

Linea Guida

Termini e Definizioni

3	10.10.16	Adeguamento ISO 17021:15	RQ	RQ	CT
2	27.02.12	Rilievo Accredia e adeguamento normativo	RQ	RQ	CT
1	10.11.11	Prima Emissione	RQ	RQ	DG
Em.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica	Approvazione

Il presente allegato definisce termini e definizioni utilizzati nei documenti del sistema di gestione al fine di utilizzare una corretta ed univoca terminologia nei rapporti interni tra il personale e nei rapporti con terzi.

Per ulteriori termini e definizioni si rinvia alle norme **UNI EN ISO/IEC 17021, UNI EN ISO/IEC 17000, UNI EN ISO 9000, UNI EN ISO 19011**

I termini e le definizioni sono le seguenti:

UNI EN ISO/IEC 17021

Cliente certificato: Organizzazione il cui sistema di gestione è stato certificato.

Imparzialità: Presenza di obiettività.

Nota 1: Obiettività significa che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le conseguenti attività dell'organismo di certificazione.

Nota 2: Altri termini utili per trasmettere il concetto d'imparzialità sono: indipendenza, assenza di conflitti di interessi, assenza di preconcetti, assenza di pregiudizi, neutralità, onestà, apertura mentale, equità, distacco, equilibrio.

Prestazione di consulenza relativa al sistema di gestione: Partecipazione nella definizione, attuazione o mantenimento di un sistema di gestione.

Esempi:

- a) elaborazione o produzione di manuali o procedure, e
- b) fornire specifici consigli, istruzioni o soluzioni per lo sviluppo e l'attuazione di un sistema di gestione.

Nota: Organizzare corsi di formazione-addestramento e parteciparvi come docente non è considerata prestazione di consulenza, purché, nei casi in cui tali corsi si riferiscano a sistemi di gestione o attività di audit, ci si limiti a fornire informazioni di carattere generale di pubblico dominio, ovvero il docente non dovrebbe fornire soluzioni aziendali specifiche.

Audit di certificazione di terza parte: audit eseguito da un'organizzazione indipendente dal cliente e dall'utilizzatore, per certificare il sistema di gestione del cliente.

Nota 1: Nelle definizioni che seguono, il termine "audit" è stato usato per semplicità per riferirsi ad audit di certificazione di terza parte.

Nota 2: Gli audit di certificazione di terza parte comprendono audit iniziali, di sorveglianza, di rinnovo della certificazione, così come audit speciali.

Nota 3: Gli audit di certificazione di terza parte sono tipicamente eseguiti da gruppi di audit degli organismi che forniscono la certificazione di conformità ai requisiti delle norme di sistemi di gestione.

Nota 4: Un audit congiunto sussiste quando due o più organizzazioni di audit cooperano per sottoporre ad audit un unico cliente.

Nota 5: Un audit combinato sussiste quando un cliente è sottoposto contemporaneamente ad audit rispetto ai requisiti di due o più norme di sistema di gestione.

Nota 6: Un audit integrato sussiste quando un cliente ha integrato l'applicazione di requisiti di due o più norme di sistemi di gestione in un unico sistema di gestione ed è sottoposto ad audit rispetto a più di una norma.

Cliente: Organizzazione il cui sistema di gestione è sottoposto ad audit ai fini di certificazione.

Auditor: Persona che esegue un audit.

Competenza: Capacità di applicare conoscenze e abilità per ottenere i risultati desiderati.

Guida: Persona designata dal cliente per assistere il gruppo di audit.

Osservatore: Persona che accompagna il gruppo di audit ma non esegue audit.

Area Tecnica: Area caratterizzata da aspetti comuni di processi relativi ad un tipo specifico di sistema di gestione.

Data emissione (certificato): data di entrata in vigore, che è pari o successiva alla data di decisione della certificazione.

UNI CEI EN ISO/IEC 17000 - Marzo 2005 - Vocabolario e principi generali

TERMINI RELATIVI ALLA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ IN GENERALE

Valutazione della conformità: Dimostrazione che requisiti specificati relativi ad un prodotto, processo, sistema, persona o organismo, sono soddisfatti.

Nota 1: Il dominio della valutazione della conformità comprende attività definite in altre parti della presente norma internazionale, quali: prova, ispezione e certificazione, così come l'accreditamento di organismi di valutazione della conformità.

