

BIKAIN

EUSKARAREN KUDEAKETA ETA

ERABILERA

ERREFERENTZIA-GIDA

ERAKUNDE PUBLIKOENTZAT

2023



EUSKO JAURLARITZA

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Aurkibidea

1. Sarrera

- 1.1. Aurrekariak
- 1.2. Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren helburuak

2. Erreferentzia-gidaren xedea

3. Aitorpen-mailak

4. Gobernu- eta kudeaketa-organoak

- 4.1. Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Jarraipen batzordea
- 4.2. Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Artezkaritza Kontseilua
- 4.3. Zuzendaritza
- 4.4. Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoa

5. Ebaluazio-prozesuaren hartzaileak

6. Kanpo-ebaluazioa jasotzeko erakunde publikoek bete beharrekoak

- 6.1. Hizkuntza-esparruko betebeharrak
- 6.2. Hizkuntza-esparrutik kanpoko betebeharrak

7. Kanpo-ebaluazio prozesua

8. Ebaluatu beharreko gaiak

9. Ebaluatzeko eta puntuatzeko jarraibide orokorrak

10. Izen-ematea eta gainerako izapideak

- 10.1. Erakundeek bete eta erantsi beharreko agiriak
- 10.2. Eskaeren izapidetzea
- 10.3. Aurkeztutako eskabidean egindako akatsen zuzenketa
- 10.4. Eskaerak egitea eta ebaztea, eta ebaluazioa egiteko epea

11. Eranskinak

- 11.1. KEMEN: Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako
- 11.2. Aurretixostena egiteko eredua
- 11.3. Autodiagnostikoa egiteko galdetegia

BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA ERAKUNDE PUBLIKOETAN

1. Sarrera

1.1. Aurrekariak

Euskal Autonomia Erkidegoan euskararen normalizazioaren oinarritzko habe juridikoa Euskararen Erabilera Arauzkotzeko 10/1982 Oinarritzko Legea izan da. Lege horrek hizkuntza-politikako ekimenak garatzeko bidea zabaldu zuen, gizarteko eremu giltzarrietan euskararen ezagutza eta erabilera berreskuratzeko eta euskarari hain beharrezkoa zitzaien erakundeen babesa eskaintzeko. Horrez gain, Euskal Herriko herritarrei funtsezko hizkuntza-eskubideak aitortzen dizkie legeak, gizarte-bizitzako alor guztietan. Ordutik gaur egunera arte, oparoa izan da eremu sozioekonomiko pribatuan eta sektore publikoan euskararen erabilera sustatu eta bermatzeko egindako lana, bai araugintza-mailan baita plangintza-mailan ere. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari dagokio, eta horrela jasotzen da bere sailaren egitura-dekretuan, erakunde publiko eta pribatuen jardueretan euskararen erabilera nolakoa den jakiteko eta ebaluatzeko sistema bat ezartzeko azterketa egitea, eta sistema horren ezarpena sustatzea, indarrean dauden kalitatea ziurtatzeko sistemetan jasotako irizpide eta parametroetan oinarrituta.

Horiek horrela, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortu zuen Eusko Jaurlaritzak, lehendabizi Kulturako sailburuaren 2008ko martxoaren 5eko Aginduen bidez; eta, ondoren, 2009ko martxoaren 3ko Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eta Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautu zituen 53/2009 Dekretuaren bitartez, «esparru sozioekonomikoan euskararen erabileraren, presentziaren eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatu eta aitortzeko xedez». Horren ostean, eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sektore publikora berariaz zabaltzeko asmoz eta, bide batez, ebaluaketa-eredua berraztertu eta eguneratzeko helburuarekin, indarrean zen dekretua indargabetu eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen zuen maiatzaren 30eko 162/2017 Dekretua eman zen.

Bikain ebaluazio-sistemaren muinean dago prozesuaren etengabeko berrikuspena eta antzemandako beharren arabera egokitzapena. Filosofia horretan oinarrituta, ezinbestekotzat jo da zenbait egokitzapen egitea: prozedura malguagoa eraikitzea, berrikuntzak txertatzea eta ebaluazio- eta ziurtatze-aukerak hedatzea eremu sozioekonomiko pribatuaren eta sektore publikoaren ezaugarrietara egokituz. Ondorioz, ekainaren 27ko 97/2023 Dekretua onartu da, erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatzeko, egiaztatze eta aitortzeko sistema arautzen duena. 7/2023 Dekretuaren testu artikulatuan erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatu, egiaztatu eta aitortzeko sistemaren

oinarria jasotzen da; Bikain-Euskararen Kalitatea Ziurtagiria arautzetik, aitortza-sistema integral bat arautzera igaro dena.

Aitortza-sistema honen barneko Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren ebaluazio-prozesuaren garapena erakunde publikoetan egitera datorren ebazpena ere argitara eman du Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2023ko uztailaren 14an; hots, erakunde publikoetan Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazio-prozesuaren nondik norakoak garatzen dituena.

Ebazpen honetan jasotakoaren zertzelada nagusiak landuko ditugu erakunde publikoentzako erreferentzia-gida honetan.

