



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001
MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE

Sezione 3

TERMINI E DEFINIZIONI

Edizione 0
Rev. 01 del 22.06.2018

MANUALE QUALITÀ E AMBIENTE

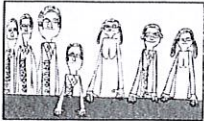
Sezione 3 - TERMINI E DEFINIZIONI

Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE E REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 0 Rev. 00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Ed. 1 Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034

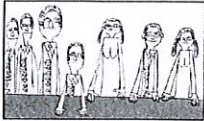
Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	22.06.2018	
Approvazione	DIR	22.06.2018	
Emissione	RAQ	22.06.2018	

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 3
	TERMINI E DEFINIZIONI	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

Sommario

Glossario	3
Sezione 3 – Appendice 1 – Glossario dei principali termini utilizzati	4
Sezione 3 – Appendice 2 – Sigle e Abbreviazioni	6
Documenti.....	6
Azioni	6
Funzioni.....	7

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 3
	TERMINI E DEFINIZIONI	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

Glossario

I termini, le definizioni e i concetti del sistema di gestione **aziendale** per la qualità **e l'ambiente** adottato dalla Cooperativa C.R.E.A. rimandano alla norma internazionale *UNI EN ISO 9000:2015 – Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario* **e la UNI EN ISO 14001:2015 – Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso.**

Tale norma fornisce un background essenziale per una comprensione e attuazione appropriate della norma UNI EN ISO 9001:2015 **e la UNI EN ISO 14001:2015.**

Per assicurare una migliore conoscenza e applicazione del sistema **di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente** a tutte le parti interessate, il presente MQ e l'intero sistema prescrittivo di informazioni documentate (procedure, protocolli, istruzioni di lavoro, mansionari), si soffermano volutamente sulla spiegazione di concetti e termini, spesso richiamando espressamente note esplicative o altri elementi didattico-descrittivi, e volendo così offrire a tutti uno strumento più facilmente fruibile e comprensibile.

Nell'appendice 1 alla presente sezione vengono riportati – tratti dalla norma UNI EN ISO 9000:2015, **dalla norma UNI EN ISO 14001:2015** e dalla normativa di accreditamento sociale (ex l.r. 82/2009 e s.m.i.) i principali termini e definizioni utilizzati nell'ambito del Sistema di Gestione **aziendale** per la Qualità **e l'ambiente** della Cooperativa C.R.E.A.

Nell'appendice 2 alla presente sezione vengono invece riportate le principali sigle ed abbreviazioni utilizzate nelle informazioni documentate di tipo prescrittivo. Ulteriori abbreviazioni possono essere utilizzate nelle singole informazioni documentate, salvo darne adeguata spiegazione.



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001
MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE

TERMINI E DEFINIZIONI

Sezione 3

Edizione 0

Rev. 01 del 22.06.2018

Sezione 3 – Appendice 1 – Glossario dei principali termini utilizzati UNI EN ISO 9000:2015

