

CAFeko HIZKUNTZA POLITIKA OROKORRA:

2010eko uda

HPO

CAF

EUSKARA
ZERBITZUA



HITZAURREA

Testuak:
ELHUYAR AHOLKULARITZA
CAFeko EUSKARA BATZORDEAK
Argazkiak:
KARLOS CORBELLA

Atariko



Aspaldi hasi ginen CAFen euskararen normalizazio-prozesuan bidea egiten. Enpresan euskararen hasierako egoeratik gaurko egoerara alde nabarmena dago zalantzarik gabe. Bere garaian, hala nahi zuen langileari euskara ikasteko erraztasunak eskaintze hartatik, gaur egun produktuaren fabrikazio prozesuan euskarak duen presentziara heltzeko, norbanakoaren euskara ikaste-ahalegina baino askoz ere gehiago behar izan da bidean, hala nola, goeko hamarkadan Eusko Jaurlaritzaren eta Elhuyar Aholkularitzaren laguntzarekin Euskara Plan pilotua martxan jarri izana; gerora, esfortzu eta baliabideak eskainiz... Baina, batik bat, CAFen gaztelania eta euskararen erabileran parekotasuna bermatzeko, Hizkuntza Politika Orokorra izenez, elebitasun Plana arautu izana.

Hizkuntza Politika Orokorra jasotzen duen liburuxka duzue esku artean. Guztion ezagutzarako argitaratua, urtez urte euskararen normalizazio-prozesuan aurrera egiteko tresna erabilgarria izatea du helburu.

Argi dugu, hizkuntza bat inoiz ez dela arazoa produktua garatzeko; hizkuntza, baliabidea baizik ez da. Eta euskara, gainontzeko hizkuntzak adinako bitartekoa bada, pospoloak, makina-erremintak edo trenak sortzeko. Produktu horiek ekoizteko euskararen aukera egitea bai, hori bada enpresa bakoitzaren borondatearen araberakoa. Guk badugu borondate hori. Baita horretarako egitasmoa ere.

CAF osatzen duzuen pertsona guztiei eta bereziki, Euskara Planean zuzenean lanean aritutako eta arituko zaretenei eskerrak eman nahi dizkizuet.



Juan Gastesi Iriarte
Giza Baliabideetako zuzendaria

EBAKIA
CAFÉ CORTADO



KAFESNEA
CAFÉ CON LECHE



AURKIBIDEA

ESNEA KAFE
TANTEKIN
LECHE MANCHADA



MOKACCINOA
MOCACHINO



TXOKOLATEA
CHOCOLATE



Euskararen testuinguru juridikoa	6
Sarrera	8
Helburu nagusia	11
Hizkuntza-irizpideak ardazka	13
Irudi korporatiboa	14
Barne-harremanak	16
Kanpo-harremanak	20
Informatika	23
Giza Baliabideak	25
Egitura eta segimendua	27
HPO gaztelaniaz eta ingelesez	31
POLÍTICA LINGÜÍSTICA GENERAL DE CAF	32
CAF'S GENERAL LANGUAGE POLICY	36



EUSKARAREN TESTUINGURU JURIDIKOA

Zer diote legeek euskarari buruz?

1- 1978KO KONSTITUZIOAK ESTATUKO HIZKUNTZEN OINARRIZKO ARAUKETA EZARTZEN DU 3. ARTIKULUAN:

- Gaztelania da Espainiako estatuaren hizkuntza ofiziala. Espainiar guztiek dute gaztelania jakiteko eginbeharra eta erabiltzeko eskubidea.
- Espainiako beste hizkuntzak ere ofizialak izango dira haiei dagozkien autonomia-erkidegoetan, beraietako estatutuekin bat etorritz.
- Espainiako hizkuntza-moten aberastasuna kultur ondarea da, eta ondare horrek begirune eta babes berezia izango du.

2- EUSKADIKO AUTONOMIA ESTATUTUAREN 6. ARTIKULUA:

- Euskarak, Euskal Herriaren berezko hizkuntza denez, hizkuntza ofizialen maila izango du Euskal Herrian gaztelaniarekin batera eta guztiek dute bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.
- Komunitate Autonomoko Erakunde komunek Euskal Herriko egoera soziolinguistikoaren ñabardurak kontutan izanik, bi hizkuntzen erabilpena bermatuko dute, berorien ofizialtasuna erregulatuz, eta berorien ezagutza segurtatzeko behar diren neurriak eta medioak erabaki eta baliaraziko dituzte.
- Hizkuntza dela-eta, ez da inor gutxietziko.

3- AZAROAREN 24KO 10/1982 OINARRIZKO LEGEA, EUSKARAREN ERABILPENA ARAUTZEKOA. 5. ARTIKULUA:

- Euskal Herriko herritar guztiek dute hizkuntza ofizialak jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, bai ahoz eta bai idatziz.
- Euskal Herriko herritarrei honako funtsezko hizkuntza-eskubide hauek aitortzen zaizkie:
 - Administrazioarekin edota Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein erakunde edo entitaterekin harremanak euskaraz zein gaztelaniaz izateko eskubidea, ahoz nahiz idatziz.
 - Lanbide-jarduerak, langintza, politikagintza eta sindikatu-jarduera euskaraz egiteko eskubidea.
 - Edozein bileratan euskaraz mintzatzeko eskubidea.

4- EUSKO JAURLARITZAREN INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO ZERBITZUAK ERREDAKTATUTAKO ERABILTZAIILEEN ETA KONTSUMITZAIILEEN ESTATUTUAREN LEGEA:

- Euskal Herriko erabiltzaile eta kontsumitzaile guztiek kontsumoari zein ondasun, produktu edo zerbitzuen erabilerari buruzko informazioa berezko hizkuntzan jasotzeko eskubidea dute.
- Autonomia Erkidegoaren lurraldeetan ari diren enpresa eta establezimenduak bi hizkuntza ofizialetan atenditzeko prestatuak egon behar dute.