1.2. *Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren helburuak*

Ondorengoak dira Euskal Sektore Publikoko erakundeetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriak zabaltzeko helburu nagusiak:

- Euskararen erabilera areagotzeko dinamikan diharduten Euskal Sektore Publikoa osatzen duten erakundeei beren euskara planak garatzeko ekarpen kualifikatuak ematea, kanpoko adituen ebaluazioaren bitartez: beren indarguneak sendotu, zer hobetuak begiz jo, eta aurrera egiteko orientabideak jaso ditzaten.
- Erakundeen jardunean euskararen erabilera areagotzeko eta euskara erakundeen ohiko kudeaketan txertatzeko praktikarik onenak biltzea eta partekatzea, gainerako erakunde publikoekin.
- Erakunde publikoen kudeaketa-sisteman euskararen erabilera handitzera bideratutako hizkuntza-kudeaketa txertatzen laguntzea.
- Honelako prozesuak abian dituzten erakundeei egindako lanaren eta ahaleginaren aitortza egitea.

2. Erreferentzia-gidaren xedea

Erreferentzia-gida honen xedea da oinarrizko argibide eta jarraibide izatea Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiria lortzeko prozesuan interesaturik dauden erakunde publikoentzat; eta, halaber, prozesuarekin zerikusia duten beste alderdi batzuei buruzko azalpenak ematea.

3. Aitorpen-mailak

Euskal Sektore publikoko Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiriak hiru egiaztapen-ziurtagiri ditu, euskararen erabilerari eta kudeaketari dagokienez erakunde publikoek egiaztatutako mailaren arabera:

- Oinarrizko ziurtagiria

- Erdi-mailako ziurtagiria
- Goi-mailako ziurtagiria



Ebaluaziora aurkeztutako entitateek ezingo dute Bikain ziurtagiri-maila bat eskuratu, baldin eta euskara alorrean indarrean diren legeek ezartzen dizkieten betekizunak bermatzen ez badituzte.

4. Gobernu- eta kudeaketa-organoak

Ondorengoak dira eremu publiko eta pribaturako kudeaketa-organo komunak:

4.1. Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Jarraipen batzordea

Ardurak eta egitekoak: esparru publiko eta sektore sozioekonomiko pribatuan aitortza-sistemaren zabalkundea egitea; sistemaren koherentzia mantentze aldera, bi sektore edo esparruen arteko beharrezko koordinazioa bermatzea; aitortza-sistemari jarraipena egitea, eta beharrezko hobekuntzak inplementatzea.

Parte-hartzaileak: Hizkuntza Politikarako sailburuaren gidaritzapean, sektore publiko eta pribatuan hizkuntza-politikaren eskumena duten zuzendariak eta zuzendaritza horietako bina langile publiko.

4.2. Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Artezkaritza Kontseilua

Ardurak eta egitekoak: urteko ekintza-plana onartzea, aholkuak ematea eta jarraipena egin eta hobekuntza-jarduerak proposatzea.

Parte-hartzaileak. Partaidetza sozialeko organo aholku-emailea da, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari atxikia, baina haren egitura hierarkikotik at dagoena; eta ondorengo erakundeek osatzen dute: Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza; Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru aldundiak; Euskal Udalen Elkarte (Eudel); Udaleri Euskaldunen Mankomunitatea (UEMA); Euskal Enpresaren Konfederakuntza (Confebask), Gipuzkoako Enpresen Elkarte (Adegi), Bizkaiko Enpresarien Konfederazioa (Cebek) eta Arabako Enpresak (SEA); eta, Euskadiko Kooperatiben Konfederazioa (Konfekoop).

Horrez gain, hurrengo hauek izango dira sektore publikoko Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren kudeaketa-organoak:

4.3. Zuzendaritza

Erakunde publikoetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren kudeaketa Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren menpeko Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzari dagokio.

4.4. Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoa

Bikain ebaluazioen kudeaketaren ardura Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzaren baitako Toki-erakundeetan Hizkuntza Normalizazioa eta Hizkuntza Eskubideak Zerbitzuaren barnean sortuko den Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoarena da.

Bulego tekniko honi dagokio sektore publikoko erakundeen ebaluazio-eskaerak kudeatu eta ebaztea; ebaluazio-prozesua kudeatzea; Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren zabalkundea egitea; ebaluazioak egoki egiteko ebaluatzaileekin beharrezko koordinazioa bermatzea; ebaluatzeko irizpideak eta baldintzak adostu eta zehaztea; ebaluazio-prozesuari, eta oro har, aitortza-sistemari jarraipena egitea, eta beharrezko hobekuntzak inplementatzea; baita ebaluazioen izapidean sortutako zalantzak argitu eta ebaztea ere.

5. Ebaluazio-prozesuaren hartzaileak

Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazioetan parte hartu ahal izango dute Euskal Autonomia Erkidegoan diharduten sektore publikoko erakundeek, osorik edo partzialki. Zehazki honako hauek: Euskal Autonomia Erkidegoan diharduen Estatutuko Administrazioak; Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra; lurralde historikoetako foru-administrazioak eta toki-administrazioak, baita haien guztien administrazio instituzionala eta haien mende eta atxikita dauden gainerako ente instrumentalak ere; eta, oro har, Euskal Sektore Publikoaren 3/2022 Legearen 4. artikulua arabera Euskal Sektore Publikoa osatzen duen entitate orok.

Zehaztutako erakunde motek parte hartu ahal izanda ere, zenbait muga jartzea ezinbestekotzat jo da, Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren ebaluazioaren eraginkortasun, efizientzia eta kalitatea bermatze aldera. Hortaz, Bikain ebaluazioan parte hartu ahal izateko, erakundeek – edo horien administrazio-unitateek– kontuan hartu beharreko zehaztapenak zerrendatuko dira jarraian:

A) Zenbait erakunderen ezaugarri edota izaeragatiko **kasu berezien azterketa**. Erakunde baten tamainak, langileen kopuruak, egiturak, osaerak zein antolaketak garatuko den ebaluazio-sistema orokorra aplikatzea eragozten dutenean, kasu bakoitzean aztertuko da

ebaluazioa egitea bideragarria den, eta bideragarri izatekotan, zein den egiteko modurik egokiena.

