

7.- KALITATEAK ETA BIKAINTRASUNAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN GAUR EGUN DUTEN EGOERA

Eusko Jaurlaritza eta hiru Aldundiak euskal gizarteko hainbat sektoretan Kalitatea eta Bikaintasuna sustatzeko zenbait ekimen babesten ari dira. Ekimen hauek mota guztietako jarduera-arloak barne hartzen dituzte: enpresa-ehuna, ikastegiak, ospitaleak eta bestelako osasun-zentroak, administrazioko entitateak, gizarte-ekintzako entitateak, eta abar.

Hezkuntza-arloan hainbat ekintza jarri dituzte abian. Bertan konprometitu dira HETEL, Ikastolen Elkarte, PARTAIDE, EIB eta IKASLAN gisako ikastegi-elkarteak. Horiek gure autonomia erkidegoko ehunka ikastetxe publiko eta pribatu mugiarazten dituzte.

EUSKALIT, 1995. urteaz geroztik, Ekintzarako Babes Programaren barnean, EAEko Ikastetxeei zuzendutako ekintza lantzen ari da.

OSAKIDETZA Euskal Osasun Zerbitzuko osasun-zentroek urteak daramatzate euren kudeaketa hobetzeko prozesuan murgilduak. 1994. urteaz geroztik, Osakidetza EUSKALITeko Patronatuko kide da. 1995. urtean erakunde horrek bertako zuzendariak EFQM Ereduan prestatzeko prozesua hasi zuen EUSKALITen babesarekin, eta 1996. urtean, sareko osasun-zentro guztien –Ospitaleak eta Lehen Mailako Arretako Eskualdeak– lehen autoebaluazioa egin zuten eredu hau jarraituta. Prozesuaren azken emaitza gisa, parte hartzen zuen Zentro bakoitzean lehentasuna eman zieten hainbat hobekuntza-eremu identifikatu zituzten. Eremu horiek helburu estrategiko eta ekintza-plan bihurtu ziren zentro hauentzat.

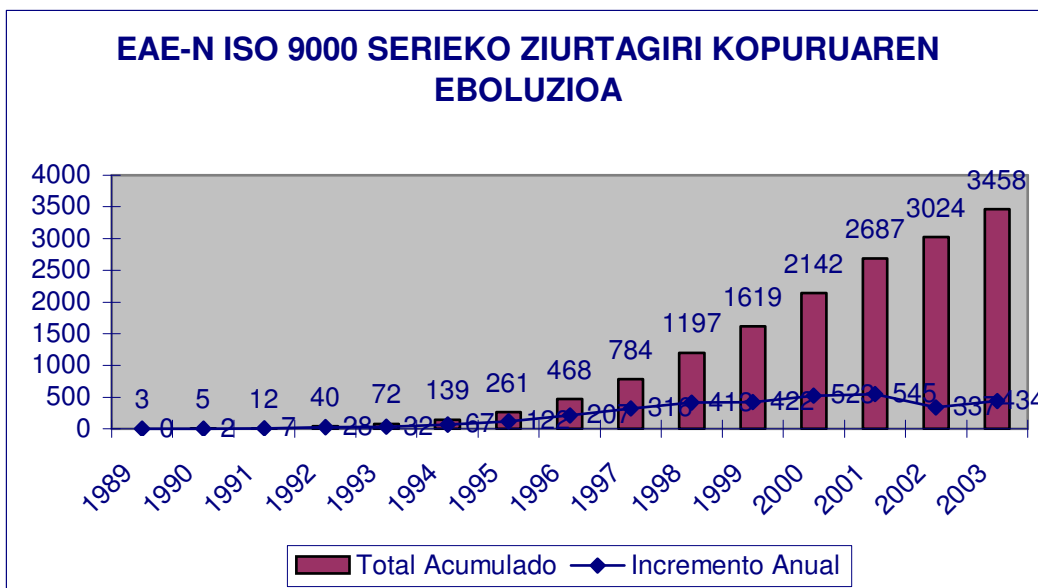
Osasun-sare bateko zentro guztietan eredu europarra aplikatzeko esperientzia hori ematen zen lehen aldia zen Europan. Bi urte beranduago, 1998. urtearen amaiera eta 1999.aren hasiera bitartean, eredu honekin bigarren autoebaluazioa egin zuten. Bertan, zentro bakoitzak berriz aztertu zituen bere estrategia eta emaitzak, eta berriz ere hobekuntza-eremuak kudeaketa-planetan sartu zituen. Beranduago, sare barruko zentroek ariketa hau egiten jarraitu dute urtean behin edo bitan.

