

**PROCEDURA PER LA PROGETTAZIONE DI NUOVI SERVIZI****INDICE DELLE REVISIONI**

Numer	Data	Descrizione	Paragrafi Variati	Pagine Variate
00	01/02/16	Prima emissione	Tutti	Tutte

RESPONSABILITA'

	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
DATA	01/02/16	01/02/16	01/02/16
FUNZIONE	Responsabile Sistemi Gestione Aziendale	Responsabile Sistemi Gestione Aziendale	Presidente / Amministratore Unico
FIRMA			

	PROCEDURA GESTIONALE	PG 005	
	PROCEDURA PER LA PROGETTAZIONE DI NUOVI SERVIZI	Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 2 di 7

1 SCOPO

Definire le attività e le responsabilità identificate dal Consorzio Obiettivo Sociale per realizzare la progettazione del servizio in coerenza con i requisiti del paragrafo 7.3 della norma UNI EN ISO 9001 in corrispondenza del processo di preparazione dell'offerta (vedi PG007) da presentare ad un Committente. In particolare vengono descritti i campi di applicazione della progettazione, vengono identificate le responsabilità e per ciascuna delle fasi della progettazione vengono fornite indicazioni di dettaglio.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura si applica ogni volta che nasce l'esigenza di progettare un servizio non ancora definito dall'Imprese

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per la terminologia utilizzata fare riferimento al capitolo "Termini e Definizioni" del MANUALE DELLA QUALITÀ'.

L'abbreviazione **SGA** identifica il Sistema di Gestione Aziendale.

4 DOCUMENTI.

4.1 Collegati.

PG007

Gestione degli appalti e delle convenzioni con ente committente

4.2 Di registrazione.

DRQ001-G-005

Modulo pianificazione e progettazione

4.3 Allegati.

5 RESPONSABILITA'.

Il responsabile SGA ha la responsabilità di elaborare ed aggiornare la presente procedura.

	PROCEDURA GESTIONALE		PG 005	
	PROCEDURA PER LA PROGETTAZIONE DI NUOVI SERVIZI		Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 3 di 7

6 MODALITA' OPERATIVE

Fase/ Funzione	Direttore Area sviluppo	Resp. Appalti & Convenzioni	Direttore Area Amministrazione, finanza e controllo	Ente Committente	Resp. Personale	Registrazioni
Pianificazione della progettazione ed Identificazione elementi in ingresso	R (in caso di progetti complessi)	R				DRQ001-G-005 Modulo pianificazione e progettazione
Elaborazione del progetto		R				Progetto del servizio
Fasi di riesame	R	S	S		S	DRQ001-G-005 Modulo pianificazione e progettazione; (eventuale) DRQ001 Verbale di riunione
Fasi di verifica	R					DRQ001-G-005 Modulo pianificazione e progettazione
Fase di validazione documentale	R					DRQ001-G-005 Modulo pianificazione e progettazione
Sperimentazione/ero gazione del servizio						
Validazione finale del progetto	R					DRQ001-G-005 Modulo pianificazione e progettazione



Fase	Risorse	Esecuzione di:
Pianificazione della progettazione e identificazione dati in ingresso al progetto	Resp.Appalti e convenzioni	Indipendentemente dalla tipologia di Progetto, la pianificazione viene attuata in funzione della sequenza prevista dal modulo <i>Pianificazione e Progettazione</i> (DRQ001-G-005); infatti mediante la progressiva compilazione del modulo in tutte le sue parti, si monitora l'andamento del progetto e lo stato di avanzamento del progetto.

