



## HURKOAKO HIZKUNTZA POLITIKA

Hurkoako euskara planak erakunde osoari eragiten dio (Hurkoa Zainduz eta Hurkoari). Aldaketak eta egokitzapenak era mailakatuan egingo dira, bulego-lantoki bakoitzaren beharrak eta ezaugarriak kontuan hartuta.

Hurkoako barne estrategiak planeatzeko eta hizkuntza-normalizazioaren bidean aurrepausoak emateko, euskararen erabilera sustatzeko konpromisoak hartu ditu, bi helbururekin:

- bezeroei zerbitzua euskaraz ematea (erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuaren eraginpearen menpe gaudelako)
- langileen artean euskararen erabilera sustatzea.

Gipuzkoako Foru Aldundiarekin sinatutako hitzarmenean betebeharrak hauexek dira (13. Puntuan Hurkoakoan eta 15. Puntuan Hurkoa Zainduzekoan):

Erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzearren, eta euskararen erabilera normaltzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko legeak eta euskararen erabilera normalizatzeko planak Gipuzkoako Foru Aldundia eta bere organismo autonomoen jarduera esparruan 2018-2022 aldirako, xedatutakoaren arabera (2018ko abuztuaren 3ko GAO, 149 zk.), elkarteak euskara erabiliko du, gutxienez:

- \* Bere argitalpen, idatzi, iragarki, e.a.etan
- \* Telefonoa hartzean, megafonia bidez mezuak ematean, eta horrelakoan.
- \* Seinale, errotulazio eta horrelakotan.
- \* Proiektuaren garapenarekin batera egiten diren komunikazio guztietan.

Kontuan eduki behar da, programak eta jarduerak antolatzerakoan, han dauden pertsonen hizkuntza politika. Era berean langileak kontratatzerakoan kontuan eduki behar da euskara maila, erabiltzaileekin eta haien senideekin euskaraz hitz egin dezaten.

Zentroaren urteko memorian berariaz adieraziko da aipatutako jarduera horiek nola eraman diren aurrera.

Aipatutako hizkuntza politika betetzeko, onartuko diren hurrengo euskara planetan langileak motibatuzko eta euskararen erabilera bultzatzeko ekintzak aurrera eramango dira.

Urtero, Hurkoak egindako plan estrategikoekin bat datozen planak ezarriko dira. 2019-2022rako hauexek direlarik:

### **LINEA ESTRATÉGICA 5.3. Inclusión de la igualdad lingüística en HURKOA. Plan de euskera**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>5.3.1. Estudio del perfil lingüístico del personal (por servicios y áreas geográficas)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estudio del perfil lingüístico del personal realizado (SI)</li><li>▪ 50% personal capacitado para relacionarse en euskera con las personas atendidas</li></ul>
<b>5.3.2. Autoevaluación de la situación de euskera en la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Implantar modelo de gestión euskera</li><li>▪ Autoevaluación realizada y plan de acciones</li></ul>

#### **EZAUGARRIAK**

---

Euskara planak aurrera egiten duen heinean, hizkuntza politika berrikusi ahal izango da, eta ondoren langileen artean aktiboki hedatu, Hurkoako langile guztiek barneratu dezaten.

Hona hemen Hurkoaren hizkuntza politikaren ezaugarriak:

- Malgutasuna: jarduketa-esparruko errealitate ezberdinetara egokituko da. Hau da, euskararen erabileraren sustapena bulego, arlo, elementu edo lanpostu bakoitzean dagoen eskariaren arabera izango da.
- Oinarriak elkarrenganako errespetua eta adostasuna izango dira.
- Parte-hartzailea: parte-hartzea bilatuko du.
- Sistematikoa: euskara planak diagnostiko eta helburu zehatzek ezarritakoari jarraiki egin beharreko ekintzak definituko ditu. Planak segimendua eta dagozkion hobekuntza ekintzak izango ditu, eta Hurkoaren plan estrategikoan txertatuko da.
- Iraunkorra: denboran zehar mantenduko da. Plan estrategikoarekin batera dokumentua berrikusi eta eguneratu egingo da.

