



Manuale della Qualità- Allegato 1
Termini e definizioni

Rev. 2
Data 12/09/2023
Pagina 1 di 3

Matrice delle revisioni

N° Rev.	Data	Descrizione della modifica	Redatto	Verificato	Approvato
Rev. 01	13/01/2014	Prima emissione	RAQ	RAQ	DIR
Rev. 02	12/09/2023	Modifica terminologia	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 assistenza tecnica o dei servizi per il lavoro-offerti da F.I.L. S.r.l.
- **Ente Gestore:** Con tale termine si fa riferimento all'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego Regione o alla Comunità Europea quali committenti di servizi
- **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.



Manuale della Qualità- Allegato 1

Termini e definizioni

Rev. 2
Data 12/09/2023
Pagina 3 di 3

F.I.L. S.r.l. : 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