 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Sezione 3
	MQ – TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024




Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente

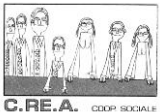
Sezione 3- TERMINI E DEFINIZIONI

Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE E REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 0 Rev. 00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Ed. 1 Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034
Ed. 02 Rev. 00	07.12.2022	Nuova Edizione	Tutti	Tutte	Estensione campo applicazione e integrazioni
Ed. 02 Rev. 01	15.05.2024	Nuova Edizione	Tutti	Tutte	Integrazione processi per la Parità di Genere ex UNI PdR 125:2022

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	15.05.2024	
Approvazione	CDA	15.05.2024	
Emissione	RAQ	15.05.2024	

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Sezione 3
	MQ – TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni.....	1
Sommario	2
Glossario	2
Appendice 1 – Glossario dei principali termini utilizzati UNI EN ISO 9000:2015	3
Appendice 2 – Sigle e Abbreviazioni.....	9
Documenti	9
Azioni	9
Funzioni	10

Glossario

I termini, le definizioni e i concetti del sistema di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente adottato dalla Cooperativa C.R.E.A. rimandano alla norma internazionale *UNI EN ISO 9000:2015 – Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario* e la *UNI EN ISO 14001:2015 – Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso*.


Tale norma fornisce un background essenziale per una comprensione e attuazione appropriate della norma UNI EN ISO 9001:2015 e la UNI EN ISO 14001:2015.

Per assicurare una migliore conoscenza e applicazione del sistema di gestione aziendale per la qualità e per l'ambiente a tutte le parti interessate, il presente MQ e l'intero sistema prescrittivo di informazioni documentate (procedure, protocolli, istruzioni di lavoro, mansionari), si soffermano volutamente sulla spiegazione di concetti e termini, spesso richiamando espressamente note esplicative o altri elementi didattico-descrittivi, e volendo così offrire a tutti uno strumento più facilmente fruibile e comprensibile.

Nell'appendice 1 alla presente sezione vengono riportati – tratti dalla norma UNI EN ISO 9000:2015, dalla norma UNI EN ISO 14001:2015 e dalla normativa di accreditamento sociale (ex l.r. 82/2009 e s.m.i.) i principali termini e definizioni utilizzati nell'ambito del Sistema di Gestione aziendale per la Qualità e per l'ambiente della Cooperativa C.R.E.A.

Ulteriori termini e definizioni relative alle seguenti norme e prassi considerati nel presente MQ, nelle procedure e nei documenti del sistema integrato, sono di volta in volta spiegati o rimandano ad altri documenti di origine esterna per la loro specifica comprensione:

- **UNI 10881:2013 Assistenza residenziale agli anziani**

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Sezione 3
	MQ – TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024

- **UNI 11010:2016 Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle Persone con Disabilità**
- **UNI 11034:2003 Servizi per l'infanzia**
- **UNI/PdR 125:2022 Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.**

Nell'appendice 2 alla presente sezione vengono invece riportate le principali sigle ed abbreviazioni utilizzate nelle informazioni documentate di tipo prescrittivo. Ulteriori abbreviazioni possono essere utilizzate nelle singole informazioni documentate, salvo darne adeguata spiegazione.

Appendice 1 – Glossario dei principali termini utilizzati UNI EN ISO 9000:2015

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Corrispondente punto della UNI / PdR 125:2022	Definizione
Assicurazione della qualità	3.3.6			Parte della <i>gestione per la qualità</i> focalizzata sull'infondere fiducia che i <i>requisiti per la qualità</i> saranno soddisfatti
Audit	3.13.1	3.4.1		<i>Processo</i> sistematico, indipendente e documentato per ottenere <i>evidenze</i> oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti
Autorità decisionale	3.1.5			Persona o gruppo di persone con responsabilità e autorità assegnate per assumere decisioni sulla configurazione
Azione correttiva	3.12.2	3.4.4		Azione per eliminare la causa di una <i>non conformità</i> e per prevenirne la ripetizione
Cliente	3.2.4			Persona od organizzazione che potrebbe ricevere, o che riceve, un prodotto o un <i>servizio</i> che è previsto per, o richiesto da, questa persona od organizzazione.
Conformità	3.6.11	3.4.2		Soddisfacimento di un <i>requisito</i>
Contesto dell'organizzazione	3.2.2			Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi
Contratto	3.4.7			Accordo vincolante
Evidenza oggettiva	3.8.3			Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa
Fornitore	3.2.5			<i>Organizzazione</i> che fornisce un prodotto o un <i>servizio</i>
Gestione	3.3.3			Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un' <i>organizzazione</i>
Gestione per la qualità	3.3.4			<i>Gestione</i> con riferimento alla <i>qualità</i>
Competenza		3.3.1		Capacità di applicare conoscenze ed abilità per conseguire gli esiti attesi
Informazioni documentate	3.8.6	3.3.2		Informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un' <i>organizzazione</i> ed il mezzo che le contiene
Ciclo di vita		3.3.3		Fasi consecutive e interconnesse di un sistema di prodotti (o servizi), dall'acquisizione delle materie prime o dalla generazione delle risorse naturali fino allo smaltimento finale