Nota 2: L'espressione "oggetto di valutazione della conformità" o "oggetto", è utilizzata nella presente norma internazionale per comprendere ogni materiale, prodotto, installazione, processo, sistema, persona o organismo particolare, al quale si applica la valutazione della conformità. Un servizio è compreso nella definizione di prodotto (vedere nota 1 al punto 3.3).

Attività di valutazione della conformità di prima parte: Attività di valutazione della conformità eseguita dalla persona o dall'organizzazione che fornisce l'oggetto.

Nota: Le designazioni di prima, seconda e terza parte, utilizzate per caratterizzare le attività di valutazione della conformità rispetto ad un dato oggetto, non devono essere confuse con la identificazione giuridica delle parti coinvolte in un contratto.

Attività di valutazione della conformità di seconda parte: Attività di valutazione della conformità eseguita da una persona o da una organizzazione che ha un interesse da utilizzatore per l'oggetto.

Nota 1: Le persone o le organizzazioni che svolgono attività di valutazione della conformità di seconda parte comprendono, per esempio, acquirenti, utilizzatori di prodotti o potenziali clienti che cercano di fare affidamento in un sistema di gestione di un fornitore o organizzazioni che rappresentano quegli interessi.

Nota 2: Vedere nota al punto 2.2.

Attività di valutazione della conformità di terza parte: Attività di valutazione della conformità eseguita da una persona o organismo che è indipendente dalla persona o organizzazione che fornisce l'oggetto e da interessi da utilizzatore per l'oggetto stesso.

Nota 1: I criteri per l'indipendenza degli organismi di valutazione della conformità e degli organismi di accreditamento sono forniti nelle norme e nelle Guide Internazionali applicabili alla loro attività (vedere bibliografia).

Nota 2: Vedere nota al punto 2.2.

Organismo di valutazione della conformità: Organismo che fornisce servizi di valutazione della conformità.

Nota: Un organismo di accreditamento (2.6) non è un organismo di valutazione della conformità.

Organismo di accreditamento: Organismo autorevole che rilascia l'accreditamento (5.6).

Nota: L'autorità di un organismo di accreditamento deriva generalmente dal governo.

Sistema di valutazione della conformità: Regole, procedure (3.2) e modello gestionale per eseguire la valutazione della conformità (2.1).

Nota: Sistemi di valutazione della conformità possono operare a livello internazionale, regionale (Nota nazionale - Il termine "regione" indica, in tale contesto, una area geografica che può eventualmente comprendere più nazioni), nazionale o sub-nazionale.

TERMINI FONDAMENTALI

Requisito specificato: Necessità o aspettativa stabilita.

Nota: I requisiti specificati possono essere precisati in documenti normativi quali regolamenti, norme e specifiche tecniche.

Procedura: Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Prodotto: Risultato di un processo.

Nota 1: Nella ISO 9000:2000 sono citate quattro categorie generali di prodotti: servizi (per esempio: trasporto), software (per esempio: un programma per computer, il contenuto di un vocabolario), hardware (per esempio: la parte meccanica di un motore), materiali da processo continuo (per esempio: un lubrificante). Molti prodotti sono costituiti da elementi appartenenti a differenti categorie generali di prodotti. L'attribuzione della denominazione servizio, software, hardware o materiale da processo continuo, dipende dalla prevalenza di una categoria rispetto alle altre.

Nota 2: La "asserzione di conformità" descritta nella nota 1 al punto 5.2 può essere considerata come un prodotto di attestazione.

TERMINI DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ RELATIVI A SELEZIONE E DETERMINAZIONE

Campionamento: Prelievo di un campione dell'oggetto di valutazione della conformità, secondo una procedura

Prova: Determinazione di una o più caratteristiche di un oggetto di valutazione della conformità, secondo una procedura.

Nota: Il termine "prova" si applica a materiali, prodotti o processi

Audit: Processo sistematico, indipendente, documentato per l'ottenimento di registrazioni, esposizioni di fatti o altre informazioni pertinenti e loro obiettiva valutazione per determinare in quale misura i requisiti specificati sono soddisfatti.

Nota: Mentre il termine "audit" si applica ai sistemi di gestione, il termine "valutazione" si applica agli organismi di valutazione della conformità, così come più in generale.

