono bidezko harrera nola egin eta zerbitzua nola eman.....</i>	8
4.1.2.	<i>Aurrez aurreko harrera nola egin.....</i>	9
4.1.3.	<i>Harrera automatizatua nola eman.....</i>	10
4.1.4.	<i>Zerbitzua ahoz nola eman erabiltzaile eta familiei</i>	11
4.1.5.	<i>Erabiltzaileek eta familiekin hautatutako hizkuntza nola identifikatu.....</i>	12
4.2.	IDATZIZKO HARREMANA ERABILTZAILE ETA SENIDEEKIN NOLA EMAN	13
4.2.1.	<i>Dokumentuentzako irizpide orokorrak</i>	13
4.2.2.	<i>Administrazioekin lantzen diren erabiltzaileentzako dokumentuak</i>	14
4.2.3.	<i>Nola identifikatu hizkuntza.....</i>	14
4.3.	KABIAREN IRUDIA	14
4.3.1.	<i>Errotulazioa nola jarri.....</i>	14
4.3.2.	<i>Papeleria nola</i>	17
4.3.3.	<i>Langileen identifikazio txartelak</i>	18
4.3.4.	<i>Jendaurreko ekitaldiak nola antolatu eta nola aritu.....</i>	18
4.3.5.	<i>Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak nola.....</i>	19
4.3.6.	<i>Ikus-entzunezkoak nola egin.....</i>	19
4.3.7.	<i>Webgunean eta sare sozialetan nola aritu.....</i>	20
5.	LAN HIZKUNTZA.....	21
5.1.	LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA PAISAIA NOLA JARRI	21
5.1.1.	<i>Laneko kartel aldakorra eta oharrak</i>	21
5.1.2.	<i>Laneko errotulazio txikia.....</i>	22
5.1.3.	<i>Lan-arriskuen prebentzioko eta ingurumeneko errotulazioa.....</i>	22
5.1.4.	<i>Lanean erabiltzen diren makinaren errotulazioa.....</i>	23
5.2.	BARNE KOMUNIKAZIOETAN NOLA HITZ EGIN	23
5.2.1.	<i>Langileen arteko harremanetan nola hitz egin.....</i>	23
5.2.2.	<i>Bilerak nola antolatu eta nola hitz egin.....</i>	24
5.3.	BARNE KOMUNIKAZIOAK NOLA IDATZI	25
5.3.1.	<i>Barne harremanetan nola idatzi.....</i>	25
5.3.2.	<i>Baliabide informatikoak nola erabili</i>	28
5.4.	PERTSONEN KUDEAKETA NOLA EGIN	30
5.4.1.	<i>Langile berrien harrera nola egin.....</i>	30
5.4.2.	<i>Praktikak egitera datozen ikasleekin nola jokatu.....</i>	30
5.4.3.	<i>Pertsonen hautaketa, kontratazioa eta garapena nola kudeatu</i>	31
5.4.4.	<i>Lege-dokumentuak nola idatzi.....</i>	32

5.4.5.	<i>Langileen kudeaketa sistemari lotutako dokumentuak nola sortu eta nola kudeatu.....</i>	32
5.5.	LANEKO PRESTAKUNTZA NOLA ANTOLATU	32
5.5.1.	<i>Ikastaroen kudeaketa nola egin</i>	32
5.5.2.	<i>Prestakuntza saioetan nola hitz egin.....</i>	33
5.5.3.	<i>Prestakuntza saioetako idatzizko dokumentazioa nola banatu</i>	33
5.6.	ADMINISTRAZIOEKIN NOLA ARITU	33
5.6.1.	<i>Administrazioekin nola hitz egin eta idatzi.....</i>	33
5.7.	HORNITZAILEEKIN HARREMANA NOLA KUDEATU	34
5.7.1.	<i>Hornitzaileen kontratazio prozesurako irizpideak.....</i>	34
5.7.2.	<i>Hornitzaileen gaitasunaren errolda</i>	40
5.7.3.	<i>Hornitzaileei ezarritako irizpideen jarraipena nola egin</i>	41
5.8.	BESTELAKO HARREMANETAN NOLA ARITU	41
5.8.1.	<i>Bestelako harremanetan nola aritu ahoz eta idatziz.....</i>	41
5.9.	KUDEAKETA SISTEMA NOLA ANTOLATU	41
5.9.1.	<i>Estrategiari eta urteko kudeaketari lotutako dokumentuak nola idatzi.....</i>	41
5.9.2.	<i>Asistentziari lotutako dokumentuak nola idatzi.....</i>	42
5.9.3.	<i>Hizkuntza berdintasuna nola txertatu kudeaketa orokorrean.....</i>	42
5.10.	LIDERGO KATEA HIZKUNTZA BERDINTASUNEAN	43
5.10.1.	<i>Hizkuntza berdintasuna guztion ardura da.....</i>	43
5.10.2.	<i>Hizkuntza berdintasuna kudeatzeko egitura</i>	44
5.11.	EUSKARAZ LAN EGITEKO BALIABIDEAK	44
5.11.1.	<i>Hizkuntza gaitasuna eskuratzeko bideak.....</i>	44
5.11.2.	<i>Euskaraz lan egiteko beste baliabide batzuk</i>	45
6.	JARRAIBIDEAREN KOMUNIKAZIOA ETA DOIKETA	47
6.1.	JARRAIBIDEAREN KOMUNIKAZIOA.....	47
6.1.1.	<i>Jarraibidearen berri nola eman.....</i>	47
6.2.	JARRAIBIDEAREN DOIKETA ETA EGUNERAKETA	47

1. HIZKUNTZA BERDINTASUNAREN KUDEAKETA KABIAN

KABIA Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politika Departamentura atxikita dagoen organismo autonomoa da. Bere misioa mendekotasun egoeran dauden adineko pertsonen egoitzetan eta eguneko zentroetan zaintza eta arreta ematea da. Erabiltzailea da Kabiako jardueraren gunea; erabiltzaileari kalitatezko zaintza, arreta integrala eta pertsonalizatua ematea bere beharrei erantzuteko, bere eskubideak bermatuz. Kalitatezko zaintza eta arreta ez da ulertzen hizkuntza berdintasuna txertatu gabe.

Egun Kabiak bost lan zentro desberdin ditu: Kabiako zerbitzu zentralak eta lau egoitza. 2019an, aldiz, 16 egoitza kudeatzea aurreikusten da. Zerbitzu horiek, plantillako langileekin eta zerbitzu enpresen bidez ematen dira. Hori dela eta, plantillako langileekin egiten den lankeaz gain, kontratazio klausuletan hizkuntza berdintasunaren irizpideak txertatzea oinarritzkoa ildo da, enpresen bidez ematen den zerbitzuan hizkuntza berdintasuna bermatu beharko baita.

Egoera horren jabe izanik, KABIAK sorreratik du hizkuntza kudeaketa sistema orokorraren barruan txertatuta; izan ere, Foru organismo autonomoa izanik Aldundiaren hizkuntza politikarekin lerratura dago eta hala jasota dago KABIA eratzeko 12/2014 Foru arauan.

2015eko ekainetik irailera bitartean Eragin Linguistikoaren Ebaluazioa (ELE) egin zuen KABIAK. Organismo Autonomoa eratzean aurreikusi zen Gipuzkoako hainbat zentro sartuko zirela bertan, eta horien dinamika linguistikoak era askotakoak izanik, Kabiaren euskarazko funtzionamenduan eragina izan zezaketela. Proiektuan-prebentzio ikuspegia txertatzeko egin zen, eta, ondorioz, ELE txostenean, hainbat neurri zuzentzaile eta gomendio proposatu ziren.

2015 urriaren 8ko KABIAko Gobernu batzordeak onartu zuen "KABIA. Euskara nola txertatu erakundearen hasieratik" deituriko dokumentua. Bertan zehaztu zen Kabiaren eredia: Zerbitzu Zentralak euskara atal definitu ziren, lurralde eremu bakoitzaren hizkuntza ezagutza datuak jaso ziren eta lanpostu bakoitzari dagokion hizkuntza eskakizuna definitu zen. Derrigortasun indizea definitzeko garaian Gizarte Politika Departamentuko "2015-2017ko Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuen Mapa" hartu zen oinarri. Gobernu Batzordeak onartutako dokumentu hori, kontratazio klausuletan hizkuntza berdintasuna txertatzeko oinarritzkoa izan da.

KABIAren Plan Estrategikoa AURRERABIDE Kudeaketa Publiko Aurreratuko ardatzetan oinarrituta dago eta hala izango da aurrerantzean ere. Horren arabera, plan estrategikoko 5. ildoan, Gizartean, Hizkuntza berdintasuna KABIAN txertatu helburu estrategikoa dago eta misioan jaso da kalitatezko zaintza eta arreta integrala eta pertsonalizatua eskainiko zaiela erabiltzaileei, haien eskubideak bermatuz, eta baloreetan zehaztuta dago hizkuntza berdintasuna zainduko dela.

KABIAren eredu asistentziala eta ez-asistentzialean ere jaso da eta jasoko da hizkuntza berdintasuna txertatuko dela, hala, ekintza zehatzen bidez, nola, ekintza bakoitzean txertatuz.

Gainera, urteroko aurrekontuak emaitzetara bideratutakoak izango dira eta hizkuntzaren ikuspegia

txertatuko zaie eta zehaztu egingo da aurrekontuaren ehuneko zenbat emango den hizkuntza berdintasuna lortzeko helburua duten ekintzetan.

2016ko abendua eta 2017ko urtarrila bitartean, KABIAK Bikain berriaren pilotajearen parte hartu du. Esperientzia horretatik oso emaitza positiboak lortu dira, urrezko bikain bati dagozkionak (950-999ko puntuazioa).

Azkenik, 2016ko abendua eta 2017ko apirila bitartean, "Kabian hizkuntza berdintasuna kudeatzeko jarraibidea" definitzeko proiektua gauzatu du. Bereziki aipatu behar da, jarraibidea errealitate bihurtzeko proiektuan parte hartu duen talde teknikoa, dokumentuak duen sendotasunaren adierazle baita:

- Andoain, Arrasate, Bergara, Tolosako udal egoitzetako zuzendari/administradoreak.
- Gipuzkoako Foru Aldundiko Erakunde Publikoetako Zuzendari Nagusia, zuzendaritza horretako teknikaria eta Egogain egoitzako zuzendaria.
- Gipuzkoako Foru Aldundiko Hizkuntza Berdintasuneko Zuzendaritzako atalburua eta teknikaria.
- Kabiako gerentea.
- Laguntza teknikoa eman duen enpresa: Ahize AEK (Hizkuntza aholkularitza).

Lan talde teknikoan landutakoa, beste udal egoitzetako zuzendariekin eta Elgoibar, Azkoitia eta Villabonako egoitzetan dauden Biharko Gipuzkoa eta Aita Menni enpresako ordezkariekin partekatuko da ere bai; egoitzetako lan taldeetan aztertu ondoren, haien ekarpenak jasotze aldera.

Beraz, dokumentu honen bidez, KABIAK zehaztu du zein diren hizkuntza berdintasuna kudeatzeko irizpideak edo jarraibideak, eta bertan ezarritako funtzionamendua lortzeko hobetzeko plangintzak gauzatuko dituzte urtero partaide diren zentro guztiek. Horretarako, Urteko kudeaketa plana zehazterakoan, Bikain ziurtagiriaren ereduari jarraituko zaio eta ekintza bakoitza Zerbitzu hizkuntza edo Lan hizkuntza lortzeko den zehaztuko da. Azkenik, emandako urrats eta ekintzak ebaluatuko dira, Kabiako lan zentro eta egoitza guztietan zerbitzu hizkuntza euskara ere izan dadin; eta pixkanaka, definitu eta adosten joan beharko da lan hizkuntza euskara izango duten egoitzak.

2. JARRAIBIDEAREN ZERGATIA ETA HELBURUA

Kabia Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako departamentuari atxikitako Organismo autonomo da, eta, ondorioz, bat egiten du Diputatuen kontseiluak 2013-2017 aldirako adostutako Euskararen erabilera normalizatzeko planarekin.