5- ESKUALDEETAKO EDO EREMU URRIKO HIZKUNTZEN EUROPAKO KARTAREN HELBURU ETA OINARRI AZPIMARRAGARRIENAK:

- Eremu urriko hizkuntzak babesteko ekimenak beharrezkoak direla aldarrikatzen du.
- Bizitza Publikoan eta pribatuan gutxiengoen hizkuntzak ahoz eta idatziz erabiltzea sustatzea eta erraztea.
- Eremu urriko hizkuntzen alde hartutako neurri bereziak ez dira hizkuntza hedatueneren hiztunenganako diskriminazio-ekintzak.

Urte asko daramatza CAFek Beasain eta Irungo lantegietan hizkuntzen normalizazioaren alde lanean eta asko izan dira orduz geroztik euskarak bere egin dituen esparruak.

Hala eta guztiz ere, 2005. urteko abenduan, urrats instituzional garrantzitsua eman zuen CAFek; izan ere, ordura arte pilatutako esperientzian oinarrituta, hizkuntza politika propioa onartu zuen CAFeko zuzendaritzak.

SARRERA



Zer da HPO?



Esku artean duzun argitalpen hau CAFeko Hizkuntza Politika Orokorra (HPO) duzu. Eta zer da bada HPO? Hizkuntzen erabilera zehazteko eta arautzeko neurri edo irizpide-multzoa.

CAFeko HPO euskararen normalizazioa lortzeko planteamendu orokor baten barruan txertatzen da, jasotzen dituen helburu eta irizpideak betetzeko prozesu baten barruan.

HPO garatzearen ardura bereziki, Euskara Arduradunarena eta Euskara Batzordeena da, baina, baita CAF osatzen dugun guztiona ere. Aldi berean, HPO betetzeko erantzukizuna dibisio edo departamentuetako buruek eta enpresako zuzendaritzak daukate.

Horrela bada, CAFeko hizkuntza-normalizaziorako prozesua, parte-hartzean oinarritutako prozesua da. Azken finean, horrek ahalbideratuko baitigu prozesua geure egitea eta CAF osatzen dugun guztiona izatea.

Eta zer da parte-hartzea?

Parte-hartzea ez da bakarrik informazioa eman eta iritzia eskatzea, baizik eta gauzak ezagutu, elkarrekin landu, aztertu eta denon artean zerbait sortzea da. Beraz, uneko errealitatea aldatzeko baldintza subjektiboak eta objektiboak sortzea ezinbestekoa da eta hori lortzeko bidea lan-prozesua bera da.

Bukatzeko, argitalpen honen bidez, CAFen erabakiz, hizkuntzen tratamendua nolakoa izan behar den jakin dezazun nahi dugu, betiere, guztion artean Beasaingo eta Irungo lantegietan hizkuntzen erabilera egokia gauzatzen lagun dezagun.



Zertarako HPO?



CAFeko Beasain eta Irungo lantegietako hizkuntzen erabilera zehazteko eta arautzeko

HELBURU NAGUSIA

Zertarako adostu dugu HPO?


Euskarak dagokion bultzada eta babesia izateko. CAFek hizkuntzen erabilera egokia gauzatzeko erronka hartu du.

Langileak motibatuzeko, sentsibilizatzeko eta erabilera handitzeko.

Euskaraz aritzeko ahalmena dugun pertsonen kopurua handitzeko. Giro eta baldintza egokiak sortu nahi ditugu, langile bakoitzak dituen hizkuntza-aukerak zabaltzeko.

Azken batean, CAFen euskaraz lan egin nahi dugun langileok euskara naturaltasunez eta erraz erabiltzeko aukera errealak izateko.






CAFeko hizkuntza-irizpideak bost ardatz nagusi hauen inguruan antolatu ditugu:



HIZKUNTZA-IRIZPIDEAK ARDAZKA

- Irudi korporatiboa
 - Barne-harremanak
 - Kanpo-harremanak
 - Informatika
 - Giza Baliabideak
- 

Irudi korporatiboa

Irudi korporatiboa beste bi azpitaldetan bereizi dugu: enpresaren irudia eta hizkuntza-paisaia

ENPRESAREN IRUDIA

Papeleriako osagaiak:

- Idazpuruak, zigiluak, txartel pertsonalak eta abar. Ele bietan argitaratuko ditugu, euskarari lehentasuna emanez.

Iragarkiak eta publizitatea:

- Euskarazko komunikabideetan euskaraz jarriko ditugu, Euskal Herriko gainontzeko komunikabideetan euskararen erabilera bultzatuko dugu.

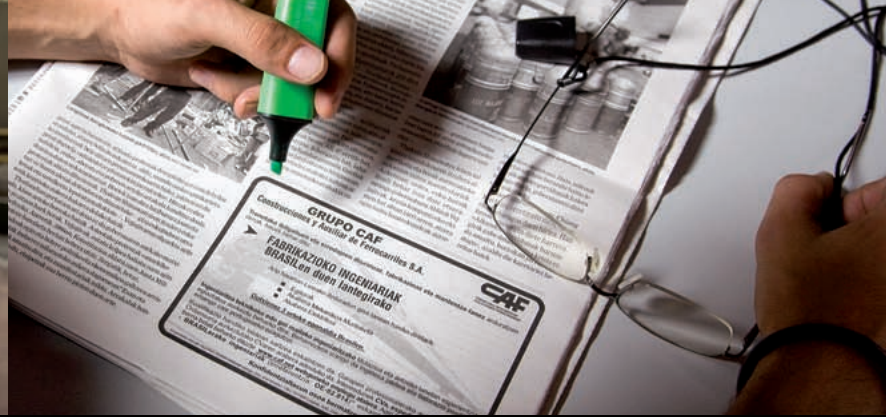
Katalogoak:

- Erabiliko dugun hizkuntza hartzailearen araberakoa izango da. Beraz, hartzailea Euskal Herrikoa denean euskaraz ere jarriko ditugu.

Harrera:

- Telefonoz, telefono-erantzungailuan edo aurrez aurre lehenengo hitza lehentasunez euskaraz egingo dugu. Irizpide hau derrigorrezkoa izango da harrera nagusia edo orokorra egiten duten pertsonentzat.





