

---

# HIZKUNTZA POLITIKA

---

---



Venezuela Plaza, 1  
48001 Bilbao, Bizkaia  
T. 94 655 62 23  
F. 94 657 43 04  
[www.ingartek.com](http://www.ingartek.com)

# AURKIBIDEA

<b>01. SARRERA ETA HIZKUNTZA POLITIKAREN AITORPENA</b>	<b>3</b>
<b>02. EUSKARA PLANAREN HELBURUAK</b>	<b>6</b>
<b>03. APLIKAZIO EREMUA</b>	<b>7</b>
<b>04. EZAUGARRIAK</b>	<b>8</b>
<b>05. BALIABIDEAK</b>	<b>9</b>
05.1 Antolamendu baliabideak	9
05.1.1 Euskara arduraduna	9
05.2 Prestakuntza	10
05.3 Baliabide materialak	10
<b>06. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK</b>	<b>11</b>
06.1 Zerbitzu-hizkuntza	11
06.1.1 Erakundearen irudia	11
06.1.2 Herritarrekiko harremanak	12
06.2 Lan-hizkuntza	14
06.2.1 Barne-komunikazioa eta lan-tresnak	14
06.2.2 Pertsonen kudeaketa	15
06.2.3 Kanpo-harremanak	16
06.2.4 Kudeaketa-sistema	17

# 01. Sarrera eta hizkuntza politikaren aitorpena

---

Ingarteken Hizkuntza Politika 2019. urtean onartu zen, eta orduantxe jarri zen abian euskararen normalizaziorako lehen plangintza-epea. Bi urtetako iraupena izan zuen eta ondoren II Euskara Plana (2021-2023) martxan jarri da. Egoera berriei eta ditugun erronkei erantzuteko beharrezkoa da Hizkuntza Politika eguneratzea.

Ingartek mugikortasuneko eta garraioko aholkularitza eta ingeniari bat da, 15 urtetik gorako esperientzia duen diziplina anitzeko talde batek eratutakoa. Hiri, administrazio publiko eta herritarrentzako irtenbide guztietan “**adimena mugimenduan**” eskaintzen dugu, garraioaren, zirkulazioaren, mugikortasunaren eta hiri-irisgarritasunaren kudeaketa optimizatze aldera, eraginkorragoak eta iraunkorragoak izan daitezzen.

Bulegoak ditugu Bilbon eta Donostian, eta datuak informazio adimentsu bihurtzeko gaitasuna garatu dugu, mugikortasuna eta garraioa hobetzeko erabakiak hartzerakoan balioa ematen duena. **Azterketa matematikoetan, garapen teknologikoan eta soziologian** esperientzia bateratzen duen **diziplina anitzeko ikuspegiak eta taldeak** bereizten gaitu.

Ingarteken proiektuen garapena bereizten duen metodologia gure bezeroekin burututako talde-**lankidetzako** prozesu batetik hasten da. Prozesu horretan, konpondu beharreko arazoak **entzun** eta aztertzen dira. Guztiaren gainetik, Ingarteken irtenbideak planteatzen ditugu, gure ustez arazoa konpontzeko ondoen egokitzen dena proposatzeko **osotasunarekin**, egiten duguna betetzeko **konpromisoarekin** eta ematen ditugun irtenbideen gaineko **erantzukizunarekin**. Bizi garen gizartea hobetzeko **grinak** mugitzen gaitu, eta **ondo egindako** lana bilatzen dugu.

## Ikuspegia

Ingarteken nahia da herritarrei haien joan-etorrietan mugikortasun handiagoa emango dien mundu bat lortzea. Gutako bakoitzak emandako ikuspegia aberasgarria da arrakasta bermatzeko eta proiektu bakoitzean emaitza onak lortzeko.