Valutazione eseguita da pari; valutazione fra pari: Valutazione di un organismo in base a requisiti specificati da parte di rappresentanti di altri organismi facenti parte, o candidati a far parte, di un gruppo di accordo.

TERMINI DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ RELATIVI A RIESAME ED ATTESTAZIONE

Riesame: Verifica dell'idoneità, dell'adeguatezza e dell'efficacia delle attività di selezione e determinazione, e dei risultati di queste attività, per quanto concerne il soddisfacimento di requisiti specificati da parte di un oggetto di valutazione della conformità.

Attestazione: Rilascio di un'asserzione, basata su una decisione che fa seguito al riesame, che il soddisfacimento di requisiti specificati è stato dimostrato.

Nota 1: L'asserzione risultante, indicata nella presente norma internazionale con il nome di "asserzione di conformità" (o "dichiarazione di conformità"), comporta l'assicurazione che sono stati soddisfatti i requisiti specificati. Una tale assicurazione non fornisce, di per sé, alcuna garanzia contrattuale o di altra natura legale.

Nota 2: Le attività di attestazione di prima parte e terza parte si distinguono in base ai termini dal punto 5.4 al punto 5.6. Per l'attestazione di seconda parte non è disponibile alcun termine particolare.

Campo di applicazione dell'attestazione: Gamma o caratteristiche di oggetti di valutazione della conformità coperti da attestazione.

Dichiarazione: Attestazione di prima parte.

Certificazione: Attestazione di terza parte relativa a prodotti, processi, sistemi o persone.

Nota 1: La certificazione di un sistema di gestione è a volte anche chiamata "registrazione".

Nota 2: La certificazione è applicabile a tutti gli oggetti di valutazione della conformità con esclusione degli organismi di valutazione della conformità stessi, ai quali si applica l'accreditamento.

Accreditamento: Attestazione di terza parte relativa ad un organismo di valutazione della conformità che

comporta la dimostrazione formale della sua competenza ad eseguire compiti specifici di valutazione della conformità.

TERMINI DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ RELATIVI ALLA SORVEGLIANZA

Sorveglianza: Ripetizione sistematica di attività di valutazione della conformità come base per il mantenimento della validità della asserzione di conformità.

Sospensione: Invalidazione temporanea dell'asserzione di conformità per tutto o parte del campo di applicazione dell'attestazione specificato.

Revoca, ritiro: Annullamento dell'asserzione di conformità.

Ricorso, appello: Richiesta indirizzata dal fornitore dell'oggetto di valutazione della conformità all'organismo di valutazione della conformità, o all'organismo di accreditamento, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di valutazione della conformità o ad un organismo di accreditamento, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

TERMINI RELATIVI ALLA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ ED ALL'AGEVOLAZIONE DEGLI SCAMBI COMMERCIALI

Nota: L'espressione generale "risultato di valutazione della conformità" è utilizzata nelle definizioni dal punto 7.4 al punto 7.9 con il significato di prodotto (3.3) di qualsiasi attività di valutazione della conformità (per esempio un rapporto o un certificato) e può comprendere una risultanza di non conformità.

Approvazione, omologazione, autorizzazione: Autorizzazione per un prodotto o un processo ad essere commercializzato o utilizzato per fini stabiliti o secondo condizioni precisate.

Nota: Un'approvazione può essere basata sul soddisfacimento di requisiti specificati (3.1) o sull'adempimento di procedure specificate.

Designazione: Autorizzazione governativa rilasciata ad un organismo di valutazione della conformità per eseguire attività di valutazione della conformità specificate.

Autorità di designazione: Organismo stabilito in ambito governativo, o incaricato dal governo, per designare gli organismi di valutazione della conformità, sospendere o revocare la loro designazione oppure riattribuire la designazione.

Equivalenza, equivalenza dei risultati di valutazione della conformità: Relazione tra differenti risultati di valutazione della conformità sufficiente a fornire lo stesso livello di assicurazione della conformità con riferimento agli stessi requisiti specificati.

Riconoscimento, riconoscimento dei risultati di valutazione della conformità: Riconoscimento della validità di un risultato di una valutazione della conformità fornito da un'altra persona o organismo.

