

## Kalitatearen Glosarioa, 2008

### Gaztelania-Euskara

acceso a los servicios	zerbitzuetarako sarbidea
acción correctiva	zuzenketa-ekintza
acción de mejora	hobetze-ekintza
acción preventiva	prebentzio-ekintza
actividades de reconocimiento	aintzatesteko ekintzak
adaptación y flexibilidad de horarios	ordutegiak egokitzea eta malgutzea
adopción de compromisos	konpromisoak hartzea
agenda de la visita	bisitako ordutegia
agente facilitador	eragilea
ajuste del sistema	sistema doitzea
alcance del sistema	sistemaren irismena
alcance parcial	irismen partziala
alianza	ituna
alianza	aliantza
ambito de aplicación	aplikazio-eremua
ámbito de mejora; área de mejora	hobetzeko eremua; hobetzeko arloa
aportación	ekarpena
apoyo para la acción	ekintzarako laguntza
aprendizaje, innovación y mejoras continuos	ikaskuntza, berrikuntza eta hobekuntza etengabeak
área (de subcriterio)	arloa (azpiirizpidearena)
area de mejora	hobetzeko arloa
área de mejora; ámbito de mejora	hobetzeko arloa; hobetzeko eremua
aseguramiento de la calidad	kalitatea bermatzea
asesor; facilitador	aholkularia; bideratzailea
asistencia y ayuda al ciudadano	herritarra babestea eta laguntzea
asunción de responsabilidades	erantzukizunak bereganatzea
atención a consultas	konsultei erantzutea
atención al ciudadano	herritarrarenganako arreta
auditor interno	barneko auditorea
auditoria	auditoria
auditoría de certificación	ziurtapen-auditoria
auditoría interna	barneko auditoria
autoevaluación	autoebaluazioa
batería de indicadores	adierazle-sorta

benchmarking; evaluación comparativa; evaluación de referencia	benchmarking-a; konparaziozko ebaluazioa; erreferentziazko ebaluazioa
beneficio	etekina
beneficios sociales	gizarte-onurak
buenas prácticas	jardunbide onak
CAF; Marco Común de Evaluación; Marco de Evaluación Común	CAF; Ebaluazio Esparru Komuna
calidad total; excelencia en la gestión	erabateko kalitatea; kudeaketako bikaintasuna
canal de quejas y sugerencias	kexuak eta iradokizunak aurkezteko bidea
capacidad	gaitasuna
Carta de Servicios	Zerbitzu Karta
Carta del Ciudadano	Herritarraren Karta
Carta del Usuario de los Servicios Públicos	Zerbitzu Publikoen Erabiltzailearen Karta
cartera tecnológica	erakundearen teknologia
causa	zergatia
certificación	ziurtagiria
certificado ISO	ISO ziurtagiria
ciclo	zikloa
ciclo de mejora continua; ciclo PDCA; ciclo planificar-hacer-verificar-ajustar	etengabeko hobekuntzaren zikloa; PDCA zikloa; planifikatu-egin-egiaztatu-doitu zikloa
ciclo diseño-desarrollo-documentación-implantación-comprobación-ajuste	diseinua-garapena-dokumentazioa-ezarpena-egiaztapena-doiketa zikloa
cliente	bezeroa
cliente/ciudadano	bezeroa/herritarra
cliente/usuario	bezeroa/erabiltzailea
Club de Evaluadores	Ebaluatzaile Lagunartea
compañía	erakundea
comparación	konparazioa
competencias	gaitasunak
competitividad	lehiakortasuna
competitivo	lehiakorra
compromiso	konpromisoa
conocimiento	ezagutza
constancia	jarraikortasuna
control de calidad	kalitate-kontrola
creatividad	sormena
criterio	irizpidea
cuestionario	galdera-sorta
delegar responsabilidades (empowerment)	erantzukizunak eskuordetzea