Gure egungo egoera kontuan izanda, hizkuntzak modu iraunkorrean kudeatzeko beharra ikusi dugu, lekuan lekuko hizkuntzari tokia eginda eta horren erabilera sustatuz. Honela, euskara enpresaren eremu guztietan lan-hizkuntza (bai ahoz eta bai idatziz) bilakatzea lortu nahi dugu, bai eta eskaintzen ditugun zerbitzu guztietara zabaltzea ere. Ingaratekek euskara eta gaztelaniaren arteko desorekak gainditzeko konpromisoa hartu du. Hori dela eta, euskararen normalizazioa erakundeko kudeaketa sisteman txertatzeko erabakia hartu zen, eraginkortasunez hedatu eta jarraipena egiteko.

Hona hemen euskara eguneroko lanean integratzeko Ingarateken arrazoietakoa batzuk:

1. Kalitatezko zerbitzua emateko eta bezeroen hizkuntza-beharrak asetzeko nahia.
2. Gizarte erantzukizuna, hizkuntza aniztasunaren errespetuan gizartean egindako aurrerapenekin bat etorriz, eta gizabanakoen hizkuntza-eskubideak eta gure inguruan sustraitzeko nahia betez.
3. Zerbitzua soilik euskaraz jasotzeko gizartearen eskaera gero eta handiagoari aurre egitea.

Horiei guztiei erantzuna emateko, Ingarateken Hizkuntza politika eguneratzen ari gara eta, horretarako, euskara plana abian jarri dugu. Politikaren bidez, erakundearen hizkuntza irizpideak, protokoloak eta prozedurak bideratzeko konpromisoak hartu ditugu. Era berean, euskara planak barne hartzen dituen baliabideak eta prozedurak lantzen jarraituko dugu, euskaraz lan egiteko eta zerbitzuak euskaraz eskaintzeko tresnak edukitzeko beharrezkoak baitira.

Dagoeneko ibilbidea zehaztu dugu eta fruitu batzuk jaso dira, baina hartu dugun erritmoari eustea funtsezkoa da etengabe aurrera egiteko. Pauso bakoitza sendoa izan behar da, euskararen normalizazioaren bide luzean aurrerapenak egin ahal izateko; eta bide horretan, zuzendaritzaren nahiz langileen partaidetza ezinbestekoa da.

## **Ingarteken hizkuntza politika**

Ingarteken strategiaren barruan, euskararen erabilera sustatzeko konpromisoa hartu du enpresak, bi helbururekin: alde batetik, EAEko bezeroei zerbitzua euskaraz ematea, eta, bestetik, Ingartekeko langileen artean euskararen erabilera sustatzea.

Hizkuntza politika horren xedea bi helburu horiek betetzen direla bermatuko duen esparru bat ezartzea da. Euskararen erabileraren sustapena lagungarri eta pizgarri gisa hartuko du.

Aipatutako hizkuntza politika betetzeko onartuko diren hurrengo euskara planetan langileak motibatuzeko eta euskararen erabilera bultzatzeko ekintzak aurrera eramango dira. Dokumentu honetan euskararen erabilera sustatzeko Ingartekek erabiliko dituen moduak definitzen dira.

## 02. Euskara planaren helburuak

---

Ingarteken euskara planaren helburu nagusiak bi dira: EAEn Ingartekeko bezeroei zerbitzua euskaraz ematea bermatzea eta Ingartekeko langileen artean euskararen erabilera sustatzea. Xedeok lortze aldera, helburu zehatzak ezarriko dira urtero.

## 03. Aplikazio eremua

---

Ingartekek erabaki du euskara planak erakunde osoari eragitea. Lehentasunak zehazterakoan, arreta berezia jarriko da kanpoko komunikazioetan, hau da, bezeroei, hornitzaileei, kideei eta bestelako kanpoko interes taldeei zuzendutakoetan. Horrez gain, barne komunikazioetan (Ingartekeko langileei bideratutakoak) ere euskararen erabilera handituz joango gara.

## 04. Ezaugarriak

---

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

Hona hemen gure hizkuntza politikaren ezaugarriak:

- ✓ 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 Ingartekoan plan estrategikoan txertatuko da. Hortaz, horri eragiten dioten aurrekontua sailen erabilgarritasunaren baitan egongo da.
- ✓ Iraunkorra: denboran zeha mantenduko da. Berrikusi eta eguneratu egingo da.



