

SIGE

**KUDEAKETA SISTEMA OROKORRA
NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOA**

TERMINOEN GLOSATEGIA

A	B	C	CH	D
E	F	G	H	I
J	K	L	LL	M
N	Ñ	O	P	Q
R	S	T	U	V
X	Y	Z		

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua
2014ko azaroa**



Terminoen glosategi honek ohiko adierazpen eta ideiak azaldu nahi ditu. Horregatik, hizkera argiaz egin da, termino nagusien eta haien esanahiaren berri emateko.

Terminoen zerrenda:

A
Adierazlea
Administrazio elektronikoa / e-Administrazioa
Administrazio-prozedura
Administrazioa Sinplifikatzeko Plan Orokorra (ASPO)
Administrazioaren sinplifikazioa
Administrazioen arteko koordinazioa
Aginte-koadroa
Aholkularitzak
AMIA analisia
Analisia
Antolaketa
Antolaketako teknikariak
Arauen kalitatearen printzipioa
Ardatz estrategikoa
Arrazionalitatea
Arrazionalizazio-prozesua
Arretarako bideak
Aurrea hartzearen printzipioa
Autoebaluazioa
Autoebaluaziorako galde-sorta
B
Babestu beharreko informazioa

Baliabide iraunkorrak
Baliabidea
Baliabideen optimizazioa
Balioak
Barne-ebaluazioa
Berrikuntza
Bikaintasuna
D
Datuak biltzeko tresnak
Diagnostikoa
Dokumentazioaren estandarizazioa
E
Ebaluatzaile kreditatuak
Ebaluatzaileak
Ebaluatzeko gaitasuna
Ebaluazio iraunkorra
Ebaluazio mistoa (edo barneko ebaluazio lagundua)
Ebaluazio-prozesua
Ebaluazio-txostena
Ebaluazioa
Ebaluazioaren zabalkundea
Ebaluazioko Foru Batzordea
Ebaluaziorako tresnak

Edukiak kudeatzeko tresna
EFQM eredua (Kalitatearen Kudeaketarako Europako Fundazioaren kalitate erabatekoaren eredua)
Eginkizuna
Ekintza-plana
Ekonomiaren eta bizkortasunaren printzipioa
Elkarlanerako gunea / Elkarlanerako ingurunea
Elkarlanerako sareak
Emaitza
Emaitzaren adierazlea
Emaitzen ebaluazioa
Emaitzen neurketa
Emaitzetan oinarritutako kudeaketa
Entzute aktiboa
Erabilerraztasunaren printzipioa
Erabiltzaileen itxaropenak
Eragimena
Eragina
Eraginaren adierazlea
Eraginkortasuna
Erreferentziako entitatea
Erreklamazioa
Errekonozimendu, kexa eta iradokizunen sistema
Errekonozimendua
Eskaera
Esku-hartze publikoa

Esku-hartzearen logika
Eskumenak
Esparru logikoa
Esparru orokorra
Estrategia
Etengabeko hobekuntza
"Ex ante" ebaluazioa
"Ex post" ebaluazioa
Ezagutzaren kudeaketa
Ezarpen maila
Ezartzeko prozesua
F
Formakuntza espezifikoa
Formakuntza orokorra
Foroa
G
Gardentasuna
Gardentasunaren printzipioa
Gauzatze-mailaren adierazlea
Gobernu irekia
Gogobetetasun-inkesta
Gogobetetasun maila
Gomendioak
H
Hazkunde zentzuzkoa
Helburu eragileak
Helburu estrategikoak
Herritarrak helburu izatearen printzipioa
Herritarren arreta
Herritarren Arretarako eta Parte-hartze Eredua
Herritarren eskaeraren azterketa eta haien gogobetetasun maila
Herritarren gogobetetasuna

Herritarren iritzia neurtzeko sistema
Herritarren parte-hartzea
Herritarren pertzepzioa
Hobekuntza-ekintza
Hobekuntza iraunkorra
Hobekuntza-programa
I
Ibilbide-orria
Idazkaritza Tekniko Nagusietako solaskideak
Ikaskuntza
Ikaskuntza- eta berrikuntza-sareak
Ikuspegi sistemikoa
Ikuspegia
InfoNavarra
Informazio garrantzitsua
Iniziatibak
Inkesta
Interes orokorra
Iradokizuna
J
Jardunbide egokiak/hobeak
Jardunbideak
Jarraipena
Jokaera-kodea errespetatzearen printzipioa
Jomuga
K
Kalitate-estrategia

Kalitate konpromisoa
Kalitate-sareak
Kalitatearen estandarrak
Kalitatearen eta etengabeko hobekuntzaren printzipioa
Kalitatearen hobekuntza
Kalitatearen ziurtagiria ematen duen entitatea
Kalitaterako tresnak
Kanpo-ebaluazioa
Kexa
Komunikazio-plana
Kontuak ematea
Koordinazio-taldea
Kudeaketa aurreratuaren sistema
Kudeaketa burokratizatua
Kudeaketa emaitzei begira egitea
Kudeaketa eta kalitatea hobetzeko sistema
Kudeaketa publikoa
Kudeaketa Sistema Orokorra
L
Laguntza-zerbitzuak
Langile adituak
Langileen antolaketa
Lantaldea
Lan-zamaren ebaluazioa
Lidergoa

Lidergorako gaitasuna
M
Modernizazio printzipioa
Modernizazio-prozesua
N
navarra.es ataria
Neutraltasun teknologikoaren printzipioa
Nork bere kudeaketan erantzukizuna izatearen printzipioa
P
Parte hartzeko foroa
Pertsonen kudeaketa
Plan Estrategikoa
Plan operatiboa
Plana
Politika publikoak
Populazio sektoreak
Proaktibotasuna
Programa
Prozesu eragilea
Prozesu estrategikoa
Prozesua
Prozesuen mapa
Publizitate aktiboaren printzipioa
S
Segurtasuna
Sinpletasunaren eta ulertzearen printzipioa
Sinplifikazio-sistema
T
Tramitazio elektronikoa
Tramitea

Trebezia
U
Unitate bertikal edo departamentalak
Z
Zeharkako unitateak edo unitate korporatiboak
Zerbitzu elektronikoak
Zerbitzu publiko telematikoa
Zerbitzu publikoa
Zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioa
Zerbitzu Publikoen Kalitaterako Esparru plana
Zerbitzua
Zerbitzuen gutuna
Ziurtapen maila
Ziurtapen maila baten egiaztagiria
Ziurtapen mailari eusteko neurriak
Ziurtapen-sistema
Ziurtapena
Zuzentasuna

A

Adierazlea

Emaitzen bilakaera eta betetze-maila egiaztatzeko erabiltzen den neurketa sistema objektiboa. Zenbakitan neurtutako emaitzak eman behar dira. Fidagarriak izan behar dute, eta denboran zehar konparatzeko modukoak. Neurketa sistema, funtzionamenduaren aldagaien gakoak aztertzeko eta jarraitzeko bide ematen duena barneko zein kanpoko erreferenteekin konparazioak eginez.