Turismo-arloan gaur egun 74 euskal enpresak, SCTEn (Turismo Kalitateko Sistema Espainiarra) Arauetan oinarritutako ICTE-Espainiako Turismo Kalitateko Institutuak emandako “Q Turismoko kalitatea” zigilua eskuratu dute.

EUSKALITek Euskal Autonomia Erkidegoan turismo-arlorako ICTEren lurralde-ordezkaritzako funtzioak bere gain hartu ditu, turismoko enpresaburu interesatuei SCTEren informazioa, aholkularitza eta arauak emanda.

Aholkularitzaren arloan, 96. urtean EUSKALITek, Erabateko Kalitatea –Bikaintasuneko Ereduek Europarrear aholkulariak prestatzeko programa jarri zuen martxan. Ehunka pertsonen prestakuntza hau jasotzeaz gain, urtero, EUSKALITI kanpo-ebaluazioa eskatzen dioten erakundeen ebaluazioa egiten duten ekipotan hartzen dute parte.

Industria-sektorean, ISO 9000 ziurtagiri-kopuruaren hazkuntza handia azpimarratu behar da, ondorengo taula honetan ikusiko dugun bezala.



Metatutako guztizkoa Urteko gehikuntza

Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak Industria Sektoreko Kalitatearen Sustapenerako 1993-1996 Programa (PPCSI) garatu zuen, autoelikatze eta irauteko moduko nahiko zabala zen Kalitaterako mugimendu baten garapena bultzatzeko premiari erantzuteko. Programa horrek, hasieran, ISO arauetan oinarritutako kalitatea kudeatzeko sistemak ezarrita, euskal enpresen lehiakortasuna hobetzeko helburu nagusia zuen. Programa hau gauzatzeko, hainbat agente “eragileren” konpromisoa lortu behar zen. Agente eragile hauek hornitzaileak mugiarazteko gaitasuna zuten enpresa handiek eta kideak dinamizatzeko gai ziren enpresa-elkarteek osatzen zituzten.

Beranduago, bigarren fasea aurkeztu zuten (1997-2000). Horren bitartez, kudeaketa hobetzen enpresen abiapuntu-egoera diferenteak eragiten zituen premia berriei erantzun nahi zieten. Bigarren fase honen helburua zen, euskal enpresek, ziurtagiria eskuratuta, Kalitatean bidea egiten jarraitzea; hau da, produktu-kalitatearen mailatik kudeaketa-kalitatearen mailara aldatzea, eta Erabateko Kalitateko kudeaketa-estrategia lehiakortasuna hobetzeko oinarritzko estrategia gisa har zezaten nahi zuten. Horretarako, bertako Kalitatea sustatzeko mekanismoak osatzen zituen.

Gaur egun, Industria Sektoreko Kalitatearen Sustapenerako Programa (PPCSI), Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko 2000-2003 Sustapen Ekonomikoko Erakundearteko Planaren barne dago, eta bertan, zazpiehun enpresa mugiarazten dituzten ia hogeitau erakunde eragile ditu.

Programa honetan parte hartu zuten erakunde eragileek taula hamartarra egiteko beharra ikusi zuten. Taula horren bitartez, enpresak, Kalitatearen bi mailetan aurreratu dutenaren arabera, erraz kokatu ahal izango dira. Taula horrek, didaktikoa eta ikusteko izateaz gain, enpresei erreferentzia bezala eta euren egoera alderatzeko balio behar die.