Accettazione, accettazione dei risultati di valutazione della conformità: Utilizzo di un risultato di valutazione della conformità fornito da un'altra persona o organismo.

Riconoscimento unilaterale: Accordo in base al quale una parte riconosce o accetta i risultati di valutazione della conformità di un'altra parte.

Riconoscimento bilaterale: Accordo in base al quale due parti riconoscono o accettano reciprocamente i risultati di valutazione della conformità.

Riconoscimento multilaterale: Accordo in base al quale più di due parti riconoscono o accettano

reciprocamente i risultati di valutazione della conformità.

Gruppo di accordo: Organismi che sono firmatari dell'accordo sul quale è basato un riconoscimento.

Reciprocità: Relazione tra due parti ove entrambe hanno gli stessi diritti e gli stessi obblighi l'una verso l'altra.

Nota 1: La reciprocità può sussistere nell'ambito di un accordo multilaterale comprendente una rete di relazioni bilaterali reciproche.

Nota 2: Sebbene i diritti e gli obblighi siano gli stessi, le opportunità che ne derivano possono essere differenti; ciò può comportare rapporti non uguali fra le parti.

Trattamento uguale: Trattamento accordato ai prodotti o ai processi di un fornitore che non è meno favorevole di quello accordato ai prodotti o ai processi simili di un altro fornitore, in una situazione comparabile.

Trattamento nazionale: Trattamento accordato ai prodotti o ai processi provenienti da altri Paesi che non è meno favorevole di quello accordato ai prodotti o ai processi simili di origine nazionale, in una situazione comparabile.

Trattamento uguale e nazionale: Trattamento accordato ai prodotti o ai processi provenienti da altri Paesi che non è meno favorevole di quello accordato ai prodotti o ai processi simili di origine nazionale, o provenienti da qualunque altro Paese, in una situazione comparabile.

UNI EN ISO 19011:2012

Audit: Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere le evidenze dell'audit e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.

Nota 1: Gli audit interni, a volte denominati "audit di prima parte", sono effettuati, per il riesame da parte della direzione e per altri fini interni (per esempio, per confermare l'efficacia del sistema di gestione o per ottenere informazioni finalizzate al miglioramento del sistema di gestione), dall'organizzazione stessa, o per suo conto. Gli audit interni possono costituire la base per una autodichiarazione di conformità da parte dell'organizzazione. In molti casi, particolarmente nelle organizzazioni di piccole dimensioni, l'indipendenza può essere dimostrata con l'assenza di responsabilità per l'attività oggetto dell'audit o con assenza di pregiudizio e conflitto d'interessi.

Nota 2: Gli audit esterni comprendono gli audit di seconda parte e di terza parte. Gli audit di seconda parte sono condotti da chi ha un interesse nell'organizzazione, quali i clienti, o da altre persone per conto degli stessi. Gli audit di terza parte sono condotti da organizzazioni di audit indipendenti, quali autorità in ambito legislativo o quelle organizzazioni che rilasciano certificazioni.

Nota 3: Quando due o più sistemi di gestione di differenti discipline (per esempio: qualità, ambientale, salute e sicurezza sul lavoro) vengono sottoposti contemporaneamente ad audit, questo viene definito "audit combinato".

Nota 4: Quando due o più organismi di audit cooperano per sottoporre ad audit un'unica organizzazione oggetto dell'audit, l'audit viene definito "audit congiunto".

Nota 5: Adattata alla ISO 9000:2005, definizione 3.9.1.

Criteri dell'audit: Insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento, rispetto ai quali si confrontano le evidenze dell'audit.

Nota 1: Adattata alla ISO 9000:2005, definizione 3.9.3.

Nota 2: Se i criteri dell'audit sono requisiti legali (compresi quelli cogenti), nelle risultanze dell'audit vengono spesso utilizzati i termini "conforme alla legge" e "non conforme alla legge".

Evidenze dell'audit: RegISTRAZIONI, dichiarazioni di fatti o altre informazioni, che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili.

Nota: Le evidenze dell'audit possono essere qualitative o quantitative.

(ISO 9000:2005, definizione 3.9.4)

Risultanze dell'audit: Risultati della valutazione delle evidenze dell'audit raccolte rispetto ai criteri

dell'audit.

Nota 1: Le risultanze dell'audit indicano conformità o non conformità.