Administrazio elektronikoa / e-Administrazioa

Informazioaren eta komunikazioen teknologiak (IKTak) administrazio publikoetan aplikatzea, bi helbururekin: bulego tradizionalak antzaldatzea, papera oinarri duten prozesuak prozesu elektroniko bihurtuz, paperik gabeko bulego bihurtzeko; eta kanpo-harremanen ikuspuntutik, bide elektronikoa herritarrekin komunikatzeko bide berri gisara ezartzea.

Administrazio-prozedura

Helburu bat lortzeko jarduketa administratiboa zehazten den ekintza sailaren bide formala. Prozeduraren helburu nagusia egintza administratiboa abiaraztea da. Jarduketa publikoak bide formalak erabili beharra dakar berekin.

Administrazioa Sinplifikatzeko Plan Orokorra (ASPO)

Jarduketa administratiboa modernizatu, arrazionalizatu eta sinplifikatu nahi duen dokumentua, nahitaezko osagarria baita "Gobernu Irekia" ezartzeko eta herritarrentzat Administrazio ulertzen errazagoa, hurbilagoa, abegikorragoa arinagoa eta bermatzaileagoa lortzeko.

Administrazioaren sinplifikazioa

Administrazioek bere kudeaketak arintzeko garatzen dituzten jarduketen multzoa, herritar eta enpresentzat kudeaketak egitea errazagoa eta hurbilagoa izan dadin.

Administrazioen arteko koordinazioa

Helburu zehatz bat lortzearren, administrazio publikoen jarduerak bateratzeko helburua du.

Aginte-koadroa

Kontrolerako dokumentu edo sistema, erakunde baten adierazleak bildu eta sintetizatzen dituena. Ardatz estrategikoak emaitzekin lotuz gero, aginte-koadro integrala deitzen zaio.

Aholkularitza

Arlo jakin batean esperientzia eta jakintza espezifikoak duten profesionalen zerbitzu-erpresaren jarduera, beste erakunde batzuei aholkua emateko helburua duena.

AMIA analisia

Erakunde baten egoeraren analisia, behar bezala aztertzeke bai ingurua (kanpoko egoera) bai barneko ezaugarriak (barneko egoera), ongi zehaztearren zein izan daitezkeen zailtasunak (ahulguneak eta mehatxuak), eta abantailak (indarguneak eta aukerak).

Analisia

Oso tasun baten parteak bereizi eta atalka aztertzea printzipioak edo elementuak ezagutzera ailegatzeko. Erakunde batean, afera, prozedura edo sistematika baten azterketa xehakatur egitea da, zuzendu edo hobetu behar diren aspektuak zein diren jakiteko asmoz.

Antolaketa

Helburu jakin baterako erantzukizun, aginte eta harremanak bideratzen diren pertsona eta instalazioen multzoa.

Antolaketako teknikariak

Antolaketari buruzko teknikei buruzko esperientzia edo ezagutza aportatzen duten pertsonak. Arlo hauetako aportazioak izan daitezke: prozesuen definizioa, prozesuak hobetzeko azterketak, prozesuak gainbegiratzeko eta kontrolatzeko sistema baten inplantazioa.

Arauen kalitatearen printzipioa

Araugintzarako ekimena erabiltzean, Administrazio Publikoak honako printzipio hauekin bat jokatu behar du: beharra, proportzionaltasuna, segurtasun juridikoa, gardentasuna, eskuragarritasuna, sinpletasuna eta eraginkortasuna.

Ardatz estrategikoa

Teknika bat, eta helburu bat lortzearen ezarritako oinarriko jarduera ezinbestekoen multzoa.

Arrazionalitatea

Programaren xede den populazio batentzat eta programa egiten den gunean atzemandako premia eta/edo problemek haiekin konpontzeko edo hobetzeko ezarritako helburuekin dituzten loturen azterketa.

Arrazionalizazio-prozesua

Plangintza bati jarraikiz denborak, kostuak eta esfortzuak optimizatzeko jarduketan multzo eta segida.

Arretarako bideak

Administrazioak herritarren esku uzten dituen bitartekoak, berarekin komunikatu daitezkeen: bide presentziala (bertatik bertakoa), telefonikoa eta telematikoa.

Aurea hartzearen printzipioa

Herritarren arazoei eta eskaerei aurea hartuz diseinatu behar ditu Administrazio Publikoak bere politikak, eta zerbitzuak ere hala kudeatu behar ditu.

Autoebaluazioa

Erakundeari berari bere kudeaketa-sistema erreferentzia batekin konparatzeko balio dion prozesua, indarguneak eta ahulguneak identifikatzeko eta behar diren hobekuntza-planak egiteko.

Autoebaluaziorako galde-sorta

Galdera eta jarraibide sail bat, helburu hau duena: entitateak berak aztertzea eta egiaztatzea diseinatutako estrategiek eta garatutako ekintzek bilatzen ziren ondorioak eman ote dituzten.

B

Babestu beharreko informazioa

Pertsona baten informazio pertsonal pribatua da. Dena dela, Internetekin edo informatikarekin zerikusia duten datu pribatuak izendatzeko erabiltzen da termino hori (batez ere pasahitzak: posta elektronikoa, Interneteko sarrera, IP pribatua, PCko saioak...).

Baliabide iraunkorrak

Baliabideen erabilera integratua (giza baliabideena, baliabide naturalena), politika eraginkorren bidez eta oraingo zein geroko beharrak kontuan hartuta garapenaren eta kontserbazioaren arteko oreka lortzeko.

Baliabidea

Egoitza, entitate edo erakunde batek bere helburuak lortzeko eta bere eskumeneko ondasun edo zerbitzuak sortzeko dauzkan pertsonen, eta ondasun material, finantzario eta teknikoaren multzoa.

Baliabideen optimizazioa

Jarduera bat egiteko, baliabideak erabiltzeko modu hobereana, bide ematen duena ahalik kostu txikienarekin ahalik emaitza hoberenak lortzeko. Zuzeneko lotura estua du eraginkortasunarekin eta eragimenarekin.

Balioak

Antolaketaren kudeaketa arautzen duten printzipio, sinesmen eta arauen multzoa. Erakundearen filosofia eta antolamenduaren kulturaren euskarria osatzen dute balioek.

Barne-ebaluazioa

Aztertu beharreko esku-hartzearen ardura duen entitate kudeatzaileari atxikitako langileek egiten duten ebaluazioa.

Berrikuntza

Ideiak praktikara eramatea, baliagarriak diren produktu, zerbitzu, prozesu, sistema eta elkarreragin sozial berriak edo hobetuak lortzeko.

