



Manuale della Qualità- Allegato 1
Termini e definizioni

Rev. 1
Data 08/08/2017
Pagina 1 di 3

Matrice delle revisioni

N° Rev.	Data	Descrizione della modifica	Redatto	Verificato	Approvato
Rev. 01	08/08/2017	Prima emissione	RAQ	RAQ	DIR



Termini e definizioni

Nella terminologia utilizzata nel presente Manuale della Qualità si applicano i termini e le definizioni riportati nella norma UNI EN ISO 9000:2015. Dove le definizioni della UNI EN ISO 9001:2015 e del Sistema di Gestione della Qualità di FIL differiscono, si devono applicare le definizioni del presente Allegato 1.

- **Cliente:** Organizzazione o persona che riceve un servizio-prodotto Nel contesto al quale il presente Manuale si riferisce, si intenderà per cliente: organizzazione o persona che usufruisce dei servizi di politica attiva del lavoro offerti da FIL.
- **Utenti:** Fruttori dei servizi di politiche attive del lavoro organizzate da FIL - Centro per l'impiego
- **Commessa:** contratti affidati dagli Enti soci o attivati con altri Enti pubblici che prevedono la fornitura di uno specifico servizio utilizzando una quantità ben determinata di risorse
- **Matricola:** Linea di finanziamento che indica l'ammontare dello stanziamento che la Provincia destina alle attività demandate a FIL tramite il Centro per l'Impiego. In ciascuna matricola sono definiti tempi di scadenza, tipologia di utenza di riferimento e le attività da sviluppare.
- **Ente Gestore:** Con tale termine si fa riferimento alla Provincia, Regione o alla Comunità Europea quali committenti di servizi finanziati dal FSE
- **Organizzazione:** Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità e interrelazioni
- **Fornitore:** Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o servizio
- **Prodotto/Servizio:** Risultato di un processo
- **Processo:** Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita
- **Progetto:** Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse
- **Requisito:** Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente
- **Difetto:** mancato soddisfacimento di un requisito attinente un'utilizzazione prevista o specificata
- **Non conformità:** Mancato soddisfacimento di un requisito



- **Interfaccia:** Confine delle responsabilità e competenze attraverso cui passano le linee di comunicazione tra due unità organizzative che prestano la propria opera nello svolgimento di attività rivolte allo stesso fine
- **Qualifica del personale:** Competenze, caratteristiche e/o abilità raggiunte con l'addestramento e/o con l'esperienza, verificate a fronte di prescrizioni stabilite o mediante prove, tali da mettere in grado una persona di svolgere le funzioni assegnategli

3.1.1 – Abbreviazioni ricorrenti

Si riportano le abbreviazioni più frequenti impiegate nel presente manuale.

FIL: Formazione Innovazione Lavoro S.r.l.

SGQ: Sistema di Gestione per la Qualità

MQ: Manuale della Qualità

PR: Procedura gestionale per la Qualità

IST: Istruzione Operativa

VI: Verifica Ispettiva

NC: Non Conformità

RNC: Rapporto di Non Conformità

Per chiarezza si elencano inoltre le sigle adottate nel presente Manuale per identificare i responsabili delle diverse attività.

DIR: Direzione

RAQ: Responsabile Assicurazione Qualità

RAmm: Responsabile Amministrazione

RC: Responsabile Commessa

Si elencano inoltre le sigle adottate da FIL per identificare le tipologie di finanziamento delle attività di orientamento e formazione professionale

FSE: Fondo Sociale Europeo

Si elencano inoltre le sigle adottate da CI per identificare le tipologie di servizio:

IDOL: Incontro Domanda Offerta di Lavoro