B) Bikain **ebaluazioa partzialki** jaso nahi duten erakundeek kasuan, administrazio-unitateak izango dira ebaluatzen gutxiengo ataltzat hartuko direnak.

Kontuan izanda Euskal Sektore Publikoa osatzen duten askotariko erakunde motak, eta horien guztien antolaketa- eta funtzionamendu-egiturak aintzat hartzea ezinezkoa denez, Bikain ebaluazioan parte har dezaketen gutxiengo administrazio-atalak honela definituko dira: *"Produktu edo zerbitzu jakin bat eskaintzen diote kanpoko edo barruko hartzaile bati. Zeregin homogeneousak izateagatik funtzionalki lotuta daude eta organikoki burutza berak batzen dituen lanpostu edo plantillako dotazioez osatzen dira, eta berezko izena eta antolaketa-izaera definituta dute".*

Horrez gain, Bikain ebaluazioa jaso nahi duten administrazio-unitateek honako baldintzak ere bete behar dituzte ezinbestean:

- Lanpostu edo dotazio batez baino gehiagorik osatutako administrazio-unitatea izatea.
- Osatzen duen erakunde-egituraren barnean antolatzen eta kudeatzeko nolabaiteko autonomia-maila izatea.
- Euskararen erabilera normalizatzeko plan estrategiko eta kudeaketa-plan propioa izatea, edota administrazio-unitate hori barnean hartzen duen erakundearen plan estrategiko eta kudeaketa-planek eragina izatea horretan.
- Berezko Berdintasun Plana izatea, edota administrazio-unitate hori barnean hartzen duen erakundearen Berdintasun Planak eragina izatea horretan.
- KEMEN adierazle-sistemaren arabera aurkezpen eta autodiagnostikoa osatzea (Aurretikostena), horretarako prestatutako eredu baliatuta (Ikusi 11.2 eranskina).

Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoak eskumena du eskaerak aztertu eta goian zerrendatutako baldintzak betetzen ez dituzten administrazio-atalak prozesutik baztertzeko.

*Oharra: aurretik BIKAIN - Euskaren Kalitate-ziurtagiri maila bat egiaztatu duen erakunde batek ezingo du ebaluazioa berriro eskatu, harik eta eskatutako azken ebaluazioari dagokion ebaluazioa eman eta hamabi (12) hilabeteko epea pasatu arte.

6. Kanpo-ebaluazioa jasotzeko erakunde publikoek bete beharrekoak

Ebaluatzen izateko onartzen diren erakunde publikoek honako betebeharrak izango dituzte.

6.1.– Hizkuntza-esparruko betebeharrak

- Erakunde eskatzaileak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartua eta indarrean izango du.

- Erakundeak plantillako pertsona bat izendatuko du solaskide, Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoarekiko eta talde ebaluatzailearekiko harremana bidera dezan prozesu osoan zehar.

Pertsona horren lanpostu-profila honakoa izatea gomendatzen da: erakundean arduraren bat izatea, erakundearen kudeaketan lanpostu estrategikoa izatea, ezagutza sakona izatea euskarak erakundean duen kudeaketa eta erabileraz, euskara-gaitasun egokia izatea, etab.

- Kanpo-ebaluazioa eskatzen duen erakundeak Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoari emango dio honek zein talde ebaluatzaileak eskatutako informazio guztia.

- Ebaluatua izango den erakundeak erraztasunak jarri beharko dizkio talde ebaluatzaileari informazioa emateko garaian: ebaluatzaileei lagundu, jarrera egokia izan, dokumentuak eskuragarri izan, ebaluatzaileek elkarrizketatu nahi dituzten pertsonak kanpo-ebaluazioan parte hartuko dutela bermatu, eta orokorrean, gardentasuna erakutsi talde ebaluatzaileak ahalik eta informazio gehien jaso eta ondorioz erakundearen egoera erreala ezagutu dezan.

Aurretik jasotakoak ez betetzeak kanpo-ebaluazioa etetea ekar dezake.

- Kasuan-kasuan, eta beharrezko iritziz gero, bulego teknikoak bilera batera deitu ahal izango ditu erakunde eskatzaileak, banaka, kanpo-ebaluazioaren perimetroa hitzartzeko. Hitzartzen den hori izango da ebaluatuko dena.

- KEMEN adierazle-sistemaren arabera aurkezpen eta autodiagnostikoa osatu beharko dute erakunde eskatzaileek, horretarako prestatutako eredu baliatuta (Ikusi 11.2 eranskina).

- Bikain ebaluazioa jaso nahi duten erakunde publikoek euskararen normalizazio-prozesuaren alorrean legeak ezartzen dizkien betebeharrak bete eta bermatu behar dituzte ezinbestean.

- Euskararen erabileraren normalizazio- eta indarberritze-prozesuaren garapen eta koordinazio egokia helburu, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak bere eskumenen markoan erakundeei eskatutako informazio-iturri eta datuak aurkeztuta izan behar dituzte erakundeek.

