

Sommario

ISO 9000:2000	2
qualità	2
approvazione <i>Definizione TQM Consult, non riportata sulla UNI EN ISO 9000:2000</i>	2
requisito	2
cogente <i>Definizione TQM Consult, non riportata sulla UNI EN ISO 9000:2000</i>	2
classe	3
soddisfazione del cliente	3
politica per la qualità	3
obiettivo per la qualità	3
gestione per la qualità	4
controllo della qualità	4
assicurazione della qualità	4
miglioramento della qualità	4
miglioramento continuo	5
cliente	5
fornitore	5
parte interessata	5
prodotto	6
progetto	6
procedura	6
rintracciabilità	6
non conformità	7
difetto	7
azione preventiva	7
azione correttiva	7
correzione	8
rilavorazione	8
riparazione	8
scarto	8
rilascio o svincolo	9
specifici	9
evidenza oggettiva	9
ispezione	9
verifica	10
validazione	10
riesame	10
processo	10
ISO 19011:2002	11
audit (verifica ispettiva)	11
criteri di audit	11
evidenze dell'audit	11
rilievi dell'audit	12
conclusioni dell'audit	12
committente dell'audit	12
valutando (auditee)	12
auditor, valutatore	12
gruppo di audit (audit team)	13
esperto tecnico (technical expert)	13
programma di audit (audit programme)	13
piano dell'audit	13
ampiezza dell'audit (audit scope)	14
competenza (competence)	14

Rev	Data	Contenuto	Approvazione
01	15.11.02	Prima Emissione	
02	07.01.04	Modificato il riferimento alla norma ISO 19011; corretti errori editoriali; introdotta la tabella delle modifiche	

ISO 9000:2000

3.1.1

qualità

grado in cui un insieme di **caratteristiche** (3.5.1) intrinseche soddisfa i **requisiti** (3.1.2).

Nota 1: il termine "qualità" può essere utilizzato con aggettivi quali scarsa, buona o eccellente.

Nota 2: l'aggettivo "intrinseco", come contrario di assegnato significa che è presente in qualcosa, specialmente come caratteristica permanente. [SU](#)

approvazione *Definizione TQM Consult, non riportata sulla UNI EN ISO 9000:2000*

Riscontro formale che attesta la validità del documento per la specifica utilizzazione.

Nota 1: generalmente l'approvazione è rilasciata da una persona diversa da quella che ha fatto la verifica (vedi 3.8.4) oppure dal diretto superiore.

Nota 2: il documento può trovare specifica utilizzazione sia all'interno che all'esterno dell'Organizzazione. [SU](#)

3.1.2

requisito

esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o **cogente** (vedi). [SU](#)

cogente *Definizione TQM Consult, non riportata sulla UNI EN ISO 9000:2000*

agg. *Che ha la forza di costringere; che non può essere modificato con un accordo privato.*

In giurisprudenza, è detto di una norma di legge.

Dal latino cogere, ossia **costringere**, composta da cum ossia **con** e agere ossia **spingere** [SU](#)

3.1.3

classe

categoria (o grado) attribuito a differenti **requisiti** (3.1.2) per la **qualità** (3.1.1) relativi a prodotti (3.4.2), processi (3.4.1) o sistemi (3.2.1) aventi la stessa utilizzazione funzionale.

Esempio:

Classe di biglietti aerei e categorie di alberghi in una guida alberghiera.

Nota: nello stabilire un requisito per la qualità, la classe è generalmente specificata.

[SU](#)

3.1.4

soddisfazione del cliente

percezione del cliente su quanto i suoi **requisiti** (3.1.2) siano stati soddisfatti

Nota 1: i reclami del cliente sono un indice comune di scarsa soddisfazione (del cliente), ma la loro assenza non implica necessariamente che il cliente sia molto soddisfatto.

Nota 2: anche quando i requisiti del cliente siano stati concordati con il cliente stesso e siano stati soddisfatti, ciò non implica necessariamente che il cliente sia rimasto molto soddisfatto.