Hau garatzeko, Arautzeko arloak definitzerakoan Erreferentzia Marko Estandarrean (EME) oinarritutako sailkapena jarraituko dugu:

1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA
  - a. Erakundearen irudia
  - b. Bezeroekiko (pertsone fisikoak) eta herritarrekiko harremanak
2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA
  - a. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak
  - b. Pertsonen kudeaketa
  - c. Kanpo-harremanak
  - d. Kudeaketa-sistema

Donostiako Euskara patronatoarekin Hurkoak hitzarmen bat sinatu zuen

Euskaraz sortzen diren dokumentoak eta Hurkoatik itzultzen direnak, Donostiako Euskara patronatora bidaliko dira zuzentzeko.

Euskararen presentzia bermatzeko, gazteleraz sortzen diren dokumentuak Bakun enpresak itzuliko ditu eta Euskara taldeak berrikusiko du.

## 1. ERAKUNDEAREN IRUDIA

### 1.1. ERROTULAZIOA ETA IKUSENTZUNEKOAK

Zentroetako kanpo eta barruko errotulazioak ele bitan egongo dira euskarari lehentasuna emanaz. Irizpideak hauexek izango dira:

Euskaraz goian eta gaztelaniaz behean.

Euskararen letra tamaina handiagokoa

Textua bi zutabeetan egon ezkerrean, ezkerrean euskaraz eta eskuinean gazteleraz.

Bulegoetako sarrerako finbre eta alarmaren mezua euskara hutsean egongo dira, eta eguneko zentroko igogailuetako mezuak elebitan egongo dira.

Zentroan langileen erropan bere izena jartzeaz gain ardura jartzen bada euskaraz jarriko da.

Hornitzaileen errotuluak ele bitan egongo dira (larraldiak, ...)

## 1.2. MARKETINA ETA PUBLIZITATEA

Triptikoak, prentsa-oharrak, kartelak, ... ele bietan egongo dira. Irizpide hauek jarraituko dira:

Gaingan euskaraz eta behean gaztelania

Euskaraz letra tamaina handiagoa izango da

Bi zutabeetan badago, ezkerrean euskaraz eta eskuinean gazteleraz.

## 1.3. JENDAURREKO EKITALDIAK

Guk antolatzen ditugun hitzaldi, jardunaldi, ikastaro, e.a.etan gai jartzailea euskalduna izaten saiatuko gara. Ekitaldiaren aurkezpena eta agurra euskaraz izango dira. Eta ahozko aurkezpena gazteleraz bada, idatzizkoa euskaraz aurkeztuko da (powerpoint).

Asebetetze inkestak elebitan izango dira.

## 1.4. WEBGUNEA ETA SARE SOZIALAK

Internet bidezko Hurkoako komunikazio bide guztiak –webgunea, facebooka– elebidunak izango dira.

Hurkoako webgunerako aurkezpen orria euskaraz da, eta gazteleraz nahi duenak aukera dauka beste hizkuntza aukeratzeko. Informazio guztia hizkuntza bietan dago.

.eus domeinua erabiltzen da, Euskararen eta euskal kultura eta komunitatearen izaera adierazten duena.

## 2. BEZEROEKIKO ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK

Erabiltzaileak zerbitzua zein hizkuntzatan jaso nahi duen aukeratzeko du (ahoz nahiz idatziz), hau programa informatiko bakoitzean adieraziko delarik (SIGECA eta FUNDAGEST-en).

Bezeroei antolatzen zaizkien ekitaldi guztiak (festak, familien eguna, ....) aurkezpenak, programak, ..... elebitan izango dira.

### 2.1. IDATZIZKO HARREMANAK (memoria, fakturak, txostenak,...)

Ahal den neurrian, bezeroekin, hornitzaileekin eta beste kanpoko interes taldeekin euskara erabiltzea sustatuko da.

Hurkoako kanpo erabilerako dokumentazioa elebiduna izango da (fakturak, eguneko zentroko festa egitarauak, ...)

## 2.2. HARRERA

Hurkoan agurra lehendabizi beti euskaraz egingo da, bai aurrez aurrekoan bai telefonoz.

Lehenengo hitza beti euskaraz izango da.

Telefono hartzaileak euskaraz badaki:

**Hurkoa bai esan?**

Telefono hartzaileak euskaraz ez badaki:

**Hurkoa bai esan? ¿En qué te puedo ayudar?**

Telefonoz deitzen duen pertsonak aukeratutako hizkuntzan jarraituko da elkarriketa.