MAILA	DESKRIBAPENA
--------------	---------------------

0	Enpresa sentsibilizatu gabeak.
1	Kalitatea Kudeatzeko Sistema ezartzen ari diren enpresak.
2	Kalitatea Kudeatzeko Sistema ISO 9001 arauak exijitutakoaren %80an gutxienez ezarrita duten enpresak edo, urte bete baino gutxiagoko epean ISO 9001 Ziurtagiria lortuko duten enpresak.
3	ISO 9001 arauaren arabera, Ziurtagiria baduten enpresak.
4	Gerentzia Erabateko Kalitatearekin konprometitua duten, EFQMren Kudeaketa Ereduaren arabera Ebaluazioren bat egin duten, eta Erabateko Kalitateko metodologiaren erabilera eta ikaskuntza hasi duten enpresak.
5	Automozioiko ISO/TS 16949 erreferentziaren edo etengabeko hobekuntzako elementuak gehitzen dituztenen arabera, bezeroek homologatutako enpresak.
6	Urtero Autoebaluazioa EFQMren ereduaren arabera egiten duten, bertako emaitzak Kudeaketa Planetan sartzen dituzten eta eguneroko jardueran Erabateko Kalitateko metodologiak eraginkortasunez erabiltzen dituzten enpresak, edo EFQMren Ereduaren araberrako kanpoko ebaluazio batean 300 eta 400 puntu artean lortzen dituzten enpresak.
7	EFQMren Ereduaren araberrako kanpoko ebaluazio batean 400 eta 500 puntu bitartean lortu dituzten enpresak.
8	EFQMren Ereduaren araberrako kanpoko ebaluazio batean 500 eta 600 puntu bitartean lortu dituzten enpresak.
9	EFQMren Ereduaren araberrako kanpoko ebaluazio batean 600 eta 700 puntu bitartean lortu dituzten enpresak.
10	EFQMren Ereduaren araberrako kanpoko ebaluazio batean 700 puntu edo gehiago lortu dituzten enpresak.

EUSKALIT – KALITATERAKO EUSKAL IRASKUNDEA. JARDUERA NAGUSIAK

EUSKALIT Eusko Jaurlaritzaren ekimen baten emaitza da. Ekimen hau, beranduago, Arlo Pribatuak kudeatu zuen. Euskaliten helburua, Erabateko Kalitatearen bitartez, Euskal Autonomia Erkidegoaren lehiakortasuna hobetzen laguntzea da.

EUSKALITek jarduerak eta programak 4 arlotan garatzen ditu.

- **1. ZABALKUNTZA**

Hitzaldi eta Ekitaldi Publikoen antolakuntza.

Argitalpenen garapena (bideoak, koadernoak eta beste hainbat material didaktiko).

Kalitatearen Europako asteko ekitaldien koordinazioa.

- **2. PRESTAKUNTZA**

Kalitatearen arloan teknikariak prestatzea.

EUSKALITek, urtero, Kalitatearen Kudeaketarako Ikastaroa antolatzen du Bilbo, Donostia eta Gasteizen, industriako ETEetarako eta zerbitzu-enpresetarako Teknikariak prestatzeko Kalitatearen arloan.

Ikastaroa Kalitatearen Kudeaketaren eta Erabateko Kalitatea – Bikaintasunaren alderdi nagusiak hartzen dituzten hainbat modulu independentez osatzen da. EUSKALITeko Batzorde Teknikoak, irakasleak aukeratzekoan, gai hori irakasten eta gaia praktikara eramaten zein esperientzia duten hartzen du kontuan.

Erabateko kalitatean laguntzeko bekak

EUSKALITek, AENOR, ASLE, BIC GIPUZKOA BERRILAN eta Novia Salcedo Fundazioarekin batera, Erabateko Kalitateko adituak enpresetan eta beste hainbat erakundetan sartzeko laguntzeko beken programa jarri du abian.

• 3. EKINTZARAKO BABESA

Programa hauek EFQMk garatutako kudeaketako eredu europarrean oinarritzen dira. Hasierako fasearen ondoren, bertaratutakoek eredu horretan jasotzen dute prestakuntza, eta jarraian, euren erakundearen Autoebaluazioa burutzeko behar duten metodologian hezten dituzte.