C.R.E.A.
Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022

Sezione 3

MQ – TERMINI E DEFINIZIONI

Ed. 02 MQ Rev. 01
del 15.05.2024

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Corrispondente punto della UNI / PdR 125:2022	Definizione
Affidare all'esterno		3.3.4		Fare un accordo nel quale <i>un'organizzazione</i> (3.1.4) esterna effettua parte di una funzione o di un <i>processo</i> (3.3.5) di un'organizzazione
Infrastruttura	3.5.2			Sistema di mezzi, apparecchiature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione
Manuale della qualità	3.8.8			Specifico per il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione
Miglioramento	3.3.1			Attività per accrescere le prestazioni
Miglioramento continuo	3.3.2	3.4.5		Attività ricorrente per accrescere le prestazioni
Efficacia		3.4.6		Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
Indicatore		3.4.7		Rappresentazione misurabile della condizione o stato delle operazioni, della gestione o delle condizioni.
Misurazione	3.11.4	3.4.9		Processo per determinare un valore
Monitoraggio	3.11.3	3.4.8		Determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un'attività
Prestazioni		3.4.10		Risultati misurabili
Prestazioni ambientali		3.4.11		Prestazione (3.4.10) relativa alla gestione degli aspetti ambientali (3.2.2).
Non conformità	3.6.9	3.4.2		Mancato soddisfacimento di un requisito
Obiettivo	3.7.1	3.2.5		Risultato da conseguire
Obiettivo per la qualità	3.7.2			Obiettivo relativo alla qualità
Obiettivo ambientale		3.2.6		Obiettivo (3.2.5) deciso dall'organizzazione (3.1.4) coerente con la sua politica ambientale (3.1.3).
Prevenzione dell'inquinamento		3.2.7		Utilizzo di processi (3.3.5), prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la produzione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali (3.2.4) negativi.
Organizzazione	3.2.1	3.1.4		Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e relazioni per conseguire i propri obiettivi.
Alta direzione		3.1.5		Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un'organizzazione (3.1.4).
Parte interessata, stakeholder	3.2.3	3.1.6		Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività.
Pianificazione della qualità	3.3.5			Parte della gestione per la qualità focalizzata sullo stabilire gli obiettivi per la qualità e sullo specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.
Politica	3.5.8			Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione
Politica per la qualità	3.5.9			Politica relativa alla qualità
Politica Ambientale		3.1.3		Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione (3.1.4) relativi alla prestazione ambientale (3.4.11), come formalmente espressi dalla sua alta direzione (3.1.5).
Procedura	3.4.5			Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
Processo	3.4.1	3.3.5		Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso
Qualità	3.6.2			Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti.
Ambiente		3.2.1		Contesto nel quale un'organizzazione (3.1.4) opera,



