

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	CAPÍTOL 3		
	TERMES I DEFINICIONS		
Revisió:	Data:	Full 1 de 5	

La terminologia i les definicions utilitzades es correspondran amb les indicades en la **Norma UNE-EN ISO 9000 (2000): Sistemes de gestió de la qualitat – Fonaments i vocabulari**.

A continuació es donaran les definicions de termes utilitzats en aquest Manual de la Qualitat i que es consideraran fonamentals per clarificar conceptes evitant confusions entre ells.

3.1. Termes relacionats amb la qualitat

3.1.1. Qualitat: grau en el que un conjunt de característiques (3.5.1) inherents aconsegueix amb els requisits (3.1.2).

3.1.2. Requisit: necessitat o expectativa establerta, habitual o obligatòria.

3.1.3. Classe: categoria o rang donat a diferents requisits (3.1.2) de la qualitat per a productes / serveis (3.4.2), processos (3.4.1) o sistemes (3.2.1) que tenen el mateix ús funcional.

3.1.4. Satisfacció del client: percepció del client sobre el grau d'acompliment dels seus requisits (3.1.2).

3.1.5. Capacitat: aptitud d'una organització (3.3.1), sistema (3.2.1) o procés (3.4.1) per a realitzar un producte / servei (3.4.2) que aconsegueix els requisits (3.1.2) per aquest producte / servei (3.4.2).

3.2. Termes relacionats amb la gestió

3.2.1. Sistema: conjunt d'elements mútuament relacionats o que interactuen.

3.2.2. Sistema de gestió: sistema (3.2.1) per establir la política i els objectius i per assolir-los.

3.2.3. Sistema de gestió de la qualitat: sistema de gestió (3.2.2) per dirigir i controlar una organització (3.3.1) respecte la qualitat (3.1.1).

3.2.4. Política de la qualitat: intencions globals i orientació d'una organització (3.3.1) relatives a la qualitat (3.1.1) tal com s'expressen formalment per la direcció (3.2.7).

3.2.5. Objectiu de la qualitat: quelcom desitjat, o pretès, relacionat amb la qualitat (3.1.1).

3.2.6. Gestió: activitats coordinades per dirigir i controlar una organització (3.3.1).

3.2.7. Direcció: persona o grup de persones que dirigeixen i controlen el més alt nivell d'una organització (3.3.1).

3.2.8. Gestió de la qualitat: activitats coordinades per dirigir i controlar una organització (3.3.1) pel que fa referència a la qualitat (3.1.1).

3.2.9. Planificació de la qualitat: part de la gestió de la qualitat (3.2.8) enfocada a l'establiment dels objectius de la qualitat (3.2.5) i a l'especificació dels processos (3.4.1) operatius necessaris i dels recursos relacionats per complir els objectius de la qualitat.

3.2.10. Control de la qualitat: part de la gestió de la qualitat (3.2.8) orientada al compliment dels requisits de la qualitat (3.1.1).

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 3	
	TERMES I DEFINICIONS	
Revisió:	Data:	Full 2 de 5

3.2.11. Assegurament de la qualitat: part de la gestió de la qualitat (3.2.8) orientada a proporcionar confiança de manera que s'acompliran els requisits (3.1.2).

3.2.12. Millora de la qualitat: part de la gestió de la qualitat (3.2.8) orientada a augmentar la capacitat d'acomplir els requisits (3.1.2).

3.2.13. Millora continua: activitat recurrent per augmentar la capacitat per aconseguir els requisits (3.1.2).

3.2.14. Eficàcia: extensió en la que es realitzaran les activitats planificades i s'aconseguiran els resultats planificats.

3.2.15. Eficiència: relació entre el resultat aconseguit i els recursos utilitzats.

3.3. Termes relacionats amb l'organització

3.3.1. Organització: conjunt de persones i instal·lacions amb una disposició de responsabilitats, autoritats i relacions.

3.3.2. Estructura de l'organització: disposició de responsabilitats, autoritats i relacions entre el personal.

3.3.3. Infraestructura: sistema d'instal·lacions, equips, i serveis necessaris per al funcionament d'una organització (3.3.1).

3.3.4. Ambient de treball: conjunt de condicions sota les que es porta a terme el treball.

3.3.5. Client: organització (3.3.1) o persona que rep un producte / servei (3.4.2).

3.3.6. Proveïdor: organització (3.3.1) o persona que proporciona un producte / servei (3.4.2).

3.3.7. Part interessada: persona o grup que tingui un interès en l'acompliment de les obligacions o èxit d'una organització (3.3.1).