Programara, derrigorrez, erakundeko arduradun nagusiak (zuzendari nagusia edo gerentea) joan behar du eta, gainera, bere zuzendaritza-taldearen hezitzaile gisa jardun behar du, taldeari Erabateko Kalitatearen inguruan eskuratu dituen ezagutzak helarazita. Horrela, arduradun nagusien buruzagitza indartzen da.

Erakundeen Autoebaluazioan zehar, erakunde hauek EUSKALITeko Ebaluatzaileen Klubeko kideen laguntza dute. Kide hauek, euren borondatez eta inolako interesik gabe, EFQM eredu europarra interpretatzeko aholkua eskaintzen diete. Klub horretan aurkituko ditugu EAEko enpresa, ospitale, ikastegi, udal eta irabazi asmorik gabeko erakundeetako zuzendariak.

Erakundeek euren AUTOEBALUAZIOA egiten dutenean, bertan antzemandakoaren arabera, hobetzeko lehentasuna duten arloak hartzen ditu EUSKALITek eta hainbat modulu antolatzen ditu. Bertan, ekintzara pasatzeko behar dituzten hobetzeko metodologiak garatzen dituzte.

ETEetan ekin ahal izateko laguntza.

Programa hau ***Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Lehiakortasun Zuzendaritzak garatzen duen Industria Sektoreko Kalitatea Sustatzeko*** programaren erakunde nagusiekin elkarlanean garatzen da.

Bertaratuen artean homogeneousitasun pixka bat lortzeko, dagoeneko ISO 9000 eskuratu duten eta, beraz, kalitatearen esparruan nahiko aurreratuak dauden enpresak izatea eskatzen dute.

Programa honen helburua gerenteei laguntzea da, ziurtagiria lortu ondoren, Erabateko Kalitaterako bidean aurrera jarraitzeko.

Programa honetan, jarduera-sektore askotako enpresek hartu dute parte: Automozioa, Industria elektronikoa, Makina Erreminta, Arte grafikoak, Industria aeronautikoa, Ekipo elektrikoko ondasunak, eta abar. Sei moduluz osatutako urtebeteko programa da:

1.- 5 Sak Ezartzeko Metodologia autonomoa: enpresaren eremu batean 5S metodologia ezartzeko helburua du. Metodologia honen bitartez, lantegi eta bulegoetan antolakuntza, ordena eta garbitasuneko baldintzak etengabe hobetu nahi dituzte, entitatearen eraginkortasuna handitzen lagunduta. Bestalde, lanpostuaren segurtasun eta erosotasuneko baldintzak hobetzen dira.

2.- Etengabeko Hobekuntza Ezartzeko Metodologia Autonomoa: gure produktu/zerbitzu eta prozesuen arazo kronikoak identifikatu, antolatu eta konpontzen sistematikoki eta modu fidagarrian landuko duen etengabeko hobekuntzako prozesua egituratu eta garatzeko gida eskaintzen dio gure enpresari.

3.- Autoebaluazioa, Bikaintasuneko EFQM Ereduaren arabera, eta emaitzak Kudeaketa Planean Integratzea: Bikaintasuneko EFQM Eredua jarraituta, enpresaren autoebaluazioa egiten da, puntu sendoak eta hobetzeko eremuak identifikatzeko. Horren guztiaren ondoren, erakundearen kudeaketa-planean sartutako ekintza-planak lantzen dituzte, Autoebaluazioan identifikatutako lehentasunezko hobekuntza-eremuei ekiteko.

4.- Prozesuen kudeaketa: Prozesuetan oinarritutako kudeaketaren logika ezagutu, prozesuen mapa definitu, lehen mailako prozesuak deskribatu eta “prozesuak kudeatzeko” prozesua eta plangintza-prozesuarekiko erlazioa (prozesu nagusien aukeraketa barne hartuta) ezagutu nahi dituzte.

5.- Bezeroaren asebetetzearen kudeaketa: Enpresari babesa ematen zaio, enpresa honek bezeroaren asebetetzea neurtu / kudeatzeko tresna erabilgarria izan dezan.