[SU](#)

3.2.4

politica per la qualità

obiettivi ed indirizzi generali di un'**organizzazione** (3.3.1) relativi alla **qualità** (3.1.1) espressi in modo formale dall'**alta direzione** (3.2.7)

[SU](#)

3.2.5

obiettivo per la qualità

qualcosa cui ci si aspira o a cui si mira, relativo alla **qualità** (3.1.1) [SU](#)

3.2.8

gestione per la qualità

attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione (3.3.1) in materia di qualità (3.1.1) [SU](#)

3.2.9

pianificazione della qualità

parte della **gestione per la qualità** (3.2.8) mirata a stabilire gli **obiettivi per la qualità** (3.2.5) ed a specificare i **processi** (3.4.1) operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi. [SU](#)

3.2.10

controllo della qualità

parte della **gestione per la qualità** (3.2.8), mirata a soddisfare i **requisiti per la qualità** (3.1.2)

Nota nazionale: controllo relativo ad attività mirate a tenere sotto controllo, governare, regolare un processo

[SU](#)

3.2.11

assicurazione della qualità

parte della **gestione per la qualità** (3.2.8), mirata a dar fiducia che i **requisiti** (3.1.2) per la qualità saranno soddisfatti [SU](#)

3.2.12

miglioramento della qualità

parte della **gestione per la qualità** (3.2.8), mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i **requisiti** (3.1.2) per la qualità [SU](#)

3.2.13

miglioramento continuo

attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i **requisiti** (3.1.2)

[SU](#)

3.3.5

cliente

organizzazione (3.3.1) o persona che riceve un **prodotto** (3.4.2)

Esempio: consumatore, committente, utilizzatore finale, dettagliante, beneficiario e acquirente.

Nota: un Cliente può essere interno o esterno all'organizzazione.

[SU](#)

3.3.6

fornitore

organizzazione (3.3.1) o persona che fornisce un **prodotto** (3.4.2)

[SU](#)

3.3.7

parte interessata

persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'**organizzazione** (3.3.1)

ESEMPI **Clients** (3.3.5), proprietari, dipendenti, **fornitori** (3.3.6), banche, sindacati, soci o collettività.

NOTA Un gruppo può essere costituito da un'organizzazione, una sua parte, o più organizzazioni assieme.

[SU](#)

3.4.2

prodotto

risultato di un processo (3.4.1)

NOTE Esistono quattro principali categorie generali di prodotti:

- servizi (esempio: un trasporto);
- software (esempio: un programma per computer);
- hardware (esempio: la parte meccanica di un motore);
- materiali da processo continuo (esempio: un lubrificante).

ESEMPIO: il prodotto "automobile" comprende l'hardware (esempio: i pneumatici), materiali da processo continuo (esempio: il carburante, il liquido di raffreddamento), software (esempio: il software per il controllo del motore, le istruzioni per il guidatore), e servizi (esempio: le spiegazioni sul funzionamento fornite dal concessionario). [SU](#)

3.4.3

progetto

processo (3.4.1) a se stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici **requisiti** (3.1.2), ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse. [SU](#)

3.4.5

procedura

modo specificato per svolgere un'attività o un **processo** (3.4.1) [SU](#)

3.5.4

rintracciabilità

capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando [SU](#)

3.6.2

non conformità

mancato soddisfacimento di un **requisito** (3.1.2)

[SU](#)

3.6.3

difetto

mancato soddisfacimento di un **requisito** (3.1.2) attinente ad un'utilizzazione prevista o specificata.

NOTA 1 La distinzione concettuale tra "difetto" e "**non conformità**" (3.6.2) è importante in quanto ha implicazioni legali, particolarmente quelle associate alle responsabilità da prodotto. Di conseguenza il termine "difetto" dovrebbe essere utilizzato con molta cautela.

NOTA 2 Il significato di "utilizzazione prevista" dal Cliente (3.3.5) può essere condizionato dalla natura delle informazioni comunicate dal **fornitore** (3.3.6), quali quelle riportate sulle istruzioni per il funzionamento o per la manutenzione.