Il modulo è qui riportato con l'indicazione di cosa deve essere dettagliato in ogni parte:

TABELLA 1. MODULO PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE

Sequenza di Pianificazione	Descrizione
Titolo del progetto:	Il titolo deve esprimere, in modo conciso e comprensibile, le finalità del progetto e gli obiettivi che si intende raggiungere con lo sviluppo di uno specifico servizio in campo socio-assistenziale, formativo, educativo e di consulenza
Scadenza	Scadenza di presentazione
Committente/Servizio	Denominazione committente/Servizio richiedente
Eventuali partner	Potenziali partner per la presentazione del progetto
Elementi di input	
1 - Situazione di partenza analisi del contesto	Viene descritto il rationale del progetto, cioè gli elementi interni o esterni che giustificano o consigliano o determinano l'attività di progettazione (richieste della committenza, partecipazioni a gare d'appalto, analisi del mercato, richieste interne del personale etc)
2 - Normativa/vincoli	Vengono evidenziati i requisiti cogenti, cioè i vincoli normativi che costituiscono requisiti non rinunciabili di ciò che deve essere progettato
3 - Requisiti dei Clienti (committenti o Utenti finali) e delle parti interessate	Devono essere evidenziati i Clienti all'Azienda, siano essi Committenti che Utenti e tutte le altre parti interessate a qualunque titolo che sono coinvolte in ciò che viene progettato nonché le richieste implicite e/o evidenti di loro interesse
4 - Materiali realizzati dalle cooperative utilizzabili per la stesura del progetto	Vengono elencati i materiali e le esperienze documentate prodotte o in possesso delle cooperative socie inerenti e/o analoghe ai contenuti del progetto da redigere e utili per la stesura dello stesso.
5 - Risorse umane necessarie alla stesura del progetto	Deve essere fatta una stima, quanto più possibile realistica, dell'impegno lavorativo (espresso in ore / persona) delle persone interne e esterne alla cooperativa necessarie per la stesura del progetto
6 - Risorse materiali necessarie alla stesura del progetto	Deve essere fatta una stima, quanto più possibile realistica, delle risorse economiche e strumentali necessarie alla realizzazione del progetto
Pianificazione del progetto di servizio	Se il Progetto è complesso è bene suddividerlo in fasi, che possono essere fra loro contemporanee o sequenziali, ciascuna identificata con un titolo sintetico, da una sintesi delle attività previste e dai responsabili incaricati individuati dalla Resp Appalti e convenzioni
1.Definizione dei componenti del gruppo del progetto	
2.Definizione del budget di spesa	
3.Stesura del progetto	Il progetto viene definito in modo formale
4.Modalità e tempi di esecuzione dei Riesami	I Riesami sono svolti dal Direttore Sviluppo con tutte le persone coinvolte nel Progetto (Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo, Responsabile Personale) e con le risorse che a qualunque titolo saranno coinvolte nella realizzazione pratica di quanto progettato e per valutare l'allineamento della progettazione con i requisiti iniziali, lo stato di avanzamento del Progetto e identificare problemi che possano richiedere modifiche al progetto.
5.Modalità e tempi di esecuzione delle Verifiche	Le Verifiche sono svolte dal Direttore Sviluppo per verificare se specifici aspetti del servizio descritti sui documenti di progetto sono compatibili con i requisiti iniziali specificati. Trattasi di un esame della documentazione realizzata in una specifica fase progettuale.



6. Validazione documentale	Firma del Direttore Sviluppo per approvazione formale se valutato positivamente
7. Fase di sperimentazione realizzazione del progetto	
8. Validazione sperimentale (dopo l'erogazione del servizio ossia dopo l'attuazione di quanto progettato)	Firma del Direttore Sviluppo per approvazione operativa se valutato positivamente
Modifiche apportate	Descrizione sintetica e rimando a documenti specifici in funzione delle modifiche/correzioni apportate al progetto originale

La pianificazione della progettazione e sviluppo può essere descritta in tre macrofasi:

- a. la descrizione ed analisi della situazione di partenza (analisi dei bisogni);
- b. la definizione della situazione che si vuole creare (obiettivi);
- c. l'analisi delle strategie e la definizione delle azioni (attività).

La prima fase definisce l' "ambito del progetto" con l'identificazione degli elementi in ingresso alla progettazione, ovvero dati tecnici, leggi, regolamenti, specifiche di servizio, richieste dei committenti, informazioni da precedenti progettazioni e altri requisiti ritenuti essenziali.