6.- Helburuak eta estrategiak zabaltzea: helburuen eta estrategien planteamendu-, definizio- eta zabaltze-metodologia ezagutu eta ulertzea, eta erakunde horren kasu zehatzean aplikatzea. Bestalde, erakunde horren “Aginte Koadro Estrategikoa” lantzea (enpresa bakoitzaren abiapuntuaren arabera, koadro pilotua edo erreala izan daiteke).

94. urtean esperientzia hasi zuten 7 enpresako talde pilotu batekin. Orduz geroztik, 300 industria- eta zerbitzu-enpresa baino gehiagok hartu dute parte.

Hezkuntza-arloko ekintzarako babesa

1995. urtean EUSKALITek Ekintzarako Prestakuntzako programak jarri zituen martxan. Programa hauek ikastegiei zuzenduak zeuden eta 27 ikastegiz osatutako talde pilotu batekin hasi ziren. Gaur arte, 200 ikastegi, eta haur-hezkuntza, lehen hezkuntza, bigarren hezkuntza eta batxilergoko nahiz Lanbide Heziketako 1.000 lagun (zuzendaritza-taldeko kideak, irakasleak eta irakasle ez diren langileak) baino gehiagok hartu dute parte bertan.

Urte hauetan, hezkuntza-arloko hainbat elkartek hartu dute parte, besteak beste, HETEL (Gizarte Ekimeneko Lanbide Heziketako Ikastetxeen Elkarte), Partaide - Ikastolen Elkarte, Ikaslan, Euskadiko Irakaskuntza Kooperatiben Federazioa, Eskolapioak,

Salestarrak, EIB, UCA, Mendikoi, FERE (Irakaskuntzako Erlijiosoen Elkarte) eta AICE (Ikastetxeen Elkarte Independentea).

Hainbat urtetako programa honek ikasgelako heziketa eta ikastegian bertan ikasitakoa praktikan jartzea bateratzen ditu. Ikastegiak hobetzeko lehentasun eta premien arabera, norberaren neurrira diseinatutako Prestakuntza-programa da, ikastegiak euren Kudeaketa Bikaintasunera bideratzeko. Izan ere, zilarrezko Q-a eta urrezko Q-a - Kudeaketaren Kalitatearentzako Euskal Sariak lortu dituzten ikastegi gehienak bertatik igaro dira.

Irabazi-asmorik gabeko erakundeentzako ekintzarako laguntza

96. urtean, enpresa-elkarte, fundazio eta irabazi-asmorik gabeko beste hainbat erakundez osatutako lan-taldea sortu zen.

Kudeaketako eredu europarra euren kudeaketa-praktikak hobetzeko erreferentzia baliagarria da, eta bere hobekuntza-eremuak bat datoz erakunde handiagoek euren autoebaluazioetan identifikatzen dituztenekin. ASLE, Euskadiko Lan Sozietateen Taldeak programa honetan hasi zuen bikaintasunerako bidea, eta 2002. urtean, EFQMren European Quality Prize lortu zuen, eta Novia Salcedo Fundazioak gauza bera lortu zuen 2005. urtean.

Herri Administrazioentzako ekintzarako laguntza

2002. urtean EUSKALITek kudeaketa hobetu nahi zuten hainbat entitate publiko bildu zituen, eta eurekin, ikaskuntza partekatuko dinamikaren barne hasi zen lanean. Q-EPEA izeneko talde honen jarduerak (Ogasun eta Finantza Saila, Gizarte Laguntzako Foru Institutua eta Lantik, hirurak Bizkaiko Foru Aldundikoak, Getxoko Udala eta EITB), eta EUSKALITeko Ekintzarako Babes-programetan egiaztatutako ikaskuntza partekatuko metodologiak ondo funtzionatzen zutela ikusita, 2004. urtean, Herri Administrazioentzako Ekintza Babesteko I. Programa aurkeztu zuten. Programa hau EUSKALITek, Q-EPEAk eta Herri Ardularitzaren Euskal Erakundeak (IVAP) elkarrekin antolatu zuten. 2004. urtean, herri-administrazioiko 12 entitate baino gehiago (udalak, Foru Aldundietako edo Eusko Jaurlearitzako sailak) jarduera hauekin hasi dira. Bertan, erakunde hauek Prozesu, 5S Metodologia, Bezeroaren ahotsa, Politika eta Estrategia, eta Kudeaketako Jardunbide Egokien inguruko prestakuntzak eta ekintzak jasotzen dituzte. Gainera, Ekintza Babesteko I. Programa honetan parte hartzen duten entitate publikoetako 250 lagun baino gehiagok Administrazioan Erabateko Kalitateari buruzko prestakuntza espezifikoa jaso dute.