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Definizione
Assicurazione della qualità	3.3.6		Parte della <i>gestione per la qualità</i> focalizzata sull'infondere fiducia che i <i>requisiti per la qualità</i> saranno soddisfatti
Audit	3.13.1	3.4.1	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere <i>evidenze</i> oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti
Autorità decisionale	3.1.5		Persona o gruppo di persone con responsabilità e autorità assegnate per assumere decisioni sulla configurazione
Azione correttiva	3.12.2	3.4.4	Azione per eliminare la causa di una <i>non conformità</i> e per prevenirne la ripetizione
Cliente	3.2.4		Persona od organizzazione che potrebbe ricevere, o che riceve, un prodotto o un <i>servizio</i> che è previsto per, o richiesto da, questa persona od organizzazione.
Conformità	3.6.11	3.4.2	Soddisfacimento di un <i>requisito</i>
Contesto dell'organizzazione	3.2.2		Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi
Contratto	3.4.7		Accordo vincolante
Evidenza oggettiva	3.8.3		Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa
Fornitore	3.2.5		<i>Organizzazione</i> che fornisce un prodotto o un <i>servizio</i>
Gestione	3.3.3		Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un' <i>organizzazione</i>
Gestione per la qualità	3.3.4		<i>Gestione</i> con riferimento alla <i>qualità</i>
Competenza		3.3.1	Capacità di applicare conoscenze ed abilità per conseguire gli esiti attesi
Informazioni documentate	3.8.6	3.3.2	Informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un' <i>organizzazione</i> ed il mezzo che le contiene
Ciclo di vita		3.3.3	Fasi consecutive e interconnesse di un sistema di prodotti (o servizi), dall'acquisizione delle materie prime o dalla generazione delle risorse naturali fino allo smaltimento finale
Affidare all'esterno		3.3.4	Fare un accordo nel quale un'<i>organizzazione</i> (3.1.4) esterna effettua parte di una funzione o di un <i>processo</i> (3.3.5) di un'<i>organizzazione</i>
Infrastruttura	3.5.2		Sistema di mezzi, apparecchiature e servizi necessari per il funzionamento di un' <i>organizzazione</i>
Manuale della qualità	3.8.8		<i>Specifica</i> per il <i>sistema di gestione per la qualità</i> di un' <i>organizzazione</i>
Miglioramento	3.3.1		Attività per accrescere le prestazioni
Miglioramento continuo	3.3.2	3.4.5	Attività ricorrente per accrescere le prestazioni
Efficacia		3.4.6	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
Indicatore		3.4.7	Rappresentazione misurabile della condizione o stato delle operazioni, della gestione o delle condizioni.
Misurazione	3.11.4	3.4.9	Processo per determinare un valore
Monitoraggio	3.11.3	3.4.8	Determinazione dello stato di un sistema, di un <i>processo</i> , di un prodotto, di un <i>servizio</i> o di un'attività
Prestazioni		3.4.10	Risultati misurabili
Prestazioni ambientali		3.4.11	<i>Prestazione</i> (3.4.10) relativa alla gestione degli <i>aspetti ambientali</i> (3.2.2).
Non conformità	3.6.9	3.4.2	Mancato soddisfacimento di un <i>requisito</i>
Obiettivo	3.7.1	3.2.5	Risultato da conseguire
Obiettivo per la qualità	3.7.2		<i>Obiettivo</i> relativo alla qualità
Obiettivo ambientale		3.2.6	<i>Obiettivo</i> (3.2.5) deciso dall'<i>organizzazione</i> (3.1.4) coerente con la sua <i>politica ambientale</i> (3.1.3).
Prevenzione dell'inquinamento		3.2.7	Utilizzo di <i>processi</i> (3.3.5), prassi, tecniche, materiali,



C.R.E.A. COOP SOCIALE

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001
MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE


