

## Kalitatearen Glosarioa, 2008

### Euskara-Gaztelania

aberastu	enriquecer
adierazlea	indicador
adierazle-sorta	batería de indicadores
aditua	experto
adostasun-eza	no conformidad
aholkularia; bideratzailea	asesor; facilitador
aintzatesteko ekintzak	actividades de reconocimiento
aintzatetsi	reconocer
aldagaia	variable
aliantza	alianza
aliatua	partner
antzeman	identificar
aplikazio-eremua	ambito de aplicación
arlotz publikoa	sector público
Arlo Publikoaren Saria	Premio Sector Público
arlotz (azpiirizpidearena)	área (de subcriterio)
arrakastarako faktore kritikoa	factor crítico de éxito
arreta lurralde mailan	descentralización territorial de la atención
deszentralizatzea	
auditoria	auditoria
auditoria-plana	plan de auditorías
autoebaluazioa	autoevaluación
azpiirizpidea	subcriterio
baliabideak	recursos
baliabideen kudeaketa	gestión de recursos
balio edo printzipio etikoa	valor o principio ético
balio eramangarria	valor sostenido
balio erantsia	valor añadido
balioa	valor
balioak	valores
balioespen-eskala	escala de valoración
barneko auditoria	auditor interno
barneko auditoria	auditoría interna
bateratze-bilera	reunión de consenso
benchmarking-a; konparaziozko ebaluazioa; erreferentziatzko	benchmarking; evaluación comparativa; evaluación de referencia

ebaluazioa	innovación
berrikuntza	revisar
berrikusi	revisión
berrikuspena	innovar
berritu	cliente
bezeroa	cliente/usuario
bezeroa/erabiltzailea	cliente/ciudadano
bezeroa/herritarra	orientación al cliente
bezeroarenganako orientazioa, bezeroarenganako joera	resultados en los clientes
bezeroekin lortutako emaitzak	satisfacción de los clientes
bezeroen asetasuna // gogobetetzea	facilitador
bideratzailea	facilitador; asesor
bideratzailea; aholkularia	excelencia
bikaintasuna	Diploma de Compromiso
Bikaintasunarekiko Konpromiso Diploma	evolución
bilakaera	agenda de la visita
bisitako ordutegia	promover
bultzatu	CAF; Marco Común de Evaluación; Marco de Evaluación Común
CAF; Ebaluazio Esparru Komuna	Modelo Deming
Deming Eredua	ciclo diseño-desarrollo-documentación- implantación-comprobación-ajuste
diseinua-garapena-dokumentazioa- ezarpena-egiaztapena-doiketa zikloa	documentación
dokumentazioa	Club de Evaluadores
Ebaluatzaile Lagunartea	evaluador senior
ebaluatzaile nagusia	reciclaje de evaluadores
ebaluatzaileak prestaberritzea	Marco Común de Evaluación; Marco de Evaluación Común; CAF
Ebaluazio Esparru Komuna; CAF	evaluación
ebaluazioa	Informe de evaluación
ebaluazio-txostena	evidencia
ebidentzia	No hay/Hay evidencias
Ebidentziarik (ez/ba) dago	eficiencia
efizientzia	modelo EFQM de excelencia
EFQM bikaintasun-eredua	memoria EFQM
EFQM oroitza	EFQM; Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
EFQM; Kalitatea Kudeatzeko Europako Fundazioa	gestión basada en hechos y datos
egitate eta datuetan oinarrituriko kudeaketa	esquema REDER; esquema resultados- enfoque-despliegue-evaluación-revisión
EIHEB eskema; emaitzak-ikuspegia- hedapena-ebaluazioa-berrikuspena	

eskema	REDER; resultados-enfoque-despliegue- evaluación-revisión
EIHEB; emaitzak-ikuspegia- hedapena-ebaluazioa-berrikuspena	
ekarpena	aportación
ekimena	iniciativa
ekintzarako laguntza	apoyo para la acción
emaitza	resultado
emaitzak	resultados
emaitzetarako orientazioa	orientación a resultados
enpresa-bikaintasuna	excelencia empresarial
erabateko kalitatea; kudeaketako bikaintasuna	calidad total; excelencia en la gestión
eragilea	agente facilitador
eragina	impacto
eragina gizartean	impacto en la sociedad
eraginkortasuna	eficacia
erakundea	compañía
erakundearen teknologia	cartera tecnológica
erakundeari bisita	visita a la Organización
erantzukizunak bereganatzea	asunción de responsabilidades
erantzukizunak eskuordetzea	delegar responsabilidades (empowerment)
errendimendu-adierazleak	indicadores de rendimiento
eskakizuna	requerimiento
eskakizuna, betekizuna	requisito
eskaria	demanda/solicitud
eskuliburua	manual
esparru programatiko eta eskumenekoa	marco programático y competencial
Estandarizaziorako Nazioarteko Erakundea	Organización Internacional de Normalización
estandarra	estándar
estrategia	estrategia
etekina	beneficio
etengabeko hobekuntza	mejora continua
etengabeko hobekuntzaren zikloa; PDCA zikloa; planifikatu-egin- egiaztatu-doitu zikloa	ciclo de mejora continua; ciclo PDCA; ciclo planificar-hacer-verificar-ajustar
Europako Saria	Premio Europeo
EUSKALIT	EUSKALIT
ezagutza	conocimiento
ezarpena	implantación
ez-betetzea	incumplimiento
foku-taldea	grupo focal