Turismo Arlorako ekintzarako babesa

Eusko Jaurlearitzako Sailburuordeak babestu eta EUSKALITek koordinatuta, kudeaketan ezagutza handiak dituzten ostalaritza-arloko erakunde-multzo batek autoebaluazioa egin du eta 2003. urtearen amaieratik eredu honen inguruko prestakuntza jasotzen ari da.

Hainbat urtetako programarekin, bileren urteko agendarekin, eta ereduan eta sektorean aditua den irakasle baten laguntzarekin, etengabeko hobekuntzan eta Bikaintasuna lortzeko bidean babesa ematen diete erakundeei.

• 4. KANPOKO EBALUAZIOA ETA AITORPENA

Erabateko Kalitatea / Bikaintasunaren alde lan egiteko konpromiso-diploma

EUSKALIT - Kalitaterako Euskal Iraskundeak emandako diploma honen helburua da kudeaketa hobetzeko erreferentzia-esparru bezala EFQM eredua erabiltzen duten eta Erabateko Kalitatea /Bikaintasunaren alde lan egiteko konpromisoa hartu duten euskal erakundeen lana aitortzea.

Egoitza EAEn duten erakunde publiko edo pribatuek eska dezakete, bai eta Bikaintasuneko EFQM Eredua 9 irizpideetan nahikoa kudeaketa-gaitasuna duten erakunde handien negozio-unitateek ere.

Diploma 2001. urtean hasi ziren banatzen, eta urtero hainbat sektoretako 30 erakunde baino gehiagok eskatzen dute.

Ebaluatzaileen kluba.

Industria- eta zerbitzu-enpresa, ikastegi, osasun-zentro, aholkularitza eta bestelako erakundeetako zazpiehun zuzendari baino gehiagok osatzen dute. EUSKALITi zerbitzua eskatzen dioten erakundeen kanpo-ebaluazioa egiten dute ebaluatzaileok.

Kanpo-ebaluazioa

EUSKALITek EAeko enpresa eta beste hainbat erakunderi, kanpo-ebaluazioko zerbitzua eskaintzen die, erreferentzia bezala Bikaintasuneko EFQM Eredua erabilita. Kanpo-ebaluazioa erakunde baten kudeaketaren azterketa global eta sistematikoa da. Erakunde kanpoko aditu independenteek egiten dute, ikuspegi objektiboa eskaintzen du eta autoebaluazio beraren kontraste gisa erabil daiteke. Ebaluazio hori Ebaluatzaileen Klubeko talde batek egiten du.

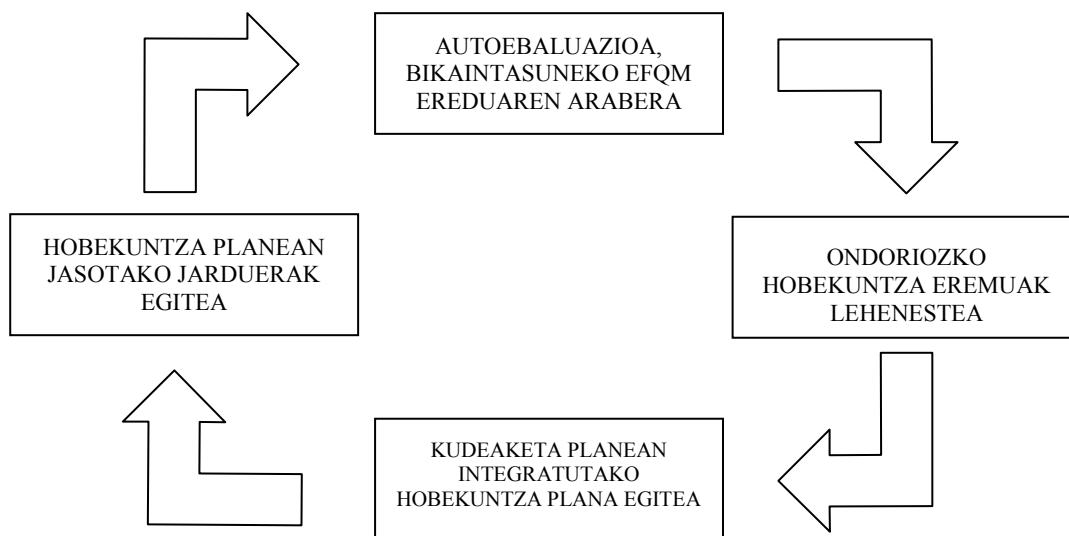
Kanpo-ebaluazioaren **onura nagusia** da ebaluazioa eskatu duten erakundeek ebaluatzaileen taldetik jasotzen duten **txostena**. Txosten honetan, erakundearen kudeaketaren kalitate-maila eta hobetu beharreko arlo nagusiak zein diren zehazten dira.