HIZKUNTZA-PAISAIA

Errotulazioa:

- Leku-izenak: (Tailer elektrikoa...) euskara hutsez jarriko ditugu.
- Bestelakoak: (Bulegoetara sarbidea / acceso a oficinas...) ele bietan jarriko ditugu, euskarari lehentasuna emanez.
- Prebentzio eta Ingurumenekoak: irudia erantsita nahikoa ez bada, ele bietan euskarari lehentasuna emanez.

Ohar-taulak:

- Ohar-tauletan argitaratzen dugun informazioa ele bietan jarriko dugu, euskarari lehentasuna emanez.

Apal eta karpitetako etiketak:

- Bistakoak eta ulerterrazak direnean euskara hutsez jarriko ditugu; gainerakoetan, ele bietan idatziko ditugu, euskarari lehentasuna emanez.

Makinetako pantailak:

- Bi motatako pantailadun makina bereizi ditugu: enpresakoak (fitxatzeko erlojuak, tailerreko makinak eta abar) eta bestelakoak (kafe makinak eta antzekoak).
- Enpresako makinetan euskara ere txertatzeko aukerak aztertu eta pantaila horietan euskaraz lan egin ahal izateko urratsak emango ditugu. Bestelako makinei dagokienez, ahal denetan, euskara hutsez jarriko ditugu, eta bestela, ele bietan.

Barne-harremanak

Enpresa barruko komunikazio-mota guztiak sartzen dira barne-harremanen alorrean; hala nola, ahozko harremanak, idatzizkoak, telefono bidezkoak, bilerak eta abar

AHOZKO HARREMANAK



Langileen artekoa: euskararen erabilera bultzatzeko ekimenak, sentsibilizazio eta kontzientziazio kanpainak bultzatuko ditugu, Talde Naturalak adibidez.

Arduradun eta langileen artekoa: arduradunen indar biderkatzailea kontuan harturik eta euskararen erabilera bultzatzeko, sentsibilizazio eta kontzientziazio kanpainak bultzatuko ditugu.

Telefonoa hartzea: lehenengo hitza euskaraz egingo dugu. Irizpide hau derrigorrezkoa izango da harrera nagusia edo orokorra egiten duten pertsonentzat.



IDATZIZKO HARREMANAK

Agiri edo informazio finkoa:

- Inprimaki edo ereduak (dieta-orria, lan-bonoa...): euskarak beti izango du lehentasuna.
- Laneko jarraibideak: ahal denean, euskarari emango diogu lehentasuna.



Idatzi aldakorrak:

- Informazio ofiziala. Langile guztiei edo askori zabaltzen diogun informazio ofiziala (paperean, ohar-tauletan, e-mailez): euskarari emango diogu lehentasuna.
- Arduradun eta langileen arteko komunikazioa: euskarak beti izango du presentzia, bereziki arduradunek bidalitako mezuetan, eta ahal den guztietan euskaraz soilik izango dira. Horrez gain, euskararen erabilera bultzatzeko sentsibilizazio-kanpainak eta trebakuntza bultzatuko ditugu.
- Langileen arteko komunikazioa: euskararen erabilera bultzatzeko euskarazko *Galardi* barne-aldizkaria, sentsibilizazio-kanpainak eta trebakuntza bultzatuko ditugu.



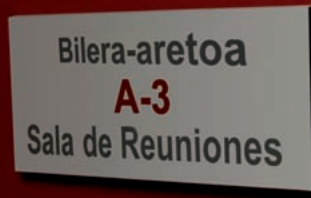
BILERAK

Bilera guztietan bilera-deiak, aktak eta dokumentazioa gutxienez, ele bietan egingo ditugu euskarari lehenetsuna emanez.

Batzar Orokor eta bilera informatibo orokorretan ahozko jardunean euskara lehenetsiko dugu.

Galde-erantzunetan galdera egiten den hizkuntzan erantzungo dugu. Informazio berririk balego, gaztelaniaz ere laburtuko dugu.

Bilera bakoitzeko partaideek euren egoera aztertuko dute euskararen erabilera handitzeko asmoz, bai ahozko jardunean, bai, idatzizkoan. Ahal denean eta taldeak hala erabakiz gero, bilerak euskarari hutsez egingo ditugu, ahoz nahiz idatziz.





EUSKARA
ZERBITZUA





Harremanak

Kanpo-harremanez hitz egitean, gure hornitzaile eta bezeroez, azpikontratatzan ditugun enpresez eta gainerako harreman instituzionalez ari gara hitz egiten

KANPO-HARREMANAK

Hornitzaileak:

Euskal Herrikoak direnean, haiekin harremanetan jarri eta harremanak euskaraz landu nahi ditugula adieraziko diegu. Ahal denean, harremanak euskara hutsez edo gutxienez ele bietan izango ditugu.

Azpikontratazioa:

Euskara kontuan hartuko dugu eta garrantzi handia izango du honako faktore hauek daudenean: langileak harremana jende askorekin izan behar badu; bertako, CAFeko idatzizko dokumentazioa erabili behar badu; idatzizko dokumentazioa sortu behar badu; jende askok erabiltzeko produktua ekarri behar badu; harrera-lanetan aritu behar bada... Bestalde, azpikontrataturako enpresa Euskal Herrikoa denean, ahal bada, harremanak euskara hutsez bideratuko ditugu, bestela, gutxienez ele bietan.

Bezeroak:

Bezeroak eskatzen duen hizkuntzan izango dira harremanak eta, ahal denean, euskararen erabilera bultzatuko dugu.

Erakunde Publikoak:

Ahal dugun guztietan, idatzizko harremanak ele bietan izango ditu CAFek Erakunde Publikoekin eta ahazkoak euskara hutsez. Horrez gain, Erakunde Publikoei CAFekin harremanak euskaraz ere izan daitezzen bermatzeko eskatuko die.

Euskararen aldeko konpromisoa zabaltzeko:

CAFek, ahal duen neurrian, lan-munduan euskara bultzatzeko eta bere esperientziaren berri emateko konpromisoa hartu du.





Informatikak asko lagundu dezake euskararen normalizazioan urrats eraginkorrek ematen

INFORMATIKA



BAANen euskara txertatzeko aukerak identifikatu eta gauzatu ditugu. Sistema berri bat ezartzen dugun egunean euskarak erabateko presentzia izango duela bermatuko dugu.