Sezione 3

TERMINI E DEFINIZIONI

Edizione 0

Rev. 01 del 22.06.2018

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Definizione
			prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la produzione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli <i>impatti ambientali</i> (3.2.4) negativi.
Organizzazione	3.2.1	3.1.4	Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e relazioni per conseguire i propri <i>obiettivi</i> .
Alta direzione		3.1.5	Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un'organizzazione (3.1.4).
Parte interessata, stakeholder	3.2.3	3.1.6	Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività.
Pianificazione della qualità	3.3.5		Parte della gestione per la qualità focalizzata sullo stabilire gli <i>obiettivi per la qualità</i> e sullo specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.
Politica	3.5.8		Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione
Politica per la qualità	3.5.9		Politica relativa alla qualità
Politica Ambientale		3.1.3	Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione (3.1.4) relativi alla prestazione ambientale (3.4.11), come formalmente espressi dalla sua <i>alta direzione</i> (3.1.5).
Procedura	3.4.5		Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
Processo	3.4.1	3.3.5	Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso
Qualità	3.6.2		Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i <i>requisiti</i> .
Ambiente		3.2.1	Contesto nel quale un'organizzazione (3.1.4) opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.
Aspetto ambientale		3.2.2	Elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione (3.1.4) che interagisce o può interagire con l'ambiente (3.2.1).
Condizione ambientale		3.2.3	Stato o caratteristica dell'ambiente (3.2.1) come determinato in un momento (definito) stabilito nel tempo
Impatto ambientale		3.2.4	Modificazione dell'ambiente (3.2.1), negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali (3.2.2) di un'organizzazione (3.1.4).
Reclamo	3.9.3		Espressione di insoddisfazione rivolta a un'organizzazione in relazione ai suoi prodotti o servizi o allo stesso processo di trattamento dei reclami, ove si attende, in modo esplicito o implicito, una risposta o una soluzione
Requisito	3.6.4	3.2.8	Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita oppure obbligatoria
Obblighi di conformità		3.2.9	I <i>requisiti</i> legali (3.2.8) che un'organizzazione (3.1.4) deve soddisfare e altri requisiti che un'organizzazione deve o ha scelto di soddisfare.
Requisiti legali e altri requisiti		3.2.9	I <i>requisiti</i> legali (3.2.8) che un'organizzazione (3.1.4) deve soddisfare e altri requisiti che un'organizzazione deve o ha scelto di soddisfare.
Riesame	3.11.2		Determinazione dell'idoneità, adeguatezza o efficacia di un oggetto per conseguire <i>obiettivi</i> stabiliti
Rischio	3.7.9	3.2.10	Effetto dell'incertezza
Rischio e opportunità		3.2.11	Potenziati effetti negativi (minacce) e potenziati effetti positivi (opportunità)
Servizio	3.7.7		Output di un'organizzazione con almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente
Sistema di gestione	3.5.3	3.1.1	Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE	Sezione 3
	TERMINI E DEFINIZIONI	Edizione 0 Rev. 01 del 22.06.2018

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Definizione
Sistema di gestione per la qualità	3.5.4		Parte di un sistema di gestione relativo alla <i>qualità</i>
Sistema di gestione ambientale		3.1.2	<i>Parte del sistema di gestione (3.1.1) utilizzata per gestire aspetti ambientali (3.2.2), adempiere gli obblighi di conformità (3.2.9) e affrontare rischi e opportunità (3.2.11)</i>
Soddisfazione del cliente	3.9.2		Percezione del <i>cliente</i> del grado in cui le sue aspettative sono state soddisfatte
Specifica	3.8.7		Documento che stabilisce <i>requisiti</i>
Validazione	3.8.13		Conferma, sostenuta da <i>evidenze oggettive</i> , che i <i>requisiti</i> relativi a un utilizzo o ad un'applicazione specifici attesi sono stati soddisfatti
Verifica	3.8.12		Conferma, sostenuta da <i>evidenze oggettive</i> , del soddisfacimento di <i>requisiti</i> specificati

Per quanto non specificato nel presente glossario si fa riferimento alle definizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9000:2015 e nella norma UNI EN ISO 14001:2015.

Sezione 3 – Appendice 2 – Sigle e Abbreviazioni

Nel MQ e nelle altre informazioni documentate di tipo prescrittivo (procedure, protocolli, istruzioni di lavoro, mansionari), talora sono utilizzati sigle per abbreviare concetti, azioni, funzioni o tipi di documenti.

Nella tabella seguente vengono riportate le principali abbreviazioni utilizzate con i corrispondenti significati, al fine di evitare ambiguità. Ulteriori abbreviazioni possono essere utilizzate localmente nei diversi documenti, dove sono contestualmente collegate ad una nota esplicativa direttamente nel corpo del testo o a piè di pagina.

Documenti

IL 00	Istruzione di Lavoro 00
MOD 00	Modulo 00
MQ Sez. 0	Manuale Qualità Sez. 0
PG 00	Procedura Gestionale 00
PE 0.00	Procedura Erogazione del Servizio 0.00
PRO 00	Protocollo 00

Azioni

AC	Azione Correttiva
NC	Non conformità
RAC	Richiesta Azione Correttiva
REC	Reclamo
RNC	Rapporto Non Conformità
SGQ	Sistema Gestione per la Qualità
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001
MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE

Sezione 3

TERMINI E DEFINIZIONI

Edizione 0

Rev. 01 del 22.06.2018

Funzioni

COORD	Coordinatore
DIR	Direttore
DIR SER	Direttore Servizi
RA	Referente di Area
RP	Responsabile Privacy
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità
RSPP	Responsabile Servizi Prevenzione e Protezione
VAL	Valutatore interno qualità