3.4. Termes relacionats amb el procés i el producte / servei

3.4.1. Procés: conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, que transformen elements d'entrada en resultats.

3.4.2. Producte / Servei: resultat d'un procés (3.4.1).

3.4.3. Projecte: procés (3.4.1) únic consistent en un conjunt d'activitats coordinades i controlades amb dates d'inici i finalització, portades a terme per aconseguir un objectiu conforme a requisits (3.1.2) específics, incloent les limitacions de temps, cost i recursos.

3.4.4. Disseny i desenvolupament: conjunt de processos (3.4.1) que transformen els requisits (3.1.2) en característiques (3.5.1) especificades o en l'especificació (3.7.3) d'un producte / servei (3.4.2), procés (3.4.1) o sistema (3.2.1).

3.4.5. Procediment: forma especificada per portar a terme una activitat o un procés (3.4.1).

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	CAPÍTOL 3		
	TERMES I DEFINICIONS		
Revisió:	Data:	Full 3 de 5	

3.5. Termes relacionats amb les característiques

3.5.1. Característica: tret diferenciador

3.5.2. Característica de la qualitat: característica (3.5.1) inherent d'un producte / servei (3.4.2), procés (3.4.1) o sistema (3.2.1) relacionada amb un requisit (3.1.2).

3.5.3. Seguretat de funcionament: terme col·lectiu utilitzat per descriure la disponibilitat del sistema de la qualitat i dels factors que la influeixen: fiabilitat, capacitat de manteniment i manteniment de suport.

3.5.4. Traçabilitat: capacitat per seguir la història, l'aplicació o la localització de tot allò que està sota consideració.

3.6. Termes relacionats amb la no conformitat

3.6.1. Conformitat: compliment d'un requisit (3.1.2).

3.6.2. No conformitat: incompliment d'un requisit (3.1.2).

3.6.3. Defecte: incompliment d'un requisit (3.1.2) associat a un ús previst o especificat.

3.6.4. Acció preventiva: acció que s'empren per eliminar la causa d'una no conformitat (3.6.2) potencial o d'una altra situació potencialment no desitjable.

3.6.5. Acció correctora: acció que s'empren per eliminar la causa d'una no conformitat (3.6.2) detectada o d'una altra situació no desitjable.

3.6.6. Correcció: acció que s'empren per eliminar una no conformitat (3.6.2) detectada.

3.6.7. Reprocessament: acció que s'empren sobre un producte / servei (3.4.2) per a que compleixin els requisits (3.1.2)

3.6.8. Reclassificació: variació de la classe (3.1.3) d'un producte / servei (3.4.2) no conforme, de tal manera que sigui conforme amb requisits (3.1.2) que difereixen dels inicials.

3.6.9. Reparació: acció que s'empren sobre un producte / servei (3.4.2) no conforme per convertir-lo en acceptable per al seu ús previst.

3.6.10. Rebuig: acció que s'empren sobre un producte / servei (3.4.2) no conforme per impedir-ne l'ús inicialment previst.

3.6.11. Concessió: autorització per utilitzar o alliberar un producte / servei (3.4.2) que no és conforme als requisits (3.1.2) especificats.

3.6.12. Permís de desviació: autorització per apartar-se dels requisits (3.1.2) originalment especificats d'un producte / servei (3.4.2) abans de la seva realització.

3.6.13. Alliberament: autorització per prosseguir amb la següent etapa d'un procés (3.4.1).

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	CAPÍTOL 3		
	TERMES I DEFINICIONS		
Revisió:	Data:	Full 4 de 5	

3.7. Termes relacionats amb la documentació

3.7.1. Informació: dades que tenen significat.

3.7.2. Document: informació (3.7.1) i el medi de suport.

3.7.3. Especificació: document (3.7.2) que estableix requisits (3.1.2).

3.7.4. Manual de la Qualitat: document (3.7.2) que especifica el sistema de gestió de la qualitat (3.2.3) d'una organització (3.3.1).

3.7.5. Pla de la qualitat: document (3.7.2) que especifica quins procediments (3.4.5) i recursos associats s'han d'aplicar, qui els ha d'aplicar i quan s'han d'aplicar a un projecte (3.4.3), procés (3.4.1), producte / servei (3.4.2) o contracte específic.