Bestalde, euskaraz idatzi ahal izateko tresna lagungarriak langile guztien eskura jarriko ditugu.

Gutxienez euskaraz honako hauek egongo dira:

- CAFeko web-orria.
- BAANen barruan euskaraz jartzeko aukera eskaintzen dutenak
- Giza Baliabideetako ataria, Intraneta (ataria bera eta bertan azaltzen den edukia).
- Office, Windows, Posta elektronikoa, Xuxen zuzentzaile ortografikoa (hala nahi duten langileek).
- Merkatuan euskaraz eskaintzen diren aplikazio informatikoak.

Horiez gain, langileek ordenagailu bidez egiten dugun lana euskaraz ere egin ahal izateko neurriak bultzatuko ditugu.



Kontratazioa:

CAFen lanpostuen hizkuntza-eskakizunak izendatuta daude:

- Lanpostu guztiak identifikatu, sailkatu eta haien hizkuntza-ezaugarriak definitu ditugu.
- Hizkuntza-eskakizunak kontuan harturik zehaztu dugu, zein lanpostutan izango den ezinbestekoa euskara ezagutzea eta zein lanpostutan baloratuko den euskara ezagutzea.

Langile berrien harrera-protokoloa:

- Langile berriei euskaraz egingo diegu harrera eta lankideekin lehen harremanak euskaraz bideratuko ditugu, lehen harreman horretako hizkuntzak baldintzatzen baitu neurri handi batean etorkizunean erabiliko den hizkuntza.
- Langile berriari dokumentazioa ele bietan emango diegu.

Formazioa:

- Euskara-klaseak: CAFek euskara-klaseak sustatzeko konpromisoa hartzen du. Horretarako ikastaroak enpresan bertan antolatu daitezke edota euskara ikasi nahi dutenak edozein euskaltegitara bideratu. Bi kasuetan, langileei matrikula-kostua ordainduko die. Trebakuntza-plana diseinatzerakoan hizkuntza-eskakizunak kontuan hartuko dira.
- Zuzenean lanbidearekin lotutako formazioa: langileari beti galdetuko diegu ikastaroa euskaraz jaso nahi duen. CAFek ahaleginak egingo ditu langileen hizkuntza-aukerei erantzun ahal izateko.

Langileenganako komunikazioa:

- Langileei bidalitako edo langileek eskatutako informazio edo agiri pertsonalizatuak (ziurtagiriak, mediku azterketarako deia...) eta Giza Baliabideetatik langile bakoitzari banatzen dizkiogun agiri orokorrak. Hala nahi duen langileari euskara hutsez emango diegu eta gainerakoei ele bietan.



Egitura eraginkorra eta zabala HPOren aplikazioa bermatzeko

EGITURA ETA SEGIMENDUA

Euskara Arduraduna (jarduera osoko dedikazioaz) eta Euskara Batzordea dira Beasaingo lantegian euskararen normalizazioa lortzeko sortu dugun oinarritzko egitura; Irungo lantegian, aldiz, Euskara Koordinatzailea eta Euskara Batzordea.

Euskara Arduraduna Beasaingo lantegian arituko da, baina bi lantegiak hartuko ditu aintzat.

Beasaingo eta Irungo lantegietan HPO aplikatzearen ardura nagusia dute horiek, bai eta hartu beharreko neurrien zuzendaritza eta segimendua egiteko erantzukizuna ere.

Kudeaketarako egitura

Orri honetan ikus dezakegu eskematikoki Euskara Batzordeen osaera zein den eta baita euskararen normalizazioa lortzeko lanean ari diren beste talde-eragile garrantzitsuak zeintzuk diren ere.





HIZTEGI IRUDIDUNA
CAFeko III. Dibisioa





Argazkia:
JAVIER GOIKOETXEA

HPO gaztelaniaz eta ingelesez

- POLÍTICA LINGÜÍSTICA GENERAL DE CAF
- CAF'S GENERAL LANGUAGE POLICY

Política Lingüística General de CAF

ÍNDICE

1. Contexto jurídico del euskera
2. Introducción
3. Objetivo principal
4. Criterios lingüísticos por ejes de trabajo
 4. 1. *Imagen corporativa*
 4. 2. *Relaciones internas*
 4. 3. *Relaciones externas*
 4. 4. *Informática*
 4. 5. *Recursos Humanos*
5. Estructura y seguimiento

1. CONTEXTO JURÍDICO DEL EUSKERA

1. *La Constitución de 1978 establece la regulación básica para las lenguas del Estado en su 3º artículo:*

El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla.

Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.

La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección.

2. *6º artículo del Estatuto de Autonomía del País Vasco:*

El euskera, lengua propia del Pueblo Vasco, tendrá, como el castellano, carácter de lengua oficial en Euskadi, y todos sus habitantes tienen el derecho a conocer y usar ambas lenguas.

Las instituciones comunes de la Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta la diversidad socio-lingüística del País Vasco, garantizarán el uso de ambas lenguas, regulando su carácter oficial, y arbitrarán y regularán las medidas y medios necesarios para asegurar su conocimiento.

Nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua.

3. *Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera. 5º artículo:*

Todos los ciudadanos del País Vasco tienen derecho a conocer y usar las lenguas oficiales, tanto oralmente como por escrito.

Se reconocen a los ciudadanos del País Vasco los siguientes derechos lingüísticos fundamentales:

- Derecho a relacionarse en euskera o en castellano oralmente y/o por escrito con la Administración y con cualquier Organismo o Entidad radicado en la Comunidad Autónoma.
- Derecho a desarrollar actividades profesionales, laborales, políticas y sindicales en euskera.
- Derecho a expresarse en euskera en cualquier reunión.
- ...

4. *La Ley del Estatuto de las personas Consumidoras y Usuarías, redactado por el Servicio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco:*

Todas las personas usuarias y consumidoras del País Vasco tendrán derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes, productos y servicios.

Derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, debiendo estos estar en condiciones de poder atenderles cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

5.- *La Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias. Éstos son los objetivos y principios más destacables:*

Reivindica la necesidad de aprobar iniciativas encaminadas a proteger las lenguas regionales o minoritarias.