funtsezko emaitza	resultado clave
funtsezko prozesua	proceso clave
gaitasuna	capacidad
gaitasunak	competencias
galdera-sorta	cuestionario
gerentea	gerente
gizartean lortutako emaitzak	resultados en la sociedad
gizarte-onurak	beneficios sociales
hedapena	despliegue
helburua	objetivo
helburuak hedatzea	despliegue (de objetivos)
heldutasuna	madurez
herritarra babestea eta laguntzea	asistencia y ayuda al ciudadano
herritarrak informatzea	información al ciudadano
Herritarraren Karta	Carta del Ciudadano
herritarrarenganako arreta	atención al ciudadano
Herritarrari Erantzuteko Zerbitzua; HEZ	Servicio de Atención al Ciudadano; SAC
Herritartasun Eredua	Modelo de Ciudadanía
Herritartasun Saria	Premio Ciudadanía
HEZ; Herritarrari Erantzuteko Zerbitzua	SAC; Servicio de Atención al Ciudadano
hezkuntza	educación
hobekuntzarako tresnak	herramientas para la mejora
hobekuntza-taldea	equipo de mejora
hobetze-ekintza	acción de mejora
hobetzeko arloa	area de mejora
hobetzeko arloa; hobetzeko eremua	área de mejora; ámbito de mejora
hobetzeko eremua; hobetzeko arloa	ámbito de mejora; área de mejora
hobetze-plana	plan de mejora
hornitzailea	proveedor
igurikimenak	expectativa/s
ikaskuntza, berrikuntza eta hobekuntza etengabeak	aprendizaje, innovación y mejoras continuos
Ikuskera	visión
ikuspegia	enfoque
indargunea	punto fuerte
ingurumena	medio ambiente
ingurunea	entorno
integratua	integrado
Interes-taldea	grupo de interés
interpretazio-fitxa	ficha de interpretación
irismen partziala	alcance parcial

irizpidea	critério
ISO 9000 Araua	Norma ISO 9000
ISO 9000 Eredua	Modelo ISO 9000
ISO 9001 Marka	Marca ISO 9001
ISO 9001:2000 Kalitatearen Kudeaketarako Sistemak – Betekizunak	ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
ISO ziurtagiria	certificado ISO
ituna	alianza
izapideak sinplifikatzea	simplificación de trámites
jardueraren ebaluazioa	evaluar el desempeño
jardunbide onak	buenas prácticas
jarraibidea	directriz
jarraibidea	instrucción
jarraikortasuna	constancia
joera (positiboa/negatiboa)	tendencia positiva/negativa)
jomuga	meta
kalitatea bermatzea	aseguramiento de la calidad
Kalitatea Kudeatzeko Europako Fundazioa; EFQM	Fundación Europea para la Gestión de la Calidad; EFQM
kalitatea kudeatzeko sistema	sistema de gestión de la calidad
kalitatearen kudeaketa	gestión de la calidad
kalitatearen kudeaketa eta bikaintasuna	gestión de la calidad total y la excelencia
kalitateko antolakunde publikoa	organización pública de calidad
kalitate-kontrola	control de calidad
kanpoko ebaluazioa, kanpo- ebaluazioa	evaluación externa
kausa-ondorio lotura	relación causa – efecto
kexuak eta iradokizunak aurkezteko bidea	canal de quejas y sugerencias
kexuak jasotzea	recepción de quejas
konparazioa	comparación
konparaziozko ebaluazioa; erreferentziazko ebaluazioa; benchmarking-a	evaluación comparativa; evaluación de referencia; benchmarking
konpromisoa	compromiso
konpromisoak hartzea	adopción de compromisos
konsultei erantzutea	atención a consultas
Kudeaketa Kalitaterako Euskal Saria	Premio Vasco a la Calidad de Gestión
Kudeaketa Publiko Berria; KPB	Nueva Gestión Pública; NGP
kudeaketa publikoa	gestión pública
kudeaketa-eredu europarra	modelo europeo de gestión
kudeaketako bikaintasuna; erabateko	excelencia en la gestión; calidad total