Jarraibide honen helburu da Kabiako zerbitzu zentraletan eta zentroetan txertatzea hizkuntza berdintasuneko irizpide orokorrak, euskara izan dadin zerbitzu eta lan hizkuntza nagusia. Izan ere, Gipuzkoan hizkuntza berdintasuna lortu nahi badugu, garrantzitsua da euskaraz funtzionatuko duten erakundeak ere izatea, eta administrazioei dagokie eredu horiek sustatzea.

Beraz, 2013-2017 aldirako adostutako Euskararen erabilera normalizatzeko planak zehaztutakoari jarraiki, "Aldundia (organismo autonomoak barne) gai izango da 2015eko urtarrilaren 1erako herritarrentzako zerbitzu guzti-guztiak euskaraz ere emateko". Ondorioz, Kabiako zentro eta zerbitzu zentraletan euskara zerbitzu hizkuntza izan behar du. Bestetik, 2015eko urriaren 8ko Kabiako Gobernu Batzordeak "Zerbitzu zentralak" euskarazko administrazio atal gisa definitu zituen; ondorioz, lan zentro horretan lan hizkuntza nagusia euskara da. Zentroei dagokienez, ahal den kasuetan, zentroak euskarazko atal izaera izateko aukerak aztertu, landu eta gauzatu dira.

Kabian prozesu eta protokoloen bateratze prozesua egiten joaten garen heinean, hizkuntza irizpideak osatzen, zehazten eta adosten joan beharko gara. Beraz, jarraibide hau prozesu honen hasiera besterik ez da, Kabia foru organismo autonomoa hizkuntza berdintasuna kudeatzeko marko orokorra ezagutu eta partekatzen ahalbidetuko duena.

Kabiako prozesu estrategiko, klabe edo euskarri bat lantzerakoan, adibidez, hizkuntza berdintasuna nola kudeatuko den finkatu beharko dugu adostutako marko orokorrean oinarrituta beti ere; ondoren, adostutako irizpide zehatz berri hori(ek), Kabiako jarraibidea orokorrean txertatuko d(ir)a horretarako definitutako prozedura eta metodologia erabiliz. Hala ere, beharrezkoa denean, eta kontsentsua dagoenean, marko orokor hori egokitu ahalko da ere bai. Beraz, "Kabian hizkuntza berdintasuna kudeatzeko jarraibidea" bizirik dagoen dokumentu bat izango da.

Dokumentu horren betetze maila zein den ezagutzea ezinbestekoa izango da ere bai, helburu horretarako adostutako ebaluazio prozedura eta metodologia erabiliz. Bikain Euskararen Kalitate Ziurtagiriak eskaintzen dituen metodologia eta tresnak oso baliagarriak izan daitezke betetze maila ezagutzeko garaian. Laburbilduz, Kabian jakin behar dugu, alde batetik, zerbitzua emateko garaian hizkuntza berdintasuna bermatzen ari garen ala ez; eta bestetik, gure lan zentroetan lan hizkuntza nagusia euskara den ala ez.

3. JARRAIBIDEAREN PRINTZIOAK

Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalak adierazten du pertsona guztiak dituztela eskubide berdinak eta ezin dela bereizkeriarik eman. Bizikidetzarako oinarrizko araua da: pertsona guztiak desberdinak dira, baina eskubide berdinak dituzte. Beraz, gutxiagotasun egoerak ematen direnean, berdintasun hori lortzeko, ekitatez jokatzera da justuena.

Hizkuntza berdintasuna sustatzea da bereizkeria hori gainditzeko moduetako bat. Are gehiago, benetako giza aniztasuna azalaren kolorean baino, hizkuntza eta kulturen aniztasunean dago. Guztion ardura da, eta bereziki erakunde publikoena, bio-aniztasuna bezala, giza-aniztasuna ere babestea eta gutxiagotutako hizkuntza komunitateak garatzen laguntzea.

Ondorioz, hizkuntza bizikidetzaren inguruan hiru ardatz kontuan hartu behar dira:

- Askatasuna. Pertsonen aitortu behar zaie arautu gabeko esparruetan hizkuntza hautatzeko eskubidea dutela.
- Ulermen ardura. Eskubide hori gauzatzeko ezinbestekoa da besteak ulertzeko borondatea eta gaitasuna izatea. Bi hizkuntza ofizial dituen komunitate batean, ulermen gaitasun unibertsala izango da bi hizkuntza horietako edozein erabiltzeko aukera izateko bermea, eta elebakartasuna da, aldiz, erabili nahi den hizkuntza libreki hautatzeko oztopo nagusia.
- Justizia soziala. Berdintasunak eskatzen duen oreka. Gipuzkoan bi hizkuntza ofizial daude. Baina horietako batek, gaztelaniak, ditu 500 milioi hiztun eta, gainera, legez derrigorrez jakiteko beharra. Euskararen kasuan, gutxiespen eta debekuen historia bat du atzetik. Ondorioz, berdintasunak eskatzen duen oreka hori lortze aldera, Gipuzkoako erakundeek eta eragileek egin behar dute esfortzua euskarak eduki ditzan berezko esparruak; esparru horietatik eragina eta prestigioa emateko euskarari.

Iñaki Agirreazkuenaga katedradunak dioenez, hizkuntzen erabilerari dagokionean, Administrazio Publikoek bermatu behar dutena da herritarrek hautatutako hizkuntza ofiziala erabiliko dela. Bestetik, kontutan hartuz lan hizkuntza erabakitzea zein den Administrazioan bakoitzari dagokiola, ondorioz langileek ez dute bere lanean hizkuntz eskubiderik, beraz ezin dute baldintzatu lana zein hizkuntzatan egingo den. Noski, lanetik kanpo beste edozein pertsonak dauzkan hizkuntza eskubide berak dituzte.

Era berean, Hizkuntzen osasunak gizartearena ere adierazten duenez, herri-administrazioen egitekoa da berdintasun hori gizartearen gainontzeko esparruetan hedatzea. Horretan ere eredu izan behar dute. Beraz, gaztelaniaz bakarrik funtzionatzen duten horrenbeste enpresa eta erakunde izanik gurean, ezinbestekoa da bestelako erreferentziak sortzea eta euskaraz nagusiki lan egingo duten erakundeak sustatzea. Administrazio Publikoen Erregimen Juridikoari buruzko Legeko 36.1. artikuluan xedatutakoaren arabera (4/1999 Legea eta ondorengo aldaketak) erakunde publikoek aukera dute euskara zein gaztelania lehentasuneko lan-hizkuntzatzat ezartzeko. Beti ere, gorago aipatu dugun bezala, herritarrak hautatutako hizkuntza baldintzatu gabe.

Horiek kontuan izanda, Kabiaren Jarraibide hauek bi printzipiotan oinarrituta daude. Bi printzipio horiek Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako departamentuaren eta Hizkuntza Berdintasuneko

zuzendaritzaren politikekin lerratuta daude:

1. printzipioa. Kabiaren 2016-2019 Plan Estrategikoan jasota dago erabiltzaileari eta haren familiari kalitateko zaintza, arreta integrala eta pertsonalizatua ematea dela bere misioa, erabiltzailearen beharrei erantzuteko eta bere eskubideak bermatzeko.
2. printzipioa. Aldundiaren 2015-2019 Plan Estrategikoan jasotako dago lehenespenez, bestelakorik adierazi ezean, euskara erabiltzea bultzatzea, bai Aldundian eta baita lurraldeko gainerako eragileekin ere, hizkuntza aukerak berdintze aldera eta hiztunen arteko berdintasuna sustatzeko.

Beraz, gorago aipatu ditugunak kontuan izanda, KABIak bere jardueretan erabiliko dituen hizkuntza irizpide nagusiak dira:

- KABIaren Zerbitzu hizkuntza erabiltzaileak hautatutako izango da, beti ere, era proaktiboan euskararen erabilera sustatuz.
- KABIaren Lan hizkuntza nagusiki euskara izango da, Gipuzkoako Foru Aldundiaren helburuekin lerratu eta legeak eskaintzen dion eskubidea baliatuz.

Printzipio horiek iparrorratz hartuta idatzi da hurrengo dokumentu hau, jakinik hori lortzeko bide bat egin beharko dela eta bide hori desberdina izango dela erakunde honetako zentro eta pertsona bakoitzarentzat, guztiak ez direlako abiapuntu berdinetik hasiko.

4. ZERBITZU HIZKUNTZA

4.1. AHOZKO HARREMANAK NOLA EMAN

4.1.1. Telefono bidezko harrera nola egin eta zerbitzua nola eman

- Telefonoz egingo dugun lehen eta azken hitzak beti euskaraz izango dira. Telefonoa hartzen duenak ondorengoa galdetuko du:

- *Kabia (dagokionean, zentroaren izena) egun on?*
- *Kabia (dagokionean, zentroaren izena), bai esan?*
- *Agur eta ondo izan.*
- *Eskerrik asko eta agur.*
- *Hurrengo arte.*

- Langile elebidunek jarrera proaktiboa izango dute, eta bigarren hitza ere euskaraz egingo dute, deitzaileari euskaraz egin dezakeela baieztatzeko (batzuetan, euskal hiztunak gaztelaniaz aritzen dira aurreiritziak eraginda).

- *Kabia (dagokionean, zentroaren izena) egun on?*
- *Hola, soy familiar de Xxxxx Xxxxx, ¿podría hablar con ella?*
- *Bai, noski. Itxaron momentu bat, mesedez.*
- *Eske..., gaur bere urtebetetzea da, eta zoriondu nahiko nuke.*
- *Bai, oso pozik dago. Berehala jarriko da. Itxaron momentu bat, mesedez.*
- *Eskerrik asko.*

- Komunikazioa eteten bada edo erabiltzaileak gaztelaniaz aritu nahi duela adierazten badu, hark aukeratutako hizkuntzan jarraituko dugu elkarrizketa.
- Euskararik ez dakien langileak bere inguruko lankide elebidunei eskatuko die laguntza, behar duenean.

4.1.2. Aurrez aurreko harrera nola egin

- Aurrez aurreko arretan ere lehen eta azken hitzak beti euskaraz izango da. Eraikineko harreran dagoenak ondorengoa galdetuko du:

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Kaixo, norekin egon nahi duzu?*
- *Arratsalde on, laguntzarik behar duzu?*
- *Agur.*
- *Gero arte.*

- Langile elebidunek jarrera proaktiboa izango dute, eta bigarren hitza ere euskaraz egingo dute, bisitariari euskaraz egin dezakeela baieztatzeko (batzuetan, euskal hitzunik gaztelaniaz aritzen dira aurreiritziak eraginda).

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Desearía visitar a XxxX Xxxxx.*
- *Egongelan dago. Ba al dakizu non dagoen egongela?*
- *Ez, ez dakit non dagoen.*
- *Ezkerreko pasilotik segi eta bigarren atea da.*
- *Eskerrik asko.*
- *Ez horregatik. Gero arte.*

- Beste kasu batzuetan badira gaztelaniaz erantzunda ere, guk euskaraz hitz egitea nahi dutenak. Beraz, gaztelaniaz egindako galderari euskaraz erantzun diezaiokegu, eta komunikazioa eteten ez bada, elkarrizketa elebidunari eutsi. Adibidez:

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Desearía visitar a XxxX Xxxxx.*
- *Egongelan dago. Ba al dakizu non dagoen egongela?*
- *No, no sé dónde está.*
- *Ados. Ezkerreko pasilotik segi eta bigarren atea da.*
- *Muchas gracias.*
- *Ez horregatik. Gero arte.*

- Bisitaria ezezaguna bada eta azalpen luzeagoren bat eman behar bazaio, euskaraz ala

gaztelaniaz jaso nahi duen galdetuko zaio eta erabiltzailearen aukeraren arabera egingo da.

- Komunikazioa eteten bada edo erabiltzaileak gaztelaniaz aritu nahi duela adierazten badu, hark aukeratutako hizkuntzan jarraituko dugu elkarrizketa.
- Langile elebidunek euskarazko esamolde ulergarriak edo euskaraz eta gaztelaniara itzultitakoak tartekatuko dituzte, euskaraz egiteko aukera eskaintzen jarraitzeko. Beti ere, komunikazio oztopatu gabe eta erabiltzailea deseroso sentiarazi gabe. Esate baterako:

- *Bai.*
- *Ados.*
- *Ez esan / No me digas.*
- *Bai zera!*
- *Ez da egia izango.*
- *Eta zer gertatu zen / Y qué paso.*

(Ohiturak gainditzeko tresna da. Hizkuntza egoerak dinamikoak dira, eta gaur gutxi dakienak bihar euskaraz aritzeko nahikoa jakin dezake, baina proposatzeko ausardiarik izan ez).