La facilitación y/o el fomento del empleo oral y escrito de las lenguas regionales o minoritarias en la vida pública y en la vida privada.

La adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias, destinadas a promover una igualdad entre los parlantes de esas lenguas y el resto de la población o destinadas a tener en cuenta sus situaciones particulares, no es considerado como un acto de discriminación hacia los parlantes de las lenguas más extendidas.

2.- INTRODUCCIÓN

CAF lleva muchos años trabajando a favor de la normalización lingüística en sus fábricas de Beasain y de Irun y desde entonces, han sido muchos los espacios donde el euskera se ha establecido. De todos modos, en diciembre

de 2005, CAF dio un paso institucional muy importante; la Dirección de CAF aprobó su propia política lingüística basada en la experiencia acumulada hasta entonces.

Esto que tienes entre tus manos es, precisamente, la Política Lingüística General (PLG) de CAF. ¿Y que es la PLG? Es el conjunto de medidas y criterios que definen y regulan el uso de las lenguas.

La PLG está incluida dentro del planteamiento general para conseguir la normalización de euskera, dentro del proceso para conseguir los objetivos y criterios fijados.

La responsabilidad de desarrollar la PLG recae, sobre todo, en el Responsable de Euskera y la Comisión de Euskera, así como en todas las personas que integramos CAF. Asimismo, los encargados de los distintos departamentos y divisiones y la Dirección de la Empresa tienen la responsabilidad de cumplir la PLG.

Por lo tanto, podemos afirmar que el proceso de normalización lingüística de CAF es un proceso basado en la participación. A fin de cuentas, todo ello nos posibilitará hacer nuestro el proceso y que sea propiedad de todas las personas que formamos CAF.

¿Y qué es la participación?

La participación no es sólo aportar la información y pedir la opinión; la participación consiste en conocer las cosas, trabajarlas conjuntamente, analizarlas y crear algo entre todos. Por lo tanto, es imprescindible conseguir unas condiciones subjetivas y objetivas para poder cambiar la realidad y el recorrido que debemos realizar para ello es precisamente el establecido por el proceso de trabajo.

Para finalizar, mediante esta publicación, queremos que sepas cómo debería ser el tratamiento lingüístico según las decisiones tomadas por CAF, para que entre todos podamos ayudar a conseguir un uso correcto de las lenguas en las fábricas de Beasain y de Irun.

3. OBJETIVO PRINCIPAL: DEFINICIÓN Y REGULARIZACIÓN DEL USO LINGÜÍSTICO EN LAS FÁBRICAS DE BEASAIN Y DE IRUN DE CAF

¿Con qué fin?

Que el euskera tenga la protección y el impulso que le corresponde. CAF ha asumido el reto de llevar a cabo el uso lingüístico adecuado.

Para motivar, sensibilizar y aumentar el uso entre los trabajadores.

Para poder aumentar el número de personas que tenemos la capacidad de hablar en euskera. Queremos crear un ambiente y unas condiciones adecuadas para poder aumentar las posibilidades lingüísticas de cada empleado.

Al fin y al cabo, para que las personas que queremos trabajar en euskera dentro de CAF, podamos hacerlo con naturalidad y facilidad.

4. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS POR EJES DE TRABAJO

Hemos organizado los criterios lingüísticos de CAF en relación a cinco ejes principales; son los siguientes:

- Imagen corporativa
- Relaciones internas
- Relaciones externas
- Informática
- Recursos Humanos

4.1. Imagen corporativa

Asimismo, hemos dividido la imagen corporativa en dos subgrupos: imagen corporativa y paisaje lingüístico.

4.1.1. Imagen corporativa

¿Cuáles son los principales elementos de la imagen corporativa?

ELEMENTOS DE PAPELERÍA:

Membretes, sellos, tarjetas personales... Los publicaremos en bilingüe, dando prioridad al euskera.

ANUNCIOS Y PUBLICIDAD:

Se realizará en euskera en los medios de comunicación euskaldunes. También se impulsará y garantizará la presencia y el uso del euskera en el resto e medios de comunicación.

CATÁLOGOS:

La lengua utilizada se elegirá tomando en cuenta el o la receptora. Por tanto, cuando el o la receptora sea de Euskal Herria se realizará también en euskera.

RECEPCIÓN:

En la recepción personal, mediante teléfono, en el contestador telefónico o personalmente, la primera palabra será preferentemente en euskera. Este criterio será obligatorio para las personas encargadas de realizar la acogida exterior o general.

4.1.2. Paisaje lingüístico

ROTULACIÓN:

- Nombres de lugares: (Taller eléctrico...). Se colocarán únicamente en euskera.
- De otro tipo: (Bulegoetara sarbidea / acceso a oficinas...) en bilingüe, dando prioridad al euskera.
- Sobre Prevención y Medio Ambiente: si no es suficiente añadir la imagen, en bilingüe, dando prioridad al euskera.

TABLONES DE ANUNCIOS:

Publicaremos toda la información expuesta en los tabloneros de anuncios en bilingüe, dando prioridad al euskera.

ETIQUETAS DE ESTANTERÍAS Y CARPETAS:

Si es evidente y fácil de entender se establecerán solamente en euskera; el resto en bilingüe, dando prioridad al euskera.

LAS PANTALLAS DE LAS MÁQUINAS:

- Debemos diferenciar dos tipos de máquinas con pantalla: las de la empresa (relojes para fichar, máquinas de los talleres, etc.) y el resto (máquinas de café y similares).

Analizaremos las posibilidades existentes para incluir el euskera en las máquinas de la empresa y avanzaremos en favor de poder trabajar en euskera en dichas pantallas. En cuanto al resto de las pantallas, siempre que sea posible, estarán únicamente en euskera y cuando no lo sea, en bilingüe.

4.2. Relaciones internas

El ámbito de las relaciones internas incluye todo tipo de comunicaciones internas de la empresa; es decir: las relaciones orales, las relaciones por escrito, las telefónicas, las reuniones, etc.