Bikaintasuna

Erakunde baten kudeaketari eta emaitzak lortzeari dagokienez, jardunbide egokien multzoa, funtsezko kontzeptu hauetan oinarritua: emaitzei begirako orientazioa, bezeroari begirako orientazioa, lidergoa eta jarraikitasuna, prozesuak eta egintzak, pertsonen inplikazioa, etengabeko hobekuntza eta berrikuntza, parteentzako onura dakarten aliantzak eta erantzukizun soziala.

D

Datuak biltzeko tresnak

Ebaluazio batean informazio iturriak identifikatzeko eta datuak biltzeko erabiltzen diren metodologia, teknika eta erremintak. Adibide gisara, hauek aipatzen ahal dira: inkesta informal eta formalak, zuzeneko behaketa parte-hartzailea, elkarrizketak, adituen iritzia, kasuen azterketa eta ikerketa bibliografikoa.

Diagnostikoa

Lehenbiziko fase batean egiten den analisiaren emaitza, egoera jakin baten ezaugarri espezifikoen berri izateko asmoz egiten dena, gero horren arabera jokatzeko.

Dokumentazioaren estandarizazioa

Dokumentazioaren egokitze-lana, dokumentuek mota, eredu edo arau komun bati jarraitu diezaioten. Erakundeetan, dokumentazioaren normalizazioa ere deitzen zaio. Dokumentuen diseinuaren homogeneizazioa egiten da, dokumentu tipo batetik abiatuta. Dokumentu mota horretan eremu komun guztiak sartzen dira, nahi den jarduera egiteko betebeharrak betetzen dituen dokumentuak behar diren datuak bil ditzan.

E

Ebaluatzaile kreditatuak

Erakunde baten edo esku-hartze publiko batek bere helburuak lortzeko gaitasunik ba ote duen juzgatzeko azterketa eta balorazio prozesua bideratzeko prestakuntza eta gaitasuna duten pertsonak, gero behar diren egokitzapen-mekanismoak jartzeko gomendioak proposatu ahal izateko.

Ebaluatzaileak

Ebaluazio azterketa egiteko ardura duen teknikari taldea. Erakundeko kide izan daitezke, edo aztertu beharreko esku-hartzean inplikatuak, edo erakundetik kanpokoak eta esku-hartzearekin inolako loturarik ez dutenak.

Ebaluatzeko gaitasuna

Esku-hartze bat ebaluatzeko modukoa den jakiteko helburua duen analisia. Ebaluazio bat abian jarri baino lehen, ebaluatzeko gaitasuna kontuan hartu beharko litzateke beti, gerora ebaluazioa egiteko esku-hartzea prestatzeko bide ematen baitu horrek. Bereziki hiru faktore aztertzen dira: zer informazio dugun, programazioaren kalitatea, eta kudeaketaren entitate arduradunaren gaitasuna.

Ebaluazio iraunkorra

Ekintzak etengabe aztertzea, egin egin direla egiaztatzeko eta ikusteko ea sortu dituzten espero ziren ondorioak eta beste ekintza batzuk egin izatera emaitza hoberik lortuko ote zen kostu txikiagoarekin.

Ebaluazio mistoa (edo barneko ebaluazio lagundua)

Entitatean esku-hartzea kudeatzen ari diren langileek egindakoa, kanpoko talde batek edo teknikari batzuen laguntzarekin (prozesua orientatzen baitu, eta bertantxe ebaluazio-lana egin).

Ebaluazio-prozesua

Jarduketa multzoa. Multzo horretan hauek sartzen dira: ebaluazioa prestatzeko eta abian jartzeko aurretik egin beharrekoak, garatzen edo egiten ari direnak, eta ebaluazio-jarduera bukatu eta gero egiten direnak.

Ebaluazio-txostena

Informazioa biltzeko eta aztertzeko erabilitako teknika eta metodoak, emaitzak, ondorioak eta gomendioak biltzen dituen produktua. Idatzizkoa izan daiteke, edo ez idatzizkoa (ahozko aurkezpena edo multimedia, adibidez).

Ebaluazioa

Erakunde baten edo esku-hartze publiko batek bere helburuak lortzeko gaitasunik ba ote duen juzgatzeko azterketa eta balorazio prozesua, behar diren egokitzapen-mekanismoak definitzeko helburua duena.

Ebaluazioaren zabalkundea

Ebaluazioaren prozesuaren eta emaitzen berri ematea.

Ebaluazioko Foru Batzordea

Organo kolegiatua, politika publikoak eta Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuen kalitatea aztertzeko ardura duena. Nafarroako arlo publikoa aztertzeko kultura bultzatzen du.

Ebaluaziorako tresnak

Erakunde baten edo esku-hartze publiko batek bere helburuak lortzeko gaitasunik ba ote duen juzgatzeko azterketa eta balorazio metodoak, behar diren egokitzapen-mekanismoak definitzeko helburua dutenak.

Edukiak kudeatzeko tresna

Gehienbat webguneetan parte-hartzaileei edukiak sortzeko eta administratzeko egitura diseinatzeko laguntzen dien programa. Interfaz moduko zerbait da, gunearen edukia dagoen datu-baseak kontrolatzen dituena.

EFQM eredia (Kalitatearen Kudeaketarako Europako Fundazioaren kalitate erabatekoaren eredia)

Aginduzko edo arauzko lan-esparrua, bezeroentzako eta gizartearentzako eta enplegatuentzako berentzako emaitza hoberenak bilatzen dituena. Horretan, emaitza globalen hobekuntza etengabea lortzearen, lidergoaren bidez, hauek bultzatzen dira etengabe: erakundearen politika eta estrategia, eta langileen, aliantzen eta baliabideen kudeaketa. Kontzeptu nagusia autoelaluzioa da.

Eginkizuna

Antolamendu bat izateko arrazoi nagusia. Muina da, eta, beraz, horrek definitzen du erakundea zer den, zer egiten duen eta norentzat egiten duen lan.

Ekintza-plana

Estrategiak betetzearen garatu beharreko proiektu eta jarduerak programatzeko eta kontrolatzeko tresna.

Ekonomiaren eta bizkortasunaren printzipioa

Helburu publikoak kostu ekonomiko zentzuzkoenarekin eta ahalik eta lasterren lortzeko moduan jokatu behar du Administrazio Publikoak, erantzuteko denborak progresiboki murriztuz; hori hala izan dadin begiratuko du.

Elkarlanerako gunea / Elkarlanerako ingurunea

Zenbait erabiltzaile edo kolaboratzailearen artean lankidetzan aritzeko bide ematen duten guneak dira. Haiei esker, erabiltzaile pasiboa aktiboa bihurtzen da: parte hartuz, aportazioak eginez, eta informazioa, komunikazioa eta jakinduria ematen dituen gizartearen parte izanez.

Elkarlanerako sareak

Helburu berak motibaturik elkarrekiko loturak sortzen dituzten komunitateen multzoa, elkarrekin lan egiteko eta elkarri laguntzeko helburuarekin betiere.

Emaitza

Jarduketa batek sortzen dituen ondorio zuzeneko eta berehalakoak.

