


| | | |
|--|---|--|
|  | PROCEDURA SGO PRO-PRG |  |
| | Procedura per la Progettazione del Servizio | |

INDICE GENERALE

| | |
|--|----------|
| 1. SCOPO | 2 |
| 2. CAMPO DI APPLICAZIONE | 2 |
| 3. RIFERIMENTI | 2 |
| 3.1 PROCEDURE CORRELATE..... | 2 |
| 3.2 MODULI EMESSI..... | 2 |
| 4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI | 2 |
| 5. RESPONSABILITÀ' | 2 |
| 6. MODALITÀ' OPERATIVE | 2 |
| 6.1 GENERALITÀ | 2 |
| 6.2 PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO INNOVATIVO | 3 |
| 6.3 CONTENUTO DELLA SPECIFICA DI PROGETTO | 4 |
| 6.4 ATTIVITÀ DEL GRUPPO DI PROGETTO | 3 |
| 6.5 GESTIONE DELLE MODIFICHE | 5 |
| 7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI | 5 |

| Revisioni | Data | Descrizione della Revisione |
|-----------|------------|---|
| 00 | 31-08-2008 | Emissione documento |
| 01 | 31-03-2009 | Revisione generale del documento: adeguamento alla Norma UN EN ISO 9001:2008; ridefinizione della numerazione con l'aggiunta di paragrafi in adeguamento alla Norma; modifiche in tutti i capitoli sulla base delle osservazioni dell'Ente di Certificazione. |
| 02 | 31-01-2011 | Revisione del documento: cambio Presidente; aggiunte e modifiche sulla base delle indicazioni del GP |

Redatto da: DOMENICO LA MARCA
 (Responsabile Progetto)

Verificato e Approvato da: CORNELIA ROSIELLO
 (Presidente)

1. SCOPO

Questo documento descrive le modalità di gestione delle attività di progettazione del servizio di "Animazione e mediazione interculturale, promozione delle culture, orientamento, informazione ed accompagnamento" del Centro Interculturale, che viene sviluppato nell'ambito della Cooperativa Arcobaleno.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutti i servizi interni al centro interculturale. La riprogettazione del servizio si rende necessaria ogni qualvolta, sulla base dell'analisi del fabbisogno e/o delle esigenze del committente/cliente occorre erogare un nuovo servizio. In fase di progettazione si definiscono contenuti, obiettivi, destinatari e tutte le specifiche che rendono erogabile la nuova iniziativa.

3. RIFERIMENTI

3.1 Procedure correlate

- ✓ PRO-INT Procedura per la gestione del servizio
- ✓ PRO-REQ Procedura per la Gestione delle RegISTRAZIONI della Qualità

3.2 Moduli emessi

- ✓ Mod. SPP Modello Specifica di Progetto

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

RP Responsabile Progetto

GP Gruppo di Progetto

5. RESPONSABILITÀ'

La corretta applicazione delle prescrizioni contenute nella presente Procedura è responsabilità del Responsabile Settore Progettazione. Egli è anche responsabile per la definizione del RP. Questi, a sua volta, nominerà i membri del GP (quando ritenuto necessario).

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Generalità

La necessità di un nuovo servizio può nascere, grazie all'individuazione delle esigenze degli utenti, da parte del Committente/Cliente (Ente Pubblico o Privato), che potrà rivolgersi agli Enti in grado di proporre tale servizio, secondo le modalità a lui più consone (bandi di gara, convenzioni, ecc).

Un nuovo servizio può anche essere ideato su iniziativa della Cooperativa, sulla base delle proprie conoscenze, esperienze e/o studi svolti.

6.2 Progettazione di un Servizio Innovativo

L'attività progettuale inizia già in sede di elaborazione dell'offerta e si conclude con una prima fase di messa a punto di un progetto di massima da allegare all'offerta. La progettazione si svolgerà attraverso le fasi indicate nei paragrafi seguenti. Il Responsabile Progetto è responsabile per tutte le fasi della progettazione (salvo diversa indicazione) ed è indicato nel documento di pianificazione Modello Specifica (Mod. SPP) del Progetto.

6.3 Attività del Gruppo di Progetto

Il gruppo di progetto, una volta costituitosi procede alle seguenti attività:

✓ **Definizione delle aree prioritarie di progettazione** da parte del CdA. Queste premesse, individuate dal CdA nel Riesame della Direzione e nel quale vengono identificati i punti di forza, di debolezza e/o di migliorabilità del servizio, risultano indispensabili al fine di progettare prodotti e servizi caratterizzati da un livello qualitativo sempre maggiore;

✓ Definizione degli **elementi di ingresso** al processo di progettazione, distinguendoli in:

- **elementi interni:** riferimenti ad altri progetti simili, dati aggiornati relativi all'andamento della situazione socio-demografica del contesto territoriale di riferimento dedotti dalle statistiche ufficiali (ISTAT, Miur, etc..). Da tali dati è possibile dedurre sia i settori di intervento definibili di particolare interesse e/o prioritari che gli ambiti territoriali di particolare rilievo in relazione a particolari settori di intervento. Questa *analisi dei bisogni* riguarda esigenze emerse dallo studio dei succitati dati, esigenze emerse nel corso di precedenti progettazioni simili, esigenze emerse dai Questionari di gradimento somministrati ogni anno.

- **elementi esterni:** bando di gara, altre richieste del committente/cliente, normative cogenti od applicabili (quali Piani sociali di zona, regolamenti regionali, leggi regionali, leggi nazionali, circolari, etc. ..).