- Euskararik ez dakien langileak bere inguruko lankide elebidunei eskatuko die laguntza, behar duenean.

4.1.3. Harrera automatizatua nola eman

- Erabiltzaileen zerbitzurako diren erantzungailuek eta telefono bidezko informazio-zerbitzuek euskaraz eta gaztelaniaz emango dute informazioa, hurrenez hurren, Kabiak zehaztuta duen ereduari jarraituz:

Kaixo. Kabiara deitu duzu. Hau Elgoibarko San Lazaro zentroa da. Utzi zure mezua soinua entzun ondoren.

Hola. Usted ha llamado a Kabia. Esta es la residencia San Lazaro de Elgoibar. Deje su mensaje tras oír la señal.

- Aukera dagoen kasuetan (VoIP bidezko erantzungailuak...), erabiltzaileari eskatuko zaio hizkuntza aukeratzea, eta horren arabera jasoko du informazioa.

Kaixo. Kabiara deitu duzu. Hau bulego nagusia da. Gurekin euskaraz egitera gonbidatzen zaitugu, sakatu 1.

Hola. Usted ha llamado Kabia. Esta es su oficina central. Si desea que le atendamos en castellano, pulse 2.

4.1.4. Zerbitzua ahoz nola eman erabiltzaile eta familiei

- Erabiltzaile eta haien senideei eskainiko zaien zerbitzu pertsonalizatua haiek lehenetsitako hizkuntzan izango da, euskaraz ala gaztelaniaz. Zerbitzu horien barruan kokatzen ditugu:
 - Behin eskaera eginda, erabiltzailearen balorazioa egiteko eta zerbitzua jasotzen hasi aurreko elkarrizketak familiarekin eta erabiltzailearekin.
 - Zentroa edo zerbitzuei buruzko azalpenak eta bisitak: zentroen aurkezpena, barne-araudia, zerbitzu eta tarifei buruzko azalpenak...
 - Erabiltzailearen arretarako bakarkako planari, horren bilakaerari eta jarraipenari lotutako bilerak eta azalpenak.
 - Erreferentziako profesionalekin dituzten hartu-emanak.
 - Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak: jaiki eta oheratu, higienari eta janzteari lotutako jarduerak, otorduak, aktibitateak...
 - Esku-hartze sozial eta komunitarioari lotutako jarduerak
 - Ezagutza funtzioak lantzeko jarduerak
 - Afektibitatea lantzeko jarduerak
 - Animazio sozio-kulturala
 - Medikua eta erizaintza zerbitzuak
 - Kafetegia, podologia eta ile apainketa zerbitzuak
 - Sinismen eta erlijioei lotutako zerbitzuak
 - Telefonoa eta internet zerbitzuak: ordenagailuetako programak...
 - Komunikabideak euskaraz irakurri eta entzutea: egunkaria, irratia eta telebista
 - Musika
 - Hizkuntza paisaia osatzen duten errotulu, kartel eta apaingarriak
 - Kabiaren administrazioarekin harremanak: kontratua eta ordainketa moduak; kexak, iradokizunak eta erreklamazioak egiteko...
 - Gizarte baliabideei buruzko informazioa eta horiek kudeatzeko laguntza
 - Gestio pertsonalak egiteko laguntza
 - Familiarentzako arreta, prestakuntza eta parte hartzeko jarduerak.

- Kabiak lanpostuz lanpostu zehaztuta du zein diren zerbitzua euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzeko oinarritzko hiztegi eta esamoldeak, eta langile guztien eskura jarria du ikasi eta era egokian erabil dezaten.
- Erabiltzaileak eta familiak hirugarren hizkuntza bat lehenetsiz gero, kontuan izango da. Aztertuko da hizkuntza hori dakien langilerik baden taldean, neurriak hartuko dira gainontzeko langileak formatu eta oinarritzko esamolde batzuk erabiltzeko (agurrak, esamolde atseginak...), interpretaziorako tresna edo zerbitzuren bat kontratatzeko edo erabiltzeko egokitasuna aztertu... (itzultzaile automatikoak, telefono bidezko interpretazioa, marrazki bidezko komunikazioa...) Gaur gaurkoz, ezin da zerbitzu guztiak hizkuntza horretan emango zaizkionik bermatu. Ezintasun komunikatiboa izanez gero, sakon aztertu beharreko gaia izango litzateke, eta dagokion esparruetan aztertu.
- Taldean gauzatzen diren jarduerak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz garatuko dira, taldearen osaeraren arabera (Bingoa, Gimnasia eta horrelako jarduerak aukera onak dira zenbakiak eta oinarritzko hitzak ikasteko).

4.1.5. Erabiltzaileek eta familiek hautatutako hizkuntza nola identifikatu

- Erabiltzaileen eta haien senideen hizkuntza gaitasuna eta erabilerari buruzko datuak eskuratuko ditugu kalitateko zerbitzua emateko. Horrek bi gauza esan nahi ditu.
 - Batetik, erabiltzailearen eta erreferentziako senideen **lehen hizkuntza**¹ eta **komunikaziorako hizkuntza**² zein diren identifikatuko ditugula, ahozko zein idatzizko komunikazioetarako. Hau da, beraien bizitzako **hizkuntza ibilbidea** jasoko dugu sarrerako balorazioa egiterakoan eta zein hizkuntzatan aritu nahi duten ahozko zein idatzizko harremanetan (desberdinak izan daitezke). Informazio hori ResiPlusek horretarako prest dituen ataletan sartuko da: Erabiltzailearen fitxan, Banakako arreta planean, Zaintza planean, Kontaktuen atalean... Ibilbide horretan, euskara eta gaztelania bezala gure lurraldean ofizialak ez diren beste hizkuntza batzuk ager daitezke. Horiei buruz ere galdetuko zaie eta dokumentuan islatuko dira.
 - Bestetik, informazio hori langile guztiei jakinaraziko zaie eta dokumentu honetan jasotako irizpideen arabera jokatuko dute zerbitzua ematean. Langileei informazioa helarazteko bideak izan daitezke: Erabiltzailearen arretarako bakarkako planean jasotzea, ResiPlusek horretarako duen atalean kontsulta egitea, lehen hizkuntza eta komunikaziorako hizkuntzaren araberrako zerrenda jartzea kontrol-guneko ohar-taulan, armairuan izaten den erabiltzailearen fitxan adieraztea...

¹ Hautzarroan ikasitako lehenengo hizkuntza

² Gaur egun eguneroko bizitza egiteko aukeratutako lehentasuneko hizkuntza

- Erabiltzailearen lehen hizkuntza eta komunikaziorako hizkuntzak identifikatzeko hiru era erabiltzen dira:
 - Aurrez haiekin harremana izan duten instituzioei galdetuta erabiltzaileen eta senideen hizkuntza hautua zein izan den. EXTRANET erremintan jasotzeko aukera landuko da.
 - Euskara hizkuntza gutxiagotua izan denez, hizkuntz hautua bermatu eta euskaraz aritu nahi duten pertsonak identifikatzeko erarik eraginkorra ereduia izan eta euskaraz aritzera gonbidatzea dira. Hainbat eratan egin daiteke: hizkuntza paisaian euskara lehenetsita, eraikinetan eta aretoetan erabiltzaileen begi-bistara euskara aritzeko eskubidea aitortzen duten errotuluak jarrita, soinean daramaten ikur baten bidez identifikatuta euskaraz aritzeko prest dauden langileak (langile elebidunak); lehen, bigarren eta azken hitzak beti euskaraz eginda...
 - Haiei zuzenean zein hizkuntzatan aritu nahi duten propio galdetuta.

4.2. IDATZIKO HARREMANA ERABILTZAILE ETA SENIDEEKIN NOLA EMAN

4.2.1. Dokumentuentzako irizpide orokorrak

- Idatzizko harremanak euskaraz izatea eskatu duten erabiltzaile eta senideei euskaraz sortutako dokumentazioa eskainiko zaie. Besteak beste:
 - Kabiaren arlo administratiboak sortutako dokumentazio guztia: kontratua, barne araudia, instrukzioak...
 - Banakako Arreta Plana edo horren atalak.
 - Eguneko zentroetan erabiltzen den Eguneroko jarraipen fitxa.
 - Osasun egoerari lotutako dokumentuak.
 - Ohiko postaz eta posta elektronikoz izaten diren harreman guztiak.
 - Jardueretan erabiltzen diren material eta fitxak, jolasak...
- Euskaraz jasotzen diren idatziak, euskaraz erantzungo dira. Horretarako, euskararik ez dakien langileak bere inguruko lankide elebidunei eskatuko die laguntza.
- Inprimaki edo dokumentu normalizatuak (deskargatzeko edo eskura daudenak): euskaraz edo ele bietan.
- Web guneko formularioak: euskaraz edo gaztelaniaz (aukeratutako hizkuntzaren arabera).

4.2.2. Administrazioekin lantzen diren erabiltzaileentzako dokumentuak

- Kabiako erabiltzaileei zerbitzua emateko beste administrazio batzuekin lantzen diren dokumentuen kasuan (Osabideko txostena, errezetan...), Kabiak bere buruari ezarri dizkion irizpideak betetzea eskatuko du, eta hori bermatzeko neurriak adosten saiatuko da, beti ere, elkarlana, erantzukizuna eta erakunde bakoitzak duen erabakitzeko eskubidea errespetatuz.

4.2.3. Nola identifikatu hizkuntza

- 3.1.5. atalean, erabiltzaileen eta familien hizkuntza hautua zehazteko proposatutako bidez gain, mezu elektronikoko bidezko harremanetan proaktibo jokatzeko beste bi era zehaztu dira:
- Mezuen hasiera eta amaierako agurrak euskaraz izatea beti.
- Sinadura elektronikoari esaldi bat gehitzea, beherago ditugun ereduetan jasota dagoen bezala:

- ***Nahi baduzu, nirekin euskaraz!***
- ***Mezua euskaraz jasotzeko aukera daukazu. Anima zaitetz!***



- Horretaz gain, erabiltzaile eta senideei propio galdetuko zaie zein hizkuntza lehenetsi nahi duten idatzizko harremanetarako.
- Hautatutako hizkuntza hori ResiPlusek horretarako propio izango duen atalean jasoko da, harremana izango duten langileek eta zerbitzu zentraletako langileek ikusteko moduan.

4.3. KABIAREN IRUDIA

4.3.1. Errotulazioa nola jarri

- Eraikinen kanpokoan kokatuko diren errotulu nagusiek Kabiaren marka koloretan eta eskuinean Gipuzkoako Foru Aldundiaren armarrria, grisa edo platino koloreko bertsioan eta zentroaren

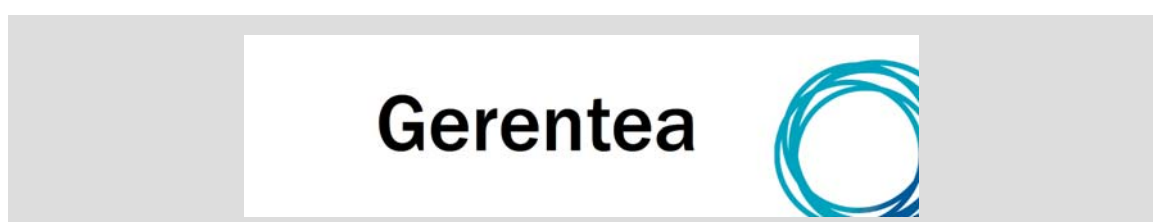
izena eta herria eramango dute. Ereduari jarraituz:



- Kabiako eraikinen barruan guneak eta zerbitzuak identifikatzeko kokatuko diren errotuluek eredu honi jarraituko diote.