6.2.– Hizkuntza-esparrutik kanpoko betebeharrak

- Ezin izango dute ebaluazio-prozesuan parte hartu: dirulaguntzak edo laguntza publikoak eskuratzea galarazten duen debekuren baten edo administrazio-zehapen edota zehapen penalen baten menpe dauden eskatzaileak; ez eta 4/2005 Legeak, Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzekoak dela bide, debeku horrekin zigortuak izan direnak ere, betiere zehapenean finkatutako epe-barrutian.

- Erakunde eskatzaileak zerga-betebeharrak eta Gizarte Segurantzaren ordainketak egunean izan behar ditu. Horretarako, kudeatzaileak automatikoki egiaztatuko du eskatzaileari baimenik eskatu gabe, ordainketa horietan egunean dagoela behar bestetan, Euskadiko Ogasun Nagusiaren Antolarauei buruzko Legearen testu bateginak ezarritakoari jarraituz. Hala ere, eskatzaileak baimen hori berariaz ukatu dezake eta, kasu horretan, interesdunak dagozkion egiaztagiria aurkeztu beharko ditu.
- Erakunde eskatzaileek Berdintasun Plana eduki eta aplikatu beharko dute, otsailaren 18ko 4/2005 Legeak, Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzekoak, ezarritakoaren arabera.
- Sozietate publikoen kasuan, ezinbestekoa izango da beharrezko lege-nortasunez horniturik egon eta, aldi berean, dagokien erregistroan izena emanda izatea.
- Erakundearen lege-ordezkariek izendatuko du eskabidean zein diren ebaluatu behar diren egoitza edota unitateak (administrazio-unitateak edota lan-zentroak badira, adibidez). Eskabidean izendatu ez den egoitza zein gunerik ez da ebaluatuko.

7. Kanpo-ebaluazio prozesua

Hona hemen, Bikain kanpo-ebaluazioaren prozesuari dagozkion fase edo eginkizun nagusiak:

1. Erakunde interesdunek **kanpo-ebaluazioa eskatzea** (Egoitza elektronikoa).
2. Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoak erakundearen eskabideak aztertzea, eta **onartuak izan diren** ala ez **jakinaraztea** (dagozkion zuzendariaren ebazpen bidez).
3. Kanpo-ebaluazioa egingo duen talde ebaluatzailearen arduraduna harremanetan jarriko da onartutako erakundearekin, Bikain ebaluazio-prozesua azaldu eta zalantzak argitzea (**banakako online informazio-saioa**).

Horrez gain, erakundeak osatu beharreko aurkezpen eta autodiagnostikoa (Aurretloxostena) lantzeko laguntza ere emango zaio erakundeari saio honetan.

4. Erakundeak bere **aurkezpen eta autodiagnostikoa prestatzea (Aurretloxostena)**.
5. Erakundeak **autodiagnostikoa aurkeztea**.
6. Jasotako **autodiagnostikoaren errebisioa**, eta egin beharreko **zuzenketak** (talde ebaluatzailearen eta erakundearen esku).
7. Erakundearen **autodiagnostikoaren azterketa eta alde aurreko ebaluazioa + agenda lotzea** erakundearekin (talde ebaluatzailearen esku).

8. **Ebaluazio-egunak**: erakundeko langileekin kontraste-elkarrizketak egitea.
9. Ebaluatutako erakundearen **ebaluazio-txostena landu eta erakundeari bidaltzea** (bulego tekniko eta talde ebaluatzailearen esku).

Ziurtagiria lortzen duten erakundeei berehala emango zaie ziurtagiri digitala eta berau erabiltzeko estilo-liburua.
10. Erakundeek **gogobetetze-inkestak** betetzea.
11. Ebaluazio ostean, **ebaluazio-txostenari buruzko zalantzak argitzeko saioa**, erakundearen eta talde ebaluatzailearen artean (hautazkoa).
12. Ziurtagiriak banatzeko **ekitaldia**.

8. Ebaluatu beharreko gaiak

Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako (KEMEN hemendik aurrera) izango da sektore publikoko erakundeetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazioen oinarria.

Zer da KEMEN?

Edozein erakunde motatan euskararen erabilera normalizatu eta indarberritzeko prozesua modu antolatu eta eraginkorrean kudeatu eta jarraipena egiteko markoa eta metodologia hartzen ditu barne KEMENek. Hots, hizkuntzen erabilera kudeatzeko ardatz, eremu eta arlo posibleak jasotzen ditu, eta hauen neurketa ahalbidetzen duten adierazleak eta hauek neurtzeko euskarri eta azalpenak (Ikusi 11.1, 11.2 eta 11.3 eranskinak).

Hortaz, euskararen normalizazio-prozesua kudeatzeko gako eta baliabideak ematen dituen sistema integrala da, honako hauek zutabetzat hartzen dituenak:

- Euskararen erabilera sustatzera bideratutako kudeaketa
- Zeharlerrotasuna
- Jarraipen sistematikoa
- Erakundeko kargudunen eta arduradunen inplikazio eta lidergoa

KEMEN lanerako markoa da, ez-arauemailea; Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzak diseinatutakoa, erakunde publikoek jarraipena egin diezaioten euskararen normalizazio eta sustapen-prozesuari. Grafikoki, laguntza-koadro bat da erakundean euskararen kudeaketa eta erabilera (zerbitzu- eta lan-hizkuntzari dagokienez) zertan gauzatu ohi den adierazten duena modu eskematiko eta ordenatuan.

KEMENek bi ardatz nagusi ditu:

1) Kudeaketa.

2) Erabilera.

Era berean, bi ardatz horietan erakunde bateko euskararen kudeaketaren eta erabileraren berri ematen duten adierazleak modu ordenatuan eta integratuan jasotzen dira, eremu eta arloen arabera.

