

PROZEDURA / PROCEDIMIENTO

PHK-PGL-001

IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Berrikuspena Revisión	Data Fecha	Oharrak Observaciones
01	2009-06-03	Erreferentzia Marko Estandarrera egokitzea da berrikuspen honen helburua

Onartuta Aprobado		Jasota Recibido	
Lehendakaria El Presidente		Hartzailea Recibe	
HKS-SGL			

AURKIBIDEA:

1.	HELBURUA.....	3
2.	APLIKAZIO-EREMUA	3
3.	ERREFERENTZIAK	3
4.	ERANTZUKIZUNAK.....	3
5.	GARAPENA	4
5.1.	Irizpide Orokorra	4
5.2.	Irizpide Zehatzak	4
1.	Paisaia eta irudi korporatiboa.....	4
1.1.	Errotulazioa.....	4
1.2.	Papeleria eta zigiluak	5
1.3.	Web gunea	6
1.4.	Marketing eta publizitatea	6
1.5.	Irudi Korporatiboaren osagaiak	7
2.	Harrera.....	8
2.1.	Harrera-hizkuntza	8
2.2.	Bisitariak	8
2.3.	Segurtasuna.....	8
5.3.	Seinaleak eta errotuluak egitea	9
5.4.	Jarraipena eta Ebaluazioa	9
	Errotulazioa	9
	Papeleria eta zigiluak	10
	Web gunea.....	10
	Marketing eta publizitatea	10
	Irudi korporatiboaren osagaiak.....	12
	Harrera hizkuntza.....	12
	Bisitariak.....	12
	Segurtasuna.....	12
6.	GAIARI BURUZKO AGIRIAK	12

1. HELBURUA

Prozedura honen helburua hauxe da:

- Pasaia Portuko Agintaritzaren irudia eta komunikazioa osatzen duten elementuetan hizkuntzen erabilera arautzeko, lantzeko eta kontrolatzeko funtzionamendu-irizpideak finkatzea.

2. APLIKAZIO-EREMUA

Prozedura hau honakoei aplikatuko zaie:

- PPAko langile guztiei.
- PPAk eta berak kontratatutako enpresek bere lokaletan eta portuan jartzen dituzten seinale, errotulu eta kartel guztiei.
- Portu-barrutia erabiltzen duten enpresei dagokienez, idatziz jakinaraziko zaie prozedura hau, eta ahal duten neurrian bete dezatela eskatuko zaie.
- Halaber, Estatuko erakunde eta entitate publikoei eskatuko zaie irizpide hauexek aplikatu ditzatela beren kartelak egiten dituztenean, eta PPAk horiek itzultzeko beharrezkoak diren baliabide guztiak jarriko ditu haien esku.

3. ERREFERENTZIAK

- Pasaia Portuko Agintaritzako Lehendakariak 2005eko martxoaren 8an onetsitako Hizkuntza Politikarako Dokumentua.
- Espainiako Konstituzioaren 3. Artikulua eta Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikulua, non finkatzen baitira Erkidegoko hizkuntza ofizialak.
- 10/1982 Oinarrizko Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilpena arautzen duena.
- 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, besteak beste Euskal Autonomia Erkidegoko bezero eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak zehazten dituena.
- 1993ko ekainaren 25ean eta 26an egindako Administrazio Kontseiluaren bilkuran onetsitako Pasaia Portuko Agintaritzaren Kontratazio Arauak eta "Erosketa-erabiltzaileentzako prozeduraren eskuliburua".
- Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak LanHitz programaren baitan sortutako Erreferentzia Marko Estandarra (EME), erakunde bateko hizkuntza alderdiak definitzen dituena.