✓ **Definizione finalità ed obiettivi;** in particolare si definiscono i requisiti cogenti, funzionali e prestazionali dei servizi da realizzare.

✓ **Definizione dei risultati attesi,** nella prospettiva di un continuo miglioramento.

✓ Definizione degli **elementi in uscita** dalla progettazione partendo dagli obiettivi, dalle caratteristiche principali del servizio da erogare, dalla copertura delle eventuali esigenze di approvvigionamento, dai criteri di accettazione per la realizzazione del servizio, dalle caratteristiche di criticità da tenere sotto controllo. Essi sono:

- Piano del lavoro in termini di settori di intervento ed ambito territoriale prioritari, figure professionali da impiegare etc..In particolare tale piano deve essere coerente con gli elementi in ingresso della progettazione e soddisfare i requisiti cogenti, funzionali e prestazionali dei servizi da realizzare già individuati. Il piano, inoltre, fornirà adeguate informazioni sulla produzione, l'erogazione e le caratteristiche dei servizi da realizzare.

- Piano finanziario in termini di efficienza, risorse economiche e di rapporto fra input ed output.

- ✓ Registrazione delle attività di **riesame delle verifiche** svolte con identificazione di data, firma di svolgimento della attività da parte del responsabile gruppo di progetto, una descrizione sintetica del riesame con allegati eventuali documenti ritenuti necessari. Nelle attività di riesame dovranno essere citate le funzioni esterne al gruppo di progetto partecipanti a questa fase
- ✓ **Eventuali modifiche** alle singole fasi di progettazione con aggiornamenti/variazioni nelle azioni, nelle responsabilità e nei tempi.
- ✓ Registrazione della **fase di validazione** del processo di progettazione.

Una delle modalità possibili, per progetti non complessi, è quella di realizzare prima della presentazione al committente, un incontro in cui il gruppo di progetto lo esamina al fine di valutarne l'adeguatezza e la rispondenza ai requisiti del committente. Tale riunione ha funzione di verifica, riesame e validazione del progetto, ed è pianificata e verbalizzata sempre sul Mod. SPP - Modello Specifica di Progetto.

I documenti di progetto e gli eventuali allegati tecnici sono firmati in copertina a prova dell'avvenuta verifica. In caso di insufficiente completezza o di inadeguatezza dei documenti di progetto, nel verbale di riunione vengono indicate le modifiche da apportare ed i responsabili e viene indetta una nuova riunione per la verifica finale e la validazione del progetto.

Il progetto è allegato all'offerta, insieme agli altri documenti richiesti dal bando. Se il progetto non viene accettato o valutato fattibile, le fasi successive non vengono sviluppate.

6.4 Contenuto della Specifica di Progetto

Il Modello Specifica di Progetto definisce innanzitutto il titolo del Progetto, da chi è composto il gruppo di progetto, l'identificazione del responsabile del gruppo ed eventuali incarichi per i singoli elementi, la data di costituzione del gruppo di progetto. Tra le azioni sono necessariamente previste:

- ✓ **Verifica della Progettazione:** La verifica viene eseguita attraverso l'esame dei documenti (procedure, ecc.) prima del loro rilascio e corrispondenti agli elementi in ingresso e in uscita dalla progettazione. Questa attività viene eseguita dal RP o da una persona competente da lui delegata. Lo scopo della verifica è quello di valutare l'adeguatezza e la conformità del contenuto ai requisiti del progetto. L'evidenza della verifica viene data dalla firma di RP sulla copertina del documento esaminato.

- ✓ **Riesame della Progettazione:** Tale riesame è una valutazione critica costruttiva sul contenuto dei documenti che sono stati preparati. Lo scopo di questa valutazione è quello di verificare la congruenza con le esigenze del Committente/Cliente e degli Utenti. Il riesame viene effettuato attraverso una riunione alla quale partecipano i componenti del Gruppo Progetto della Cooperativa. Quando previsto dal contratto partecipa al riesame anche il Referente del Committente. Il risultato di questo riesame è un verbale di riunione, firmato almeno da RP. Quando il Committente è coinvolto nel progetto, un suo rappresentante partecipa all'incontro; in ogni caso ad esso sono inviati i documenti generati dall'incontro.

- ✓ **Validazione della Progettazione:** la validazione viene effettuata per valutare e assicurare che i risultati ottenuti con la messa a punto della documentazione di progetto soddisfino i requisiti del contratto e il

raggiungimento degli obiettivi prestabiliti. La validazione viene effettuata attraverso una riunione alla quale partecipa il Presidente, il RP, i membri del Gruppo di Progetto ed eventualmente i rappresentanti del Committente. I risultati vengono documentati nel verbale di riunione firmato dal Presidente e dal Responsabile di Progetto e, se previsto, dal referente del Committente/Cliente.

6.5 Gestione delle modifiche

Quando le richieste partono dal Committente/Cliente, la parte contrattuale viene valutata ed approvata seguendo la PRO-INT. Se la modifica richiesta ha impatto sul Servizio oggetto di progettazione e sulle procedure di realizzazione/erogazione del Servizio stesso, esse vengono riscritte seguendo le fasi del ciclo di progettazione interessate. La responsabilità delle modifiche è degli stessi componenti che hanno svolto le attività originali.

7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Il Modello Specifica del Progetto e i documenti in esso citati costituiscono i documenti di registrazione della qualità originati da questa Procedura. Essi vengono conservati ed archiviati secondo quanto definito nella Procedura PRO-REQ.