Bestalde, elementu osagarri bezala, Eusko Jaurlaritzak **zilarrezko Q-a** bereizgarriarekin, Eredu Europarraren puntuazio-sistemaren bitartez kanpo-ebaluazioan 400 puntu baino gehiago lortzen dituzten erakundeak saritzen ditu, eta **urrezko Q-a - Kudeaketaren Kalitateari Euskal Saria** bereizgarriarekin, 500 puntu baino gehiago lortzen dituztenak. Aitorpen hauek bi helburu dituzte:

- Kudeaketa arloan, EAeko erakunde aurreratuenak identifikatzea, besteen pizgarri eta erreferentzia gisa balio izateko.
- Erakunde hauek egindako ahalegina eta kudeaketan lortu duten bikaintasun-maila aitortzea.

Kanpo-ebaluazioko zerbitzua EAEn kokatutako erakunde publiko edo pribatu guztiek eska dezakete; zerbitzu hau ondorengoek ere eska dezakete: jardueraren %50 baino gehiago EAEn garatzen duten eta Bikaintasuneko EFQM Eredua elementu guztietan nahikoa kudeaketa-gaitasuna duten erakunde handien negozio-unitateek.

Bertako zuzendaritza-taldeak EFQM Eredua ondo menderatu behar du, eta bitan gutxienez, ondoren adieraziko dugun kudeaketa hobetzeko zikloa osatua izan beharko dute:



Club 400 izenekoak aipatu diren sariak jaso dituzten erakunde guztiak biltzen ditu, bertako kideen artean bilaketa, trukatzea eta ezagutzak eskuratzea egiten laguntzeko. Era horretan, enpresa horien berrikuntzan eta kudeaketaren hobekuntzan etengabe aurrera jarraitu ahal izango dute.

	SARIAK ESKURATU DITUZTEN ERAKUNDEAK	ZILARREZKO Q-a	URREZKO Q-a	SARI EUROPARRA
1	Gasnalsa		1998	1997 Prize
2	ITP	1998	2001	
3	Fagor Electrónica	1998		
4	GKN Ayra Durex	1998		
5	Irizar	1998	1999	1999 Finalista eta 2000 Prize
6	Ursulinas ikastetxea	1999	2003	2004 Prize
7	Copreci	1999	2000	
8	Microdeco	1999	2002	2003 Prize
9	ZF Lemförder TVA	1999		
10	Asle	2000	2001	2002 Prize
11	BBK	2000	2002	
12	Caja Laboral- Euskadiko Kutxa	2000	2001	
13	Diocesanás	2000	2004	
14	Fagor Electrodomésticos (Cocci3n)	2000	2001	2003 Finalista
15	Gestio Estola	2000	2002	
16	Hospital del Bidasoa- Bidasoako Ospitalea	2000	2002	
17	Hospital de Zumarraga-Zumarragako Ospitalea	2000	2003	2005 Prize
18	IMH-Instituto de Máquina y Herramienta	2000		
19	Norbolsa	2000		2002 Finalista
	SARIAK ESKURATU DITUZTEN ENTITATEAK	ZILARREZKO Q	URREZKO Q	SARI EUROPARRA