Emaitzaren adierazlea

Jarduketak eginez lortutako emaitza zuzeneko eta zeharkakoak neurtzeko erabiltzen da. Aspektu fisikoak edo finantzarioak neurtzen ahal ditu.

Emaitzen ebaluazioa

Ebaluazio mota honetan hauxe da helburu nagusia: aztertzea zenbateraino lor daitezkeen, lortzen ari diren edo lortu diren ezarritako helburu hurbilenak (eraginkortasuna), eta nolako kostuarekin lortzen den denbora, giza baliabideak, materiala eta gastua kontuan hartuta (eragimena).

Emaitzen neurketa

Emaitzak aztertzeko sistema (adierazitako helburuak kontuan hartuta).

Emaitzetan oinarritutako kudeaketa

Administrazio modu bat. Erakunde batek, honen bidez, prozesu, produktu eta zerbitzu guztiak helburuak lortzera bideratuak daudela ziurtatzen da. Emaitzen ardurak argi definituak eta banatuak egon behar dira. Horretarako, aurrerapenen segimendu, autoebaluazio eta dokumentazio sistematikoa egin beharra dago.

Entzute aktiboa

Komunikazio modua, hitz egiten ari denari entzuleak ulertzen diola erakusten duena.

Erabilerraztasunaren printzipioa

Administrazio Publikoak begiratuko du bere bulegoetan, bere politiken diseinuan eta bere jarduketa guztietan eskuragarritasun unibertsala gauzatu dadin.

Erabiltzaileen itxaropenak

Pertsonak beharren, aurreko esperientzien eta nahien arabera zerbitzu bati eskatzen diotena. Zerbitzua jaso nahi den moduari lotuta egoten dira itxaropenak (epeak, hartutako tratua).

Eragimena

Proiektu batean erabilitako baliabideen eta proiektuarekin lortutakoaren arteko erlazioa. Ahalik eta baliabide gutxien erabiliz helburu bat lortzen bada esaten dugu eragimena ona izan dela. Edo, alderantziz, baliabide berekin edo gutxiagorekin helburu gehiago lortu badira.

Eragina

Epe luzerako ondorioak (positiboak eta negatiboak, primarioak edo sekundarioak), esku-hartze batek nahita edo nahi gabe zuzenean, zeharka edo modu kolateralean sortuak. Eraginaren ebaluazioan ondorio horiek denak identifikatu nahi dira, eta esku-hartzearekin hertsiki loturikoak zehaztu.

Eraginaren adierazlea

Programek zuzeneko onuradunengan dituzten berehalako ondorioez haratago dituzten ondorioak neurtzeko erabiltzen da.

Eraginkortasuna

Nahi edo espero den ondorioa lortzeko gaitasuna. Emaitzak bilatzerakoan, programaren baten helburuak zenbateraino lortzen diren.

Erreferentziako entitatea

Unitatetzat har daitekeen erakundea, kaudimenaren edo gaitasunaren zantzuak ematen dituen eta oinarri, eredu edo konparaziotako balio duena.

Erreklamazioa

Jasotako zerbitzuei buruz edo beren eskubideen defentsari dagokionez herritarrek desadostasuna edo kexa adierazteko duen eskubidea.

Errekonozimendu, kexa eta iradokizunen sistema

Administrazioak ematen dituen zerbitzuei buruz herritarrek dituzten iritziak jaso eta modu ordenatuan kudeatzeko sistema.

Errekonozimendua

Emaitza onak lortzeagatik entitateak bere langileei ematen dien saria.

Eskaera

Herritarrek administrazioari egiten dion eskaera, erantzun edo konponbide bat lortzeko eginga. Eskaera eta kexa ez dira gauza bera, kexa egitean berez ez baita bilatzen erantzuna jasotzea.

Esku-hartze publikoa

Xede den populazioan aldaketak sortzeko diseinatutako edozein programa, plan, politika edo bestelako plangintza mota.

Esku-hartzearen logika

Helburuak lortu behar diren modua azaltzen duen sekuentzia (kausa eta arrazoiak, eta kasuak zehaztuta).

Eskumenak

Unitate organiko bati esleitutako eginkizunen multzoa

Esparru logikoa

Esku-hartzearen diseinua hobetzeko erabiltzen den tresna (jeneralean, proiektuaren eskalan). Hauen denen identifikazioa sartzen da horretan: elementu estrategikoak (sargaiak, produktuak, ondorioak, eragina), kausa-harremanak, adierazleak, eta arrakasta edo porrota eragin dezaketen kasuak edo arriskuak. Horrela, esku-hartze baten plangintza, gauzatzea eta ebaluazioak errazten dira.

Esparru orokorra

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan kalitatea etengabe hobetzeko lanaren muga komunak.

Estrategia

Helburu jakin bat lortzearren denbora batean sistematikoki planifikatutako ekintzen multzoa.

Etengabeko hobekuntza

Langile, arduradun eta agintari guztiek bereganatutako jarrera orokorra, helburu hauek dituen: prozedurak, prozesuak, proiektuak eta zerbitzuak hobetzea, eta eraginkortasun eta eragimen handiagoko egoerara joatea. Horretarako, erakundeak PEEG zikloa aplikatu behar du (Planifikatu, Egin, Egiatzatu, Gauzatu).

"Ex ante" ebaluazioa

Esku-hartze bat abian jarri aurretik egiten den ebaluazioa, helburu hau duena: ongi aztertzea ongi egokitua dagoen sorburu izan ziren beharretara eta arrakasta izateko aukerarik baduen. Ebaluazio honetan hauek ere aztertzen dira: plangintzaren logikaren barne-lotura, abian jarri nahi diren kudeaketa eta aplikazio mekanismoen funtzionaltasuna, informazioa biltzeko diseinatutako segimendu sistemaren egokitasuna eta programak izanen dituzkeen emaitza eta eraginak. Laburbilduz, aurrera begirako ebaluazioa da

"Ex post" ebaluazioa

Hauek denak juzgatzea izaten da helburua: gauzatutako esku-hartzeak arrakasta edo porrota izan zuen, diseinatutako estrategia egokia izan zen, malgutasun gradua eta errealitate beti aldakorrera moldatzeko gaitasuna, eraginkortasuna eta eragimena, aplikatu ziren kudeaketa eta segimendu mekanismoen egokitzapena eta lortutako emaitza eta eraginak. Esku-hartzea bukatu denetik denbora tarte bat pasatzen uztea komeni izaten denez (zeharkako ondorio eta eraginak azalera daitezzen), bi ebaluazio bereizten dira: azken ebaluazioa (esku-hartzea bukatu eta berehala egiten dena), eta ex-post ebaluazioa (geroago egiten dena). Atzera begirako ebaluazioak dira.

Ezagutzaren kudeaketa

Erakundeetan aplikatutako kontzeptua. Ezagutza sortzen den tokitik erabili behar den tokira eramatea du helburua, eta hau dakar berekin: konpartitzeko asmoz, behar diren gaitasunak garatzea erakundearen barrenean, eta kideen artean haietaz baliatzea, baita aztertzea eta bereganatzea ere, erakundetik kanpo baldin badaude.