C.R.E.A.
Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022

Sezione 3

MQ – TERMINI E DEFINIZIONI

Ed. 02 MQ Rev. 01
del 15.05.2024

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Corrispondente punto della UNI / PdR 125:2022	Definizione
				comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.
Aspetto ambientale		3.2.2		Elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione (3.1.4) che interagisce o può interagire con l'ambiente (3.2.1).
Condizione ambientale		3.2.3		Stato o caratteristica dell'ambiente (3.2.1) come determinato in un momento (definito) stabilito nel tempo
Impatto ambientale		3.2.4		Modificazione dell'ambiente (3.2.1), negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali (3.2.2) di un'organizzazione (3.1.4).
Reclamo	3.9.3			Espressione di insoddisfazione rivolta a un'organizzazione in relazione ai suoi prodotti o servizi o allo stesso processo di trattamento dei reclami, ove si attende, in modo esplicito o implicito, una risposta o una soluzione
Requisito	3.6.4	3.2.8		Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita oppure obbligatoria
Obblighi di conformità		3.2.9		I requisiti legali (3.2.8) che un'organizzazione (3.1.4) deve soddisfare e altri requisiti che un'organizzazione deve o ha scelto di soddisfare.
Requisiti legali e altri requisiti		3.2.9		I requisiti legali (3.2.8) che un'organizzazione (3.1.4) deve soddisfare e altri requisiti che un'organizzazione deve o ha scelto di soddisfare.
Riesame	3.11.2			Determinazione dell'idoneità, adeguatezza o efficacia di un oggetto per conseguire obiettivi stabiliti
Rischio	3.7.9	3.2.10		Effetto dell'incertezza
Rischio e opportunità		3.2.11		Potenziali effetti negativi (minacce) e potenziali effetti positivi (opportunità)
Servizio	3.7.7			Output di un'organizzazione con almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente
Sistema di gestione	3.5.3	3.1.1		Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi
Sistema di gestione per la qualità	3.5.4			Parte di un sistema di gestione relativo alla qualità
Sistema di gestione ambientale		3.1.2		Parte del sistema di gestione (3.1.1) utilizzata per gestire aspetti ambientali (3.2.2), adempiere gli obblighi di conformità (3.2.9) e affrontare rischi e opportunità (3.2.11)
Soddisfazione del cliente	3.9.2			Percezione del cliente del grado in cui le sue aspettative sono state soddisfatte
Specifica	3.8.7			Documento che stabilisce requisiti
Validazione	3.8.13			Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi a un utilizzo o ad un'applicazione specifici attesi sono stati soddisfatti
Verifica	3.8.12			Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati
addetto/a			3.1	Persona occupata in un'unità giuridica, come lavoratore/lavoratrice indipendente o dipendente (a tempo pieno, a tempo parziale o con contratto di formazione lavoro), anche se temporaneamente assente (per servizio, ferie, malattia, sospensione dal lavoro, Cassa integrazione guadagni, ecc.). Comprende il/i titolare/i della/e impresa/e partecipante/i direttamente alla gestione, i cooperatori (soci di cooperative che,



C.R.E.A.
Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022

Sezione 3

MQ – TERMINI E DEFINIZIONI

Ed. 02 MQ Rev. 01
del 15.05.2024

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Corrispondente punto della UNI / PdR 125:2022	Definizione
				come corrispettivo della loro prestazione, percepiscono un compenso proporzionato all'opera resa e una quota degli utili dell'impresa), i coadiuvanti familiari (parenti o affini del titolare che prestano lavoro manuale senza una prefissata retribuzione contrattuale), dirigenti, quadri, impiegati, operai e apprendisti.
benefit			3.2	Tutti i beni e servizi che un'organizzazione offre, in varie forme (es. buoni pasto, automobile, assicurazione sanitaria, asili nido, voucher per attività sportive dei figli, facilitazioni d'acquisto sui propri prodotti), al personale dipendente in aggiunta alla retribuzione.
budget			3.3	Programmazione delle attività di un'organizzazione in vista del conseguimento di determinati obiettivi, con stanziamento della somma che si decide di spendere
caregiver			3.4	Chi si prende cura di un'altra persona
check list			3.5	Lista dei requisiti della presente UNI/PdR che occorre controllare e spuntare per verificare che le attività pianificate siano state eseguite correttamente.
comitato guida			3.6	Comitato istituito dall'Alta Direzione per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della Politica per la Parità di Genere.
conciliazione vita-lavoro			3.7	Capacità di equilibrare la sfera lavorativa e quella privata
DEI			3.8	Diversità, Equità e Inclusione
delega			3.9	Assegnazione dell'esercizio di poteri e funzioni e della capacità di agire relativamente a determinati voci di costo, investimenti, compiti.
dipendente			3.10	Persona che svolge la propria attività lavorativa in un'unità giuridica ed è iscritta nel libro paga dell'organizzazione. Sono considerati tra i/le lavoratori/lavoratrici dipendenti: <ul style="list-style-type: none"> – le persone socie di cooperativa iscritte nel libro paga; – i/le dirigenti, i quadri, gli/le impiegati/e e gli/le operai/e, a tempo pieno o parziale; – gli/le apprendisti/e; – i/le lavoratori/lavoratrici a domicilio iscritti nel libro paga; – i/le lavoratori/lavoratrici stagionali; – i/le lavoratori/lavoratrici con contratto di formazione lavoro.
discriminazione			3.11	Assenza di pari opportunità e trattamento, operata in seguito a un giudizio o a una classificazione.
empowerment femminile			3.12	Processo attraverso cui una donna acquisisce competenze, autonomia e potere che le permettono