## 05. Baliabideak

---

### 05.1 Antolamendu baliabideak

---

Helburuak betetze aldera, urtero planteatutako ekintzak betetzeko erantzukizuna izango dute Ingartekeko langile guztiek, nor bere neurrian. Era berean, euskara arduraduna izendatu da, euskararen normalizazioari lotutako guztia koordinatzeaz arduratuko dena. Horrez gain, zuzendaritza taldea euskara batzordea sortzeko ideia aztertzen ari da.

#### 05.1.1 Euskara arduraduna

Euskara planaren bultzatzaile nagusia izango da entitatearen barruan. Era berean, euskara-politikak dinamizatzeko eta euskara plana ezartzeko lanak eta jarduerak gauzatu beharko ditu.

Hauek izango dira bere eginkizunetako batzuk:

- ✓ Euskararen inguruko Ingartekeko egoeraren diagnostikoa egingo du eta euskara plana diseinatuko du, ondoren zuzendaritza taldeak onar dezan.
- ✓ Zuzendaritzak onartutakoan, euskara plana langileen artean hedatuko du.
- ✓ Euskara planean aurreikusitako ekintzak aurrera eramatea bultzatuko du.
- ✓ Euskara planaren garapenaren jarraipena egingo du.

## 05.2 Prestakuntza

---

Langileei euren euskara-maila etengabe hobetzen lagunduko zaie beren lan-eginkizunetan euskaraz aritzeko gaitasuna lor dezaten. Horretarako, urtero trebakuntza-beharrak identifikatu eta behar horiei egokituko zaien formakuntza plana diseinatu, garatu eta ebaluatuko da.

## 05.3 Baliabide materialak

---

Ingarteken dokumentazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz egon beharko da; alabaina, hura euskaraz sortzea sustatuko da bereziki.

Horretarako, egun gaztelaniaz dauden dokumentu guztiak euskarara itzuliko dira. Ingartekeko euskara arduraduna itzultzailea da; hortaz, bera izango da dokumentu guztiak itzultzeaz arduratuko dena.

Euskararen erabileraren homogeneotasuna eta kalitatea sustatze aldera, Ingarteken maiz erabilitako termino teknikoen glosario bat osatuko da, horien erabileraren inguruko zalantzak argitzeko xedearekin. Euskara arduradunak izango du hori egiteko eta eguneratua mantentzeko ardura.

## 06. Hizkuntza irizpideak

---

Ingartekeko hizkuntza irizpideak erakundeko eguneroko jardunean hizkuntzen erabilera zehazteko, eta, batez ere, euskararen normalizazioa lortzeko ezarritako arau-multzoa da.

Irizpideak bi ardatzetan antolatu dira: zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza. Lehenengoan bi kategoria daude: erakundearen irudia eta herritarrekiko harremana. Bigarrenean, berriz, lau: barne-komunikazioa eta lan-tresnak, pertsonen kudeaketa, kanpo-harremanak eta kudeaketa-sistema.

### 06.1 Zerbitzu-hizkuntza

---

#### 06.1.1 Erakundearen irudia

##### **6.1.1.1 Errotulazioa**

Oro har, errotulu guztiak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira, hurrenkera horretan eta euskarari lehentasun espaziala edo tipografikoa emanez. Errotuluetakoko hitzek euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia dutenean, euskaraz soilik egongo dira.

##### **6.1.1.2 Marketina eta publizitatea**

- ✓ Aldizkariak, publizitatea eta argitalpenak euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko dira, euskarari lehentasuna emanez.
- ✓ Komunikazio-kanpainak kontratatzerakoan, bi hizkuntzetan sortuak izatea eskatuko da.

### **6.1.1.3 Ingurune digitala**

Webgunea euskaraz eta gaztelaniaz egongo da, eta sare sozialetako mezuak bi hizkuntzetan zabalduko dira. Langileen euskara gaitasuna baliatuz eta, bide batez, euskaraz gehiago sortzea sustatzeko asmoz, langileek elikatutako atalak (bloga, adibidez) euskaraz egingo dira.