KEMEN markoko adierazleei buruzko datuak jasotzeko; hau da, erakundearen autodiagnostikoa egiteko, galdetegiak diseinatu eta erakundearen eskura jarri ditu Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak (Ikusi 11.3 eranskina).

9. Ebaluatze eta puntuatzeko jarraibide orokorrak

KEMENen bi ardatzek –kudeaketa eta erabilera –, hauen barneko arloek eta hauek osatzen dituzten adierazleek berariazko pisu bat daukate adierazle-sistemaren barnean, salbuespenak salbuespen.

Ebaluaziora aurkeztutako **erakundeek gutxienez % 90eko hedadura (ehunekoa) lortu beharko dute zerbitzu-hizkuntzari dagozkion arloetan**, Bikain ziurtagiri-maila bat egiaztatu ahal izateko; herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzearen adierazgarri izango baita hori.

Horrez gain, dagokion ziurtagiria lortzeko, ebaluazio-prozesuan gutxieneko puntu-kopurua pilatu beharko da, honela:

Ziurtagiriaren maila	Gutxienez eskatutako puntu-kopurua
Oinarrizko maila	300 puntu
Erdi-maila	500 puntu
Goi-maila	800 puntu

Bikain ebaluazio-prozesuan erakundeek euskara zelan kudeatu eta erabiltzen duten ebaluatzen da; hau da, erakundeetan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila, zenbateraino egiten zaion herritarrari euskarazko eskaintza zerbitzu-hizkuntzan, eta lan-hizkuntzan euskararen erabilera zenbatekoa den:

Kudeaketa ardatza. Erakundeek euskararen erabilera normalizatu eta sustatzeko dituzten erronka eta helburuak (nagusiak, edo epe luzekoak eta epe laburrekoak), eta haiek lortzeko baliabide, ekintza, irizpide eta pertsonak bideratzeko era neurtzen da ardatz honen barnean.

Bikain ebaluazioaren ikuspegiaren arabera, kudeaketa arrakastatsu eta eraginkorra izango da euskaraz, gutxienez, lan egiten duen eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzen dituen administrazio publiko bat lortzera bideratutakoa.

Euskararen **erabilera ardatza**ren barnean ondorengo eremuak biltzen dira:



Zerbitzu-hizkuntza. Erakundeak herritarrei ematen dien irudian, komunikazioan eta zerbitzuan zenbateraino eskaintzen den euskara, ahoz eta idatziz; hots, zenbateraino dauden bermatuta herritarren hizkuntza-eskubideak.

Lan-hizkuntza. Erakunde bateko pertsona guztiek lan-jarduketan erabiltzen duten hizkuntza; hau da, erakundeko zereginak eta jarduerak egiteko ahoz eta idatziz eta euskarri informatikoan erabiltzen dutena: lan-bileretan, pertsonen arteko harremanetan, lan-komunikazioetan, prozedura administratiboetan, xedapen orokorretan, hizkuntza-paisaia, lan-prestakuntzan, etab.

Bikain ebaluazioan **1.000 puntu lor daitezke, gehienez**. Hau da, balore haztatu maximo bat eman zaio KEMEN markoko ardatz horietako bakoitzari; baita eremu, arlo eta adierazle bakoitzari ere. Haztapan hori puntuetara ekarriko da amaieran, Bikain ziurtagiriaren maila erabaki ahal izateko:

1. _ARDATZA – **Kudeaketa (300 puntu)**
 2. ARDATZA – **Erabilera (700 puntu)**
 - Eremua: zerbitzu-hizkuntza (210 puntu)
 - Eremua: lan-hizkuntza (490 puntu)
- GUZTIRA: 1.000 PUNTU**

Azken urteotako Bikain ebaluazioek argi utzi dute ebaluatzen sistemak malgua izan behar duela, sektore publikoa osatzen duten askotariko erakundeentzat baliagarria izateko; izan ere, KEMENen aurreikusitako adierazle guztiek ez dute zertan aplikagarri izan erakunde guztietan. Hortaz, ebaluatzen egituraren malgutasuna bermatuko da, erakunde mota guztiek euren egoerara egokitu ahal izateko.

Gerta daiteke ebaluatutako erakundeak markoko adierazle bat edo gehiago ez kudeatzea, ez dagokiolako bere lan-jardunari. Horrelako egoeretan, ebaluazio-sistemak malgutasuna eskaintzen du, eta adierazle hori osatu barik geratu ahal izango da; ondorioz, horri dagokion puntuazioa gainerako adierazleen artean hainbanatuko da, erakundearen puntuazio orokorrean kalterik eragin gabe. Hala eta guztiz ere, horrelako egoerak behar bezala azaldu eta justifikatu behar ditu erakundeak, eta ebaluatzaile eta Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoaren oniritzia jaso.

Aldiz, ebaluazioa eskatzen duten administrazio-unitateen kasuan, gerta daiteke adierazleren bat kudeatzeko eskumen zuzenik ez izatea, erakundea zati den erakunde nagusiago batek daukalako horretarako eskumena. Kasu horretan, erakunde nagusiaren kudeaketa, erabilera edota eskaintza ebaluatuko dira; betiere adierazle horiek eragina badute ebaluazioa jasoko duen administrazio-unitatearen lan-jardunean eta kudeaketan.

KEMENek jasotako adierazleei buruzko informazioa ebaluatzen, bi atributu erabiliko ditu talde ebaluatzaileak: hedadura eta sendotasuna.