Ezarpen maila

Zerbait berria abian jartzeko fasearen betetze-mailaren neurketa.

Ezartzeko prozesua

Plan bat gauzatzeko jarduketan multzo eta segida.

F

Formakuntza espezifikoa

Lantaldeentzat "neurrira" diseinatutako prestakuntza da, ikaskuntza eta trebakuntza unitateen beharretan oinarritua.

Formakuntza orokorra

Langile batek bere beharretarako edo interes partikularretarako jasotzen duen prestakuntza.

Foroa

Interneten, foro bat (mezuen foroa, iritzi-foroa edo eztabaida-foroa ere deitua) web-aplikazio bat da, istantean konektatuta daudenen eztabaida edo iritzietarako bide ematen duena.

G

Gardentasuna

Gobernuaren ezaugarria kudeaketa publikoari dagokionez, hau da, irekia izatea informazio, arau, prozesu eta ekintzen berri ematean. Parte-hartzea sustatzerakoan eta kontuak ematerakoan, informaziorik ezkutatu gabe jokatu beharra dago, herritarrek espero duten eta ulertzen ahal duten moduan. Adibidez: kargudunen lansarien eta ondarearen argitalpena.

Gardentasunaren printzipioa

Administrazioak gardentasuna sartu behar du kudeatzen dituen jarduera guztietan eta bere antolakuntzan, halako moldez non herritarrek ezagutzen ahalko dituzten haren erabakiak, nola hartzen diren, nola antolatzen diren zerbitzuak eta nor diren haren jarduketan erantzukizuna duten pertsonak.

Gauzatze-mailaren adierazlea

Programa bat osatzen duten neurrien betetze maila fisiko eta finantzarioa neurtzeko erabiltzen da.

Gobernu irekia

Administrazio Publikoak funtzionatzeko modu bat. Funtzionamendu modu honetan Administrazioa gai da herritarrekin etengabeko elkarriketa izateko, haiek esaten eta eskatzen dutena entzuteko. Bere erabakiak hartzen ditu herritarren beharretan eta hobespenetan zentratu, eta herritarren parte-hartzea eta elkarlana errazten ditu bere politikak zehazteko eta eginkizunak betetzeko; informazioa ematen du eta erabakitakoaren eta egindakoaren berri ematen du, garden; bere burua kalitaterako eta etengabeko hobekuntzarako irizpideen menpe jartzen du, eta prest dago egindakoengatik kontu emateko eta erantzukizuna hartzeko, zerbitzatu beharreko herritarren aurrean.

Gogobetetasun-inkesta

Galderak egitea oinarri duen ikerketa teknika, herritarrek ematen zaizkion harrera edo zerbitzuez nolako iritzia duten jakiteko helburua duena.

Gogobetetasun maila

Herritarrek jasotako zerbitzuari eta beren itxaropenei buruz duten iritzia neurtzeko neurketa.

Gomendioak

Ebaluazioaren ondorioek piztutako proposamenak, indarguneak sendotuz eta ahulguneak arinduz aztertutakoa hobetzeko helburua dutenak. Gomendioak konklusioei loturik egonen dira.

H

Hazkunde zentzuzkoa

Baliabideak agortu gabe denbora luzean mantentzen ahal den hazkundera.

Helburu eragileak

Erakundearen helburu estrategikoak garatzen dituzte, eta, automatikoki, jarduera bihur daitezke.

Helburu estrategikoak

Erakundeak lortu beharreko helburu orokorrak finkatzen dituzte. Lan-esparru bat ezartzen dute plangintza maila zehatzagoetarako. Egin beharko diren aldaketa orokorrak adierazten dituzte.

Herritarrak helburu izatearen printzipioa

Administrazioaren jarduketak herritarren egiazko beharren asetzea behar du izan helburu, interes orokorra bilatu behar du beti, eta gizarteari zerbitzua emateko borondatea izan behar du ezaugarri.

Herritarren arreta

Herritarrekiko harremanak egiteko jardueren, tresna espezifikoien, prozesuen eta bideen multzoa (bulegoak, telefonoa, webguneak), zerbitzu publikoei buruzko informazioa emateko eta zerbitzuak eskaintzeko eta emateko.

Herritarren Arretarako eta Parte-hartze Eredua

Estrategia deskribatzen duen lan-esparrua, hauei guztiei buruzkoa: herritarrekiko harremana eta komunikazioa, herritarren parte-hartzea, eta gai publikoetarako laguntza eta inplikazioa.

Herritarren eskaeraren azterketa eta haien gogobetetasun maila.

Analisi programatu bat da, herritarren behar eta itxaropenei erreparatzeko, Administrazioek ematen dizkieten zerbitzuez duten iritzia jakiteko, eta haien kalitatea hobetzeko.

Herritarren gogobetetasuna

Administrazio Publikoek ematen dituzten zerbitzuei dagokienez herritarrek dituzten behar eta itxaropenak.

Herritarren iritzia neurtzeko sistema

Zenbait elementu, pauso eta etapa ordenatu nahi dituen prozesu bat da, helburua hauxe duena: zenbait konparazio egitea Administrazio Publikoek ematen dituzten zerbitzuei dagokienez herritarren iritzia jakiteko eta haien behar eta itxaropenen berri izateko.

Herritarren parte-hartzea

Herritar orok bakarka edo taldean duen eskubidea, bide ematen diona politika publikoak erabakitzeko, kudeatzeko eta diseinatzeko prozesuan parte hartzeko (administrazioaren maila erakunde publiko desberdinetan).

Herritarren pertzepzioa

Oro har herritarrek ematen zaizkien zerbitzuez duten iritziaren berri izatea.

Hobekuntza-ekintza

Ebaluazio prozesu baten ondoren ahultzat identifikatzen den egoera bat desagerrarazteko edo arintzeko helburua duen ekintza.

Hobekuntza iraunkorra

Aldaketa txiki progresiboekin lortzen den hobekuntza (ez egituraren aldaketa handiekin).

Hobekuntza-programa

Aldaketa-neurrien multzoa, antolamendu baterako soluzioak planteatzen duena emaitza hobekuntza lortzeko.

!

Ibilbide-orria

Helburu jakin bat lortzeko pauso, lan edo proiektuen hurrenkera ezartzeko plana. Denbora tarteak eta behar diren baliabideak zehazten dira.

Idazkaritza Tekniko Nagusietako solaskideak

Idazkaritza Tekniko Nagusiek izendatutako pertsonak (departamentu bakoitzean Kudeaketa Sistema Orokorra bultzatzeko eta ezartzeko zereginetan ordezkari izan daitezten).

Ikaskuntza

Egoera bat hobetzeko edo aldatzeko ezagutza edo informazioa eskuratu eta ulertzea.