kalitatea	formación profesional
lanbide heziketa	plan de trabajo
laneko plana	equipo de trabajo
lan-taldea	grupo de trabajo
lan-taldea	priorizar
lehenetsi	competitivo
lehiakorra	competitividad
lehiakortasuna	ventanilla única
lehiatila bakarra	liderazgo político
lidergo politikoa	liderazgo
lidergoa	líder
liderra	Modelo Malcom Baldrige
Malcom Baldrige Eredua	Fundación para el Premio de Calidad
Malcom Baldrige Kalitate Sarirako	Malcom Baldrige
Fundazioa	matriz
matrizea	minicompañía
minierakundea	misión
misioa	enfoque matricial
modu matriziala	resultados del negocio
negozioaren emaitzak	medición, análisis y mejora
neurketa, analisisa eta hobekuntza	principio básico
oinarrizko printzipioa	adaptación y flexibilidad de horarios
ordutegiak egokitzea eta malgutzea	memoria reducida
oroitza laburra	participación
parte hartzea	PDCA; planificar-hacer-verificar-ajustar
PDCA; planifikatu-egin, egiaztatu- doitu	persona
pertsona	involucrar (a las personas)
pertsonak partaide egin	reciclaje de personas
pertsonak prestaberritzea	resultados en las personas
pertsonekin lortutako emaitzak	satisfacción de las personas
pertsonen asetasuna // gogobetetzea	desarrollo e implicación de las personas
pertsonen garapena eta inplikazioa	gestión de las personas
pertsonen kudeaketa	percepción
pertzepzioa	medidas de percepción
pertzepzio-neurriak	planificación
plangintza	planificación estratégica
plangintza estrategikoa	política
politika	política y estrategia
politika eta estrategia (plurala)	ponderación
ponderazioa	acción preventiva
prebentzio-ekintza	sesión de reciclaje
prestaberrikuntza-saioa	

prestakuntza	formación
produktua	producto
proforma modua	enfoque pro forma
prozedura	procedimiento
prozesu bidezko kudeaketa	procesos, gestión por
prozesua	proceso
prozesu-eredua	proceso-tipo
prozesukako kudeaketa	gestión por procesos
prozesu-mapa	mapa de procesos
prozesu-sistema	sistema de procesos
puntuazioa	puntuación
seiketzu; begi-kontrola	seiketzu; control visual
seiri; antolaketa	seiri; organización
seisu; garbitasuna	seisu; limpieza
seiton; txukuntasuna	seiton; orden
sendoa (sendotasuna)	sólido (solidez)
shitsuke; diziplina eta ohitura	shitsuke; disciplina y hábito
sistema doitzea	ajuste del sistema
sistemaren berrikuspena	revisión del sistema
sistemaren irismena	alcance del sistema
sistematikoa	sistemático
sormena	creatividad
sustatu	fomentar
talde kudeatzailea	equipo gestor
talde-lana	trabajo en equipo
tartea	rango
txostena	memoria
Urrezko Q	Q de Oro
web bidezko ebaluazioa	evaluación vía página web
Zerbitzu Karta	Carta de Servicios
Zerbitzu Publikoen Erabiltzailearen Karta	Carta del Usuario de los Servicios Públicos
Zerbitzu Publikoen Kalitaterako Behatokia; ZPK Behatokia	Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos; Observatorio CSP
zerbitzua	servicio
zerbitzuetarako sarbidea	acceso a los servicios
zergatia	causa
zikloa	ciclo
Zilarrezko Q	Q de Plata
ziurtapena	certificación
ziurtapen-auditoria	auditoría de certificación
ziurtapen-erakundea	entidad de certificación
zuzendaritzakoa	directivo

zuzendaritza-lidergoa  
zuzendaritzaren erantzukizuna  
zuzendaritza-taldea  
zuzenketa-ekintza  
“herritarraren ahotsa” erabiltzen  
hastea  
“hizkera argia” erabiltzen hastea  
401 puntu  
5S Metodoa; seiri-seiton-seisu-  
seiketsu-shitsuke metodoa;  
antolaketa-txukuntasuna-garbitasuna–  
begi-kontrola – diziplina eta ohitura  
metodoa

liderazgo directivo  
responsabilidad de la dirección  
equipo directivo  
acción correctiva  
incorporación de “la voz del ciudadano”  
  
incorporación del “lenguaje sencillo”  
401 puntos  
Método 5S; método seiri-seiton-seisu-  
seiketsu-shitsuke; método organización-  
orden-limpieza-control visual-disciplina y  
hábito