4. ERANTZUKIZUNAK

- Pasaia Portuko Agintaritzako langile guztiak:
 - Prozedura honetako irizpideak errespetatzea, Pasaia portu-eremuan eta eraikinetan irudiaren eta komunikazioaren arloko edozein elementu, errotulu edo kartel egin edo jartzerakoan.
 - Errotulu, kartel edo elementuren batek prozedura hau urratzen duela ikusi eta non dagoen jakinez gero, gertaera hori idatziz jakinaraztea (ahal bada, argazki batekin batera) arduradun zuzenari, euskara batzordeko kideren bati edo hizkuntza normalizatzeko arduradunari.
- Portuko Zaintza Zerbitzua:

- Urtean behin egoki diren neurketak egitea, irudia eta komunikazioaren baitako kanpo errotuluen egoerari jarraipena egin ahal izateko.
- Azpiegituren Saila:
 - Urtean behin egoki diren neurketak egitea, irudia eta komunikazioaren baitako barruko errotuluen egoerari jarraipena egin ahal izateko.
- Euskara Batzordea:
 - Prozeduraren ez-adostasunak jaso eta aztertzea, eta hobekuntza-proposamenak egitea.
 - Irudia eta komunikazioaren egoera urtero neurtzea eta emaitza horiek zuzendaritzari jakinaraztea.
 - Euskara menperatzen ez duten edo erabiltzeko zailtasunak dituzten langileei laguntzea, eta testuen itzulpenak eta horien zuzenketak egitea edo kudeatzea.

5. GARAPENA

5.1. Irizpide Orokorra

Portuko Agintaritzaren Hizkuntza Politikaren helburua Pasaia Portuan Euskal Autonomia Erkidegoko **bi hizkuntza ofizialen erabilera normalizatua bermatzea** da, eta horri begira honako irizpide orokor hau bete behar da:

- Erakundearen irudia eta komunikazioko elementu **guztiak bi hizkuntzetan** egingo dira, eta hizkuntza gutxituaren, hots, euskararen aldeko diskriminazio positiboa egingo da.
- Elementu horiek **euskara hutsean** egingo dira:
 - Euskarazkoa eta gaztelaniazkoa oso-oso antzekoak direnean.
 - Piktoگرامa baten bidez lagunduta daudenean.
 - Erdaldun elebakarrentzat ulergarria denean.
- Hori guztia, gaztelaniadun elebakarren eskubideei kalterik egin gabe, eta horretarako zenbait jarraibide erabiliko dira.

5.2. Irizpide Zehatzak

1. Paisaia eta irudi korporatiboa

1.1. Errotulazioa

Arlo honen baitan kokatzen dira honako elementu hauek:

- **Kanpoko errotulazio finkoa:** Pasaia Portuko leku, zerbitzu, eremu edo bulegoetarako buruzko aipamenak izango dira.
- **Kanpoko errotulazio aldakorra:** honelako kartelek jarduera, ohar, debeku, obligazio, salbuespen, trafiko, laneko arriskuen prebentziokoak, suteen aurkako ekintza, salbamendu edo sorospen-jarduerei buruzko informazioa emango diete portuko langile eta erabiltzaileei.
- **Harrera lekuko eta barne bulegoetako/sailtako errotulazio finkoa:**
 - Direktorioak (enpresa atalak, gelak...).
 - Norabidezkoak (irteerak...).

- Zerbitzuak (igogailua, telefonoa...).
- Identifikaziozkoak (karguak).
- Segurtasun mezuak eta antzekoak.
- Kudeaketa, ingurumen, segurtasun, etab. Aitortza agiriak.
- Panelak eta antzekoak.
- **Harrera lekuko eta barne bulego/sailtako errotulazio aldakorra:**
 - Ordutegia, bezeroarentzako arreta ordutegia, ongi etorrikoak, debekuak, etab.
 - Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak.
 - Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk.
- **Osagai higikorren errotulazio finkoa:**
 - Autoen errotulazioa.
 - Lan arroparen errotulazioa.