demanda/solicitud	eskaria
desarrollo e implicación de las personas	pertsonen garapena eta inplikazioa
descentralización territorial de la atención	arreta lurralde mailan deszentralizatzea
despliegue	hedapena
despliegue (de objetivos)	helburuak hedatzea
Diploma de Compromiso directivo	Bikaintasunarekiko Konpromiso Diploma zuzendaritzakoa
directriz	jarraibidea
documentación	dokumentazioa
educación	hezkuntza
eficacia	eraginkortasuna
eficiencia	efizientzia
EFQM; Fundación Europea para la Gestión de la Calidad	EFQM; Kalitatea Kudeatzeko Europako Fundazioa
enfoque	ikuspegia
enfoque matricial	modu matriziala
enfoque pro forma	proforma modua
enriquecer	aberastu
entidad de certificación	ziurtapen-erakundea
entorno	ingurunea
equipo de mejora	hobekuntza-taldea
equipo de trabajo	lan-taldea
equipo directivo	zuzendaritza-taldea
equipo gestor	talde kudeatzailea
escala de valoración	balioespen-escala
esquema REDER; esquema resultados-enfoque-despliegue-evaluación-revisión	EIHEB eskema; emaitzak-ikuspegia-hedapena-ebaluazioa-berrikuspina eskema
estándar	estandarra
estrategia	estrategia
EUSKALIT	EUSKALIT
evaluación	ebaluazioa
evaluación comparativa; evaluación de referencia; benchmarking	konparaziozko ebaluazioa; erreferentziazko ebaluazioa; benchmarking-a
evaluación externa	kanpoko ebaluazioa, kanpo-ebaluazioa
evaluación vía página web	web bidezko ebaluazioa
evaluador senior	ebaluatzaile nagusia
evaluar el desempeño	jardueraren ebaluazioa
evidencia	ebidentzia
evolución	bilakaera
excelencia	bikaintasuna

excelencia empresarial	enpresa-bikaintasuna
excelencia en la gestión; calidad total	kudeaketako bikaintasuna; erabateko kalitatea
expectativa/s	igurikimenak
experto	aditua
facilitador	bideratzailea
facilitador; asesor	bideratzailea; aholkularia
factor crítico de éxito	arrakastarako faktore kritikoa
ficha de interpretación	interpretazio-fitxa
fomentar	sustatu
formación	prestakuntza
formación profesional	lanbide heziketa
Fundación Europea para la Gestión de la Calidad; EFQM	Kalitatea Kudeatzeko Europako Fundazioa; EFQM
Fundación para el Premio de Calidad Malcom Baldrige	Malcom Baldrige Kalitate Sarirako Fundazioa
gerente	gerentea
gestión basada en hechos y datos	egitate eta datuetan oinarrituriko kudeaketa
gestión de la calidad	kalitatearen kudeaketa
gestión de la calidad total y la excelencia	kalitatearen kudeaketa eta bikaintasuna
gestión de las personas	pertsonen kudeaketa
gestión de recursos	baliabideen kudeaketa
gestión por procesos	prozesukako kudeaketa
gestión pública	kudeaketa publikoa
grupo de interés	Interes-taldea
grupo de trabajo	lan-taldea
grupo focal	foku-taldea
herramientas para la mejora	hobekuntzarako tresnak
identificar	antzman
impacto	eragina
impacto en la sociedad	eragina gizartean
implantación	ezarpena
incorporación de “la voz del ciudadano”	“herritarraren ahotsa” erabiltzen hastea
incorporación del “lenguaje sencillo”	“hizkera argia” erabiltzen hastea
incumplimiento	ez-betetzea
indicador	adierazlea
indicadores de rendimiento	errendimendu-adierazleak
información al ciudadano	herritarrak informatzea
Informe de evaluación	ebaluazio-txostena
iniciativa	ekimena

innovación	berrikuntza
innovar	berritu
instrucción	jarraibidea
integrado	integratua
involucrar (a las personas)	pertsonak partaide egin
ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos	ISO 9001:2000 Kalitatearen Kudeaketarako Sistemak – Betekizunak
líder	liderra
liderazgo	lidergoa
liderazgo directivo	zuzendaritza-lidergoa
liderazgo político	lidergo politikoa
madurez	heldutasuna
manual	eskuliburua
mapa de procesos	prozesu-mapa
Marca ISO 9001	ISO 9001 Marka
Marco Común de Evaluación; Marco de Evaluación Común; CAF	Ebaluazio Esparru Komuna; CAF
marco programático y competencial	esparru programatikoa eta eskumenekoa
matriz	matrizea
medición, análisis y mejora	neurketa, analisisa eta hobekuntza
medidas de percepción	pertzepzio-neurriak
medio ambiente	ingurumena
mejora continua	etengabeko hobekuntza
memoria	txostena
memoria EFQM	EFQM oroitza
memoria reducida	oroitza laburra
meta	jomuga
Método 5S; método seiri-seiton-seisu-seiketsu-shitsuke; método organización-orden-limpieza-control visual-disciplina y hábito	5S Metodoa; seiri-seiton-seisu-seiketsu-shitsuke metodoa; antolaketa-txukuntasuna-garbitasuna–begi-kontrola – disciplina eta ohitura metodoa
minicompañía	minierakundea
misión	misioa
Modelo de Ciudadanía	Herritartasun Eredua
Modelo Deming	Deming Eredua
modelo EFQM de excelencia	EFQM bikaintasun-eredua
modelo europeo de gestión	kudeaketa-eredu europarra
Modelo ISO 9000	ISO 9000 Eredua
Modelo Malcom Baldrige	Malcom Baldrige Eredua
no conformidad	adostasun-eza
No hay/Hay evidencias	Ebidentziarik (ez/ba) dago
Norma ISO 9000	ISO 9000 Araua
Nueva Gestión Pública; NGP	Kudeaketa Publiko Berria; KPB