HEDADURA. Atributu honen bitartez neurtuko da KEMEN markoko arlo bakoitza osatzen duten adierazleetan erakundeak euskara zenbateraino eskaintzen eta erabiltzen duen, ahoz eta idatziz; eta zenbateraino kudeatzen den euskara erakundearen jardun-esparruetan.

SENDOTASUNA. Atributu honen bitartez aztertu eta baloratuko da ardatz eta arloen arabera erakundeak hizkuntzen kudeaketan duen antolatze- eta egituratzeko modua (hizkuntza-politika, kudeaketa-sistema, plan estrategiko eta kudeaketa-planak, hizkuntza-irizpideak), kudeatzeko modu horrek euskararen erabileran duen eragina, euskarak kudeaketa-sistema orokorrean duen integrazioa, liderren bultzada, emaitzen joera positiboa, jarraipena (neurketak, errebisio sistematikoak, hobekuntzen aplikazioak).

Zehatz-mehatz, ondorengoetan jarriko da arreta: noiztik ari den erakundea euskararen kudeaketa egiten (ibilbidea), kudeaketa horrek inguruneak "behartuta" dagoen (modu naturalean egiten den) edo pentsatua eta barne arauetan islatuta dagoen, pentsatutako kudeaketa horrek noraino iritsi nahi duen euskararen erabileran eta kudeaketan, arau horiek zenbateraino jarraitzen diren eta egokitzen diren, kudeaketa horrek emaitzetan zenbateraino hobetzen duen euskararen erabilera erakundearen, zenbaterainokoa den euskararen ezagutza-maila, sortze-hizkuntzan zein mailatan dagoen erakundea, etab.

Ondorengoak dira sendotasuna zuzen kalkulatzeko kontuan hartu beharreko irizpideak:

GARAPEN-MAILA (azken puntuazioa)	
ATRIBUTUAK	
Hedadura % 70eko pisua izango du garapen-maila kalkulatzeko orduan.	
Sendotasuna % 30eko pisua izango du garapen-maila kalkulatzeko orduan.	
*KUDEAKETA ARDATZA	Maila orokorrean
	Euskararen normalizazioaren kudeaketan erakundeak egindako ibilbidea; hots, erakundeak aspalditik dauka euskaraz nagusiki lan egingo duen erakunde baten ikuspegia txertatuta bere kudeaketa orokorrean.
	Euskararen erabileraren kudeaketak zer nolako eragina duen euskararen erabileran; hots, euskararen erabilera sustatzeko plan estrategikoaren helburuek zenbateraino hurbiltzen duten erakundea euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundearen eredura.
	Euskararen kudeaketaren txertatze-maila erakundearen kudeaketa orokorrean; hots, erakundeak zenbateraino daukan kudeaketa eredu egoki bat (Aurrerabide Kudeaketa Aurreratua, Gobernantza Ona...), eta euskararen kudeaketaren txertatze-maila zenbatekoa den kudeaketa orokor horretan.
	Euskararen kudeaketaren zeharkakotasun- eta estrategia-maila erakundearen kudeaketan.



	Euskararen erabileraren kudeaketak erakundean duen errotasun-maila; hau da, hizkuntzen kudeaketa nahikoa errotuta dagoen erakundean ala momentuan momentuko arduradun eta langileen borondatearen menpe dagoen.
	Euskararen kudeaketari dagozkion hizkuntza-irizpideen egokitasuna, euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundea lortzeko bidean.
	Erakundeak bere jarduna zaintzen du inguruko gizartean euskaldunak euskaraz bizi ahal izan daitezen, eta bere hizkuntza-eskubideak berma daitezen.
	Arduradun eta langileen hizkuntza-gaitasunak zenbateraino eraman duen euskara lan-hizkuntza izatera eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzera. Horrez gain, zenbatean sortzen den euskara hutsez eta ele bietan, eta euskararen kalitatea zenbateraino bermatzen den komunikazioetan. Irizpide hauek guztiak nola uztartzen diren ere hartuko da kontuan.
	Erakundeko ordezkari politikoak eta arduradun teknikoak zenbateraino diren euren lan-jardunean eredu eta proaktibo, euskararen erabilerari dagokionez (erabileraren garrantziaz ohartarazten diete eurekin lan egiten dutenei).
	Erakundeak zenbateraino txertatzen dituen kontratu, hitzarmen eta dirulaguntzetan euskararen erabilera bai gizartean baita erakundean ere sustatzeko klausulak (lan-hizkuntzan eta zerbitzu-hizkuntzan) .
ERABILERA ARDATZA	Arlo bakoitzaren arabera
	Euskararen normalizazioaren arlo bakoitzean erakundeak egindako ibilbidea eta ezarritako helburuak zenbateraino hurbiltzen diren euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundearen eredura.
	Arlo bakoitza kudeatzeko erakundeak duen antolatzeke moduak zer nolako eragina duen euskararen erabileran.
	Euskararen kudeaketaren txertatze-maila arlo horretan.
	Euskararen kudeaketaren zeharkakotasun- eta estrategikotasun-maila arlo horretan.
	Euskararen erabileraren jarraipenaren sistematizazio-maila arlo horretan.
	Arlo horretako hizkuntza-irizpideen egokitasuna, garapen-eta betetze-maila.
	Arduradun eta langileen hizkuntza-gaitasunak zenbateraino eraman duen euskara lan-hizkuntza izatera eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzera. Horrez gain, zenbatean sortzen den euskara hutsez eta ele bietan, eta euskararen kalitatea zenbateraino bermatzen den komunikazioetan. Irizpide hauek guztiak nola uztartzen diren ere hartuko da kontuan.