Irizpide orokorraren arabera alor horietarako irizpide zehatzak honako hauek dira:

- Errotulu guztiak **bi hizkuntzetan** egingo dira, eta hizkuntza gutxituaren, hots, euskararen aldeko diskriminazio positiboa egingo da.
- Errotuluak **euskara hutsean** egingo dira:
 - Euskarazkoa eta gaztelaniazkoa oso-oso antzekoak direnean.
 - Piktograma estandar baten bidez lagunduta daudenean.
 - Erdaldun elebakarrentzat ulergarriak direnean.
- Hori guztia, gaztelaniadun elebakarren eskubideei kalterik egin gabe, eta horretarako zenbait jarraibide erabiliko dira. Ondorioz:
 - Piktograma estandarren bat baldin badago testuaz edo testurik gabe erabiliko da. Testuaz baldin bada, euskarazkoa eta gaztelaniazkoa oso antzekoak badira eta erdaldun elebakarrentzat ulergarria bada euskara hutsean.
 - Hizkuntza batean doan testua goiko aldean eta bestea beheko aldean idazten bada: euskarazko bertsioa goiko aldean letra mota lodiago batez joango da eta gaztelaniazkoa beheko aldean letra mota meheago batez.
 - Hizkuntza batean doan testua ezkerrean eta bestea eskuinaldean idazten bada: biak letra mota berarekin, euskarazkoa ezkerrean letra zuzenarekin idatziko da eta gaztelaniazkoa eskuinaldean letra etzanarekin.
 - Ibilgailuen kasuan 1. logoa osorik erabiliko da: PParen anagrama gidariaren eta gidarikidearen ateetan jarriz, "Pasaia Portua" testua goiko aldean eta "Puerto de Pasajes" beheko aldean, eta "Pasaia Portuko Agintaritzaren" goian eta "Autoridad Portuaria de Pasajes", berriz, behean. Errotulurik ez daramaten ibilgailuek ez dute irizpide hori bete beharrik izango.

1.2. Papeleria eta zigiluak

Alor honetan honako alderdi hauek daude:

- Aurkezpen txartelak.

- Orri buruak.
- Fax orriak.
- Karpetak.
- Gutun-azalak.
- Gisa honetako bestelako elementuak.

Irizpide orokorraren arabera alor honetarako irizpide zehatza honako hau da:

- **Papeleria eta zigilu guztiak bi hizkuntzetan idatziak egongo dira**, eta hizkuntza gutxiuaren, hots, euskararen aldeko diskriminazio positiboa egingo da.
- **Elementu horiek euskara hutsean egingo dira:**
 - Euskarazkoa eta gaztelaniazkoa oso-oso antzekoak direnean.
 - Erdaldun elebakarrentzat ulergarriak direnean.

1.3. Web gunea

PPAk bi web orri ditu, bat euskaraz (www.pasaiakoportua.com) eta beste bat gaztelaniaz eta ingelesez (www.puertopasajes.net), independenteak, baina bata bestearekin lotuak.

Irizpide orokorraren arabera alor honetarako jarraibide zehatza honako hau da:

- Web gunearen eduki estatikoa eta dinamikoa euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez idatzi eta eguneratuko da.
- Erabiltzaileak hizkuntza aukeratu ahal izango du.

1.4. Marketing eta publizitatea

Marketing eta publizitatearen baitan honako elementu hauek daude:

- Iragarkiak.
- Pentsako argitalpenak: oharrak, lan eskaintzak, batzar deiak...
- Sustapen materiala.
- Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak eta antzekoak.
- Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak.
- Urteko txostena eta antzeko agerkariak.

Irizpide orokorraren arabera alor honetarako irizpide zehatzak honako hauek dira:

- Iragarkiak edo argitalpenak **prentsa espezializatuan egiten direnean, erdara hutsean** egingo dira.
- Iragarkiak edo argitalpenak **tokiko prentsan, irratan edo telebistan egiten direnean, bi hizkuntzetan egingo dira**, eta hizkuntza gutxiuaren, hots, euskararen aldeko diskriminazio positiboa egingo da.

Hedabidearen hizkuntza euskara bakarrik denean, iragarkiak euskara hutsean argitaratuko dira.