Alabaina, Linke dinen kasuan, estrategia nagusia bezeroak EAE-tik kanpo lortzea da; horregatik, mezu batzuk bakarrik gaztelaniaz zabaltzen dira. Hala ere, bezero euskaldunei eta herritarrei zuzendutako argitalpenak euskaraz egingo dira.

### **6.1.1.4 Jendaurreko ekitaldiak**

Jardunaldietan eta haien antolaketan erabiltzen diren elementu guztietan euskararen presentzia bermatuko da eta beti egongo da euskara-gaitasun handia duen norbait, bezero eta beste erakunde euskaldunetako langileekin euskaraz aritzeko.

Jardunaldien programak, izena emateko orria, sinadura-orria, ebaluazio-orria, etab. euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira eta euskarari lehentasuna emango zaio.

EAEEn egiten diren hitzaldi edo aurkezpenetan, hiztunak euskara gaitasun altua badu, euskaraz hitz egingo du. Hitzaldia gaztelaniaz bada, gutxienez aurkezpenaren euskarria (power point, adibidez) edo dokumentazioa euskaraz banatuko da.

Hizlariaren aurkezpena egingo duen aurkezle edo moderatzaileak euskaraz eta gaztelaniaz egingo du, eta euskarari lehentasuna emango dio, batez ere hizlariak gaztelaniaz edo beste hizkuntza batean egin behar badu.

## 06.1.2 Herritarrekiko harremanak

### **6.1.2.1 Idatzizko harremana**

- Zerbitzua edo produktua eskaintzeko orduan  
**Irizpide orokorra:** herritarrentzako dokumentuak, oro har, euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira eta euskarari lehentasuna emango zaio.

- Herritarren eskaerei erantzutean

**Irizpide orokorra:** harremana euskaraz nahi duenarekin, edo igorritako dokumentuak euskaraz direnean, euskaraz erantzungo zaio. Gaztelaniaz jasotako idatziari gaztelaniaz erantzungo zaio, baina aukera eskainiko zaio aurrerantzean ele bietan edo euskara hutsean aritzeko.

### **6.1.2.2 Komunikazio telematikoa**

Herritarrak aukeratutako hizkuntza erabiliko da.

### **6.1.2.3 Itzulpen irizpideak**

- Testu laburrak: B2 maila edo altuagoa egiaztatuta izanez gero, langileak berak sortuko ditu euskaraz eta gaztelaniaz.
- Testu luzeak (txostenak, planak, etab.): B2 maila edo altuagoa egiaztatuta dutenek euskaraz sortuko dituzte. Langile batek sortzeko gaitasunik ez badu, ikastaroak edo laguntza eskainiko zaio. Behin maila lortuta, sortu beharreko idatzizko dokumentu guztiak euskaraz sortuko ditu.
- Ingartekek egokituko du langileen hizkuntza-gaitasunen zerrenda, eta langile bakoitzaren gaitasun eta trebakuntza-beharrak zehaztuko ditu.

Itzulpenak euskara arduradunak egingo ditu, itzulpengintza ikasketak baititu.

### **6.1.2.4 Ahozko harremana**

- Komunikazioa Ingartekek hasten duenean

**Irizpide orokorra:** lehen hitza beti euskaraz egingo da. Herritarrari hizkuntza hautatzeko aukera emango zaio.

- Inkestatzaileen kasuan

Inkestatzaileek beti izango dute euskara gaitasuna, herritarren hizkuntza eskubidea beti bermatu ahal izateko. Horrez gain, inkestatzaileek daramaten identifikazio txartelak beti egongo dira ele bietan eta, kasu guztietan, inkestatzailearen euskara gaitasuna bistaratuko da txartelean “E” sinboloa jarritz.

