

INDICE

	PREMESSA	1
	INTRODUZIONE	2
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	CONCETTI FONDAMENTALI E PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	3
2.1	Generalità.....	3
2.2	Concetti fondamentali.....	3
2.2.1	Qualità.....	3
2.2.2	Sistema di gestione per la qualità.....	3
2.2.3	Contesto di un'organizzazione.....	3
2.2.4	Parti interessate.....	4
2.2.5	Supporto (dell'alta direzione).....	4
2.3	Principi di gestione per la qualità.....	5
2.3.1	Focalizzazione sul cliente.....	5
2.3.2	Leadership.....	5
2.3.3	Partecipazione attiva delle persone.....	6
2.3.4	Approccio per processi.....	7
2.3.5	Miglioramento.....	8
2.3.6	Processo decisionale basato sull'evidenza.....	8
2.3.7	Gestione delle relazioni.....	9
2.4	Sviluppo del QMS utilizzando i concetti e principi fondamentali.....	10
2.4.1	Modello di QMS.....	10
2.4.2	Sviluppo di un QMS.....	10
2.4.3	Norme di QMS, altri sistemi di gestione e modelli di eccellenza.....	11
3	TERMINI E DEFINIZIONI	12
3.1	Termini relativi a singoli individui o persone.....	12
3.2	Termini relativi all'organizzazione.....	12
3.3	Termini relativi all'attività.....	14
3.4	Termini relativi al processo.....	15
3.5	Termini relativi al sistema.....	16
3.6	Termini relativi al requisito.....	18
3.7	Termini relativi al risultato.....	19
3.8	Termini relativi a dati, informazioni e documenti.....	21
3.9	Termini relativi al cliente.....	23
3.10	Termini relativi alla caratteristica.....	24
3.11	Termini relativi alla determinazione.....	25
3.12	Termini relativi all'azione.....	26
3.13	Termini relativi all'audit.....	27
APPENDICE A (informativa)	RELAZIONE TRA CONCETTI E RELATIVA PRESENTAZIONE GRAFICA	30
figura A.1	Rappresentazione grafica di una relazione generica.....	30
figura A.2	Rappresentazione grafica di una relazione partitiva.....	30
figura A.3	Rappresentazione grafica di una relazione associativa.....	31
figura A.4	Punto 3.1 - Concetti del gruppo "singoli individui o persone" e relativi concetti.....	31
figura A.5	Punto 3.2 - Concetti del gruppo "organizzazione" e relativi concetti.....	32
figura A.6	Punto 3.3 - Concetti del gruppo "attività" e relativi concetti.....	33
figura A.7	Punto 3.4 - Concetti del gruppo "processo" e relativi concetti.....	34
figura A.8	Punto 3.5 - Concetti del gruppo "sistema" e relativi concetti.....	35

figura	A.9	Punto 3.6 - Concetti del gruppo "requisito" e relativi concetti.....	36
figura	A.10	Punto 3.7 - Concetti del gruppo "risultato" e relativi concetti.....	37
figura	A.11	Punto 3.8 - Concetti del gruppo "dati, informazioni e documenti" e relativi concetti.....	38
figura	A.12	Punto 3.9 - Concetti del gruppo "cliente" e relativi concetti.....	39
figura	A.13	Punto 3.10 - Concetti del gruppo "caratteristica" e relativi concetti.....	40
figura	A.14	Punto 3.11 - Concetti del gruppo "determinazione" e relativi concetti.....	41
figura	A.15	Punto 3.12 - Concetti del gruppo "azione" e relativi concetti.....	42
figura	A.16	Punto 3.13 - Concetti del gruppo "audit" e relativi concetti	43
BIBLIOGRAFIA			44
INDICE ALFABETICO DEI TERMINI IN LINGUA ITALIANA			45
INDICE ALFABETICO DEI TERMINI IN LINGUA INGLESE			47

INTRODUZIONE

La presente norma internazionale fornisce i concetti fondamentali, i principi e il vocabolario per i sistemi di gestione per la qualità (QMS - *Quality Management Systems*) e costituisce il fondamento per le altre norme di QMS. La presente norma internazionale è finalizzata ad aiutare l'utilizzatore a comprendere i concetti fondamentali, i principi e il vocabolario della gestione per la qualità, al fine di poter attuare efficacemente ed efficientemente un QMS e di realizzare valore dalle altre norme di QMS.

La presente norma internazionale propone un QMS ben definito, basato su di un quadro concettuale di riferimento che integra i concetti fondamentali per la qualità stabiliti ed i relativi principi, processi e risorse, al fine di aiutare le organizzazioni a realizzare i loro obiettivi. Essa è applicabile a tutte le organizzazioni, indipendentemente dalla loro dimensione, complessità o modello di business. Il suo intento consiste nell'accrescere la consapevolezza di un'organizzazione circa i suoi doveri e il suo impegno nel soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri clienti e parti interessate e nel conseguire la soddisfazione rispetto ai suoi prodotti e servizi.

La presente norma internazionale contiene sette principi di gestione per la qualità che supportano i concetti fondamentali descritti nel punto 2.2. Nel punto 2.3, per ciascun principio di gestione per la qualità, sono riportati una "enunciazione" che descrive ciascun principio ed un "fondamento logico" che spiega perché l'organizzazione dovrebbe considerare il principio, i "benefici fondamentali" che sono attribuiti ai principi e quindi le "possibili azioni" che un'organizzazione può intraprendere nell'applicare il principio stesso.

La presente norma internazionale contiene i termini e le definizioni che si applicano a tutte le norme di gestione per la qualità e di QMS elaborate dall'ISO/TC 176 e ad altre norme di QMS specifiche di settore, basate su dette norme, al momento della pubblicazione della presente norma. I termini e le definizioni sono disposti in ordine concettuale, con un indice alfabetico fornito alla fine del documento. L'appendice A comprende un insieme di diagrammi dei sistemi di concetti che formano l'ordine dei concetti stessi.

Nota Una guida su alcune ulteriori parole frequentemente utilizzate nelle norme di QMS elaborate dall'ISO/TC 176, che hanno un significato di vocabolario identificato, è disponibile al presente link: http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente norma internazionale descrive i concetti fondamentali ed i principi della gestione per la qualità che sono universalmente applicabili a:

- organizzazioni che cercano il successo durevole mediante l'attuazione di un sistema di gestione per la qualità;
- clienti che cercano fiducia nella capacità di un'organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi conformi ai loro requisiti;
- organizzazioni che cercano fiducia nella loro catena di fornitura affinché i requisiti dei prodotti e servizi siano soddisfatti;
- organizzazioni e parti interessate che cercano di migliorare la comunicazione mediante una comune comprensione del vocabolario utilizzato nella gestione per la qualità;
- organizzazioni che eseguono valutazioni della conformità a fronte dei requisiti della ISO 9001;
- coloro che forniscono formazione^{*)}, valutazione o consigli circa la gestione per la qualità;
- coloro che predispongono le relative norme.

La presente norma internazionale specifica i termini e le definizioni che si applicano a tutte le norme di gestione per la qualità e di sistemi di gestione per la qualità elaborati dall'ISO/TC 176.

*) Nota Nazionale - Il termine "formazione" (*training*) è da intendersi in un'ampia accezione che comprende l'addestramento.