*Garapen-maila KEMENen arlo bakoitzaren arabera kalkulatu da, kudeaketari dagokion 1. ardatzean izan ezik. Honetan, ardatzaren arabera garapen-maila orokorra kalkulatu da.

Aurreko bi atributuen konbinaziotik garapen-maila kalkulatu du ebaluatzaile-taldeak:

GARAPEN-MAILA. Erakundeak KEMENeko arlo bakoitzean zenbateraino hurbiltzen zaion helburu den euskal administrazio publikoaren ikuspegi idealari: zerbitzua euskaraz eskaini eta euskaraz lan egiten duen administrazioari.

Horrez gain, helburu goren horretara heltzeko erakunde bakoitzak faltan duen tarte ere adierazten du garapen-mailak. Garapen-maila hau ebaluazioan azpimarratutako zer hobetu eta indarguneekin koherentea izango da.

Azken ehuneko honek, garapen-mailari dagokionak, emango ditu Bikain ziurtagiriaren maila erabakiko dituen puntuak. Hau da, ebaluatzeko prozedura honi jarraiki, erakundeek puntu kopuru jakin bat pilatuko dute ardatz eta arlo bakoitzean, eta horren arabera izango da maila bateko edo besteko egiaztapena.

10. Izen-ematea eta gainerako izapideak

10.1. Erakundeek bete eta erantsi beharreko agiriak

Erakundeari buruzko honako agiri hauek ere erantsi beharko dituzte erakunde interesdunek, kasuan kasu:

- Administrazio honetako erregistroetan izen emanda ez badaude, honako agiri hauek: eratze-eskrituraren kopia, entitateko estatutuen kopia eta dagokion erregistro publikoan izen emanda dagoela egiaztatzen duen agiriaren kopia.
- Administrazio honetako erregistroetan dauden fundazioak, elkarteak edo kooperatibak badira, ofizioz konprobatuko du organo kudeatzaileak.
- Erregistratzera beharturik ez dauden entitateek sortzeko behar izan dituzten dokumentuak erantsi beharko dituzte.

Beharrezkotzat jotzen denetan, Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoak erakunde eskatzaileari behar beste informazio eta dokumentazio eskatu ahal izango dio, aurkeztutako eskaria egoki baloratzeko.

Halaber, organo honek eskumena izango du informazio osagarria eskuratzeko erakundeek organo honi beroni aurkeztutako euskara plan eta gainerako agiri osagarrietatik.

10.2. Eskaeren izapidetzea

Erakunde interesdunek bide elektronikoa erabili beharko dute prozedurako izapide guztiak egiteko, kontsultatzeko eta eskatzeko, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.2 artikuluan dioenari jarraituz. Halaber, eskatzaileei egin beharreko jakinarazpen, komunikazio eta eskabidearen ondoko bestelako izapideak bitarteko berberak erabiliz egingo dira.

Eskabideak eta bestelako ereduak modu elektronikoan izapidetzeko zehaztaperenak <https://www.euskadi.eus/eusko-jaurilaritza/hizkuntza-politika/> helbidean daude eskuragarri.

Eskaeraren ondorengo izapideak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren egoitza elektronikoko <http://www.euskadi.eus/nirekudeaketak> gunearen bitartez egin beharko dira.

10.3. Aurkeztutako eskabidean egindako akatsen zuzenketa

Ikusten bada eskabidea onartzeko eskatzen den dokumentazioan zerbait falta dela edo forma-akatsak daudela, edota aurkeztu diren dokumentuetan akatsak daudela, hamar egun naturaleko epea emango zaio interesdunari akatsa zuzentzeko edo aurkeztu beharreko agiriak aurkezteko. Era berean, ohartarazi egingo zaio aurrez jakinaraziko zaion ebazpen baten bidez ezen, epe hori igaro eta zuzenketarik egin ez bada, eskabidean atzera egiten duela ulertuko dela edo dagokion izapidea egiteko eskubidea galduko duela.

10.4. Eskaerak egitea eta ebaztea, eta ebaluazioa egiteko epea

Erakunde interesdunek urteko edozein momentutan egin ahal izango dute ebaluazioa jasotzeko eskaera. Kanpo-ebaluazioak ez dira deialdi jakin bati lotuta egongo, eta urtean zehar burutuko dira erreferentzia-gida honetako 7. atalean zehaztutako fase eta epeak kontuan izanda. Nolanahi ere, ebaluazioa ebazteko epea gehienez ere 3 hilabetekoa izango da, kanpo-ebaluazioa onartua izanaren ebazpena jasotzen denetik zenbatzen hasita.

Organo kudeatzaileak eskaerak aztertuko ditu, eta eskatzaileek ebaluazioa jaso ahal izateko ezinbesteko baldintzak betetzen dituztela eta aurkeztu beharreko dokumentazioa zuzen dagoela egiaztatuko du. Ondoren, Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko zuzendariaren ebazpen bidez, eskatzaileetako bakoitzari jakinaraziko zaio kanpo-ebaluazioaren prozesuan parte hartzeko eskaera onartua izan den edo ez, eta onartua izanez gero, zein izango den ebaluazioaren kronograma.

Eskabidea aurkeztu, eta handik 3 hilabeteko epean ebazpenik jasoko ez balitz, administrazio-isiltasunak eskaeraren ukapena adierazten duela ulertuko da.