- Guneen eta karguen identifikaziorako erabiliko diren terminoak Kabia osorako bateratutako zerrendan jasotakoak dira.
- Testuari dagokionez, Franklin Gothic familiako letra motak erabiliko dira, Franklin Gothic Medium tipografia erabiliko da euskaraz eta Franklin Gothic Book gaztelaniaz.
- Euskaraz idatziko da errotuluko hitzek gaztelaniaz antzeko grafia dutenean edo piktograma estandarizatu batez lagundurik ulergarriak direnean. Adibidez:



Komuna



- Gainontzeko errotuluak (behin behineko/betiko oharrak, jardueri eta zerbitzuei buruzko informazioa, menu orokorrak zein egunerokoak...) euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira bi bloketako ereduari jarraituz eta guztiek izango dute Kabiaren marka irakurtzeko moduan (ezingo da 7 mm-tik beherakoak izan).



**Igogailua matxuratu egin da.
Eskuinean dituzun eskailerak
erabili.**

**El ascensor no funciona.
Utilice las escaleras de la
derecha.**

- Orrialde bat baino gehiago behar izanez gero, euskarazko testua batean eta gaztelaniakoa bestean idatziko da, eta, era beran, bi bloketako egiturari jarraituko zaio.
- Ohikoenak diren errotulu eta kartelak Kabia osorako bateratutako kartel ereduen bilduman jaso dira. Behin baino gehiagotan errepikatzen diren kartela berriak normalizatu eta kartel bildumari gehituko zaizkio.
- Erabiltzaile, senide eta langileei informazioa helarazteko gutxieneko gune batzuk jarriko dira eraikin bakoitzean (zerbitzu bakoitzak bere atean jar ditzakeenez gain):
 - Erabiltzaile eta senideentzako ohar taulak zentroaren sarrera nagusian eta solairu/gune bakoitzeko leku deigarri batean jarriko dira.
 - Langileentzako ohar taulak aldageletan eta solairu/gune bakoitzeko kontrolean, officean edo horretarako zehaztutako beste lekuren batean jarriko dira.
- Kabiak sortutakoak ez diren kartel eta informazioen kasuetan, jarraibidearen berri emango zaie egile edo bidaltzaileei, eta euskaraz bidaltzeko eskaera egingo zaie. Hirugarren eskaera egin ondoren, informazioa gaztelaniaz bakarrik bidaltzen jarraituz gero, informazio hori jarri edo ez baloratuko du dagokion arduradunak.

4.3.2. Papeleria nola

- Orri-buruetan eta gainontzeko euskarrietan, ahal dela, Kabiaren logoa soilik erabiliko da.
- Zigiluak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira.

- Orokorra:
- Sarrera/Irteera erregistroa:
- Dokumentu bat jaso izana:
- Data:
- Konpultsa:
- San Juan zentroa:



- Gutun-azaletan, bisita-txarteletan eta Karpetetan (A3) Kabiaren logoa Aldundiaren armariarekin eta helbidea idatzi behar denean euskaraz egingo da. Kargua euskaraz ulergarria bada, euskaraz idatziko da, bestela, euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenkera horretan.



- Helbidea:

Txara 1
Zarategi pasealekua 100
20015 Donostia

4.3.3. Langileen identifikazio txartelak

- Langileek dagokion lanpostua adierazten duen txartela daramatenean soinean edo lan-arropatan brodatuta, testu horiek euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira.

4.3.4. Jendaurreko ekitaldiak nola antolatu eta nola aritu

- Jendaurreko ekitaldiak (familiekin urtean behin egiten diren batzarrak, erakundearen aurkezpen ofizialak...) euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira (informazio guztia bi hizkuntzetan emanda hurrenkera horretan), beti ere, parte hartzaile guztien ulermena bermatzeko baliabideak erabilita (aldi bereko itzulpen sistema, xuxurlatze sistema, aurrez dokumentazioa helarazi eta/edo azaldu...).
- Deialdiak eta ekitaldietan erabiliko diren aurkezpen eta dokumentuak euskaraz eta gaztelaniaz prestatu eta banatuko dira. Lehenetsuna emango zaio dokumentazioa euskaraz sortzeari. Bestela, euskaraz eta gaztelaniaz sortuko da aldi berean. Inoiz ez da azken momenturako utziko dokumentazioa euskarara itzultzeko.

- Ekitaldia hasteko, bileraren funtzionamendua eta hizkuntza berdintasunerako jarraibideen berri emango zaie parte hartzaileei. Jarraian, euskara ulertzeko gai ez diren pertsonak identifikatuko dira, eta, kopuruaren arabera, era batera edo bestera jokatu da. Inor ez bada edo gutxi badira ulertzen ez dutenak, bilera euskaraz egingo da eta xuxurlatzeko sistema erabiliko da gaitasuna ez dutenen ulermena bermatzeko. Asko edo gehiengoa bada, euskaraz egingo da interpretazio zerbitzua dagoenean. Hala ez bada ele bietan egingo da, informazio giltzarri guztia euskaraz eta gaztelaniaz emango dela ziurtatuta. Itzulpen simetrikoa saihesteko bideak erabiltzen saiatuko gara: azalpena hizkuntza batean eta aurkezpenaren euskarriak beste batean, ideia nagusien laburpenak banatu aurretik, azalduko diren gaiak aurrez azaltzeko aukera eskainita...
- Herritarrek galderak egiten badituzte, egindako hizkuntzaren arabera erantzungo dira.
 - Galdera euskaraz eginez gero, erantzuna euskaraz izango da. Euskara ulertzen ez duten pertsona gutxi izanez gero, xuxurlatze sistema erabiliko da itzultzeko; aldiz, euskara ulertzen ez dutenak asko izango balira, erantzunaren laburpena egingo da gaztelaniaz.
 - Galdera gaztelaniaz eginez gero, gaztelaniaz erantzungo da, euskarazko esamolde batzuk tartekatuta. Esate baterako: Bai, ulertu da? / Ados?

4.3.5. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak nola

- Herritarrei zuzendutako argitalpen, iragarki, publizitate-kanpainak eta prentsa-oharrak bi eratakoak izango dira: euskaraz eta euskaraz eta gaztelaniaz, xede taldea eta ingurune soziolinguistikoaren arabera erabiltzeko.
- Euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko den dokumentu baten sorrera prozesuaren parte da dokumentu horren itzulpena ere. Ezingo da dokumentu bat gaztelaniaz bakarrik zabaldu haren itzulpena egina egon arte.
- Argitaratzen diren dokumentuak: lehenik euskarazko bertsioa jarriko da, eta ondoren gazteanazkoa. Hasieran aurkibide orokor bat txertatuko da bertsio bakoitzaren kokapena zein den zehazteko.
- Publizitate-kanpainetako leloak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz pentsatuak izango dira.

4.3.6. Ikus-entzunezkoak nola egin

- Promozioetarako sor daitezkeen bideoak euskaraz izango dira, azpigituluak gaztelaniaz.
- Webean eskegitzeko sor daitezkeen ikus-entzunezkoek euskarazko eta gaztelaniako bertsioa bana izango dute, ikusmen mugatua duten pertsonak ere berea aukera dezaten. Audioa duen hizkuntzan berean izango dituzte azpigituluak entzumen urritasuna duten pertsonak ere

informazioa jaso dezaten.

- Ikus-entzunezkoren bat, salbuespen gisa, euskaraz eta gaztelaniaz sortuko balitz, euskarazko pasarteek gaztelaniako azpтитuluak izango dituzte eta gaztelaniako pasarteek euskaraz.

4.3.7. Webgunean eta sare sozialetan nola aritu

- Kabia.eus atarian web guneko informazioa euskaraz edo gaztelaniaz daude. Erabiltzailea aurreneko aldiz sartzen denean, sarbidea euskaraz izango du. Behin aurrenekoz sartu ondoren, azken bisitan aukeratutako hizkuntzaren arabera agertuko zaio. Edozein unetan aldatzeko aukera izango du.
- Webean topatuko dituen inprimaki edo deskargatzeko dokumentu normalizatuak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira. Esate baterako, herritarrak erregistroa egin ondoren jasotzen duen agiria, euskaraz egiten badu euskaraz jasoko du; eta gaztelaniaz egiten badu, aldiz, ele bietan, euskaraz eta gaztelaniaz jaso ahal izango du.
- Erregistro elektronikoa Gipuzkoako Foru Aldundiak duen berbera da, Kabia foru organismo autonomorako egokituta. Euskaraz edo gaztelaniaz bete ahal izango du, Gipuzkoa Atarira sartzeko hautatutako hizkuntzaren arabera.
- Aplikazioan adierazten du herritarrak dokumentazioa erregistratzeko erabili duen hizkuntza zein izan den. Batzuetan, aurkeztutako dokumentazioaren hizkuntza eta lehenetsitako hizkuntza desberdinak izan daitezke (erabiltzailearen hizkuntza eskubideak kontuan hartu ez dituen erakunde batek sortu duelako...). Erantzuna beti izango da erabiltzaileak hautatutako eta bere fitxan jasota dugun hizkuntzan. Besteren batean beharko balu, jakinaraziko du, eta hala egingo zaio.
- Kontsultak, iradokizunak, kexak eta erreklamazioak egiteko atalak ere euskaraz zein gaztelaniaz betetzeko aukera eskaintzen du.
- Sarea sozialetan (Twitter, Facebook...) kontu bakarrean uztartuko dira euskarazko eta gaztelaniako mezuak.
 - Informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz hedatuko da, hurrenez hurren, bi mezuen arteko denbora tartea utziz.
 - Salbuespen gisa, bi mezuak aldi berean emanaz gero, gaztelaniaz eta euskaraz egingo dira, hurrenez hurren.
 - zentroen izenak traola gisa erabiliko dira, eragin eremua adierazteko.

5. LAN HIZKUNTZA

5.1. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA PAISAIA NOLA JARRI

5.1.1. Laneko kartel aldakorra eta oharrak

- Lanean erabiltzen diren kartel aldakorrak, oharrak, horma-irudiak eta antzekoak euskaraz izango dira, Franklin Gothic Medium tipografia erabilita eta eredu honi jarraituz:



Gogoratu:
Barruko eta kanpoko landareak
ureztatu astebururo

- Egoki ikusiz gero, marrazki batek lagun dezake testua ulergarriago egiteko.



Gogoratu:
Barruko eta kanpoko landareak
ureztatu astebururo



- Kartel horiek horretarako propio ezarritako guneetan bakarrik jarriko dira, kontrol-guneetan edo officetan. Ez dira zentroan zehar sakabanatuta jarriko, etxe baten giroa izan nahi

dugulako, ez ospitale edo instituzio batena.

5.1.2. Laneko errotulazio txikia

- Lanean erabiltzen diren errotulu txikiak (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak eta antzekoak euskaraz izango da, ereduari jarraituz:



- Sare informatikoko karpeten eta fitxategien izenak euskaraz izango dira. Irizpide hauei jarraituz:
 - Izendatzerakoan lehen letra larriz idatziko da, eta gainontzekoak xehez, puntu, azentu eta bestelako karaktererik erabili gabe. Karpetaren izenak hitz bat baino gehiago badu, beheko marra erabiliko da elkartzeko. Adibidez: [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak](#)
 - Fitxategi beraren euskarazko eta gaztelaniazko bertsioak izendatzeko eu eta es laburdurak erabiliko dira. Adibidez: [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak_eu.doc](#) eta [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak_es.doc](#)
 - Bertsio ezberdinak badira, zenbatgarrena den adierazteko laburdura gehituko zaio. Esate baterako: [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak_eu_b01.doc](#)
 - Izenean datarik bada, urtearen ondoren, hilabetearen lehen hiru letrak eta eguna idatzi artxiboaren izenaren aurretik. Adibidez: [Hizkuntza_berdintasuna_jarraibideak_eu_2017ots06.doc](#)
- Kanpotik iritsitako dokumentuak izango dira salbuespena, berrizendatzea egokitzat jotzen ez bada.

5.1.3. Lan-arriskuen prebentzioko eta ingurumeneko errotulazioa

- Lan-arriskuen prebentzioa eta ingurumeneko errotuluetan piktograma estandarizatuak

erabiliko dira.



- Idatzizko azalpenik behar dutenean, euskaraz izango dira.



- Bisitari guztiek eskura izango dute Larrialdi planaren laburpena euskaraz eta gaztelaniaz. Bertan era grafiko eta laburrean azalduko zaie seinaleen esanahia eta nola jokatu behar duten eman daitezkeen balizko larrialdi egoeretan.