Hori guztia, gaztelaniadun elebakarren eskubideei kalterik egin gabe, eta horretarako zenbait jarraibide erabiliko dira.

- Sustapenerako, erakustazokatarako, erakusketarako eta antzekoetarako **materiala hizkuntza egokian** joango da, promozioaren xede den segmentuaren arabera, baina **betiere euskararen presentzia kontuan hartuz**.
- **Jendaurreko ekitaldietan, entzuleen edo parte hartzaileen hizkuntza eskubideak errespetatzea** izango da helburua. **Gutxienez, ekitaldiaren agurra eta sarrerako hitzak euskaraz egingo dira**, eta aurkeztutako funtsezko **ideien laburpen bat egingo da euskaraz amaieran**, betiere hizlariak horretarako hizkuntza-gaitasun nahikoa baldin badute.
- **Memoria: aurkibidea, lehendakariaren agurra, zuzendariaren agurra, administrazio-kontseilua eta kapituluaren erreferentziak hiru hizkuntzetan joango dira, euskarari lehentasuna emanez.**
- **Promoziorako DVD: lau hizkuntzetan** (euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa), sarbide independentea izanik.
- **Urteroko Estatistika Triptikoa: bi hizkuntzetan, gaztelaniari lehentasuna** emanez euskararen gainetik, batez ere azoketan banatzen delako.
- **Komikia, Egutegia eta Itsasaldien Taula: bi hizkuntzetan, euskarari lehentasuna** emanez.

1.5. Irudi Korporatiboaren osagaiak

Honako osagai hauetako hizkuntzaren erabilera arautu nahi da alor honetan:

- Ikusizko elementuak: marka, logotipoak...
- Dokumentuen txantiloak, e-postaren sinadura eta sarrera txartela.
- Erakunde nortasunaren eskuliburua edo araudia.

PPAren logoak bi bertsio ditu eta irizpide orokorraren arabera osagai horietarako irizpide zehatzak honako hauek dira:

- Irudi korporatiboaren osagaiak **bi hizkuntzetan** idatziko dira, eta hizkuntza gutxituaren, hots, euskararen aldeko diskriminazio positiboa egingo da.
- Elementu horiek **euskara hutsean** egingo dira:
 - Euskarazkoa eta gaztelaniazkoa oso-oso antzekoak direnean.
 - Erdaldun elebakarrentzat ulergarriak direnean.
- Hori guztia, gaztelaniadun elebakarren eskubideei kalterik egin gabe, eta horretarako zenbait jarraibide erabiliko dira. Ondorioz:
 - Osagaia bi hizkuntzetan idazten denean, bi hizkuntzetarako letra mota bera erabiliko da.
 - Testuaren euskarazko bertsioa goiko aldean edo ezkerreko zutabean eta gaztelaniazkoa beheko aldean edo eskuineko zutabean joango da, erabilitako formatuaren arabera.
 - Sarrera txartelaren testu guztiak (logoa, siglak, nahiz atzealdeko azalpenak) bi hizkuntzetan joango dira, eta euskarak izango du lehentasuna, goiko edo ezkerreko aldean jarritz.

PPAk bere agiri eta publizitate-formatuetan darabiltzan bi logoak hauek dira.

1. Logoak:

	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN	PHK-PGL-001 Ber / Rev. 01
		Data / Fecha: Ber / Rev. 01 2009-06-03
		Orrialdea / Página: 8 / 12



2. Logoa:



2. Harrera

2.1. Harrera-hizkuntza

Honako osagai hauetako hizkuntzaren erabilera arautu nahi da alor honetan:

- Aurrez aurreko eta telefono bidezko harrera: agur hitzak eta argibideak.
- Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak.
- Megafonia.
- Pertsona eta bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa.