[SU](#)

3.6.4

azione preventiva

azione per eliminare la causa di una **non conformità** (3.6.2) potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

[SU](#)

3.6.5

azione correttiva

azione per eliminare la causa di una **non conformità** (3.6.2) rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

[SU](#)

3.6.6

correzione

azione per eliminare una **non conformità** (3.6.2) rilevata.

NOTA 1 Una correzione può essere o non essere effettuata in correlazione con un'**azione correttiva** (3.6.5).

NOTA 2 Una correzione può comportare per esempio una **rilavorazione** (3.6.7) o una un **riclassificazione** (3.6.8).

[SU](#)

3.6.7

rilavorazione

azione su un **prodotto** (3.4.2) non conforme per renderlo conforme ai **requisiti** (3.1.2)

Nota: a differenza della "rilavorazione", la **riparazione** (3.6.9) può interessare o comportare la modifica di parti del prodotto non conforme.

[SU](#)

3.6.9

riparazione

azione su un **prodotto** (3.4.2) non conforme per renderlo accettabile per l'utilizzazione prevista

NOTA La riparazione include anche le azioni effettuate su un prodotto un tempo precedentemente conforme, per renderlo nuovamente utilizzabile, per esempio, come parte di un processo di manutenzione.

[SU](#)

3.6.10

scarto

azione su un **prodotto** (3.4.2) non conforme per impedire che venga utilizzato come previsto in origine

ESEMPI Riciclo o distruzione.

NOTA Nel caso di un **servizio** non conforme, l'utilizzazione viene impedita "sospendendo" il servizio.

[SU](#)

3.6.13

rilascio o svincolo

autorizzazione a procedere alla successiva fase di un **processo**
(3.4.1)

[SU](#)

3.7.3

specificata

documento (3.7.1) che stabilisce **requisiti** (3.1.2)

NOTA Una specifica può riguardare una attività (esempio: specifica di un processo e specifica di prova), o **prodotti** (3.4.2) (ad esempio: specifica di prodotto, specifica prestazionale e disegno)

[SU](#)

3.8.1

evidenza oggettiva

dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa

NOTA: l'evidenza oggettiva può essere fornita da osservazioni, misurazioni, **prove** (3.8.3) o da altri mezzi

[SU](#)

3.8.2

ispezione

valutazione della conformità effettuata mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo di calibri.

[SU](#)

3.8.4

verifica

conferma, sostenuta da **evidenze oggettive** (3.8.1), del soddisfacimento di **requisiti** (3.1.2) specificati.

NOTA 1 Il termine “verificato” è utilizzato per indicare lo stato corrispondente.

NOTA 2 La conferma può comprendere attività quali:

- esecuzione di calcoli alternativi;
- confronto di una nuova specifica di progettazione con una specifica simile già applicata;
- esecuzione di prove e di dimostrazioni;
- riesame dei documenti prima della loro diffusione

[SU](#)

3.8.5

validazione

conferma, sostenuta da **evidenze oggettive** (3.8.1), che i **requisiti** (3.1.2) relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

[SU](#)

3.8.7

riesame

attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia (3.2.14) di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

NOTA 1: Il riesame può anche attenersi alla determinazione dell'efficienza.

Esempio: riesame della Direzione, riesame della progettazione e dello sviluppo, riesame dei requisiti del cliente e riesame delle conformità

[SU](#)

3.4.1

processo

insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse che trasformano degli elementi di ingresso in elementi di uscita.

Nota: le risorse possono comprendere personale, disponibilità finanziaria, mezzi, apparecchiature, tecnologia e metodologia.

[SU](#)

ISO 19011:2002

3.1. ISO 19011

audit (verifica ispettiva)

Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere **evidenze degli audit** (3.3.) e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i **criteri degli audit** (3.2) sono soddisfatti.