Euskaraz hitz egitera gonbidatzen gaituzten errotuluak mahaietan erabiliko dira eta langileen uniformeetan txapak.

Erantzugailuko mezuak elebidunak izango dira, eta lehenengo agurra beti euskaraz izango da.

## 2.3. MUGIKORRA, ONLINE ETA AURREZ AURRE BURUTUTAKO AHOZKO HARREMANAK

Bi hizkuntza ofizialak bermatuko dira, euskarari lehentasuna emanez.

Hurkoako mugikorrean hartzen diren deiak, lehenengo hitza beti euskaraz izango da.

Posta elektronikokoan euskaraz hitz egitera gonbidatzen gaituen irudia jarriko dute, euskaraz



erantzuteko gaitasunak daukaten pertsonak ( )

## 3. BARNE KOMUNIKAZIOA

### 3.1. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA PAISAIA

Helburuak betetze aldera, urtero planteatutako ekintzak betetzeko erantzukizuna izango dute Hurkoako langile guztiek, nork bere neurrian. Era berean, Euskalduntzen Taldearen

mende egongo diren taldeak osatzeko aukera egongo da, ekintza horietako batzuk garatzeko xedearekin.

Komenigarria da langile elebidunak identifikatzeko baliabideak izan eta erabiltzea, mahai gainerakoan, lan arropan eta posta elektronikoan.

Intraneten eskuragarri jarriko dira Euskararekiko dauden baliabideak (itzultzaileak, zuzentzaileak,...).

Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta bulegoetako karpetak ele bietan egongo dira.

Erabiltzaileekin egiten diren ekintzetan, festetan, ..... euskara eta euskaldunak diren baliabideak erabiliko dira (musika, ikurrak, marrazkiak,... ), zentroen irudiak eta apaingarriak gure euskal izaerarekin lotuta joango dira.

### 3.2. INFORMAZIO-RAKO EDOTA KOMUNIKAZIO-RAKO TRESNAK

Idatzizko kanpo komunikazio boletinak (Nexo), memoriak, triptikoak,... ele bietan izango dira euskarari lehentasuna emanez, orden honekin:

Goian euskara eta behean gaztelania

Euskararen letra tamaina handiagokoa

Textua bi zutabeetan badago, ezkerrean euskaraz eta eskuinean gaztelera.

### 3.3. LAN BILERAK

Deialdia eta gai ordenak ele bitan izango dira. Aktak berriz, bileraren hizkuntzan jasoko dira.

Ahozkoari dagokionez, aurkezpena egiterakoan bilera ze hizkuntzatan egingo den erabakiko da (euskara hutsean, gaztelera edo elebitan) , partaideen arabera.

### 3.4. BARNE HARREMANETARAKO IDATZIAK

Hurkoako dokumentazio ofizial guztia euskaraz eta gaztelaniaz egon beharko da (memoria, estatutoak,...). Horretarako, egun gaztelaniaz bakarrik dauden dokumentu guztiak euskarara itzuliko dira, betiere garrantziaren eta premiaren arabera. Hurkoak itzulpen prozedura bat du eta bertan agertzen dira itzulpenak bideratzeko argibideak.

Idatziak euskaraz sortzea sustatuko da.

Euskararen erabilerraren homogeneousuna eta kalitatea sustatze aldera, Hurkoan maiz erabilitako termino teknikoak hiztegi bat osatu da. Euskalduntzen taldeak izango du hori egiteko eta eguneratua mantentzeko ardura.

### 3.5. AHOZKO KOMUNIKAZIO BERTIKALA ETA HORIZONTALA

Hurkoako eta langileen arteko harremanetan euskara txertatzea bultzatuko da, bai eta euskaldunon arteko komunikazio hizkuntza euskara izatea ere.

Barruko telefono harremanetan bi hizkuntza ofizialak bermatuko dira, euskarari lehentasuna emanez. Langileen ezagutzaren arabera aukeratuko da zein hizkuntzatan komunikatu.

### 3.6. BALIABIDE INFORMATIKOAK

Euskarazko tresnen erabilera sustatuko da (bilatzaileak, aplikazioak,...)