Ikaskuntza- eta berrikuntza-sareak

Helburu berak motibaturik elkarrekiko loturak sortzen dituzten komunitateen multzoa, hobekuntza sortzeko jakintza eta trebeziak lortzeko helburuarekin betiere.

Ikuspegi sistemikoa

Problema bati heltzeko ikuspuntu edo modu bat da. Honetan, bai egoeren azterketan bai ondorioetan edo konponbiderako proposamenetan sistema definitzen duten osagai guztiak eta ingurunea hartzen dira kontuan.

Ikuspegia

Irudikapen filosofikoa, aditzera ematen duena nolako erakunde edo enpresa nahi dugun, edo nola nahi dugun gu ikustea bezero, langile edo beste pertsonak.

InfoNavarra

Nafarroako herritarren esku jartzen dituen arreta eta parte-hartzea biltzen dituen gunea. Hainbat bide hartzen ditu bere barnean: bulegoak, telefonoa, posta elektronikoa, Internet eta sare sozialak. Haren bidez, edozein informazio mota eska daiteke, agiriak aurkeztu, tramiteak egin, kexak helarazi edo iradokizunak bidali.

Informazio garrantzitsua

Zerbait argudiatzeko indarra duena da, gauza frogatuetan edo iturri fidagarrietan oinarritua baitago. Zerbaitetan nabarmentzen den informazioa ere har daiteke garrantzitsutzat.

Iniziatibak

Zerbait abiarazteko balio duen proposamen edo ideia.

Inkesta

Ikerketa soziologikoaren teknika bat, aztertu nahi den populazio-taldeari galderak egitea dakarrena modu sistematikoan informazioa biltzeko.

Interes orokorra

Interes partikularrei kasu egitea, betiere herritarren oinarrizko premiak eta ondasun publikoak zainduta.

Iradokizuna

Erakunde baten zerbitzuen kalitatea hobetzeko inizatiba.

J

Jardunbide egokiak/hobeak

Lan jardun dokumentatua, egiaztatua eta akatsik gabea, lan ingurune jakin baten unean uneko jardunbide eragile ezagunak lotzen dituena.

Jardunbideak

Erakunde baten estrategiari jarraikiz helburuak, politikak eta ekintza nagusien hurrenkera kontuan hartzen dituzten jarraibideen multzoa.

Jarraipena

Datuak biltzeko prozesu etengabe eta sistematikoa, egindakoa eta egindakoaren emaitzak aztertzeko, bai termino fisikoetan bai finantzarioetan. Edozein plan, programa edo proiekturen kudeaketa eta aplikazioa hobetzeko behar den informazioa ematen du.

Jokaera-kodea errespetatzearen printzipioa

Administrazio Publikoak eta bere buruek uneoro errespetatuko dute zerbitzatu beharreko herritarren aurrean hartutako jokaera etikoaren konpromisoa.

Jomuga

Prozesu edo esku-hartze bati esker lortzea espero den helburu globala.

K

Kalitate-estrategia

Sistematika batekin denboran planifikatutako ekintzen multzoa, erakunde baten produktu edo zerbitzuek premia inplizitu edo esplizitu jakin batzuk asetzeko balio izan dezatela antolatzen direnak.

Kalitate-konpromisoa

Kalitateko estandarrak betetzeko konpromisoa, herritarrak zerbitzuekin pozik egon daitezen.

Kalitate-sareak

Berez elkarrekin konektatu behar ez duten baina kalitateari buruzko balio edo interes berdinak dituzten pertsona edo erakundeak elkarrekin lotzen dituzten antolamendu informalak.

Kalitatearen estandarrak

Kalitate-irizpide bati eskatzen ahal zaion betetze maila. Bestela esanda, prozesu jakin batean lortzen den kalitate maila onartzekoa den muga definitzen du. Kalitatearen estandarrek adierazle batentzat onargarriak diren gutxieneko eta gehieneko mailak zehazten dituzte. Adierazlea bi muga horien artean badago, esan nahi du definitu dugun kalitate-irizpidea betetzen ari garela, eta denak pentsatu bezala funtzionatzen duela.

Kalitatearen eta etengabeko hobekuntzaren printzipioa

Ematen dituen zerbitzuak ebaluatzeko eta horien gabeziak atzeman eta zuzentzeko prozesuak ezarri behar ditu Administrazio Publikoak, herritarrei kalitatezko zerbitzu publikoak emateko.

Kalitatearen hobekuntza

Kalitatea kudeatzeko atala, kalitatearen betebeharrak betetzeko gaitasuna handitzeko helburua duena.

Kalitatearen ziurtagiria ematen duen entitatea

Entitate jakin bat, produktu batean edo erakunde bat kudeatzeko sisteman erreferentziako arau bat betetzen ote den aztertzeko eta adostasuna emateko eginkizuna duena. Zehazki, Kalitatearen Kudeaketa Sistemaren ziurtagiria lortu nahi duten erakundeei egiten zaien auditoretzaz arduratzen da.

Kalitaterako tresnak

Etengabe hobera egiteko metodoak, problemak konpontzeko tresnak.

Kanpo-ebaluazioa

Esku-hartzea betearazten eta kudeatzen duten erakundeetatik kanpoko entitate eta/edo langileek egindako ebaluazioa. Adiera hertsian, haxe da kanpoko ebaluazio independentea: ebaluatu beharreko gaien definizioa eta ebaluazio-taldearen kontratazioak esku-hartzearekin zerikusirik ez duten teknikariek egiten dutena.

Kexa

Erabiltzaileak zerbitzu batekin pozik ez egotearen adierazpena.

Komunikazio-plana

Emaitzak edo jardueren berri emateko plangintzaren dokumentua, informazio-premiak asetzeko bide eta mezu egokienak aipatzen dituena.

Kontuak ematea

Lana egin dela frogatu beharra. Egiaztatu beharra dago erabakitako araei jarraikiz egin dela. Betebehar horrekin batera, beste bat dago: eginkizun eta/edo planen aldean, nolako emaitzak lortu diren adieraztea, modu zehatz eta inpartzian betiere.

Koordinazio-taldea

Eginkizun espezifiko bat duten zenbait arloren arteko harremanak ordenatzeko ardura duen pertsona taldea.

Kudeaketa aurreratuaren sistema

Kudeaketan pausokako bilakaera izan nahi duten zenbait erakundek erabiltzen duten sistema. Erakunde horiek trantsizio bat egin nahi dute kudeaketa sistema tradizionalatik bikaintasun globaleko eredu batera eta arrakasta iraunkorra ziurtatzen duen kudeaketa-sistema batera.

Kudeaketa burokratizatua

Lege eta arauak zorrotz aplikatzen eta betetzen dituena da, oinarria eskema zuzen, txorrotx eta idealista izanik funtzio administratiboak neurritz gora puzten dituena. Kudeaketa mota honetan, agerikoa izaten da lehendik ezagututako eta esperimendatutako arau eta jarraibideetatik aldatzeko ezintasuna. Banakako eragimenaren aldean, eraginkortasuna da lan administratiboaren irizpidea.