5.1.4. Lanean erabiltzen diren makinaren errotulazioa

- Lanean erabiltzen diren makinaren (fotokopiagailuak...) eta kafe- eta janari-makinaren errotuluak, pantailak, oharrak eta botoiak euskaraz egongo dira.

5.2. BARNE KOMUNIKAZIOETAN NOLA HITZ EGIN

5.2.1. Langileen arteko harremanetan nola hitz egin

- Erakunde barruko lankideen arteko aurrez aurreko eta telefono bidezko harremanak euskaraz izango dira.

- Horregatik, aurrez aurrekoetan eta telefono bidezko harremanetan (beste zerbitzu batekin, beste zentro batekin edo zentralerakin), lehen, bigarren eta azken hitzak beti euskaraz izango dira.
- Euskaraz ongi moldatzen ez den langilerik egokituz gero, langile elebidunek jarrera proaktiboa izango dute, komunikazioa eteten ez den artean.
- Euskara gaitasun apala duten langileek lankideak animatuko dituzte euskaraz egitera eta elkarriketa elebidunak sustatuko dituzte. Era horretan, elkarrekiko errespetua landuko dugu eta ulermen gaitasuna handituko da. Ez dituzte euskal hiztunak gaztelaniaz aritzera derrigortuko. Horrelako esaldiak erabil ditzakete:
 - *Zuk euskaraz hitz egin eta nik gaztelaniaz erantzungo dizut. Ulertzen dut, baina kostatu egiten zait hitz egitea.*
 - *Tú habla en euskera y yo te responderé en castellano. Lo entiendo pero me cuesta hablarlo.*
- Elkarriketaren bat gaztelaniaz eginez gero, langile elebidunek euskarazko esamolde ulergarriak edo euskaraz eta gaztelaniara itzulitakoak tartekatuko dituzte, euskara gutxiago dakiten langileei ikasten laguntzeko.

5.2.2. Bilerak nola antolatu eta nola hitz egin

- KABIAREN lan-bileretako ahozko harremanetarako hizkuntza euskara izango da, hala, Gobernu batzordearenak, nola zentroyen artekoak eta zentro bakoitzean bertan egiten direnak ere.

GOBERNU BATZORDEKO BILERAK

(Kabiako Gobernu Batzordeak 2017ko apirilaren 28ko bileran onartu zuen)

Kabiako Gobernu Batzordearen lan-bileretako ahozko harremanetarako hizkuntza euskara izango da.

Bilera kudeatzen duen pertsonak euskaraz egingo du, gainontzeko parte hartzaile euskaldunek ere bai eta euskaraz hitz egiteko erraztasunik ez duten kideek euskaraz edo gaztelera egin dezakete.

- Erakundeko pertsona guztien ulermen gaitasuna ziurtatuta egon arte:
 - Bilera guztietako atalen bat behintzat euskaraz egingo da. Errazenetik hasita, helburuak eta ekintzak zehaztuko dira, progresioan, bilerak euskaraz egin arte.
 - Bilera hasteko, gai-zerrendaz gain, funtzionamendua eta hizkuntza berdintasunerako jarraibideen berri emango zaie parte hartzaileei (ohiko bileretan, behin finkatuta, ez da

beharrezkoa izango errepikatzea).

- Jarraian, euskara ulertzeko gai ez diren pertsonak identifikatuko dira eta xuxurlatzeko sistema erabiliko da horien ulermena bermatzeko.
- Salbuespena izango dira eta bilerak gaztelaniaz egingo dira, lana oso espezializatua edo/eta partaideen artean ordezkaria ezina den pertsona bat dagoenean.
- Bileran parte hartuko duten kideen ulermen maila bermatua dagoenean, nagusiki euskaraz egingo da: bilera kudeatzen duen pertsonak euskaraz egingo du, gainontzeko parte hartzaile euskaldunek ere bai eta euskaraz hitz egiteko erraztasunik ez duten lankideek euskaraz edo gaztelera egin dezakete.
- Gaiaren arabera, komenigarria izan daiteke langile elebidunek euskara eta gaztelaniara tartekatzea eta hitz gakoak bietan ematea, euskara gutxiago dakiten langileei ikasten laguntzeko.
- Kasuren batean, komenigarria izan daiteke ulermen apalagoa duten pertsonen aurrez ahoz edo idatziz jakitera ematea bileran landuko diren gaien gako nagusiak, haria hobeto eramaten laguntzeko.

5.3. BARNE KOMUNIKAZIOAK NOLA IDATZI

5.3.1. Barne harremanetan nola idatzi

- Langileen arteko idatzizko harremana euskaraz izango da.
- KABIAREN ohar- eta iragarki-etaulak, iradokizunen postontzia, intraneta-a eta berripapera euskaraz erabiliko dira. KABIA barruan gaitasun unibertsala bermatzeko prozesuak helburua bete bitartean, mezuak Kabiako zentroetako langile guztiei zuzenduta daudenean, euskaraz eta gaztelaniaz izango dira.
- Era berean, KABIAREN sortutako bilera-deialdiak eta gai-ordenak euskaraz izango dira. Aktei dagokienez, euskaraz izango dira edo bileran parte hartu duten pertsonen erabilitako hizkuntzaren arabera izango dira. Dokumentu horietakoren bat publiko egingo bada, gaztelaniara itzultzeko aukera aztertuko da.
- KABIAREN kideek bileretara daramatzaten txostenak euskaraz sortuko dira, eta, egoeraren arabera, beste aukera batzuk aztertuko dira: dokumentuaren laburpena ahoz edo idatziz egitea, dokumentu osoa gaztelaniara itzultzea...

GOBERNU BATZORDEKO BILERAK

(Kabiako Gobernu Batzordeak 2017ko apirilaren 28ko bilera onartu zuen)

Gobernu Batzordeko bilera-deialdiak eta gai-ordenak euskaraz izango dira. Aktei dagokienez, euskaraz izango dira edo bilera parte hartu duten pertsonen erabilitako hizkuntzaren arabera izango dira. Dokumentu horietakoren bat publiko egingo bada, gaztelaniara itzultzeko aukera aztertuko da.

Gobernu Batzordeko bileretara daramatzaten txostenak euskaraz sortuko dira, eta, egoeraren arabera, beste aukera batzuk aztertuko dira: dokumentuaren laburpena ahoz edo idatziz egitea, dokumentu osoa gaztelaniara itzultzea...

Berehala argitaratu edo zabaltzeko dokumentuak direnean, Gobernu Batzordean ele bietan aurkezteko ahalegina egingo da, hala nola: kontratazio deialdiak, lanpostuen zerrendaren aldaketak, urteko kontuak, etb. Edozein kasutan, dokumentua ele bietan egoteko irizpidea "Kabian hizkuntza berdintasuna kudeatzeko jarraibidea"n adosten denaren arabera izango da.

- KABIAK ohikoenak diren dokumentuen zerrenda egina du, eta bertan jasota du zein hizkuntzatan egongo den dokumentuetako bakoitza. Hauek dira:

DOKUMENTU MOTA	Euskaraz (Sortu)	Gazteleraz (Argitaratzeko ³)
<ul style="list-style-type: none"> • Idazki laburrak: e-mailak, oharrak, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Idazki laburrak: egiaztagiriak. 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak... 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Lan-aginduak, eguneroko lan-partreak, planoak, tresnen erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrola eta antzeko agiriak. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Planak eta ebaluazioa. 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Urteko aurrekontuak eta kontuak 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Lanpostuen funtzioak eta deskribapena. 	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Kalitate, Ingurumen, Prebentzio eta abarren dokumentazioa: Prozesuak, prozedurak, txantiloak, erregistroak, auditoriak (barne eta kanpokoak) 	X	⁴
<ul style="list-style-type: none"> • Langileen kudeaketa sistemari lotutako dokumentazioa: lan-ordutegi eta egutegiak, telefono zerrendak, bilera deiak, inprimakiak, oharrak, zirkularrak eta posta elektronikoz egingo diren jakinarazpenak... 	X	X ⁵
<ul style="list-style-type: none"> • Komunikazio-planak, irudi korporatiboaren eskuliburua euskaraz egotea. 	X	

³ Langileen kudeaketari lotutako dokumentuak ere sartuko dira multzo honetan.

⁴ Salbuespena izango dira B1 hizkuntza eskakizuna duten lanpostuetako langileei ere eragiten dieten prozedurak. Horiek gaztelania itzuliko dira, haiei euskaraz eta gaztelaniaz banatu ahal izateko.

⁵ Salbuespena izango dira euskaraz ulergarriak diren dokumentuak. Esatea baterako: Lan-ordutegiak, egutegiak, telefono zerrenda... Horiek euskaraz banatuko zaizkie langile guztiei.

- KABIA barruan gaitasun unibertsala bermatzeko prozesuak helburua bete bitartean, euskaraz idazteko zailtasuna izan dezaketen langileak salbuetsita egon daitezke, idatziz hala eskatu, eta, zentro bakoitzeko hobekuntza taldeek aztertu ondoren, Kabiako Antolaketa, berrikuntza eta IKT arloko arduradunak onartuz gero. Salbuetsita dauden langile horiek ere, agurrak eta oinarritzko esaldiak euskaraz erabiliko dituzte.

5.3.2. Baliabide informatikoak nola erabili

- Ordenagailuetan, portatiletan, tabletetan, eskuko telefonoetan eta bestelako tresnetan euskaraz erabilgarri dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office...) eta berariazkoak euskaraz instalatu eta erabiliko dira.
- Aplikazio guztiak prestatuta egongo dira emaitza dokumentalak euskaraz sortzeko.
- Aplikazio berriak euskaraz sortuko dira hastapenetik eta erabiltzaile liburuak euskaraz egongo dira idatzita.
- KABIAK solaskide elebidun bat izendatzeko eskatuko dio informatika zerbitzuen enpresa hornitzaileari.
- Langileren batek zailtasunak izanez gero, gaztelaniazko bertsioa jartzea eska dezake idatziz Kabiako Antolaketa, berrikuntza eta IKT arloko arduradunari.
- Hauek dira KABIAK erabiltzen dituen baliabide informatikoak:

ARLOA	APLIKAZIOA	ERABILERA
Egoitza elektronikoa	Kontratatzailearen profila	Informazioa ele bietan argitaratuko da. Euskarazko bertsioan beteko da informazioa.
	Sarrera-irteera erregistroa eta erregistro elektronikoa	Informazioa euskaraz beteko da. Erregistro elektronikoaren kasuan, erabiltzaileak erabakiko du zein hizkuntza erabili.
Kudeaketa ekonomikoa	Emaitzetara bideratutako aurrekontua	Informazioa euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko da. Aplikazioa, GFAko aplikazio korporatiboa da eta ele bietan dago eta euskarazkoa erabiliko da.

Gizarte Politika	Sareko (kontabilitatea)	Aplikazioa ele bietan dago. Euskaraz beteko da.
	Erabiltzaileen ekarpenak kudeatzeko aplikazioa	Ele bietan dago. Euskaraz beteko da.
	Extranet (Gizarte Politika Departamentuko aplikazioa: gizarte zerbitzuetako erabiltzaile eta zerbitzuen kudeaketa egiteko)	Ele bietan dago. Kabiako Zerbitzu zentraletatik ez da informazioa betetzen, dagoena deskargatu baizik (erabiltzaileek egin beharreko ekarpen ekonomikoak kudeatzeko). Zentroek euskaraz beteko dute erabiltzaileen mugimenduei buruzko informazioa.
Kudeaketa eta komunikazioa	Midenet	Aplikazioa ele bietan dago. Kudeatzeko informazioa euskaraz beteko da.
	Liferay (web orrirako)	Informazioa euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko da.
	Elkarlana plataforma (proiektuak kudeatzeko erakunde desberdinetako ordezkariekin)	Aplikazioa ele bietan dago. Euskaraz erabiliko da.
	ResiPlus	Euskaraz erabiliko da. Gaur egun, aplikazioa ele bietan dago, eta KABIA barruan gaitasun unibertsala bermatzeko prozesuak helburua bete bitartean, ondo zehaztuko da zein atal beteko diren euskaraz eta zein gaztelaniaz.
	Osabide	KABIak euskaraz erabiltzea sustatuko du. Aplikazio hau Osakidetzaarena da eta erakunde horrekin adostuko da aurrerabidea nola egin era mailakatuan.