C.R.E.A.
Società Cooperativa Sociale

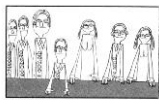
Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022

Sezione 3

MQ – TERMINI E DEFINIZIONI

Ed. 02 MQ Rev. 01
del 15.05.2024

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Corrispondente punto della UNI / PdR 125:2022	Definizione
				di compiere scelte strategiche in ambito personale, sociale, politico ed economico e quindi di avere il controllo sulla propria vita. Tale processo, sostenuto da politiche che favoriscono la parità di genere, riconosce i bisogni e le esperienze specifiche delle donne, permettendo loro di vivere relazioni paritarie e di esercitare il diritto di accedere al mercato del lavoro e ai servizi pubblici rilevanti (es. welfare, salute, istruzione).
formazione			3.13	Processo attraverso cui le persone acquisiscono conoscenze e capacità, tecniche e manageriali, che abilitano la piena partecipazione e contribuzione rispetto al proprio ruolo all'interno dell'organizzazione.
gender diversity			3.14	Diversità di genere
governance			3.15	Sistema di governo attraverso il quale un'organizzazione prende e attua le decisioni nel perseguimento dei suoi obiettivi.
HR			3.16	Risorse Umane
inclusione			3.17	Inserimento stabile e funzionale in un sistema o gruppo per favorire pari opportunità e non discriminazione creando valore per le persone, per le organizzazioni e il contesto sociale.
Key Performance Indicator (KPI)			3.18	Indicatori chiave di prestazione, utilizzati per il monitoraggio degli obiettivi stabiliti dalla politica di parità di genere e descritti nel piano strategico.
molestia (molestia sessuale)			3.19	Comportamento indesiderato avente lo scopo o l'effetto di rendere un ambiente di lavoro offensivo, umiliante o degradante.
parità di genere			3.20	Parità di genere tra sessi.
piano strategico			3.21	Documento formale nel quale l'organizzazione definisce gli obiettivi da perseguire, stabilisce risorse, responsabilità, metodi e frequenze di monitoraggio.
politica di parità di genere			3.22	Documento formale nel quale l'organizzazione definisce il quadro generale all'interno del quale devono essere individuate le strategie e gli obiettivi riguardanti l'uguaglianza di genere.
promozione			3.23	Passaggio a una qualifica o livello contrattuale o organizzativo superiore.
recruiting			3.24	Selezione del personale
retribuzione			3.25	Importo della retribuzione complessiva corrisposta, delle componenti accessorie del salario, anche collegate alle premialità del risultato, dei bonus e di ogni altro beneficio riconosciuti al personale, in base a quanto previsto dai contratti collettivi sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale per il settore di riferimento. NOTA La retribuzione si compone di una parte fissa a cui possono aggiungersi una parte variabile (monetaria e/o finanziaria) ed eventuali benefit (tipicamente non monetari)
selezione			3.26	Processo volto al reperimento, alla scelta e all'inserimento nell'organizzazione di nuove risorse.



C.R.E.A.
Società Cooperativa Sociale

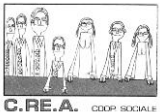
Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022