4.2.1 Comunicación verbal

- Entre los trabajadores: se impulsarán campañas e iniciativas de sensibilización y concienciación para incentivar el uso del euskera; los Grupos Naturales, por ejemplo.
- La comunicación verbal entre los encargados y los trabajadores: teniendo en cuenta la fuerza multiplicadora de los responsables para impulsar el uso del euskera, se organizarán campañas de sensibilización y concienciación.
- Al teléfono: La primera palabra será preferentemente en euskera. Este criterio será obligatorio para las personas encargadas de realizar la acogida exterior o general.

4.2.2 Comunicación escrita

DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN FIJA:

- Impresos o modelos (hojas de dietas, bono de trabajo...): el euskera siempre será prioritario.
- Pautas de trabajo: se le dará prioridad al euskera, siempre que sea posible.

TEXTOS VARIABLES:

- Información oficial. Información oficial dirigida a o a la mayoría de los trabajadores (en papel, en los tabloneros de anuncios, por e-mail): se le dará prioridad al euskera.

- Comunicación entre responsables directos y trabajadores bajo su responsabilidad: el euskera siempre tendrá presencia, sobre todo en las notas enviadas por los responsables a los trabajadores y siempre que sea posible, se escribirán únicamente en euskera. Con el objeto de impulsar el uso del euskera se realizarán campañas de sensibilización y capacitación.

- Comunicación entre trabajadores: con el objeto de impulsar el uso del euskera se realizarán campañas de sensibilización y capacitación (la revista interna en euskera *Galardi*, por ejemplo).

REUNIONES:

Las convocatorias, actas y demás documentación serán bilingües como mínimo, dando prioridad al euskera, en todas las reuniones.

El euskera tendrá prioridad en Asambleas Generales y reuniones informativas.

En el apartado de ruegos y preguntas, la mesa responderá en el idioma en el que ha sido formulada la pregunta. Si hubiese más información se realizará un pequeño resumen en castellano.

En todas las reuniones, los participantes analizarán su situación con el fin de poder aumentar el uso del euskera tanto en la comunicación verbal como en la escrita. Cuando sea posible y el grupo así lo haya decidido, las reuniones se celebrarán únicamente en euskera (tanto verbalmente como por escrito).

4.3. Relaciones externas

Cuando hablamos de las relaciones externas, nos estamos refiriendo a nuestros proveedores y clientes, a las empresas que subcontratamos y al resto de las relaciones institucionales.

PROVEEDORES:

Con proveedores de Euskal Herria, cuando contactemos con ellos, les indicaremos que queremos mantener las relaciones en euskera. Siempre que sea posible, las relaciones se realizarán en euskera o en bilingüe.

SUBCONTRATACIONES:

El euskera se tomará en consideración y se le otorgará una especial importancia si: las personas subcontratadas se van a relacionar con muchos trabajadores; van a trabajar con la documentación escrita de CAF; han de crear documentación escrita; el producto que manejen va a ser utilizado por muchas personas; van a desempeñar funciones de acogida o recepción...

- Por otra parte, cuando la empresa subcontratada sea de Euskal Herria, siempre que sea factible, las relaciones se desarrollarán en euskera o como mínimo en bilingüe.

CLIENTES:

- Las relaciones con los clientes serán en el idioma que solicite el cliente, y siempre que sea posible impulsando el uso del euskera.

ORGANISMOS PÚBLICOS:

- Las relaciones por escrito entre CAF y las instituciones públicas serán en bilingüe siempre que sea posible y las relaciones verbales, en cambio, solamente en euskera. Asimismo, se solicitará a los organismos públicos que garanticen que las relaciones con CAF sean también en euskera.

DIFUNDIR EL COMPROMISO A FAVOR DEL EUSKERA:

Con objeto de impulsar el euskera en el mundo laboral, CAF adquiere el compromiso de dar a conocer su experiencia, en la medida de sus posibilidades.

4.4. Informática

Se identificarán y se llevarán a cabo las posibilidades con el objeto de incluir el euskera en el BAAN. El día que se implante un nuevo sistema, se garantizará que el euskera tenga una presencia total.

Por otra parte, pondremos a disposición de todos los trabajadores las herramientas auxiliares para poder escribir en euskera.

Se desarrollarán en euskera, por lo menos, los siguientes elementos:

- La página Web de CAF.
- Las opciones que pueden ponerse en euskera dentro del BAAN.
- El portal de los Recursos Humanos, la Intranet (tanto el portal como el contenido que aparece en él).
- Office, Windows, correo electrónico, corrector ortográfico Xuxen (los trabajadores que así lo deseen).
- Las aplicaciones informáticas que se ofrezcan en euskera dentro del mercado.

Por otra parte, promoveremos distintas medidas con el fin de que los trabajadores que usamos el ordenador para realizar nuestras funciones podamos hacerlo en euskera.

4.5. Recursos Humanos

LA CONTRATACIÓN. Los perfiles lingüísticos de los distintos puestos de CAF están designados:

- Hemos identificado, clasificado y definido las características lingüísticas de todos los puestos de trabajo.
- Tomando en consideración los perfiles lingüísticos hemos establecido en qué puestos de trabajo será imprescindible conocer el euskera y en qué puesto se valorará ese conocimiento.

PROTOCOLO DE ACOGIDA DE NUEVOS TRABAJADORES:

- El protocolo de acogida de nuevos trabajadores se realizará en euskera y las primeras relaciones entre los trabajadores se llevarán a cabo en euskera, debido a que la lengua empleada en esa primera toma de contacto suele condicionar en gran medida el idioma que se empleará en el futuro.
- La documentación dirigida a los nuevos trabajadores se entregará en bilingüe.

LA FORMACIÓN:

- Clases de euskera: CAF adquiere el compromiso de impulsar clases de euskera. Los cursos podrán organizarse en la propia empresa o canalizar a los interesados a los diferentes euskaltegis. En ambos casos se subvencionará la matrícula de los participantes. Se tomará en cuenta los perfiles lingüísticos a la hora de diseñar el plan de formación.
- Formación relacionada directamente con la profesión: Siempre se preguntará la lengua en la que se quieran realizar los cursos de formación. CAF se esforzará por responder a las opciones lingüísticas de los trabajadores.