Irizpide orokorraren arabera osagai horietarako irizpide zehatzak hauek dira:

- Harreran erabiltzailearen **hizkuntza-eskubideak errespetatuko dira** aukeratutako hizkuntzari dagokionez.
- Horretarako, harrera egitean, bai telefono bidez eta bai aurrez aurre, **hasierako agurra euskaraz egingo da, eta gero, erabiltzaileak aukeratzan duen hizkuntzan** jarraituko da.
- PPAko langileren batek ez badu hizkuntza-gaitasunik erabiltzaile bati euskaraz arreta egiteko, lankide baten laguntza eskatuko du, eta horrela, erabiltzaileak aukeratu duen hizkuntzan arreta egitea bermatuko da.
- **Erantzungailu automatikoaren mezua euskaraz eta gaztelaniaz** eskainiko da, **ordena horretan**.

2.2. Bisitariak

PPAk bisita gidatuak antolatzen ditu, batez ere ikasleentzat, eta era honetako jardueretarako irizpidea hauxe da:

- Bisitarien **hizkuntza-eskubideak errespetatuko dira** aukeratutako hizkuntzari dagokionez.
- Bisiten ardura duen pertsonak **galdetu egingo die bisita egin nahi dutenei zein hizkuntza erabili nahi duten, eta horren arabera, euskaraz edo gaztelaniaz** antolatuko da edo egingo da.

2.3. Segurtasuna

Alor honen baitan honako hauek daude:

- Lankideei (hasi berriei eta bestelakoei) eta portu eremuko erabiltzaileei segurtasun protokoloen aurkezpena.
- Lankideei (hasi berriei eta bestelakoei) harrera.

Irizpide orokorraren arabera osagai horietarako irizpide zehatzak honako hauek dira:

- Lankideen (hasi berrien eta bestelakoek) eta portu eremuko erabiltzaileen **hizkuntza-eskubideak errespetatuko dira** aukeratutako hizkuntzari dagokionez.
- Horretarako, lankideek edo portuko eremuko erabiltzaileek **aukeratzen duten hizkuntzan egingo dira** segurtasun protokoloen aurkezpenak eta harrerak.
- PPAko langileren batek ez badu hizkuntza-gaitasunik lankide bati edo erabiltzaile bati aipaturiko horiek euskaraz egiteko, lankide baten laguntza eskatuko du, eta horrela, lankideak edo erabiltzaileak aukeratu duen hizkuntzan horiek egitea bermatuko da.

5.3. Seinaleak eta errotuluak egitea

Errotulu eta kartelen prestakuntza-prozesuari ekiteko, lehenik eta behin, PPAko edozein langilek behar bat identifikatu beharko du, eta hori prestatzeko orduan, "Erosketa-erabiltzaileentzako prozeduraren eskuliburua"n zehaztutako prozedura beteko da, Pasaia Portuko Agintaritzaren Kontratazio Arauetan oinarritua, baina errotuluen kalitatea bermatzen lagunduko diguten hiru puntu berrirekin:

- Errotuluaren erabilera eta inguruaren baldintzak aztertzea gomendatzen da, letraren eta kartelaren tamainak zehazteko. Komeni da kontuan izatea zein distantziatarira irakurriko den, gauean ere eginkizun hori beteko duen, mugitzen ari diren pertsonak irakurri behar duten...
- Testuaren itzulpena, ahal den neurrian, zerkusia duten langileek egingo dute, eta euskararen plana koordinatzen duen pertsonak gainbegiratuko du, erosketa-eskaera bidali aurretik edo hori egiteko agindua eman aurretik.
- Hori jasotzean, euskararen plana koordinatzen duen pertsonak egiaztatuko du eskaera.

5.4. Jarraipena eta Ebaluazioa

Prozedura hau betetzea eta etengabeko jarraipena egitea PPAko langile guztien erantzukizuna da. Honako neurketa hauek egingo dira urtero.

Errotulazioa

Urtean behin, urriaren lehen hamabost egunetan, Pasaia Portuan jarritako errotuluek agiri honetan aipatzen diren irizpideak betetzen dituztela egiaztatuko da.

- Zaintza Zerbitzuak kanpoko errotulu finko eta aldakorren jarraipena egingo du.
- Azpiegituren Sailak barruko errotulu finko, aldakorren eta osagai higikorretako errotulazio finkoaren jarraipena egingo du.