Nota 2: Le risultanze dell'audit possono portare a identificare opportunità di miglioramento o a documentare buone prassi.

Nota 3: Se i criteri dell'audit sono selezionati da requisiti legali o di altra natura, le risultanze dell'audit sono denominate conformità alla legge o non conformità alla legge.

Nota 4: Adattata alla ISO 9000:2005, definizione 3.9.5.

Conclusioni dell'audit: Esito di un audit dopo avere preso in esame gli obiettivi dell'audit e tutte le risultanze dell'audit.

Nota: Adattata alla ISO 9000:2005, definizione 3.9.6.

Committente dell'audit: Organizzazione o persona che richiede un audit.

Nota 1: In caso di audit interno, il committente può essere anche l'organizzazione oggetto dell'audit o la persona che gestisce il programma di audit. Le richieste di audit esterni possono provenire da fonti come autorità in ambito legislativo, parti contrattuali o potenziali clienti.

Nota 2: Adattata alla ISO 9000:2005, definizione 3.9.7.

Organizzazione oggetto dell'audit: Organizzazione sottoposta all'audit.

(ISO 9000:2005, definizione 3.9.8)

Auditor: Persona che conduce un audit.

Gruppo di audit: Uno o più auditor che conducono un audit, supportati, se necessario, da esperti tecnici.

Nota 1: Un auditor del gruppo di audit è nominato responsabile del gruppo di audit.

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

(ISO 9000:2005, definizione 3.9.10)

Esperto tecnico: Persona che fornisce conoscenze o competenze specifiche al gruppo di audit.

Nota 1: Le conoscenze o esperienze specifiche sono riferite all'organizzazione, al processo o all'attività da sottoporre ad audit, o alla lingua o alla cultura.

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

(ISO 9000:2005, definizione 3.9.11)

Osservatore: Persona che accompagna il gruppo di audit ma non effettua l'audit.

Nota 1: Un osservatore non fa parte del gruppo di audit e non influenza o interferisce con la conduzione dell'audit stesso.

Nota 2: Un osservatore può essere designato dall'organizzazione oggetto dell'audit, da un'autorità in ambito legislativo o da altre parti interessate a presenziare all'audit.

Guida: Persona designata dall'organizzazione oggetto dell'audit per assistere il gruppo di audit.

Programma di audit: Disposizioni per un insieme di uno o più audit pianificati per un arco di tempo definito ed orientati verso uno scopo specifico.

Nota: Adattata alla ISO 9000:2005, definizione 3.9.2.

Campo di applicazione dell'audit: Estensione e limiti di un audit.

Nota: il campo di applicazione dell'audit generalmente comprende una descrizione dei siti, delle unità organizzative, delle attività e dei processi, così come il periodo di tempo richiesto.

(ISO 9000:2005, definizione 3.9.13)

Piano dell'audit: Descrizione delle attività e delle disposizioni riguardanti un audit.

(ISO 9000:2005, definizione 3.9.12)

Rischio: Effetto dell'incertezza sugli obiettivi.

Nota: Adattata dalla Guida ISO 73:2009, definizione 1.1.

Competenza: Capacità di applicare conoscenze e abilità per ottenere i risultati desiderati.

Nota: La capacità implica l'adozione di un adeguato comportamento personale durante il processo di audit.

Conformità: Soddisfacimento di un requisito.

(ISO 9000:2005, definizione 3.6.1)

Non Conformità: Mancato soddisfacimento di un requisito.

(ISO 9000:2005, definizione 3.6.2)

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

Nota: un sistema di gestione di un'organizzazione può includere sistemi di gestione differenti, quali un sistema di gestione per la qualità, un sistema di gestione finanziaria o un sistema di gestione ambientale.

(ISO 9000:2005, definizione 3.2.2)

IAF: International Accreditation Forum

IAF 28: Imprese di costruzioni, Installatori di impianti e servizi

IAF 34: Studi di consulenza tecnica, ingegneria

IAF 35: Servizi professionali d'impresa

IAF 29: Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio

UNI: Ente Nazionale Italiano di Unificazione

EN: Norma Europea

ISO: International Standard Organization

IEC: International Electrotechnical Commission

CEI: Comitato Elettrotecnico Italiano

EA: European co-operation for Accreditation.