5.4. PERTSONEN KUDEAKETA NOLA EGIN

5.4.1. Langile berrien harrera nola egin

- Langile etorri berrientzako protokoloa, harrera liburuxka eta ahozko azalpenak euskaraz izango dira.
- Harrera protokoloaren barruan, langileari azaldu egingo zaio Hizkuntza Berdintasuna Kudeatzeko Jarraibide hau eta bakoitzari eragiten dizkioten hizkuntza irizpide zehatzak.
- Lanaren eta lan egingo duen zentroaren ezaugarriez gain, erabiltzaile eta lankideen egoera linguistikoaren berri emango zaio.
- Lanean erabiliko dituen arropen gain, langile elebiduna dela adierazten duen ikurra ere emango zaio (Kabiak ikurra adosten duenean).
- Langile berrien kontratazioetan beti izango dira kontuan lanpostuari dagozkion hizkuntza gaitasunak.
- Lanpostuen funtzioak eta deskribapena jasotzen dituen dokumentua euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz banatuko zaie langile berriei, lanpostuak duen hizkuntza eskakizunaren arabera: B1 hizkuntza eskakizun duten lanpostuetako langileei euskaraz eta gaztelaniaz; gainontzekoei euskaraz.
- Bateratze prozesuaren baitan, ulermen maila orokortu bitartean, dokumentuaren gaztelaniako bertsioa ere erabiliko da, zentroak elkartu ahala, bertan ari baina gaitasun nahikoa ez duten langileentzat.

5.4.2. Praktikak egitera datozen ikasleekin nola jokatu

- Praktikak egitera etor daitezkeen ikasleekin erabiliko diren irizpideak langile berriekin erabiliko diren berdinak dira: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak euskaraz izango dira (egonaldia egitera etorri diren ikasleen beharrei egokituta), Hizkuntza Berdintasuna Kudeatzeko Jarraibidea eta eragiten dizkioten hizkuntza irizpide zehatzak azalduko zaio, inguruko egoera linguistikoaren berri emango zaio eta elebiduna dela adierazten duen ikurra.
- Ikasleak lanpostuari dagokion hizkuntza gaitasuna beteko du: agiriak egiaztatuta, Ikasketa akademikoak euskaraz eginda (Curriculumaren %50 baino gehiago) edo eskolak gaitasun nahikoa duela bermatuta.

5.4.3. Pertsonen hautaketa, kontratazioa eta garapena nola kudeatu

- **Administrazio** publikoa izanik, herri-administrazioetan derrigorrezkoak diren gaitasun indizeak bete beharko ditu. Bere konpromisoa da zentro bakoitzari dagokion gaitasun indizea bete eta aurrerapausoak eman lan-zentro guztiak euskara atal izan arte.

HAUTAKETA PROZESUAK	Euskaraz	Euskaraz eta gaztelaniaz
KANPO PROZESUAK (PUBLIKOAK)		
Lanpostu eskaintza publikoak		X
Azterketa eguneko AHOZKO azalpenak euskaraz edo ele bietan emango dira, bete nahi den lanpostuak duen hizkuntza gaitasunaren arabera emango dira. Hala ere, azterketa egileren batek eskatuta, 3. edo 4. HE dutenen kasuan gaztelaniaz eman ahalko dira ere bai.	3. edo 4 HE	1. edo 2. HE
Azterketan egiteko hizkuntza, hautagaiak aukeratutakoa izango da: euskaraz edo gaztelaniaz	x	X
Azterketa orriak eta argibideak		x
BARNE PROZESUAK (KABIAKO LANGILEEI ZUZENDUAK)		
Lanpostu eskaintzak, bete nahi den lanpostuak duen hizkuntza gaitasunaren arabera	3. edo 4.HE	1. edo 2. HE
Azterketa eguneko AHOZKO azalpenak euskaraz edo ele bietan emango dira, bete nahi den lanpostuak duen hizkuntza gaitasunaren arabera	3. edo 4.HE	1. edo 2. HE
Azterketan egiteko hizkuntza, 3.HE edo 4.HE duten lanpostuetan, ariketa bat gutxienez euskaraz izango da	X	X
Azterketan egiteko hizkuntza, 1.HE edo 2.HE duten lanpostuetan, hautagaiak aukeratu du	x	x
Azterketa orriak eta argibideak bete nahi den lanpostuak duen hizkuntza gaitasunaren arabera	3. edo 4.HE	1. edo 2. HE

- Langile berri guztiek sartu aurretik egiaztatua izango dute lanpostuari dagokien hizkuntza maila.
- Lanpostuak barne-promozioaren bidez betetzen direnean, kasu guztietan, langileak lanpostua bere egin aurretik egiaztatuko du hizkuntza maila hori.

5.4.4. Lege-dokumentuak nola idatzi

- Lan hitzarmena euskaraz eta gaztelaniaz egongo da.
- Funtzionarioak diren langileen izendapenak ele bietan egongo dira.
- Kontratua egingo zaien langileen kasuan, euskarazko edo euskaraz-gaztelaniako bi eletako bertsioa eskainiko zaie langileei, haiek aukera dezaten.

5.4.5. Langileen kudeaketa sistemari lotutako dokumentuak nola sortu eta nola kudeatu

- KABIAN lan egiten duten pertsonen hizkuntza hautua jasoko duen errolda osatuko da. Pertsona berri bat lanean hasten den bakoitzean galdetu egingo zaio zein hizkuntza lehenetsi nahi duen, eta horren arabera jokatu da T10, nominak eta Gizarte Segurantza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak banatzerakoan. Langileek edozein unetan alda dezakete hautu hori eta KABIAn aldi behin galdetuz egingo die ea aldatu nahi duten. Galdera hori euskara erabiltzeko kanpaina baten barruan egingo da.
- KABIAn langileek euskaraz zein gaztelaniaz bete ahal izango dituzte honako dokumentu hauek: Lanaldi murriztuen eskaera, Opor eskaera, Lizentzia eskaera, Bidaia eta otordu ordainketa eskaera, lanpostuak baloratzeko galdetegiak, Aldez aurretik egindako lana aitortzeko eskaera, Iradokizunak eta Prestakuntza ikastaroa egiteko eskaera eta horri lotutako asetasun inkesta.

5.5. LANeko PRESTAKUNTZA NOLA ANTOLATU

5.5.1. Ikastaroen kudeaketa nola egin

- Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetasun-inkesta, horretarako aplikazioak eta horrelakoak euskaraz edo ele bietan (euskaraz-gaztelaniaz) egongo dira.
- Prestakuntza plana eta horren jarraipena egiteko tresnak euskaraz egongo dira.

5.5.2. Prestakuntza saioetan nola hitz egin

- KABIak antolatutako Prestakuntza saioak euskaraz izango dira. Salbuespenak izango dira beste hizkuntza bat ikasteko direnak edo gaiaren eta emailearen ezaugarriengatik bermatu ezin direnak. Esate baterako, atzerriko hizlaria denean. Ulermen maila orokorra bermatu bitartean:
 - euskarazkoen gaztelaniazko bertsioa izango diren ikastaroak ere antola daitezke. Horregatik, lehenetsiko dira ikastaroak euskaraz zein gaztelaniaz eman dezaketen hornitzaileak.
 - 2. Hizkuntza eskakizuna edo handiagoa egiaztatuta duten langileek euskaraz egingo dituzte ikastaroak. Egokitzat joz gero, eta ikastaroak ahalbidetzen badu, gaitasun apalagoa duten langileek ere egin ahal izango dituzte euskarazko ikastaroak. Euskaraz lan egiteko aldagai garrantzitsua da prestakuntza zein hizkuntzatan jasotzen den.

5.5.3. Prestakuntza saioetako idatzizko dokumentazioa nola banatu

- Euskaraz emandako prestakuntza saioetako dokumentazioa euskaraz banatuko da. Dokumentazio hori prest egongo da ikastaroa emango denerako.
- Salbuespenak:
 - 2. HE baino apalagoa duten pertsonak euskaraz emango den ikastaro batean parte hartzen dutenean, dokumentazioa euskaraz eta gaztelaniaz banatuko zaie, ulermena errazteko.
 - Gaia edo hizlariaren ezaugarriengatik euskaraz eman ez diren ikastaroetako materiala euskaraz banatuko da, erabakiz gero, lana hizkuntza horretan egitea errazteko.

5.6. ADMINISTRAZIOEKIN NOLA ARITU

5.6.1. Administrazioekin nola hitz egin eta idatzi

- KABIak berarekin harremanetan diren gainerako herri administrazioei jakinaraziko die ahozko zein idatziak harremanak euskaraz izan nahi dituela, bilerak zein norbanakoen arteko harremanak.
- KABIak beti euskaraz erantzungo die administrazio batetik euskaraz jasotako idatzizko zein ahozko komunikazioei.
- KABIak plangintzaldi bakoitzaren hasieran identifikatuko eta berrikusiko ditu zein administrazio atal diren euskarazkoak eta informazio hori behar duten langile guztiek eskura izango dute. Era berean, KABIarekin harremana duten administrazioetako langileak identifikatzeko erabiltzen diren informazio euskarrietan (hala nola, telefonoen zerrendetan) haien gaitasuna eta euskarazko ataletan ari direnak zein diren jakinaraziko da.

Hauek dira KABIArekin harremana izan ohi duten administrazioak eta haiekin jokatzeko irizpideak:

DEPARTAMENTUA, ZERBITZUA	HARREMANAK: AHOZ ETA IDATZIZ
GIPUZKOAKO BATZAR NAGUSIAK	Aurkezpenetako azalpenak euskaraz edo ele bietan. Euskarriak eta banatzeko dokumentazioa euskaraz eta gaztelaniaz.
ALDUNDIKO DEPARTAMENTU ETA FORU SEKTORE PUBLIKOKO ERAKUNDEAK	Harremanak idatziz eta ahoz euskaraz. Bestela, erabiliko den irizpidea zerbitzu hizkuntzari dagokiona da.
UDALAK	Harremanak idatziz eta ahoz euskaraz. Bestela, erabiliko den irizpidea zerbitzu hizkuntzari dagokiona da.
EUSKO JAURLARITZA ETA BERE ERAKUNDE PUBLIKOAK	Harremanak idatziz eta ahoz euskaraz. Bestela, erabiliko den irizpidea zerbitzu hizkuntzari dagokiona da.

5.7. HORNITZAILEKIN HARREMANA NOLA KUDEATU

5.7.1. Hornitzaileen kontratazio prozesurako irizpideak

KABIAk hornitzaileak kontratatzeke prozesuan erabiliko dituen hizkuntza irizpideak hauek dira:

ARLOA	ZENTRO OSOAREN KUDEAKETA EDO ZERBITZU ASISTENTZIAL ZEHATZA	AHOALKULARITZA EDO BESTE ZERBITZU ESPEZIALIZATUA	HORNIDURAK ETA LANAK
BALDINTZA ADMINISTRATIBOEN AGIRIA			
Kontratuaren xedea	Kontratazio espediente honen xedea da hizkuntza berdintasunean eta gizonen zein emakumeen arteko berdintasun baldintzetan, _____ zerbitzua emateko prestazioa kontratatzea, Ezaugarri Teknikoen agirian xedatutako baldintzen arabera.	<p>Zerbitzu kontratuaren xede diren azterlan, txosten, proiektu eta bestelako lanak euskaraz egingo dira, softwareetako testuzko eta soinuzko interfazeak barne.</p> <p>Salbuespena: Zerbitzua (aholkularitza...) oso espezializatu denean eta enpresak aurkitzeko zailtasunak daudenean, gaztelaniaz betetzeko aukera aztertuko da. Edozein kasutan, sortzen den txosten edo dokumentazioa ele bietan ematea eskatuko zaio enpresari.</p>	Ez dagokio