Bestalde, inkestatzaileak hizkuntza hautua aurreratuko du eta agurraren ostean zuzenean egingo du, gaztelaniazko aurkezpenaren ostean egin orde, ustez inguru

erdaldunean aritzen direnean ere. Horrela, euskaraz egindako inkesten zenbatekoa igotzea lortuko da.

- Komunikazioa herritarrak hasten duenean

**Irizpide orokorra:** herritarrak euskara aukeratzen badu, euskaraz erantzungo zaio. Langilea ez bada gai euskaraz erantzuteko, lankideren bati eskatuko dio herritarrari erantzuteko. Langileak ezingo dio herritarrari hizkuntza batean edo bestean jarduteko eskatu.

## 06.2 Lan-hizkuntza

---

### 06.2.1 Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

#### **6.2.1.1 Lanari lotutako hizkuntza-paisaia**

Lanari lotutako hizkuntza-paisaia gutxienez euskaraz egongo da. Ele bietan dagoen kasuetan, lehenik euskaraz egongo da edo euskara lehenetsita.

- Karteleria eta errotulazio informala euskaraz egongo da.
- Karpeten bizkar eta apaletako errotuluak gutxienez euskaraz egongo dira.
- Egitasmo jakinen izenak gutxienez euskaraz idatziko dira.
- Lan-arriskuen prebentzioarekin lotutako errotulazioa euskaraz eta gaztelaniaz egongo da; hurrenkera horretan.
- Sareko karpeten kasuan, euskaraz izendatuko ditugu.
- Dokumentuei dagokionez, dokumentuaren izena dokumentuan erabilitako hizkuntzaren arabera izango da. Hau da, dokumentua euskaraz idatzita badago, dokumentua euskaraz izendatuko da.

#### **6.2.1.2 Idatzizko komunikazioa**

- Ohar eta iragarki-taulak: euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira, hurrenkera horretan eta euskarari lehentasuna emango zaio.
- Bileretako gai-ordenak eta aktak: gutxienez euskaraz egongo dira. Bilerak euskaraz edo ele bietan direnean, bestelako dokumentazioa euskaraz egotea sustatuko da.

- Ingartek barneko idatzi orokorrak: ele bietan egongo dira, eta euskarari lehentasuna emango zaio.

### **6.2.1.3 Ahozko komunikazioa**

- Lan-bilerak: Ingartekeko langileak direnean bileraren arduradunak, bileraren lehenengo puntua hizkuntzari emango zaion tratamendua izango da. Denek ulertzen badute, bilera euskaraz izango da nagusiki. Bestela, euskara eta gaztelania modu orekatuan erabiliko dira.
- Lankideen arteko telefonozko harremanak: euskararen erabilera sustatuko da; beraz, lehenengo hitza euskaraz izan dadila gomendatzen da. Batez ere, hartzailea ezezaguna denean (langile berrien kasuan, esate baterako).
- Lankideen arteko aurrez aurreko harremanak: euskararen erabilera sustatuko da. Beraz, lehenengo hitza euskaraz izan dadila gomendatzen da.

### **6.2.1.4 Baliabide informatikoak**

- Software estandarra: ordenagailu berrietan euskarazko bertsioak instalatuko dira. Gainerako langileen kasuan ere, B1 maila edo altuagoa egiaztatuta dutenei euskarazko bertsioa instalatzeko gonbidapena egingo zaie.
- Langile berriei euskarazko bertsioak jarriko zaizkie.
- Euskarazko bertsioen erabilera: langileek euskarazko bertsioak erabil ditzaten sustatuko da.

## **06.2.2 Pertsonen kudeaketa**

### **6.2.2.1 Pertsonen kudeaketa**

Harrera protokoloa (langile berri bat Ingartekera heltzen denean): lehen hitza euskaraz egingo zaio, eta dokumentazioa gutxienez euskaraz emango zaio. B1 maila edo altuagoa badu, harrera euskaraz egingo zaio.

Ingarteken hizkuntza politikaren (irizpideak, planaren helburuak...) inguruko informazioa eman eta non aurkitu dezakeen esango zaio.