COMUNICACIÓN DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES:

- Información personalizada enviada a los trabajadores o solicitada por ellos (certificados, cita para el reconocimiento médico...) y la documentación general enviada desde Recursos Humanos a cada trabajador. A los trabajadoras que así lo requieran se les entregará únicamente en euskera, y al resto, en bilingüe.

5. ESTRUCTURA Y SEGUIMIENTO

La principal estructura que hemos creado para conseguir la normalización del euskera dentro de la fábrica de Beasain son el Responsable de Euskera (con una dedicación a tiempo completo) y la Comisión de Euskera; en la fábrica de Irun, en cambio, hemos creado la figura del Coordinador de Euskera y la Comisión de Euskera.

El Responsable de Euskera trabajará en la fábrica de Beasain, pero tomará en cuenta la situación de las dos instalaciones.

La función principal de ellos es la aplicación de la PLG dentro de las fábricas de Beasain y de Irun, así como la responsabilidad de dirigir y hacer un seguimiento de las medidas a adoptar.

CAF's General Language Policy

INDEX

1. Basque language's legal context
2. Introduction
3. Main aim
4. Linguistic criteria by job type
 4. 1. Corporate image
 4. 2. Internal relations
 4. 3. External relations
 4. 4. Information technology
 4. 5. Human resources
5. Structure and follow-up

1. BASQUE LANGUAGE'S LEGAL CONTEXT

1.- *Article 3 of the 1978 Constitution establishes the basic regulation of the State's languages:*

Spanish is the official language of the State. All Spanish citizens have the obligation to know it and the right to use it.

All other languages in Spain are also official with respect to their Autonomous Communities in accordance to their Statutes.

The richness of the different languages in Spain is a cultural heritage that must be respected and protected.

2.- *Article 6 of the Basque Country's Statute on Autonomy:*

The Basque language, the Basque people's own language, like Spanish, is an official language in the Basque Country, and all inhabitants have the right to know and use both languages.

The common institutions of the Autonomous community, understanding the socio-linguistic diversity in the Basque Country, guarantee the use of both languages, regulating its official character, and arbitrating the necessary measures and resources to ensure its awareness.

Nobody may discriminate on the base of language.

3.- *Law 10/1982, from 24 November, the standardisation of the use of the Basque language. Article 5:*

All Basque citizens have the right to know and use the official languages, both orally and written.

The citizens of the Basque Country have the following fundamental linguistic rights:

- The right to communicate in Basque or Spanish orally or in writing with the Administration and with any Organism or Entity arising from the Autonomous Community.
- The right to develop professional, work, political and syndical activities in Basque.
- The right to communicate in Basque at any meeting.
- ...

4.- *The Statute Law for Consumers and Users, written by Basque Government's Service, Commerce and Tourism Industry:*

All users and consumers in the Basque Country have the right to receive the information on goods, products and services in Basque or Spanish.

The right to use any of the official languages in relation to companies or establishments that operate in the Autonomous Community, thus requiring that they have the capacity to attend to them in any of the official languages used.

5.- *The European Letter for Regional or Minority Languages. These are the key aims and principles:*

States that need to approve initiatives aimed at protecting regional or minority languages.

To facilitate and/or foment the use of oral and written communications in these regional or minority languages in public and private life.

The adoption of special measures in favour of the regional or minority languages, aimed at promoting the equality between speakers of those languages and the rest of the population or aimed at keeping their particular situations in mind, is not an act of discrimination towards speakers of the more extended languages.

2. INTRODUCTION

CAF has worked in favour of language standardisation in its Beasain and Irun factories, and since then there have been many spaces where Basque has been established. In 2005, CAF took a very important institutional step: CAF's management approved its own language policy based on its own accumulated experience.

What you have in your hands is precisely CAF's General Language Policy (GLP). So what is the GLP? It is a set of measures and criteria that define and regulate the use of languages.

The GLP is included within the general plan to standardise the Basque language within the process to achieve the established aims and criteria.

The responsibility to develop the GLP lies mainly on the Basque Director and the Basque Commission, along with everybody here at CAF. The heads of the different departments and divisions and the Company's Management have the responsibility to comply with the GLP.

Therefore, we can affirm that the CAF's language standardisation process is a process based on participation. This allows us to make the process ours, and property of everybody here at CAF.

So what is participation?

Participation is not just giving information and asking opinions; participation consists in understanding things, working on them together, analysing them and creating something between all of us. Therefore, it is essential that we achieve subjective and objective conditions to be able to change reality, and the path we must take in order to get this goal is precisely the one established in the work process.

And in conclusion, with this publication we want you to know how the treatment of language should be according to the decisions taken by CAF, so that with all our help we can obtain the proper use of languages in the Beasain and Irun factories.

3. MAIN AIM

Definition and regularisation of the use of languages in CAF's Beasain and Irun factories.

What is the goal?

To have the protection and impulse Basque deserves. CAF assumes the challenge of handling its languages properly.

To motivate, raise awareness and increase the use amongst workers.

To increase the number of people with the ability to speak Basque. We want to create the proper environment and conditions to be able to increase the linguistic possibilities in each job.

The main goal is to achieve that those workers who want to work in Basque in CAF can do it in a natural and easy way.

4. LINGUISTIC CRITERIA BY JOB TYPE

We have organised CAF's linguistic criteria in relation to five main job types:

- Corporate image
- Internal relations
- External relations
- Information technology
- Human resources

4.1. Corporate image

We have also divided corporate image into two subgroups: corporate image and linguistic landscape.

4.1.1. Corporate image

What are the main elements of our corporate image?

STATIONARY ELEMENTS:

Letterhead, stamps, business cards... These are published bilingually, giving priority to the Basque language.

ADVERTISEMENT AND PUBLICITY:

These are to be done in Basque in the Basque speaking media. They must also boost and guarantee the presence and use of Basque in other media.

CATALOGUES:

The language used will be chosen depending on the audience. Therefore, when the audience is in the Basque Country, it will also be in Basque.

RECEPTION:

For a personal reception, by phone, on the answering machine or personally, the first word is preferably in Basque. This is required for personnel in charge of foreign or general reception.