ARLOA	ZENTRO OSOAREN KUDEAKETA EDO ZERBITZU ASISTENTZIAL ZEHATZA	AHOALKULARITZA EDO BESTE ZERBITZU ESPEZIALIZATUA	HORNIDURAK ETA LANAK
Entitate esleitzailera, kontratuaren izaera eta erosketa publiko sozialki arduratsuari buruzko kontratu klausulak txertatzea	<p>Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jardura esparruan 2013-2017 aldirako Euskararen erabilera normalizatzeko plana edo ordezkaturako duena.</p>	<p>Kabiako jarraibidea betetzea eskatuko zaio enpresari zerikusia duen gaitetan</p>	
Enpresetako kaudimen tekniko eta profesionala	<p>Kabiarekin koordinatzen eta enpresa ordezkaturako duen pertsonak C1 agiria ziurtatua izan behar du.</p> <p>Kontratua gauzatzeko esparruan, Euskara Plan espezifikoa diseinatu eta aplikatzeko konpromisoa (konpromisoa baieztatzeko eredu normalizatua jarriko da lizitatuzailearen eskura).</p>	<p>Kabiarekin koordinatzen eta enpresa ordezkaturako duen pertsonak C1 agiria ziurtatua izan behar du.</p> <p>Salbuespena: Zerbitzua (aholkularitza...) oso espezializatu denean eta enpresak aurkitzeko zailtasunak daudenean</p> <p>Ahozko aholkularitza edo txostena euskaraz egitea eskatuko zaie; sortzen den dokumentazioa ele bietan emango da.</p>	<p>Kabiarekin koordinatzen eta enpresa ordezkaturako duen pertsonak C1 agiria ziurtatua izan behar du.</p> <p>Salbuespena: lana oso espezializatu denean eta enpresak aurkitzeko zailtasunak daudenean</p>

ARLOA	ZENTRO OSOAREN KUDEAKETA EDO ZERBITZU ASISTENTZIAL ZEHATZA	AHOHKULARITZA EDO BESTE ZERBITZU ESPEZIALIZATUA	HORNIDURAK ETA LANAK
Subrogaziorako langileen zerrenda	<p>Kabiak duen txantiloian, enpresak bere langileen euskara maila adieraziko dute (egiaztatuta dutenena).</p> <p>Informazio horrek, langileen euskara mailaren inguruko informazio objektiboa eskaintzen du, ondoren proposamen teknikoak egiteko garaian erabilgarria izango dena.</p>	Ez dagokio.	Ez dagokio
Egikaritze baldintza bereziak hizkuntza berdintasunaren esparruan	<p>Bete beharreko arauen gaineko aipamena.</p> <p>Euskara Plana aurkeztu beharko da gehienez bi hilabeteko epean, kontratua sinatzen den momentutik aurrera</p>	Aholkulari edo teknikariek aholkularitza edo dagokion zerbitzua euskaraz emateko gaitasuna izatea.	Ez dagokio
Esleipen irizpideak	Jarduketa proposamena (prestakuntza programak edo bestelakoak), zentro bakoitzean zehaztutako lehentasunen arabera, bertan lortu beharreko euskara derrigortasun indizea lortzeko.		

ARLOA	ZENTRO OSOAREN KUDEAKETA EDO ZERBITZU ASISTENTZIAL ZEHATZA	AHOLKULARITZA EDO BESTE ZERBITZU ESPEZIALIZATUA	HORNIDURAK ETA LANAK
<p>Zerbitzua gauzatzea:</p> <p>Berdintasuna hizkuntza arloan. Eskubideak eta betebeharrak euskararen erabileran</p>	<p>“Kabia. Euskara nola txertatu erakundearen hasieratik” dokumentuan zehaztutako irizpideak txertatuko dira atal honetan; zerbitzua gauzatzeko garaian derrigorrezkoa.</p> <p>Kontratatzan diren langile berriek egiaztatu beharko dute.</p> <p>“Kabia: hizkuntza berdintasuna kudeatzeko jarraibidea” betetzea. Erabiltzaileen hizkuntza eskubideei dagokienez, enpresak Kabiako zerbitzu hizkuntzaren irizpideak bete beharko ditu edo horiek betetze aldera plangintza bat abian jarri.</p> <p>Enpresa esleipendunak KABIaren hizkuntz araudiaren arabera jokatuko du, kontratuaren xede diren jardura guztietan; eta beraz, enpresak administrazioarekin dituen ahozko zein idatzizko harremanak KABIaren lan hizkuntzaren arabera izango dira.</p>	<p>Enpresa esleipendunak KABIaren hizkuntz araudiaren arabera jokatuko du, kontratuaren xede diren jardura guztietan; eta beraz, enpresak administrazioarekin dituen ahozko zein idatzizko harremanak KABIaren lan hizkuntzaren arabera izango dira</p>	<p>Enpresa esleipendunak euskaraz eskainiko ditu erabilera eskuliburuak eta gainerako dokumentazioa, softwareetako testuzko eta soinuuzko interfazeak barne. Salbuespenez, makinariaren kasuan (garbigailuen jarraibideak etb.), salbuetsi ahalko da.</p>

ARLOA	ZENTRO OSOAREN KUDEAKETA EDO ZERBITZU ASISTENTZIAL ZEHATZA	AHOLKULARITZA EDO BESTE ZERBITZU ESPEZIALIZATUA	HORNIDURAK ETA LANAK
Balorazio irizpide subjektiboak	<p>Enpresek bere proposamenetan txertatu beharreko edukia.</p> <p>Hizkuntza berdintasuna: derrigortasun indizea lortzeko proposatutako ekintzak</p>		
BALDINTZA TEKNIKOAK			
Langileen hautaketa	Langileak hautatzeko orduan bete beharreko nahitaezko puntu gisa (...)EAEko hizkuntza ofizialen egiaztapen maila kategoria profesional bakoitzerako, Baldintza Administratibo Berezien Agiriko klausulan xedatutakoa betez.	Ez dagokio	Ez dagokio
Kabiako eredu asistentziala	Kabiako eredu asistentziala txertatzen da. Enpresek bere proposamen tekniko egiterakoan kontuan izan behar dutena.	Ez dagokio	Ez dagokio
KONTRATUAREN EXEKUZIOA			
Fakturak	Hornitzaileei fakturak euskaraz edo ele bietan bidaltzeko eskatuko zaie.	Hornitzaileei fakturak euskaraz edo ele bietan bidaltzeko eskatuko zaie.	Hornitzaileei fakturak euskaraz edo ele bietan bidaltzeko eskatuko zaie.

ARLOA	ZENTRO OSOAREN KUDEAKETA EDO ZERBITZU ASISTENTZIAL ZEHATZA	AHOLKULARITZA EDO BESTE ZERBITZU ESPEZIALIZATUA	HORNIDURAK ETA LANAK
Jarraipena eta Koordinazioa	Kontratu honen bidez sortzen diren ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak (bilera, kontsultak...) euskaraz eskatuko zaizkio esleipendunari	Kontratu honen bidez sortzen diren ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak (bilera, kontsultak...) euskaraz eskatuko zaizkio esleipendunari	Kontratu honen bidez sortzen diren ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak (bilera, kontsultak...) euskaraz eskatuko zaizkio esleipendunari
ESLEIPEN PROZESUA			
Kontratazio mahaiaik: deialdiak	Kontratazio mahaiko kideei zuzendutako deialdiak euskaraz egingo dira. Lizitatzailerei zuzendutakoak ele bietan.		
Kontratazio mahaietako hizkuntza	Kontratazio mahaiaik euskaraz egingo dira. Hala ere, beti bermatuko da lizitatzailerek informazioa bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan jasotzeko duten aukera. Lizitatzaileren batek euskara jakingo ez balu, kontratazio mahaiko idazkariak azalpenak ele bietan emango ditu.		
Aktak eta txosten teknikoak	Kontratazio mahaiko aktak euskara hutsean egingo dira. Aldundiko gardentasun irizpideak jarraituz, euskara hutsean argitaratuko dira kontratazio profilean. Itzuliko liriteke herritar batek hala eskatu eta interesa egiaztatuko balu.		
KONTRATU TXIKIAK			
Aurrekontuak eta proiektuak	Euskaraz bidaltzea eskatuko zaio hornitzaileari.		

5.7.2. Hornitzaileen gaitasunaren errolda

- KABIako zentro eta atal guztiak bere enpresa eta hornitzaileen zerrenda bat izango du eta

bertan jasoko dute harremanetarako hizkuntzaren inguruko informazioa.

5.7.3. Hornitzaileei ezarritako irizpideen jarraipena nola egin

- Kontratuetan ezarriko diren hizkuntza baldintzek kontratuaren funtsezko obligazio izaera daukate Sektore Publikoko Kontratuen Legearen testu bateginaren ondorioetarako, eta hortaz, kontratuaren gainerako baldintzak ez betetzeak dituen ondorio berdinak izango ditu: zigor sistema aplikatzea edo kontratua suntsiaraztea.
- Zerbitzuaren kontratazioa sustatu duen zentroak edo atalak berak egingo du finkatutako hizkuntza baldintzen betetzearen jarraipena, gainerako baldintzen jarraipena egiten duen modu eta epe berdinetan. Ikuskaritza kontratu bukaeran ez ezik, modu jarraian ere egingo du kontratu-arduradunak, sor daitezkeen hutsegiteak zuzendu ahal izateko.

5.8. BESTELAKO HARREMANETAN NOLA ARITU

5.8.1. Bestelako harremanetan nola aritu ahoz eta idatziz

- KABIAk harremanak euskaraz izatea proposatuko du. Hala, erakundeen arteko telefono bidezko eta bileretako harremanetarako; nola, bileretako idatziak (deialdiak, gai- ordenak eta aktak).
- Euskaraz hasitako elkarrizketetan, euskaraz aritzea bermatuko du KABIAk, hala behar bada, ordezkari aldatuta.
- Erakunde batetik euskaraz jasotako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzungo zaie beti.

5.9. KUDEAKETA SISTEMA NOLA ANTOLATU

5.9.1. Estrategiari eta urteko kudeaketari lotutako dokumentuak nola idatzi

- Publikoa egingo den dokumentazioa euskaraz idatzi eta gaztelaniara itzuliko dira argitaratzeko. Besteak beste: Plan Estrategikoa, Kudeaketa plana⁶ eta Urtez urteko memoriak.
- Urteko kudeaketa plana eta kudeaketa ekonomikoa euskaraz egingo dira.
- KABIAko langile guztien ulermena bermatu artean, neurri bereziak adostuko ditu Gerentziak, informazioa jasoko duten pertsona guztiek ulertu dutela bermatzeko. Esate baterako:

⁶ Argitaratzea erabakiko balitz.

dokumentuak gaztelaniara itzuli bere osotasunean, dokumentuari erantsita gaztelaniako laburpena banatu, ahozko azalpen berezia gaztelaniaz gaitasun nahikoa ez dutenentzat...

5.9.2. Asistentziari lotutako dokumentuak nola idatzi

- Asistentziari lotutako dokumentazio guztia euskaraz izango da.
- KABIAk berak edo bere aginduz sortutako dokumentazioa euskaraz sortuko da.
- KABIako langile guztien ulermena bermatu artean, neurri bereziak adostuko ditu Gerentziak, informazioa jasoko duten pertsona guztiek ulertu dutela bermatzeko. Esatea baterako: dokumentuak gaztelaniara itzuli bere osotasunean, dokumentuari erantsita gaztelaniako laburpena banatu, ahozko azalpen berezia gaztelaniaz gaitasun nahikoa ez dutenentzat...

5.9.3. Hizkuntza berdintasuna nola txertatu kudeaketa orokorrean

- KABIAk hizkuntza kudeaketaren epe luzeko, ertaineko eta laburreko ikuspegia txertatuta izango ditu bere kudeaketan.
- KABIAk zehaztu du zein diren hizkuntza berdintasuna kudeatzeko irizpideak edo jarraibideak, eta bertan ezarritako funtzionamendua lortzeko Hobetzeko plangintzak gauzatuko dituzte urtero partaide diren zentro guztiek. Horretarako, Urteko kudeaketa plana zehazterakoan, Bikain ziurtagiriaren ereduari jarraituko zaio eta ekintza bakoitza Zerbitzu hizkuntza edo Lan hizkuntza lortzeko den zehaztuko da.
- Urtean behin, zentro bakoitzeko arduradunak, Hobekuntza taldearen laguntzarekin, autoebaluazioa egingo du, bi helburu horiek zenbateraino betetzen diren adieraziko du eta emaitzen joera positiboa den edo ez aztertuko du, aurrerapen maila zehazteko. Era berean, lortutako emaitzek atzera egin ez dezaten neurriak hartuko dira eta egoera hobetzeko zein neurri hartuko dituzten proposatuko du. Proposamen horietan oinarrituta prestatuko dute hurrengo urteko hobekuntza plana.
- Zentro guztiek gutxienez sei hilean behin egingo dute adostutako urteko planaren aurrerapenaren jarraipena, plana doitzea edo indartzea eta hurrengo urratsak erabakitzeke. Zentro bakoitzak bere beharren arabera zehaztuko du.
- Horretaz gain, urtean zehar aztertu eta kudeatuko dira jasotako kexak edo iradokizunak. Horiei erantzuteko Hobekuntza ekintzak martxan jarriko dira eta horien jarraipena egingo da horretarako finkatuko den prozeduran zehaztuko duen epeetan, aurreikusitako helburua lortu arte edo doitu behar direla erabaki arte.
- Urtean behin gaurkotuko da Gaitasunen mapa. Bertan islatuko dira prestakuntza planari esker urtean eman diren aurrerapausoak.