Kudeaketa emaitzei begira egitea

Lana bideratzeko modu bat da. Modu honetan honakoa bilatzen da: erakundearen jarduerak etengabe hobetzea herritarren edo bezeroen beharrak asetzeko edo eskaerei erantzuteko planifikatu diren helburuak lortzearen.

Kudeaketa eta kalitatea hobetzeko sistema

Erakunde baten elementuen multzoari (baliabideak, prozedurak, dokumentuak, antolaketa-egitura, estrategia) aplikatzen zaion sistema, helburu hauek dituena: modu koordinatuan, ematen diren zerbitzuen kalitatea hobetzea, herritarren iritzia hobetzea eta proiektuan ezarritako emaitzak lortzea.

Kudeaketa publikoa

Erakunde eta instituzio guztiek, herritarrei ondasun eta zerbitzuak ematearren, beren eginkizunak aplikatzeko eta politikak diseinatu eta inplementatzeko erabiltzen dituzten ekintza eta prozesuen multzoa.

Kudeaketa Sistema Orokorra

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarentzako eredua, herritarrei zerbitzua ematearen printzipioa zehaztea helburua duena kudeaketak bi eginkizun bete ditzan: batetik, emaitzak kudeatzea, eta, bestetik, herritarrek zerbitzuez duten iritzia hobetzea. Modu progresiboan ezarri nahi da Foru Administrazio osoa antzaldatzeko, kudeaketa homogeneizatuz eta, bikaintasuna helburu dela, mailak goratuz. Horren bidez, honelako administrazioa lortu nahi da: abegikorra, berritzailea, ez korapilatsua, eragimen handikoa eta parte-hartzea bultzatzen duena.

L

Laguntza-zerbitzuak

Laguntza-zainketez edo esku-hartze sozialaz arduratzen diren zerbitzuak.

Langile adituak

Gai bati buruz beren esperientzia edo jakintza espezifikoa ematen duten pertsonak.

Langileriaren antolaketa

Erakunde baten giza baliabideak administratzeko modua, estrategia eta nahi diren emaitzak bat etor daitezen. Horretarako, giza baliabide horien hautaketa, kontratazioa, gaikuntza, administrazioa eta kudeaketa hartu behar dira kontuan.

Lantaldea

Erakundearen helburu komun bat lortzeko antolatzen den pertsona taldea.

Lan-zamaren ebaluazioa

Hauen guztien azterketa eta ebaluazio xehaketa: helburukako kudeaketa, prozeduren detailea, denboren neurketa eta lanpostuen balorazioa. Ebaluazio mota honek helburu hauek ditu: egiaztatzea ezarritako ereduarekin behar den eraginkortasuna eta kalitatea lortzen diren zerbitzuak ematean, eta plantillaren tamainari eta egiturari buruzko erabakiak hartzeko bide ematea.

Lidergoa

Honek denak hartzen du lidergoak bere baitan: liderrek eginkizuna garatzeko eta errazteko modua, erakundeari buruzko ikuspegia, epe luzera arrakasta izateko balioak garatzeko modua, ekintzen bidez eta jokabide egokien bidez hori dena erakundean ezartzeko modua. Horretarako, liderra pertsonalki inplikatu da erakundearen kudeaketa-sistema garatu, ezarri eta berrikusi dadin, eta aldaketa eta berrikuntza bultzatu daitezkeen.

Lidergorako gaitasuna

Eginkizuna eta ikuspuntua gauzatzeko eta haiek lortzen laguntzeko lidergorako baliabide eta jarrerak. Epe luzera arrakasta lortzeko balioak, edo erakundean hori dena ezarteko gaitasuna, behar diren ekintza eta jokabideen laguntzarekin. Liderra pertsonalki inplikatu da erakundea kudeatzeko sistema garatu edo ezar dadin ziurtatzeko.

M

Modernizazio-printzipioa

Administrazio Publikoak teknika informatikoak eta telematikoak erabiltzea sustatu behar du, bere jarduketara garatzeko eta bere antolakuntzan ezagutzaren kudeaketa ezartzeko eta hobetzeko.

Modernizazio-prozesua

Aldaketak egiteko jarduketan multzo eta segida, teknika aurreratuagoetara eta modernoagoetara egokitze helburua duena.

N

navarra.es ataria

Web-ataria, komunikazioa eta zerbitzuak emateko bidea, Nafarroako Gobernuak sustatua Modernizazio Plan baten barrenean. Administrazioa herritarrengana hurbiltzea eta haiekin harremana erraztea ditu helburu.

Neutraltasun teknologikoaren printzipioa

Administrazio Publikoak, bere funtzionamenduan, kode irekiko softwarea erabiltzearen eta sustatzearen alde egingen du, eta teknologiaren eta informatikaren arloan estandar irekiak eta neutralak erabiltzearen alde. Orobat, aplikazio edo garapen informatikoak kontratatzean, irtenbide ireki, bateragarri eta berrerabilgarri horien alde egingen du.

Nork bere kudeaketan erantzukizuna izatearen printzipioa

Administrazio Publikoak berariaz hartu behar ditu bere gain herritarren aurrean dituen betebeharrak, eta bere erabaki eta jarduketan ondoriozko erantzukizunak ere bere gain hartu behar ditu.

P

Parte hartzeko foroa

Leku fisiko edo birtuala, interes orokorreko jardueri buruzko ideia edo esperientziak trukatzeko helburua duena. Herritarren eta administrazio publikoen arteko elkarriketa-bide iraunkortzat hartzen da.

Pertsonen kudeaketa

Erakunde baten giza baliabideak lortzeaz eta koordinatzeaz arduratzen da (ezagutza eta potentziala), ezarritako helburuak lor daitezzen.

Plan Estrategikoa

Erakunde baten arduradunek epe ertainera jarraitu beharreko estrategiaren berri emateko egiten duen dokumentua. Epe ertaina denez, plan estrategikoa, normalean, urtebetetik 5 urtera bitarteko denbora tarterako egiten da (gehienetan 3 urterako).

Plan operatiboa

Erakunde baten arduradunek epe ertainera lortu beharreko helburuak zehazteko egiten duten dokumentua. Urtebeteko indarraldia izaten du. Helburuak ongi lotuak egonen dira, jakina, plan estrategikoarekin.

Plana

Idea, asmo edo proiektu bat adierazteko dokumentu idatzia. Dokumentuan, horrekin batera, helmuga, estrategia, taktika, jarraibide eta garatu beharreko politikak zehazten dira, denboran eta espazioan zehaztuak, eta, bestetik, planaren sorburu diren helburuak lortzeko erabiliko diren mekanismo eta ekintzak ere zehazten dira.

Politika publikoak

Gobernu batek arau, erakunde, prestazio, ondasun publiko edo zerbitzuen bitartez gizartearen eskaerei ematen dizkien erantzunak.