La seconda fase consiste nella definizione dei risultati attesi (elementi in uscita) in funzione del servizio che si vuole erogare, ossia:

- stabilire obiettivi misurabili generali, intermedi e specifici da raggiungere in tempi predefiniti a partire dagli elementi in ingresso e dall'analisi della situazione di partenza;
- definire le specifiche delle singole attività comprese quelle di controllo che nel caso di progettazione di nuovo servizio diventano anche:
 - * specifiche del servizio (il COSA: ossia le prestazioni che devono essere garantite, compresi i criteri di accettabilità);
 - * specifiche del processo di erogazione del servizio (il COME: ossia i mezzi, i metodi, le apparecchiature, il personale, il materiale acquistato, la sicurezza, gli impianti);
 - * specifiche di controllo del servizio e del processo di erogazione (indicatori, momenti di controllo);
- definire i criteri di accettazione dei controlli;
- definire le necessità di approvvigionamento.

La terza fase consiste nell'identificare le strategie possibili di intervento e scegliere la migliore, esaminandone la fattibilità, i vincoli, le risorse, i costi e benefici; in pratica, trasformare gli elementi in ingresso in elementi in uscita in modo efficace ed efficiente.

Il progetto può essere suddiviso in "pacchetti di lavoro" che vengono assegnati a persone interne ed esterne all'Impresa Sociale in funzione di specifiche competenze/esperienze possedute; occorre, pertanto, prevedere momenti e modalità di comunicazione con il gruppo di progetto, definire una calendarizzazione dei lavori per incontrarsi e verificare lo stato di avanzamento (fasi di riesame del progetto).

Le informazioni raccolte e le modalità operative individuate vengono poi sottoposte alla Direzione Sviluppo per l'approvazione (in caso di progetti complessi) o approvati direttamente dal responsabile appalti e convenzioni.



<u>Elaborazione del progetto</u>	Area appalti e convenzioni	<p>L'area di competenza provvede alla stesura del progetto con il supporto del gruppo di progettazione, seguendo quanto previsto dal modulo pianificazione della progettazione dei servizi.</p> <p>Il risultato della progettazione è un documento ("Progetto di servizio") che descrive in breve, partendo dall'input che l'ha generato:</p> <ul style="list-style-type: none">- la presentazione del Consorzio Obiettivo Sociale- la presentazione del progetto- i bisogni/i requisiti del committente e dell'utente del servizio;- le condizioni vincolanti- le modalità di erogazione del servizio (organizzazione, attività, la pianificazione temporale) <p>le responsabilità e le risorse e quanto ritenuto importante, per erogare un servizio di qualità.</p>
<u>Riesami del progetto</u>	Direttore sviluppo Area appalti e convenzioni Direttore amministrazione, finanza e controllo Resp. personale	<p>Allo scopo di assicurare l'allineamento del processo di progettazione e la rispondenza del servizio ai requisiti specificati e ai dati della progettazione in ingresso, sono previste attività di riesame, registrate nell'apposito spazio del modulo DRQ001-G-005 (esito del riesame con considerazioni) e se necessario in modo più esaustivo su appositi verbali di riunione (DRQ003), che vedono la partecipazione di tutti coloro coinvolti nella stesura del progetto e se possibile delle risorse coinvolte nella futura attuazione del progetto.</p> <p>In genere si effettuano un riesame preliminare una volta definita la situazione di partenza (elementi di input al progetto), per verificare la fattibilità del progetto, uno intermedio work in progress ed uno finale per valutare quanto è stato progettato.</p>
<u>Verifiche di progetto</u>	Direttore sviluppo	<p>Le Verifiche sono svolte dal Direttore sviluppo per verificare se specifici aspetti del servizio descritti sui documenti di progetto sono compatibili con i requisiti iniziali specificati. Trattasi di un esame della documentazione realizzata in una specifica fase progettuale.</p> <p>Registrazione dell'esito del momento di verifica viene fatta sul Mod. DRQ001-G-005 Pianificazione del progetto. Se ok vengono considerati approvati i documenti esaminati.</p>
<u>Validazione del progetto</u>	Presidente	<p>Il progetto una volta redatto è presentato alla Direzione Sviluppo per valutare il documento ed esprimere una valutazione con un semplice parere registrato sul DRQ001-G-005 Modulo pianificazione e progettazione.</p> <p>Se la valutazione è positiva si ha la Validazione Documentale di quanto progettato e dei documenti correlati da parte della Direzione attraverso l'apposizione di una firma sui documenti stessi da parte della Direzione e si passa alla fase successiva ovvero la presentazione del progetto al Committente.</p> <p>La validazione documentale mette a confronto il modello di servizio pensato con i requisiti in ingresso mentre la successiva validazione sperimentale, viene svolta dopo l'implementazione operativa del servizio così come pianificato.</p> <p>Nel caso in cui la valutazione non fosse positiva, si verifica la necessità di attuare delle modifiche o addirittura una nuova progettazione per ottemperare in tal modo ai requisiti non rispettati; in questo caso si segue quanto descritto nel paragrafo "Gestione delle modifiche"</p>