11. Eranskinak

11.1. KEMEN: Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako

1.ardatza. KUDEAKETA

% 30

1.0.1. arloa: EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA		% 20	
1.0.1.1	Erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.	% 40	E1
1.0.1.2 *	Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da.	% 60	E2
1.0.1.3	Erakundeak neurriak hartzen ditu euskararen indarberritzean positiboki eragiteko, bere lan-jardun eta politika publiko guztien diseinuan, garapenean eta jarraipenean (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN).	-	E3

1.0.2 arloa: LIDERGOA		% 25	
1.0.2.4 *	Arduradun politiko eta teknikoek parte hartzen dute plan estrategiko eta kudeaketa-planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.	% 35	E4.1 E4.2 E4.3
1.0.2.5 *	Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan finkatutako helburuak bete daitezten.	% 35	E5
1.0.2.6	Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleen datuak biltzen dituzte, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako moduan.	% 30	E6

1.0.3 arloa: LANGILEAK		% 20	
1.0.3.7	Langileei ematen zaie informazioa erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-planei eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten.	% 30	E7 L1
1.0.3.8 *	Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte.	% 40	L2
1.0.3.9	Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak.	% 20	L3
1.0.3.10	Langileek parte hartzen dute kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan.	% 10	L4
1.0.3.11	Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilerak erakundean duen bilakaeraz.	-	L5.1 L5.2

1.0.4. arloa: HIZKUNTZA-GAITASUNA		-	
1.0.4.12	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko.	-	L6
1.0.4.13	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko.	-	L7
1.0.4.14	Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko	-	E8

1.0.5 arloa: EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA		% 15	
1.0.5.15	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta gainerako interes-taldeei.	% 70	E9
1.0.5.16	Erakundeak beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeo ekimenetan parte hartzen du.	% 30	E10.1 E10.2

1.0.6 arloa: HIZKUNTZA-KLAUSULAK		% 20	
1.0.6.17	Kontratueta hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	% 15	E11
1.0.6.18	Dirulaguntza eta hitzarmeneta hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	% 10	E12
1.0.6.19	Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratueta hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	% 45	E13



*			
1.0.6.20	Jarraipen sistematikoa egiten zaio dirulaguntza eta hitzarmenetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	% 30	E14

2.ardatza. **ERABILERA****% 70****2.1. EREMUA: ZERBITZU-HIZKUNTZA (erabileraren % 30)**

2.1.1. arloa: IRUDIA		% 20	
2.1.1.21	Erakundearen errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak), eta ikus-entzunezkoak euskaraz daude.	% 20	E15.1 E15.2
2.1.1.22	Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea euskaraz daude.	% 20	E16.1 E16.2
2.1.1.23	Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan.	% 30	E17
2.1.1.24	Erakundeak euskaraz dauzka webgunea eta sare sozialak.	% 30	E18.1 E18.2 E18.3 E18.4

2.1.2.arloa: HERRITARREKIKO HARREMANAK		% 80	
2.1.2.25 *	Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen.	% 20	L8
2.1.2.26 *	Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz.	% 25	L9.1 L9.2
2.1.2.27 *	Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira.	% 20	E19.1 E19.2
2.1.2.28 *	Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 15	E20
2.1.2.29 *	Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz.	% 20	E21
2.1.2.30	Herritarrek euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz.	-	L10 L11
2.1.2.31	Herritarrek euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz.	-	E22

2.2. EREMUA: LAN-HIZKUNTZA (erabileraren % 70)

2.2.1.arloa: BARNE-HARREMANAK		% 30	
2.2.1.32	Lan-bilerak euskaraz egiten dira.	% 20	E23 L12
2.2.1.33 *	Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da.	% 25	L13
2.2.1.34	Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da.	-	L14
2.2.1.35 *	Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira.	% 20	L15
2.2.1.36	Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, betiere hartzailea ezaguna ez den kasuetan.		E24
2.2.1.37	Xedapen orokorrak euskaraz gutxienez lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar.	% 15	E25
2.2.1.38	Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago.	% 5	L16

2.2.2. arloa: KANPO-HARREMANAK**% 20**



2.2.2.39	Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	% 30	L17
2.2.2.40 *	Sektore publikoko erakundeei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 40	E26
2.2.2.41	Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	% 15	L18
2.2.2.42	Enpresa pribatuei euskaraz edo ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 15	E27

2.2.3. arloa: PRESTAKUNTZA		% 15	
2.2.3.43	Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei.	% 35	E28
2.2.3.44	Langileek euskaraz jasotzen dute prestakuntza orokorra.	% 45	L19
2.2.3.45	Hizkuntza-trebakuntza eskaintzen zaie langileei.	% 20	E29

2.2.4 arloa: BALIABIDE INFORMATIKOAK		% 15	
2.2.4.46	Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak.	% 50	L20
2.2.4.47	Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoak.	% 50	L21

2.2.5 arloa: SORTZE-HIZKUNTZA		% 20	
2.2.5.48 *	Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak.	% 100	L22



11.2. Aurretxostena egiteko eredua

Erakundeek beren aurkezpen eta autodiagnostikoa azaltzeko erabili beharreko aurretxosten-dokumentua honako [esteka honetan](#) dago eskuragarri (III. eranskina).

11.3. Autodiagnostikoa egiteko galdetegia

Erakundeek beren autodiagnostikoa egiteko erabil dezaketen galdetegia honako [esteka honetan](#) dago eskuragarri (IV. eranskina).