4.1.2. Linguistic landscape

SIGNS:

- Place-names: (Electric Workshop...) To be placed only in Basque.
- Other types: (Bulegoetara sarbidea / Office entrance...) These are published bilingually, giving priority to the Basque language.
- Prevention and Environment: If a picture is not enough, these are bilingual, giving priority to the Basque language.

BULLETIN BOARDS:

- All information is to be published bilingually on bulletin boards, giving priority to the Basque language.

SHELVING AND FILING LABELS:

- If obvious and easy to understand, only in Basque; the rest bilingually, giving priority to Basque.

COMPUTER SCREENS:

- We must distinguish between two types of company screens-machines: company machines (punch-in clocks, workshops machines, etc.) and the rest (such as coffee machines, etc.).

We will analyse the existing possibilities to include Basque in the company machines and progress in that sense. For the remaining screens, when possible they will be only in Basque, otherwise bilingual.

4.2. Internal relations

Internal relations includes all types of internal company communications, that is: oral, written, telephone, meeting, etc. communications.

4.2.1 Verbal communication

- Between workers: we will boost campaigns and initiatives to raise awareness and motivate Basque users; ex. natural groups.
- Verbal communication between directors and workers: keeping in mind the directors influence in boosting Basque, we will organise campaigns to raise awareness.
- On the phone: The first word will preferably be in Basque. This is required for personnel in charge of foreign or general reception.

4.2.2 Written communication

FIXED DOCUMENTATION AND INFORMATION:

- Print-outs and models (meal menus, work coupons...) Basque will always be given priority.
- Work guidelines: priority is given to Basque whenever possible.

VARIOUS TEXTS:

- Official Information. Official information aimed at some or the majority of workers (on paper, on bulletin boards, via e-mail): priority is given to Basque.
- Communication between direct managers and workers under their command: Basque is always present, especially in all messages sent by the managers to the workers, and whenever possible, only in Basque. With the aim of boosting the use of Basque, awareness and training campaigns will be carried out.
- Communication between workers: with the aim of boosting the use of

Basque, awareness and training campaigns will be carried out (ex. the *Galardi* internal magazine).

MEETINGS:

Notice of meetings, meeting minutes and other documentation must be at least bilingual, giving priority to Basque in all meetings.

Basque must have priority in General Assemblies and informative meetings.

In the suggestion and question period, the board will respond in the language in which the question was posed. If more information is involved, a small summary will be made in Spanish.

In all meetings, the participants will analyse the situation with the aim of increasing the use of Basque both in verbal and written communication. Whenever possible, and when the group has decided on it, the meetings will be held exclusively in Basque (both verbally and in writing).

4.3. External relations

By external relations, we refer to our suppliers and clients, subcontracted companies and other institutional relations.

SUPPLIERS:

With suppliers from the Basque Country, when we contact them, we must indicate that we want our relations in Basque. If possible, the relations will be in Basque or bilingual.

SUB-CONTRACTS:

Basque will be taken into consideration and granted special importance if: sub-contracted workers are in continuous contact with many other employees; they have to handle CAF's written documentation; they need to create and edit written documentation; the product they handle is to be used by many other people; they are to perform welcoming and receptionist functions...

- But when the sub-contracted company is from the Basque Country, whenever possible, the relations are to be in Basque or at least bilingual.

CLIENTS:

- Relations with clients shall be in the language chosen by the customer, whenever possible promoting the use of Basque.

PUBLIC ORGANISMS:

- The written relations between CAF and any public institution will be bilingual whenever possible, and verbal relations only in Basque. Therefore, we will request that the public organisms guarantee that the relations with CAF will also be in Basque.

DISSEMINATING OUR COMMITMENT TO BASQUE:

With the aim of boosting Basque language in a work environment, CAF has made a commitment to disseminate their experience in as much as possible.

4.4. Information technology

We will identify and carry out the possibilities of including Basque in the BAAN. The day the new system is implemented, we will guarantee that Basque has a complete presence.

And we will also provide all workers the auxiliary tools to be able to write in Basque.

The following elements will be in Basque:

- CAF's website.
- The internal BAAN options placed in Basque.
- The Human Resources website, the Intranet (both website and contents on it).
- Office, Windows, email, Xuxen spell check (available under request).
- The software that may be put in Basque offered by the market.

On the other hand, we will promote different actions for those employees that use the computer to perform their jobs in Basque.

4.5. Human resources

CONTRACTING:

Language profiles in different jobs at CAF are specifically designated:

- We have identified, classified and defined the linguistic characteristics of all jobs.
- Considering the language profiles, we have established what jobs require Basque and in what jobs Basque is positively valued.

NEW EMPLOYEE ORIENTATION:

- The new employee orientation protocol will be in Basque and the initial relations between workers will also be in Basque, since the language used in that first meeting usually conditions the language used in the future.
- Documentation for new employees will be bilingual.

TRAINING:

- Basque classes: CAF commits to promoting Basque language classes. The courses may be organised by the company or channelled through Basque language schools. In both cases the participant's registration will be subsidized. Linguistic profiles will be considered when designing the training plan.
- Professional training: The language in which the training courses will be held in will always be asked. CAF will make an effort to respond to the worker's linguistic options.

WORKER AIMED COMMUNICATIONS:

- Personalised information sent to the workers or requested by them (certificates, doctors check-ups...) and general documentation sent from Human resources to each worker will be sent only in Basque if requested that way. Otherwise it will be sent bilingual.

5. STRUCTURE AND FOLLOW-UP

The main structure we have created to achieve the standardisation of Basque within the Beasain factory includes the Basque director (a full-time position) and the Basque commission. However, in the Irun factory we have created a Basque coordinator figure and the Basque Commission.

The Basque director will work in the Beasain factory, but will take into consideration both factories.

His/her main function is to apply the GLP within the Beasain and Irun factories, along with the direction and follow-up the adopted measures.



**CONSTRUCCIONES
Y AUXILIAR
DE FERROCARRILES, S.A.**

JM Iturriotz, 26
20200 Beasain
Gipuzkoa

943 880 100 (1095)

euskara@caf.net