	PROCEDURA GESTIONALE		PG 005
	PROCEDURA PER LA PROGETTAZIONE DI NUOVI SERVIZI		Rev. 00 del 01/02/16 Pag. 7 di 7

<u>Sperimentazione /erogazione del servizio</u>		<p>Dopo l'avvenuta Validazione Documentale si ha la fase di Validazione del servizio (Sperimentazione sul campo del servizio) in quanto la progettazione non deve considerarsi esaurita con l'emissione degli elaborati necessari all'erogazione del servizio ed il positivo riscontro a tavolino (valutazione registrata sul DRQ001-G-005 Modulo pianificazione e progettazione)</p> <p>La necessità di assicurare che il servizio soddisfi definite esigenze e/o requisiti dell'utilizzatore richiede una fase conclusiva di implementazione operativa del servizio al termine della quale, se si concluderà con il raggiungimento dei risultati attesi, la Direzione provvede alla definitiva approvazione di quanto progettato che diventa formalmente attività di routine per la Cooperativa/Consorzio (valutazione registrata sul DRQ001-G-005 Modulo pianificazione e progettazione).</p> <p>Nel momento in cui il servizio entra nella prassi operativa, la Direzione favorisce l'attuazione di tutti i provvedimenti necessari a garantire il continuo monitoraggio e l'efficace e regolare erogazione del servizio anche attraverso la puntuale predisposizione di moduli e/o procedure operative.</p> <p>Nel caso si verificano delle necessità di integrare o modificare il progetto approvato solo in modo documentale si procede come indicato nelle note successive.</p>
<u>Gestione eventuali modifiche e validazione finale del progetto</u>	Presidente Area sviluppo	<p>Le modifiche apportate alla progettazione nelle varie fasi della stessa devono essere esaminate ed approvate e rese note a tutti gli operatori coinvolti.</p> <p>Se, a seguito di momenti di riesame o di controllo pianificato, il Gruppo di Progetto o il suo Responsabile ravvisano la necessità di modifiche al servizio, il Responsabile del Progetto sottopone a chi ha autorizzato e validato il progetto documentale (Direzione o Committente) una revisione del Progetto per una nuova approvazione scritta.</p> <p>La necessità di modifiche possono essere richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ da chiunque partecipi alla fase di progettazione prima della approvazione documentale ⊕ da chiunque partecipi all'implementazione del servizio dopo l'approvazione documentale ma prima della validazione del servizio ⊕ dalla Direzione Sviluppo /committente incaricata della Validazione Documentale e/o Validazione del servizio ⊕ da funzioni coinvolte nelle verifiche interne/esterne <p>La necessità di modifiche e le decisioni conseguenti vengono formalizzate nella modulistica predisposta Azione Correttiva o Azione Preventiva e nelle registrazioni ad esse correlate che vengono gestite dal Responsabile Area Progetto con il supporto di eventuali operatori in funzione delle specifiche competenze. In caso di riprogettazione, di norma viene incaricato il Responsabile che ha seguito la stesura del progetto originario.</p>

NB:

Le singole procedure operative relative ai vari servizi erogati possono indicare moduli supplementari specifici da utilizzare nelle fasi sopra indicate.