

SGQA MANUALE

APPENDICE 3

DEFINIZIONI

Rev.	Data	Descrizione	Emesso	Approvato
0	Apr. 2023	PRIMA EMISSIONE	RSQA	Comitato Direttivo

"SE STAMPATA COPIA NON CONTROLLATA"

TERMINI RELATIVI ALLA GESTIONE

Sistema: insieme di elementi tra loro correlati o interagenti.

Sistema di gestione: Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.

Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente: Sistemi di Gestione per guidare o tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità e all'ambiente.

Politica per la qualità e ambiente: obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità e ambiente, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Obiettivo: qualcosa cui ci si aspira o cui si mira, relativo alla qualità e all'ambiente.

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Efficacia: grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Efficienza: rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

TERMINI RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE

Organizzazione: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

Cliente: organizzazione o persona che riceve un prodotto (esempio: consumatore, committente, utilizzatore finale, dettagliante, beneficiario ed acquirente).

Fornitore: organizzazione che fornisce un prodotto generalmente assoggettabile a precisi requisiti (es: erogatore di un servizio di analisi chimiche, perforazioni, rilievi topografici ecc.).

Consulente: organizzazione o persona che fornisce un prodotto tipicamente articolato e non soggetto a standard specifici (es. supporto decisionale, valutazioni e calcoli specialistici ecc.)

TERMINI RELATIVI AL PROCESSO E AL PRODOTTO

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Prodotto: risultato di un processo.

Nota: Un servizio è il risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il cliente ed è generalmente intangibile. L'erogazione di un servizio può comportare, per esempio:

- un'attività eseguita su di un prodotto tangibile fornito dal cliente;
- un'attività eseguita su di un prodotto intangibile fornito dal cliente;
- l'erogazione di un prodotto intangibile;
- la messa a disposizione di un ambiente per il cliente.

Il software consiste in informazioni ed è generalmente intangibile; può presentarsi, per esempio, in forma di approcci, transazioni o procedure. L'hardware è generalmente tangibile e presenta caratteristiche misurabili.

I materiali da processo continuo sono generalmente tangibili e la loro quantità presenta caratteristiche continue. L'hardware ed i materiali da processo continuo sono spesso individuati come "merci".

TERMINI RELATIVI ALLA CONFORMITÀ

Conformità: soddisfacimento di un requisito.

Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

Azione preventiva: azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

Azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

TERMINI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Manuale: documento che descrive il sistema di gestione per la qualità e ambiente di un'organizzazione.

Registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

TERMINI RELATIVI ALL'ESAME

Evidenza oggettiva: dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.

Verifica: conferma sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.

TERMINI RELATIVI ALLA VERIFICA ISPETTIVA

Verifica ispettiva; audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Evidenza della verifica ispettiva: registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni che sono pertinenti ai criteri della verifica ispettiva e verificabili.

Organizzazione verificata: organizzazione oggetto della verifica ispettiva.

Valutatore: persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva.

Gruppo di verifica ispettiva: uno o più valutatori che eseguono una verifica ispettiva.

TERMINI RELATIVI ALLA GESTIONE DELLA COMMESSA

Commessa: si definisce commessa l'insieme di attività tecnico-gestionali volte al raggiungimento di un determinato obiettivo qualitativo, tecnico, economico e temporale nel rispetto di definiti requisiti attraverso l'utilizzo di risorse umane, finanziarie e tecniche. I requisiti sono generalmente definiti da specifico contratto con il cliente. Possono essere considerate commesse anche attività non legate a rapporti contrattuali (es. gare di progettazione su bandi, concorsi di idee, attività di promozione o ricerca ecc.): il criterio di attribuzione della denominazione "commessa" ad una data attività è legato alla necessità di controllare l'uso delle risorse dedicate e la qualità del prodotto. Una data attività è considerata commessa quando ne vengono inseriti i dati all'interno di Progeta e le viene attribuita specifica ed univoca codifica.

TERMINI RELATIVI AGLI STRUMENTI DI MISURA

Strumento di misura: strumento utilizzato per rilevare caratteristiche quantitative o qualitative di una determinata grandezza.

Attrezzatura: dispositivo di supporto per uno strumento di misura o per valutazione quali/quantitativa diretta.

Taratura: confronto tra uno strumento o campione con uno strumento o campione di riferimento la cui precisione è nota. La taratura permette di evidenziare, ed eventualmente correggere mediante riparazione, differenze tra le misurazioni dello strumento o campione in esame rispetto a quelle dello strumento o campione di riferimento.

Misurando: grandezza oggetto della misurazione (UNI EN 30012/1:1993 sez. 3.4).

Incertezza di una misura: stima che determina l'ampiezza del campo entro cui il valore vero di un misurando deve trovarsi con una determinata probabilità (UNI EN 30012/1:1993 sez. 3.7).

Conferma di uno strumento: insieme di operazioni richieste per assicurare che uno strumento di misura sia in uno stato di conformità rispetto ai requisiti per l'utilizzazione (UNI EN 30012/1:1993 sez. 3.1).