Sezione 3

MQ – TERMINI E DEFINIZIONI

Ed. 02 MQ Rev. 01
del 15.05.2024

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Corrispondente punto della UNI / PdR 125:2022	Definizione
smart working o lavoro agile o lavoro flessibile			3.27	Modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro; una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività. [Fonte: Definizione tratta dalla Legge n. 81/2017]
staff			3.28	Gruppo di persone addette a un particolare compito, di solito sotto la guida di una persona responsabile che coordina.
stereotipi di genere			3.29	Insieme rigido di credenze condivise e trasmesse socialmente, su quelli che sono e devono essere i comportamenti, il ruolo, le occupazioni, i tratti, l'apparenza fisica di una persona, in relazione alla sua appartenenza di genere
sviluppo			3.30	Sistema integrato di attività tramite il quale il personale migliora le proprie competenze e abilità e ne impara di nuove, in modo da svolgere il lavoro in modo più efficace ed efficiente (formazione, coaching, job rotation, ecc.).
talent development			3.31	Processo di sviluppo del talento del personale e del suo potenziale.
target			3.32	Obiettivo che un'organizzazione si propone di raggiungere, espresso in termini quantitativi.
telelavoro			3.33	Lavoro effettuato a distanza grazie all'utilizzo di sistemi telematici di comunicazione.
valori			3.34	Elementi chiave della cultura di un'organizzazione che rafforzano l'identità nell'organizzazione stessa, che indirizzano i comportamenti attesi dalle risorse e che e al tempo stesso la contraddistinguono da tutte le altre organizzazioni.
vertice			3.35	Top Management o Alta Direzione (es. Country Manager).
welfare aziendale			3.36	Insieme delle azioni volte a migliorare il benessere dei/delle lavoratori/lavoratrici e delle loro famiglie con un approccio di "corso di vita". I/le lavoratori/lavoratrici sono consumatori di servizi e prodotti di welfare aziendale e devono essere partecipi (soggetti attivi) delle azioni decise. Il piano di welfare aziendale deve essere integrativo e complementare con il welfare pubblico e coerente con il contesto locale dell'organizzazione. Le somme, i beni, le prestazioni, le opere e i servizi hanno finalità di rilevanza sociale e per questo sono escluse, in tutto o in parte, da reddito di lavoro. FONTE: UNI/PdR 103:2021

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Sezione 3
	MQ – TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024

Termine	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 9000:2015	Corrispondente punto della norma UNI EN ISO 14001:2015	Corrispondente punto della UNI / PdR 125:2022	Definizione
well-being			3.37	Benessere fisico, psicologico e sociale.
whistle-blowing			3.38	Denuncia, di solito anonima, presentata dal personale di un'organizzazione alle autorità pubbliche, ai mezzi d'informazione, a gruppi di interesse pubblico, di attività non etiche o illecite commesse all'interno dell'organizzazione stessa. Termine utilizzato anche per le denunce al Sistema interno di Responsabilità Sociale.

Per quanto non specificato nel presente glossario si fa riferimento alle definizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9000:2015, nella norma UNI EN ISO 14001:2015, **nella UNI / PdR 125:2022 e nelle norme di servizio applicate.**

Appendice 2 – Sigle e Abbreviazioni

Nel MQ e nelle altre informazioni documentate di tipo prescrittivo (procedure, protocolli, istruzioni di lavoro, mansionari), talora sono utilizzati sigle per abbreviare concetti, azioni, funzioni o tipi di documenti.


Nella tabella seguente vengono riportate le principali abbreviazioni utilizzate con i corrispondenti significati, al fine di evitare ambiguità. Ulteriori abbreviazioni possono essere utilizzate localmente nei diversi documenti, dove sono contestualmente collegate ad una nota esplicativa direttamente nel corpo del testo o a piè di pagina.

Documenti

IL 00	Istruzione di Lavoro 00
MOD 00	Modulo 00
MQ Sez. 0	Manuale Qualità Sez. 0
PG 00	Procedura Gestionale 00
PE 0.00	Procedura Erogazione del Servizio 0.00
PRO 00	Protocollo 00

Azioni

AC	Azione Correttiva
NC	Non conformità
REC	Reclamo
RNC	Rapporto Non Conformità

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Sezione 3
	MQ – TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024

SGI	Sistema Gestione Integrato (Sistema di gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Parità di Genere)
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità (Responsabile Qualità Ambiente Parità di Genere e Accreditamento Sociale)

Funzioni

COORD	Coordinatore / Coordinatrice
DIR	Direttore / Direttrice
RA	Referente di Area
RP	Responsabile Privacy
DPO	Data Protection Officer
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità, Ambiente, Parità di Genere e Accreditamento sociale
RSPP	Responsabile Servizi Prevenzione e Protezione
VAL	Valutatore / Valutatrice interno/a qualità