Langile berriak kontratatzerako orduan, euskara gaitasuna kontuan hartuko da, eta gaitasun handia duten pertsonak lehenetsiko dira, erakundeko hizkuntza-irizpideak betetzeko gai izan daitezten.

Bestalde, noizean behin, kontratatzen diren inkestazaileen kasuan, bakarrik euskara gaitasun altua duten pertsonak kontratatuko dira, herritarrekin beti euskaraz egiteko gai izan daitezten eta herritarren hizkuntza eskubideak bermatu daitezten.

### **6.2.2.2 Euskarazko trebakuntza**

Langileei euren euskara-maila etengabe hobetzen lagunduko zaie beren lan-eginkizunetan euskaraz aritzeko gaitasuna lor dezaten. Horretarako, urtero trebakuntza-beharrak identifikatu eta behar horiei egokituko zaien formakuntza eskainiko zaie langileei.

### **6.2.2.3 Laneko trebakuntza**

- Urteko formakuntza plana lantzen denean, hizkuntzaren gaia kontuan izango da.
- Trebatzaileak kontratatzerakoan euskaraz emateko aukera aztertuko da.
- B2 maila edo maila altuagoa egiaztatuta dutenek euskaraz jasoko dute trebakuntza, horretarako aukera baldin badago.
- Trebatzaile euskalduna lortuz gero, eta erabakitako ikasle-kopuru minimoa bermatzen bada, ikastaroa euskaraz emango da eta dokumentazioa ere euskaraz banatuko da.

## **06.2.3 Kanpo-harremanak**

### **6.2.3.1 Administrazioa**

Administrazio arteko idatzizko harremana: ahal den guztietan euskara hutsean egingo da, Administrazioak berak herritarrei eta erakundeei harremanetarako hizkuntza hautatzeko eskubidea aitortzen dienez gero.

Administrazio arteko ahozko komunikazioa: lehen hitza beti euskaraz egingo da. Eta elkarrizketa solaskideak aukeratzen duen hizkuntzan egingo da.



Lantalde eta proiektu guztietan beti egongo da euskara gaitasun altua duen norbait, administrazioekin euskaraz aritu ahal izateko.

Proaktiboagoak izate aldera, lanak euskaraz egitea proposatuko du erakundeak ahal den guztietan.

### **6.2.3.2 Erakunde pribatuak**

Erakunde pribatuekiko idatzizko harremana: ahal den guztietan euskara hutsean egingo da. Euskaraz jasotzen edo eskatzen bada, euskaraz erantzungo da.

Erakunde pribatuekiko ahozko komunikazioa: lehen hitza beti euskaraz egingo da. Eta elkarrizketa solaskideak aukeratzen duen hizkuntzan egingo da.

Lantalde eta proiektu guztietan beti egongo da euskara gaitasun altua duen norbait, euskaraz aritu ahal izateko.

Proaktiboagoak izate aldera, lanak euskaraz egitea proposatuko du erakundeak ahal den guztietan.

Hornitzaileen kasuan, inguruko enpresak izatea kontuan hartuko da. Gehienetan enpresa euskaldunekin lan egiten denez, euskaraz egitea bultzatuko du Ingartekek. Hornitzaile berriak kontratatzerako orduan, lehenetsi egingo dira euskara gaitasuna dutenak.

## 06.2.4 Kudeaketa-sistema

### **6.2.4.1 Estrategia eta kudeaketa**

Ingarteken hizkuntza politika arlo estrategiko bat izango da, eta horrela jasoko da prozesuen mapan eta gainontzeko plangintza-agiri guztietan.

Erakundeak eskura jarriko ditu hizkuntza politika garatzeko beharrezko giza baliabideak, baita baliabide ekonomikoak ere.

Kontratazio-pleguetan hizkuntza-irizpideak txertatuko dira, eta betetzen direla ziurtatuko da.

Ingartekeko zuzendaritza taldeak lidergoa erakutsiko du hizkuntza politikan eta langileen parte-hartzea sustatuko du.