20	Novia Salcedo Fundación	2000		2003 Finalista 2005 Prize
21	Orkli	2001		
22	La Salle Berrozpe	2001	2003	
23	Lauaxeta Ikastola	2001	2003	2004 Finalista
24	EUSKALIT	2001	2004	2005 Prize
25	Hospital Psiquiátrico y Salud Mental Extrahospitalaria de Álava	2001		
26	EUITI	2001		
27	Tolosaldea L.H. Institutua	2001		
28	Lauro Ikastola	2002		
29	Ulma (Packaging)	2002		
30	Robotiker	2002		
31	Ekintza Ikastola	2002	2004	
32	IEFPS Bidasoa	2002		
33	Jakintza Ikastola	2002		
34	Begoñazpi Ikastola	2002		2003 Finalista
35	IP Jesús Obrero	2002		
36	Fagor Electrodomésticos (Negocio de Minidomésticos)	2002	2004	
37	Gaiker Centro Tecnológico	2002	2004	
38	Eroski PMG	2002		
39	Irungo La Salle	2002		
40	Soraluce S.COOP.	2003		
41	Seguros Lagun Aro	2003		
42	Politeknika Ikastegia txorierrri	2003		
43	Seber Altube Ikastola	2003		
44	Centro de formación Somorostro	2003		
45	Lea Artibai Ikastola	2003		
46	Ahizke-Cim S.Coop.	2003		
47	Fagor Electrodomesticos (Negocio lavado)	2003		
48	Ofita	2003		
49	Mondragón Eskola Politeknikoa	2003		
50	Elorrioko Txintxirri Ikastola	2003		
51	Salesianos Deusto	2003		
52	Osatek	2003		
53	Orereta Ikastola	2003		
54	Lazpiur	2003		
55	Hospital Txagorritxu	2003		
56	Comarca Guipúzcoa Este	2003		
57	Gipuzkoako Kutxa		2003	
58	IES Emilio Campuzano	2003		
59	Colegio Vizcaya	2003		
60	CEBEK	2003		
61	Anoetako eta Irurako Ikastolak	2003		
62	San Benito ikastola	2003		
63	FAGOR INDUSTRIAL		2004	
64	SAN JOSE MARISTAK	2004		
65	EUSKALTEL	2004		
66	GOIERRI LANBIDE ESKOLA	2004		
67	SALESIANOS URNIETA	2004		
68	HOSPITAL PSIQUIATRICO DE ZAMUDIO	2004		
69	ARCELOR CORRUGADOS AZPEITIA	2004		
70	COMARCA URIBE KOSTA	2004		
71	FADURA INSTITUTUA	2004		
72	EROSKI PPF (PLATAFORMA DE PRODUCTOS FRESCOS)	2004		
73	UROLA GARAICO FUNDAZIOA	2004		
74	NEXTEL	2004		
75	ELGOIBAR BHI	2004		
76	FUNDACION MUSEO GUGGENHEIM BILBAO	2004		
77	TXANTXIKU IKASTOLA	2004		
78	GEYSER-GASTECH	2004		
79	HOSPITAL SANTA MARINA	2004		
80	IBARRAKO UZTURPE IKASTOLA	2004		
81	ZUBIOLA	2004		
82	AXULAR LIZEOA	2004		
83	HOSPITAL ALTO DEBA	2004		
84	FUNDACION JOSE MATIA	2004		
85	FAGOR ELECTRODOMESTICOS (NEGOCIO MUEBLES DE COCINA)	2004		
86	GAIA ASOCIACION CLUSTER DE TELECOMUNICACIONES	2004		

87	EITB EUSKAL IRRATI TELEBISTA	2004		
88	ALCOA	2004		
89	TORNIPLASA	2004		
90	USABALGO LASKORAIN IKASTOLA	2004		

Errakunde hauei eta EAEn kalitatearen egoerari buruzko informazio eguneratu gehiago hemen aurki dezakezu:

www.euskalit.net

www.euskadikalitatea.net