Egoki diren neurketak egingo dira eta txosten bat idatziko da eta bertan, honako alderdiak jasoko dira:

- kontrolatutako errotuluen eta kartelen kopurua
- eta prozeduraren ez-adostasunak identifikatuko dira

Euskara Batzordeak:

- prozeduraren ez-adostasunak aztertuko ditu,
- hobekuntza-proposamenak egingo ditu,
- proposamen horiek zuzendaritzari jakinaraziko dizkio
- eta Irudia eta komunikaziorako adierazlearen indizea kalkulatu du.

Adierazlearen formula hau da:

$$\%ERROT. = \frac{E.K.Z.}{K.E.K.} \times 100$$

Non:

Errot.: Errotulazioa

E.K.Z. Errotulu eta Kartel Zuzenak, prozeduraren jarraibideen arabera

K.E.K.: Kontrolatutako Errotulu eta Kartel guztiak

Beste alde batetik, Euskara Batzordeak ibilgailuen jarraipena ere egingo du, formatuan jasotako informazioa eguneratuz.

Papeleria eta zigiluak

Urtean behin, urriaren lehen hamabost egunetan, Pasaia Portuan erabiltzen diren papeleri eta zigiluek agiri honetan aipatzen diren irizpideak betetzen dituztela egiaztatuko da.

- Euskara Batzordeak papeleri eta zigiluen jarraipena egingo du.

$$\%PAP - ZIG. = \frac{P.Z.Z.}{P.Z.K.} \times 100$$

Non:

PAP.-ZIG.: Papeleria eta zigiluak

P.Z.Z.: Papeleri eta Zigilu Zuzenak, prozeduraren jarraibideen arabera

P.Z.K.: Papeleri eta Zigilu guztiak

Web gunea

Urtero, azaroan, "Komunikazio eta irudia" zerbitzuko langileek urteko balantze bat egingo dute:

- web gunea edukiak eguneratzerakoan 1.3 irizpidearen betetze maila,

eta txosten bat idatziko dute, prozeduraren ez-adostasunak identifikatuko dituen, eta Euskara Batzordeak:

- prozeduraren ez-adostasunak aztertuko ditu,
- hobekuntza-proposamenak egingo ditu,
- proposamen horiek zuzendaritzari jakinaraziko dizkio.

Marketing eta publizitatea

Urtean hiru aldiz, Urteko Planaren balantzeekin bat etorriz (apirileko, uztaileko eta azaroko lehen hamabostaldia), "Komunikazioa eta irudia" Zerbitzuko langileek VK-k bidalitako Prentsa Oharren kontrol bat egingo dute, eta txosten bat idatziko dute, honakoa jasoz:

- Prentsa Oharren kopurua
- eta prozeduraren ez-adostasunak identifikatuko dira.

Euskara Batzordea:

- prozeduraren ez-adostasunak aztertuko ditu,

- hobekuntza-proposamenak egingo ditu,
- proposamen horiek zuzendaritzari jakinaraziko dizkio
- eta Prentsa Oharren adierazlearen indizea kalkulatu du.

Adierazlearen formula hau da:

$$\%PO. = \frac{POZ}{POG} \times 100$$

Non:

PO.: Prentsa Oharra

PO.Z.: Prentsa Ohar Zuzenak, prozeduraren jarraibideen arabera.

PO.G.: Kontrolatutako Prentsa Ohar Guztiak

Urtean hiru aldiz, Urteko Planaren balantzeekin bat etorri (apirileko, uztailako eta azaroko lehen hamabostaldia), "Komunikazioa eta irudia" Zerbitzuko langileek publizitate-iragarkien kontrol bat egingo dute, eta txosten bat idatziko dute, honakoa jasoz:

- iragarkien kopurua
- eta prozeduraren ez-adostasunak identifikatu dira

Euskara Batzordea:

- prozeduraren ez-adostasunak aztertuko ditu,
- hobekuntza-proposamenak egingo ditu,
- proposamen horiek zuzendaritzari jakinaraziko dizkio
- eta publizitate-iragarkien eta hedabideen adierazlearen indizea kalkulatu du.