objetivo	helburua
Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos; Observatorio CSP	Zerbitzu Publikoen Kalitaterako Behatokia; ZPK Behatokia
Organización Internacional de Normalización	Estandarizaziorako Nazioarteko Erakundea
organización pública de calidad	kalitateko antolakunde publikoa
orientación a resultados	emaitzetarako orientazioa
orientación al cliente	bezeroarenganako orientazioa, bezeroarenganako joera
participación	parte hartzea
partner	aliatua
PDCA; planificar-hacer-verificar-ajustar	PDCA; planifikatu-egin, egiaztatu-doitu
percepción	pertzepzioa
persona	pertsona
plan de auditorías	auditoria-plana
plan de mejora	hobetze-plana
plan de trabajo	laneko plana
planificación	plangintza
planificación estratégica	plangintza estrategikoa
política	politika
política y estrategia	politika eta estrategia (plurala)
ponderación	ponderazioa
Premio Ciudadanía	Herritartasun Saria
Premio Europeo	Europako Saria
Premio Sector Público	Arlo Publikoaren Saria
Premio Vasco a la Calidad de Gestión	Kudeaketa Kalitaterako Euskal Saria
principio básico	oinarrizko printzipioa
priorizar	lehenetsi
procedimiento	prozedura
proceso	prozesua
proceso clave	funtsezko prozesua
procesos, gestión por	prozesu bidezko kudeaketa
proceso-tipo	prozesu-eredua
producto	produktua
promover	bultzatu
proveedor	hornitzailea
punto fuerte	indargunea
puntuación	puntuazioa
Q de Oro	Urrezko Q
Q de Plata	Zilarrezko Q
rango	tartea
recepción de quejas	kexuak jasotzea

reciclaje de evaluadores	e baluatzaileak prestaberritzea
reciclaje de personas	pertsonak prestaberritzea
reconocer	aintzatetsi
recursos	baliabideak
REDER; resultados-enfoque- despliegue-evaluación-revisión	EIHEB; emaitzak-ikuspegia-hedapena- ebaluazioa-berrikuspena
relación causa – efecto	kausa-ondorio lotura
requerimiento	eskakizuna
requisito	eskakizuna, betekizuna
responsabilidad de la dirección	zuzendaritzaren erantzukizuna
resultado	emaitza
resultado clave	funtsezko emaitza
resultados en la sociedad	gizartean lortutako emaitzak
resultados en las personas	pertsonekin lortutako emaitzak
resultados en los clientes	bezeroekin lortutako emaitzak
resultados	emaitzak
resultados del negocio	negozioaren emaitzak
reunión de consenso	bateratze-bilera
revisar	berrikusi
revisión	berrikuspena
revisión del sistema	sistemaren berrikuspena
SAC; Servicio de Atención al Ciudadano	HEZ; Herritarrari Erantzuteko Zerbitzua
satisfacción de las personas	pertsonen asetasuna // gogobetetzea
satisfacción de los clientes	bezeroen asetasuna // gogobetetzea
sector público	arlo publikoa
seiketzu; control visual	seiketzu; begi-kontrola
seiri; organización	seiri; antolaketa
seisu; limpieza	seisu; garbitasuna
seiton; orden	seiton; txukuntasuna
servicio	zerbitzua
Servicio de Atención al Ciudadano; SAC	Herritarrari Erantzuteko Zerbitzua; HEZ
sesión de reciclaje	prestaberrikuntza-saioa
shitsuke; disciplina y hábito	shitsuke; diziplina eta ohitura
simplificación de trámites	izapideak sinplifikatzea
sistema de gestión de la calidad	kalitatea kudeatzeko sistema
sistema de procesos	prozesu-sistema
sistemático	sistematikoa
sólido (solidez)	sendoa (sendotasuna)
subcriterio	azpiirizpidea
tendencia positiva/negativa)	joera (positiboa/negatiboa)
trabajo en equipo	talde-lana

valor  
valor añadido  
valor o principio ético  
valor sostenido  
valores  
variable  
ventanilla única  
visión  
visita a la Organización  
401 puntos

balioa  
balio erantsia  
balio edo printzipio etikoa  
balio eramangarria  
balioak  
aldagaia  
lehiatila bakarra  
Ikuskera  
erakundeari bisita  
401 puntu