- Bi urtean behin, gutxienez, aztertuko dira erabiltzaile eta haien senideen asebetetze inkestetan hizkuntza berdintasunari buruz emandako erantzunak.
- Lau urtean behin KABIA osoa aurkeztuko da Bikain ziurtagiriaren ebaluaziora.
- Kudeaketa prozesu honen barruan txertatuta dago hornitzaileei egin beharreko jarraipena, bereziki KABIAREN izenean zerbitzua ematen dutenena. Zentro bakoitzak eta KABIAK bere osotasunean urtean behin behintzat jarraipena egingo diete hornitzaileei, jarraibidean jasota dauden irizpideen betetze maila neurtzeko.
- Hizkuntza kudeaketa hobetzeko aliantzak egingo dira Gipuzkoako Foru Aldundiarekin orokorrean eta bereziki Gizarte Politika departamentua, Hizkuntza berdintasun zuzendaritza, Uliazpi Fundazioa eta Osasun saila, IVAP, Udalak eta zerbitzu hornitzaile nagusienekin.

5.10. LIDERGO KATEA HIZKUNTZA BERDINTASUNEAN

5.10.1. Hizkuntza berdintasuna guztion ardura da

- KABIA osatzen dugun pertsona guztion ardura da hizkuntza berdintasuna lortzea eta hizkuntza eskubideak bermatzea. Bizikidetzak ez da batzuen erantzukizuna, guztiok baita etorkizuneko belaunaldiak ere goza dezakegun egoera baita. Asko dakienak edo gaiarekin sentiberatuta dagoenak laguntza handia eman diezaioke ikasten ari denari eta euskara gutxien dakien pertsonak ere baldintzak sor ditzake besteek erabil dezaten.
- Lanpostuaren arabera, bakoitzak dagozkion errotuluak, kartelak eta oharra jarriko ditu, hainbat dokumentu idatzi edo inprimaki bete, batekin edo bestearekin hitz egin edo bilerak kudeatu... Norberaren erantzukizuna da jarraibide honetan jasotako irizpideak betetzea. Horregatik, lanpostuaren arabera irizpideak jasoko dituzten jarraibide zehatzak banatuko zaizkie langile guztiei.
- Arduradunek pertsonalki jakinaraziko diete hizkuntza-politika erakundea osatuko duten pertsonari. Euren hizkuntza gaitasuna eta erabilera-maila areagotu egingo dute eta euren laguntzaileek euskara ikas eta erabil dezaten animatuko dituzte.
- Arduradunengandik hasi eta langile guztientzako zehaztuta dago formazio ibilbide bat hizkuntza lidergoa lantzeko eta urteko formazio planaren barruan txertatuko da. Arduradunek hizkuntza kudeaketako prestakuntza berezia izango dute, eta aurrez zehaztutako epe batean kontrastea eta jarraipena egingo zaie.
- Arduradunen kasuan, lanpostu horiek beteko dituzten pertsonari baloratu zaizkie hizkuntza kudeaketako ikasketak, eskarmentua, jakintza eta ikastaroak.

5.10.2. Hizkuntza berdintasuna kudeatzeko egitura

- Hizkuntza berdintasuna lanpostuetako bakoitzari dagokion ardurari lotuta egongo bada ere, berariazko arduradunak izendatuko dira hobekuntza prozesuan gidari lana egiteko. KABIA osoaren Hizkuntza berdintasuna kudeatzeko ardura izango duena *Antolakuntza, berrikuntza eta IKT* arduraduna izango da. Era berean, zentro bakoitzean Egoitza buruak izango du gaia dinamizatzeko ardura.
- KABIAk ohiko egituraren bitartez landuko du hizkuntza berdintasunari lotutako gaiak, gainontzeko gaiak bezala. Hizkuntza berdintasunaren egitura honakoa da:

EGITURA	EGINKIZUNAK	KIDEAK
KABIAKO ZUZENDARITZA TALDEA	Hizkuntza berdintasunaren kudeaketaren irizpideak, plangintza eta ebaluazioa	Erakunde Publikoetako Zuzendari Nagusia Gerentea Arloetako arduradunak
EGOITZETAKO KOORDINAZIO TALDEA	Zentro bakoitzeko hizkuntza berdintasunaren kudeaketaren plangintzako ekintzak proposatu, jarraipena egin eta ebaluatu	Egoitza burua Arlo desberdinetako arduradunak
ANTOLAKUNTZA, BERRIKUNTZA ETA IKT ARLOA	Planaren dinamizazioaren ardura izango du. Zerbitzu zentralen eta egoitzen arteko koordinazioa bermatuko du.	Antolakuntza, berrikuntza eta IKT arloko kideak.

- Zerbitzu enpresekin etengabeko koordinazioa bermatuko da, KABIAko hizkuntza berdintasuneko helburuak betetze aldera.

5.11. EUSKARAZ LAN EGITEKO BALIABIDEAK

5.11.1. Hizkuntza gaitasuna eskuratzeko bideak

- KABIAko lanpostuen hizkuntza eskakizuna zehaztuta dago *KABIA. Euskara nola txertatu erakundearen hasieratik* dokumentuan eta horren araberrako gaitasun mapa egingo da eta urtero gaurkotuko da zentro guztietan. Horren araberrako prestakuntza beharrak identifikatuko dira

eta behar diren gaitasunak eskuratzeko prestakuntza plana diseinatuko da.

- KABIAn Aldundiaren araudian eta IVAPen eskaintzan oinarrituko da bere prestakuntza plana diseinatzerakoan. Horretaz gain, trebakuntza talde bereziak ere antolatuko ditu.
- Euskara ikasten ari diren ikasleen jarraipena egingo da: hilero asistentzia eta urtero lortutako aurrerapena.
- Horretaz gain, ikasketa prozesua azkartzeko eta lanarekin lotzeko ekimenak antolatuko dira ikasi eta dakitenen artean erabilera areagotzeko. Besteak beste: Ulerrizketan eta Eusle metodologian oinarritutako ekimenak.

5.11.2. Euskaraz lan egiteko beste baliabide batzuk

- Euskararen erabilera areagotzeko beste erreminta batzuk jaso ditugu atal honetan:

iMemoriak	GFAk landutako itzulpenen datu basea. Esaldi osoak eta haien itzulpena jasotzen ditu. Hitzak edo hitz kateak kontsulta daitezke. Gipuzkoako Foru Aldundia	http://www.gipuzkoa.eus/imemoriak/
Hobelex	Zuzentzaile ortografia eta lexikoa, hau da, ortografiaz gain, lexiko zuzen eta eguneratuarekin idazteko tresna. MS Office, Libre Office edo On-line erabiltzeko. UZEI	http://www.uzei.eus/hobelex/
Xuxen	Zuzentzaile ortografikoa. MS Office, Libre Office, Web nabigatzailea eta MACerako. Ixa taldea eta Elhuyar.	http://xuxen.eus/
Euskalbar	Firefox nabigatzailearekin erabiltzen den tresna-barra da. Euskarazko hainbat hiztegietan batera kontsulta egiteko aukera eskaintzen du.	http://euskalbar.eu/
Hiztegiak	Hainbat hiztegi. IVAP	http://www.euskara.euskadi.eus/r59-738/eu/contenidos/informacion/terminologia_2013/educia/terminologia_batzordeak_onartutako_hiztegiak.html

Lanbide heziketako hiztegia	Lanbide Heziketarako hiztegi kolaboratiboa	http://hiztegia.jakinbai.eus/
Dudanet	Kontsulta-zerbitzua, Internet bidez herritarrei eta erakundeei doan eskaintzen diena. IVAP	https://apps.euskadi.eus/r61-veddudam/eu/contenidos/informacion/dudanet_hasiera/eu_def/index.shtml
Itzultzaile automatikoa	Itzultzaile automatikoa, testuak gaztelaniatik edo ingelesetik euskarara eta euskaratik gaztelaniara itzultzen laguntzen duena. Eusko Jaurlaritza	http://www.itzultzailea.euskadi.net/traductor/portaIExterno/text.do
Matxin	Itzultzaile automatikoa, gaztelaniatik euskara itzultzeko. Ixa taldea eta Elhuyar.	http://matxin.elhuyar.eus/
Menu bihurgailua	Ostatu eta jatetxeetako menuak euskarara ekartzeko tresna. Donostiako Udala.	http://www.donostiaeuskaraz.eus/platerean/?o=6
IVAP estilo liburua	Kalitateko komunikazioa bermatzeko gomendioak. Idazkiei estilo eta itxura bateratua emateko irizpideak. IVAP	http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/estilo_liburua.pdf
IVAP libro de estilo	Aurreko dokumentuaren antzekoa, baina gaztelaniaz. IVAP	http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/es_def/adjuntos/libro_estilo.pdf
Galdezka	Euskarari buruzko zalantzak argitzeko gida. IVAP	http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/Galdezka1.pdf
Lanerako idazkiak	Idazki ereduak. Donostiako Udala	http://www.donostiaeuskaraz.eus/omerkatari/Lanerakoldazkiak2006.pdf

6. JARRAIBIDEAREN KOMUNIKAZIOA ETA DOIKETA

6.1. JARRAIBIDEAREN KOMUNIKAZIOA

6.1.1. Jarraibidearen berri nola eman

- Hizkuntza berdintasunaren jarraibidea onartuta, zentro guztietako langileei aurkeztuko zaie, zentroz zentro egingo diren batzarretan. Azpikontrataturako enpresetako langileen kasuan, enpresa bera izango da solaskidea. Zerbitzu enpresetako langileei zuzenean aurkeztekotan, enpresen ordezkariak ere bertan izango dira.
- Horretaz gain, lanpostu bakoitzari dagozkion irizpide nagusiak jasoko dituen laburpena banatuko zaio langile bakoitzari eta komunikazio kanpaina orokor bat egingo da irizpide giltzarriak modu grafikoan eta sinplean adierazteko.
- Era berean, komunikazio kanpaina bat egingo da erabiltzaileek, senideek, hornitzaileek, tokian tokiko administrazioek eta gizarteak oro har ere izan dezaten Jarraibide honen berri.
- KABIAREN Harrera planaren barruan txertatuko da eta Jarraibide osoaren eta lanpostuari dagozkion ideei nagusien berri emango zaizkio sartuko diren langile berri guztiei.
- Eguneraketa bat egiten den bakoitzean, horren berri emango zaie aldaketa horretan interesa izan eta eragindakoak izan daitezkeen guztiei, hau da, aldaketaren ezaugarrien arabera jakinaraziko zaie dagokien langile, erabiltzaile, senide, hornitzaile eta aliatuei.
- Jarraibidea publikoa izango da eta KABIAREN webean eskegita egongo da *Baliabideak*. *Hizkuntza berdintasuna* atalean (<http://www.kabia.eus/eu/euskara>).

6.2. JARRAIBIDEAREN DOIKETA ETA EGUNERAKETA

- Jarraibide hau gutxienez bi urtean behin berrikusiko da, dagozkion eguneraketak eta doiketak egiteko. Behar izanez gero, epe laburragoan ere egin ahal izango da.
- *Antolakuntza, berrikuntza eta IKT* arduradunari dagokio eguneraketa prozesua abiatu eta gidatzea, Zuzendaritza taldeak adostuko du eta KABIako Lehendakariak onartuko du ebazpen bidez.