Bestalde, hala eskatzen duten langileei euskarazko aplikazioak instalatutuko zaizkie euren ordenagailuetan.

## 4. PERTSONEN KUDEAKETA

### 4.1. PERTSONEN KUDEAKETA

Langile berriei ematen zaien ahozko azalpenetan euskara lehenetsiko da.

Barne txostenak eta lege-dokumentuak (kontratuak, hitzarmenak, nominak, ordutegia, egutegia,...) ahal den heinean elebitan edo euskara hutsean izango dira.

Hurkoan kontratu berrietarako euskararen ezagutza maila B1 lehenetsiko da eta Hurkoa Zainduzako kasuan euskara meritu bezala baloratuko da.

Lehendik dauden langileei formazioa eta motibazioa landuko ditugu tituluak eskuratu ditzaten.

### 4.2. LANERAKO PRESTAKUNTZA

Euskalduntze plana, Hurkoako formakuntza planaren barruan sartuko da. Erakundeak eskeintzen duen formakuntza, laneko orduetan egin daiteke eta bertaratzea borondatezkoa izango da.

Lanpostu bakoitzerako euskara maila desberdina behar da, pertsonen prozesuak lanpostu bakoitza ebaluatu du, baita ere langile bakoitzaren gaitasunak.

Euskara beharrezkoa den lanpostura egokitzeko, euskara ikasteko edo lana euskaraz garatzeko baliabideak (euskalduntze plana) izateko aukera izango dira.

Formakuntza jardueretan parte hartzen duten langileek ezarritako helburuak bete beharko dituzte, euskalduntze planaren prestakuntza jardueretan aurrera egin ahal izateko.

Langileei zuzendutako ikastaro teknikoak, euskaraz izateko ahalegina egingo dira.

Euskara ikasteko laguntzak bideratuko dira (Lanhitz, Hobetuz, Fundae, zerbitzuko ordutegien malgutasuna, bakarkako erantzuna langile bakoitzari)

## 5. KANPO HARREMANAK

### 5.1. ADMINISTRAZIOA

Harreman hauek ele bietan izango dira, euskara lehenetsiz, bai idatziz bai ahoz.

Administrazioaren aldetik idatzizko eskakizuna elebiduna baldin bada, Hurkoan prestatzen ditugun idatzietan (txostenak, dirulaguntzak, e.a. ) euskara lehenetsiko da.

Donostiako udaleko euskara patronatoarekin sinatuta dago Fundazioan euskara bultzatzeko hitzarmena.

### 5.2. ERAKUNDE PRIBATUAK ETA BESTELAKO HARREMANAK

Harreman hauek ele bietan izango dira, euskara lehenetsiz, bai idatziz bai ahoz.

## 6. KUDEAKETA SISTEMA

Hurkoako prozesu eta programa guztietan sistematikoki euskararen erabilera bultzatuko da.

Urteroko kudeaketa planean euskararen inguruko helburuak zehaztuko dira, eta urtero berrikusiko dira.

### 6.1 ESTRATEGIA

Prozesu honen xedea Hurkoaren politika eta estrategia definitzea, garatzea eta horren jarraipena egitea da.

Euskalduntzen Taldea prozesu honen barnean kokatuko da.



## **Euskalduntzen Taldea**

Euskara Planaren bultzatzaile nagusia izango da Hurkoan barruan. Politika eta Estrategia Prozesuaren baldintzapean egongo da.

- Taldeak koordinatzaile bat du
- Euskararen erabileraren inguruko Hurkoaren egoeraren diagnostikoa egingo du eta euskara plana diseinatuko du, Zuzendaritza Orokorrek ondoren onar dezan.
- Zuzendaritzak onartutakoan, euskara plana hedatuko du.
- Euskara planean urtero aurreikusitako ekintzak aurrera eramatea bultzatuko du.
- Euskara planaren garapenaren segimendua egingo du.

### 6.2. KANPO HARREMANEN KUDEAKETA (Bezeroak, produktuak eta hornitzaileen kudeaketa)

Bezeroen hizkuntza beharizanak identifikatu eta kontuan hartuko dira ohiko komunikazioetarako.

Harreman hauek ele bietan izango dira, euskara lehenetsiz, bai idatziz bai ahoz.