3.7.6. Registre: document (3.7.2) que presenta resultats obtinguts o proporciona evidències d'activitats realitzades.

3.8. Termes relacionats amb l'examen

3.8.1. Evidència objectiva: dades que recolzen l'existència o la veracitat de quelcom.

3.8.2. Inspecció: avaluació de la conformitat mitjançant observació i dictamen, acompanyada, quan sigui apropiat, per mesura, assaig / prova o comparació amb patrons.

3.8.3. Assaig / prova: determinació d'una o més característiques (3.5.1) d'acord amb un procediment (3.4.5).

3.8.4. Verificació: confirmació mitjançant l'aportació d'evidència objectiva (3.8.1) que s'han acomplert els requisits (3.1.2) especificats.

3.8.5. Validació: confirmació mitjançant el subministrament d'evidència objectiva (3.8.1) que s'han acomplert els requisits (3.1.2) per a la utilització o aplicació específica prevista.

3.8.6. Procés de classificació: procés (3.4.1) per demostrar la capacitat per complir els requisits (3.1.2) especificats.

3.8.7. Revisió: activitat realitzada per assegurar la conveniència, adequació i eficàcia (3.2.14) del tema objecte de la revisió, per aconseguir uns objectius establerts.

3.9. Termes relacionats amb l'auditoria

3.9.1. Auditoria: procés (3.4.1) sistemàtic, independent i documentat per obtenir evidències de l'auditoria (3.9.4) i avaluar-les de manera objectiva amb la finalitat de determinar-ne l'extensió en que es compleixen els criteris d'auditoria (3.9.3).

3.9.2. Programa de l'auditoria: conjunt d'una o més auditories (3.9.1) planificades per un període de temps determinat i dirigides cap un propòsit específic

3.9.3. Criteris d'auditoria: conjunt de polítiques, procediments (3.4.5), o requisits (3.1.2) utilitzats com a referència.

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 3		
	TERMES I DEFINICIONS		
Revisió:	Data:	Full 5 de 5	

3.9.4. Evidència de la auditoria: registres (3.7.6), declaracions de fets o qualsevol altra informació (3.7.1) que són pertinents per als criteris d'auditoria (3.9.3) i que són verificables.

3.9.5. Troballes de l'auditoria: resultats de l'avaluació de l'evidència de l'auditoria (3.9.4) recollides enfront de criteris d'auditoria (3.9.3).

3.9.6. Conclusions de l'auditoria: resultat de l'auditoria (3.9.1) que proporciona l'equip auditor (3.9.10) després de considerar les troballes de l'auditoria (3.9.5).

3.9.7. Client de l'auditoria: organització (3.3.1) o persona que sol·licita una auditoria (3.9.1).

3.9.8. Auditat: organització (3.3.1) que és auditada.

3.9.9. Auditor: persona amb la competència (3.9.12) per portar a terme una auditoria (3.9.1).

3.9.10. Equip auditor: un o més auditors (3.9.9) que porten a terme una auditoria (3.9.1).

3.9.11. Expert tècnic: persona que aporta experiència o coneixements específics respecte la matèria que es vagi a auditar.

3.9.12. Competència: habilitat demostrada per aplicar coneixements i aptituds.

3.10. Termes relacionats amb l'assegurament de la qualitat per als processos de mesura

3.10.1. Sistema de control de les mesures: conjunt d'elements interrelacionats o que interactuen, necessaris per aconseguir la confirmació metrològica (3.10.3) i el control continu dels processos de mesura (3.10.2).

3.10.2. Procés de mesura: conjunt d'operacions que permeten determinar el valor d'una magnitud.

3.10.3. Confirmació metrològica: conjunt d'operacions necessàries per assegurar que l'equip de mesura (3.10.4) compleix els requisits (3.1.2.) per l'ús previst.

3.10.4. Equip de mesura: instrument de mesura, software, patró de mesura, material de referència o equips auxiliars o una combinació d'aquests, necessaris per portar a terme un procés de mesura (3.10.2).

3.10.5. Característica metrològica: tret distintiu que pot influir sobre els resultats de la mesura.

3.10.6. Funció metrològica: funció amb responsabilitat en l'organització per definir i implementar el sistema de control de les mesures (3.10.1).