Adierazlearen formula hau da:

$$\%P.K.. = \frac{PKZ}{PKG} \times 100$$

Non:

P.K.: Publizitatea eta Komunikazioa

P.K.Z.: Publizitate eta Komunikazio Iragarki Zuzenak, prozeduraren jarraibideen arabera

P.K.G.: Kontrolatutako Publizitate eta Komunikazio iragarki guztiak

Urtero, abenduan, "Komunikazioa eta irudia" Zerbitzuko langileek urteko balantze bat egingo dute:

- PPAren promoziorako elementuak.

eta txosten bat idatziko dute, prozeduraren ez-adostasunak identifikatu dituen, eta Euskara Batzordeak:

- prozeduraren ez-adostasunak aztertuko ditu,
- hobekuntza-proposamenak egingo ditu,
- proposamen horiek zuzendaritzari jakinaraziko dizkio

Irudi korporatiboaren osagaiak

Urtean behin, urriaren lehen hamabost egunetan, Pasaia Portuko irudi korporatiboaren osagaiak agiri honetan aipatzen diren irizpideak betetzen dituztela egiaztatuko da.

- Euskara Batzordeak irudi korporatiboko osagaien jarraipena egingo du.

$$\%I.K.O. = \frac{I.K.O.Z.}{I.K.O.K.} \times 100$$

Non:

I.K.O.: Irudi korporatiboko osagaiak

I.K.O.Z.: Irudi Korporatiboko Osagai Zuzenak, jarraibideen arabera

I.K.O.K.: Irudi Korporatiboko Osagai guztiak

Harrera hizkuntza

Urtean behin, urriaren lehen hamabost egunetan, Pasaia Portuko harrera hizkuntzan agiri honetan aipatzen diren irizpideak betetzen dituztela egiaztatuko da.

- Euskara batzordekideek 15 egun horietan zehar, 30 dei egingo dituzten egun eta ordu ezberdinetan, harrera erabilitako hizkuntza neurtzeko.

Bisitariak

Urtero, abenduan, "Komunikazio eta irudia" Zerbitzuko langileek urteko balantze bat egingo dute:

- urte horretako bisita kopurua eta bisita horietan erabilitako hizkuntza.

Segurtasuna

Urtero, abenduan, "Lan Arriskuen Prebentzioa-Ingurumena" Saileko langileek urteko balantze bat egingo dute:

- urte horretako harrera eta aurkezpen kopurua eta horietan erabilitako hizkuntza.

6. GAIARI BURUZKO AGIRIAK

- **FHK-FGL-018** "Proposamen eta Ez-Adostasunen Jakinarazpena / Comunicación de Propuestas y No Conformidades"
- **FHK-FGL-019** "Proposamen eta Ez-Adostasunen Zerrenda / Registro de Propuestas y No Conformidades"
- **FHK-FGL-025** "Errotuluak Auditatzeko Fitxa / Ficha para Auditar la Rotulación"
- **FHK-FGL-026** "Ibilgailuen zerrenda / Relación de Vehículos"
- **FHK-FGL-028** "Prensa-oharren Jarraipen-fitxa / Ficha para el Seguimiento de las Notas de Prensa"
- **FHK-FGL-029** "Iragarkien Jarraipen-fitxa / Ficha para el Seguimiento de las Inserciones Publicitarias"
- **FHK-FGL-030** "Promozio-euskarrien Jarraipen-fitxa / Ficha para el Seguimiento de los Elementos Promocionales"
- **FHK-FGL-031** "Bisiten Jarraipen-fitxa / Ficha para el Seguimiento de las Visitas"
- **FHK-FGL-032** "Web orriaren Jarraipen-fitxa / Ficha para el Seguimiento de la Página Web"