Populazio sektoreak

Biztanle taldeak, elementu edo ezaugarri komun batzuen arabera sortuak, berez unitate bat sortzen dutenak eta beste talde batzuegandik bereizten direnak.

Proaktibotasuna

Batek modu aktiboan bere jokabidearen kontrol erabatekoa hartzen duen jarrera. Horrek berekin dakar hobekuntzak egiteko sormen-ekintza ausartak bultzatzeko inizatiba hartzea.

Programa

Elkarrekin lotura duten proiektu eta zerbitzuen multzoa (helburu espezifiko batzuk lortzeko helburua duena).

Prozesu eragilea

Zerbitzua ematearekin zuzeneko lotura duen prozesua.

Prozesu estrategikoa

Zuzendaritzako arduren arloarekin loturiko prozesua, gehienbat epe luzekoa.

Prozesua

Elkarrekin lotutako jardueren multzoa. Haien bidez, sarrera-elementuak (informazioa, lehengaiak) irteera-elementu edo emaitza bihurtzen dira (produktu elaboratuak, erabaki estrategikoak, ebazpen administratiboak).

Prozesuen mapa

Antolamendu baten prozesuen egituraren irudikatze grafikoa, elkarreraginak adierazten dituena. Prozesu estrategikoak, eragileak eta euskarriak bereizten ahal dira.

Publizitate aktiboaren printzipioa

Administrazioak etengabe eman eta zabaldu behar du, objektiboki, bere esku duen informazioa eta bere jarduketari buruzkoa, egiazkoa.

S

Segurtasuna

Arriskurik edo kalterik ez dakarren zerbaiti dagokion kontzeptua.

Sinpletasunaren eta ulertzearen printzipioa

Tramiteak progresiboki gutxitzeari ekin behar dio Administrazio Publikoak, hizkera ulerterraza erabiltzea eta zama administratiboak kentzea sustatuko duten prozesuak eta teknikak ezarriz.

Sinplifikazio-sistema

Kudeaketak arintzeko jarduketan multzo eta segida, herritar eta enpresentzat kudeaketak egiten errazagoak eta hurbilagoak izateko helburua duena.

T

Tramitazio elektronikoa

Administrazio Publikoarekiko tramite eta kudeaketak baliabide elektronikoen bidez egitea.

Tramitea

Hurrenkera batean tramitatzailerik bakar batek egindako jarduera edo lan espezifikoaren multzoa. Honako informazioa bilduko da: 1.- Informazio sarrera eta irteerak. 2.- Erabiltzaile arduraduna. 3.- Hasiera eta bukaera data. Tramiteak prozedura bakoitzak bere dituen tratamenduak dira. Garrantzi bereziko tramiteak kontrolgune bihurtzen dira prozeduraren tramitazioan.

Trebezia

Zereginen baterako gaitasuna, adimena, trebezia edo ahalmena.

U

Unitate bertikal edo departamentalak

Administrazioaren unitateak, partikularrei beren zerbitzuak ematen dizkietenak. Adibidez: osasuna.

Z

Zeharkako unitateak edo unitate korporatiboak

Administrazioaren unitateak, zerbitzuak erakunde beraren beste unitate batzuei ematen dizkietenak. Adibidez: Funtzio Publikoa

Zerbitzu elektronikoak

Administrazio publikoek tramite elektronikoak egiteko herritarren esku jartzen dituzten zerbitzuak. Erregistro elektronikoaren bidez aukera dago prozedurei buruzko eskaerak, idatziak eta jakinarazpenak egiteko.

Zerbitzu publiko telematikoak

Zerbitzu publikoa, fase edo zeregin batzuetan edo guztietan bide telematikoak erabiltzen dituen herritarren edo entitate ofizial edo pribaturen baten interesak zaintzeko edo beharrak asetzeko.

Zerbitzu publikoa

Administrazio publiko bati dagozkion giza baliabideekin eta baliabide materialekin modu erregular eta etengabea publikoari eskaintako zerbitzu teknikoak, araubide juridiko berezi batekin ematen dena (Fernando Garrido Falla 1).

Zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioa

Prozesu integral eta etengabea, zerbitzuen prestazio mailak hauei loturik aztertzen dituen: herritarren itxaropenak eta zerbitzuak ematen dituen erakundeak alde aurretik finkatutako konpromisoen betetze maila. Ebaluazio mota honetan, lortutako datuetatik abiatuta, hobekuntza programak ezartzen dira.

Zerbitzu Publikoen Kalitaterako Esparru plana

Erreferentziako esparrua da, ekintza eta neurri egokiak ezartzen dituen zerbitzu publikoen hobekuntza bultzatzeko eta herritarrak Administrazioaren jardunaz pozik egon daitezen lortzeko.

Zerbitzua

Erakunde batek kolektibo jakin batzuentzat egiten duen jarduera ukiezin baten emaitza.

Zerbitzuen gutuna

Jendearen eskura dagoen agiri bat da. Haren bidez, Nafarroako administrazio publikoek eskaintzen dituzten zerbitzu publikoei buruzko informazioa ematen diete herritarrei. Zerbitzu publikoak hobeki emateko, lege-eskakizunez haratago borondatez onartutako konpromisoak sartzen dira gutun horretan.

Ziurtapen maila

Helburuak modu ordenatu eta koherentean lortzearren Kudeaketa Sistema Orokorra ezartzen duten unitateei ematen zaien errekonozimenduaren etapetako bakoitza. Maila hauek ibilbide argia erakusten dute planifikatutako emaitzak lortzeko.

Ziurtapen maila baten egiaztagiria

Ebaluazioko Foru Batzordeak Foru Administrazioaren unitate organiko baten jarduketa aztertzeko duen prozesua (Kudeaketa Sistema Orokorren Ziurtapen Sistemari dagokionez). Haren bidez, bikaintasun maila jakin baten ziurtapena ematen da (1etik 3ra), sistema zenbateraino bete den kontuan hartuta.

Ziurtapen mailari eusteko neurriak

Lortutako ziurtapen mailari eusteko behar diren ekintzen multzoa.

Ziurtapen sistema Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan

Ibilbide erraza eta argia erabiliz planifikatutako emaitzak lortzearren Kudeaketa Sistema Orokorra ezartzen duten unitateei egiten zaien errekonozimendua.

Ziurtapena

Produktua edo kudeaketa sistema erreferentziako arau edo ereduarekin bat ote datorren aztertzeko prozesuaren emaitza (azterketa prozesuaz, jakina, entitate ziurtagiri-emaiaren ebaluatzaileak arduratzen dira).

Zuzentasuna

Berdintasuna edo justizia zerbait batzuen artean banatzerakoan edo pertsonetikiko tratuan.

**KUDEAKETA SISTEMA OROKORRA
NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOA**

TERMINOEN GLOSATEGIA

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua
2014ko azaroa**



**Nafarroako
Gobernua**



SIGE

KUDEAKETA SISTEMA OROKORRA