Nota: Gli audit interni, a volte denominati “audit di prima parte”, sono effettuati, per il riesame da parte della Direzione e altri fini interni, dall’Organizzazione stessa, o per conto suo, e possono costituire la base per una autodichiarazione di conformità da parte dell’Organizzazione.

Gli audit esterni comprendono quelli che sono generalmente denominati “audit di seconda parte” o di “terza parte”. Gli audit di seconda parte sono effettuati da chi ha un interesse nell’Organizzazione, quali i clienti, o da altre persone per conto degli stessi. Gli audit di terza parte sono effettuati da organismi di audit esterni indipendenti, quali quelli che rilasciano certificazioni di conformità ai requisiti della ISO9001 e della ISO 14001.

Quando i sistemi di gestione per la qualità e ambientale vengono sottoposti contemporaneamente ad audit, questo viene definito “audit coordinato”. Quando due o più organismi di audit eseguono congiuntamente un audit su un unico valutando, l’audit viene chiamato “audit congiunto”.

[su](#)

3.2. ISO 19011

criteri di audit

Insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento.

[su](#)

3.3. ISO 19011

evidenze dell’audit

Registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni, che sono pertinenti ai **criteri di audit** (3.2) e verificabili

Nota: L’evidenza di un audit può essere qualitativa o quantitativa.

[su](#)

3.4. ISO 19011

rilievi dell'audit

Risultati della valutazione delle **evidenze dell'audit** (3.3) raccolte rispetto ai **criteri di audit** (3.2).

Nota: i rilievi dell'audit possono risultare conformi o non conformi rispetto ai criteri di audit, o segnalare opportunità di miglioramento. [su](#)

3.5. ISO 19011

conclusioni dell'audit

Esito di un **audit** (3.1), fornito dal **gruppo di audit** (3.9) dopo aver preso in esame gli obiettivi dell'audit e tutti i **rilievi dell' audit** (3.4).

[su](#)

3.6. ISO 19011

committente dell'audit

Organizzazione o persona che richiede un **audit** (3.1).

Nota: il committente può essere il valutando o qualsiasi altra organizzazione che abbia un diritto regolamentare o contrattuale di richiedere un audit. [su](#)

3.7. ISO 19011

valutando (auditee)

Organizzazione oggetto dell' **audit** (3.1).

[su](#)

3.8. ISO 19011

auditor, valutatore

Persona che ha la **competenza** (3.14) per effettuare un **audit** (3.1).

[su](#)

3.9. ISO 19011

gruppo di audit (audit team)

Uno o più **auditor** (3.8) che eseguono un **audit** (3.1), supportati, se richiesto, da **esperti tecnici** (3.10).

Nota 1: un auditor del gruppo di audit è nominato responsabile del gruppo

Nota 2: il gruppo di audit può comprendere auditor in addestramento.

[SU](#)

3.10. ISO 19011

esperto tecnico (technical expert)

Persona che fornisce conoscenze o competenze specifiche al **gruppo di audit** (3.9).

Nota 1: La conoscenza o competenza specifiche sono riferite all'organizzazione, al processo, all'attività da sottoporre ad audit, alla lingua propria o alla cultura attinenti.

Nota 2: Un esperto tecnico non può agire come auditor nel gruppo di audit.

[SU](#)

3.11. ISO 19011

programma di audit (audit programme)

Insieme di uno o più **audit** (3.1) pianificati per un arco di tempo definito ed orientati verso uno scopo specifico.

[SU](#)

3.12. ISO 19011

piano dell'audit

Descrizione delle attività da effettuare sul campo e delle disposizioni per la conduzione di un **audit** (3.1).

[SU](#)

3.13. ISO 19011

ampiezza dell'audit (audit scope)

Estensione e limiti di un **audit** (3.1).

Nota: L'ampiezza dell'audit normalmente comprende una descrizione delle localizzazioni fisiche, unità organizzative, attività e processi, come pure il periodo di tempo richiesto.

[SU](#)

3.14. ISO 19011

competenza (competence)

Dimostrata capacità di saper utilizzare conoscenza ed abilità.

[SU](#)