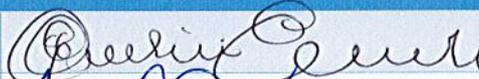
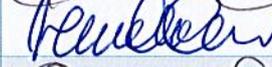
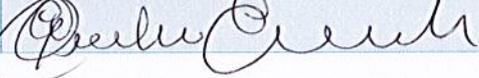
 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

PROCEDURA GESTIONALE
PG 09 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Indice delle Revisioni

Rif N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE PG	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Rif. Ed. 0 MQ Rev. 00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Rif. Ed. 1 MQ 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

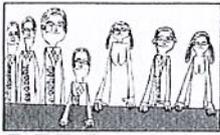
Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	22.06.2018	
Approvazione	DIR	22.06.2018	
Emissione	RAQ	22.06.2018	

 C.RE.A. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

SOMMARIO

1.	SCOPO	3
2.	GENERALITÀ	3
3.	APPLICABILITÀ	3
4.	TERMINI E DEFINIZIONI	3
5.	RIFERIMENTI E APPLICAZIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	3
6.	RESPONSABILITÀ E AGGIORNAMENTO	4
7.	MODALITÀ OPERATIVE	5
	7.1 FLUSSO DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE.....	5
	7.2 AFFIDAMENTO DELLA PROGETTAZIONE.....	6
	7.7 RIESAME E VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE	8
	7.8 VALIDAZIONE	8
	7.9 MODIFICHE.....	9
8.	DOCUMENTAZIONE	9
9.	CONTROLLO DEL PROCESSO E GESTIONE DEL RISCHIO	9

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

1. Scopo

Scopo della presente procedura è quello di stabilire le modalità e le responsabilità relative alle attività di progettazione e sviluppo.

2. Generalità

La presente procedura definisce le responsabilità e le modalità di gestione delle attività di progettazione e sviluppo ed in particolare:

- La pianificazione della progettazione
- La definizione degli elementi in ingresso **compresi quelli di natura ambientale**
- La definizione degli elementi in uscita
- Le attività di riesame
- Le attività di verifica
- La validazione
- La gestione delle modifiche

3. Applicabilità

Questa procedura si applica nei casi in cui la cooperativa assuma servizi per i quali è richiesto un progetto innovativo. Per quanto riguarda le gare d'appalto, dove l'ente committente prevede un capitolato che definisce nel dettaglio i requisiti e le caratteristiche del servizio, si fa riferimento alla procedura PG10. I singoli interventi, definiti progetti Educativi Individualizzati, sono definiti delle procedure dei singoli servizi.

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale **di gestione aziendale per la** della Qualità **e l'ambiente**.

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 14001:2015

Norma UNI 11034

Manuale **di gestione aziendale per la** Qualità **e l'ambiente**, Sez. 8

Politica **aziendale** per la Qualità **e l'ambiente**

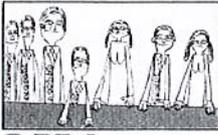
Organigramma della Cooperativa

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

PG 04 Gestione del rischio

PG 08 Gestione delle informazioni documentate

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 12 Fatturazione

PG 13 Bilancio

PG 14 Fornitori

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

Mod. AQ001 PG09 Pianificazione progettazione

Mod. AQ002 PG09 Piano di sviluppo del progetto

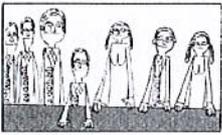
6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità **e ambiente**.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nella seguente matrice e specificamente all'interno della procedura.

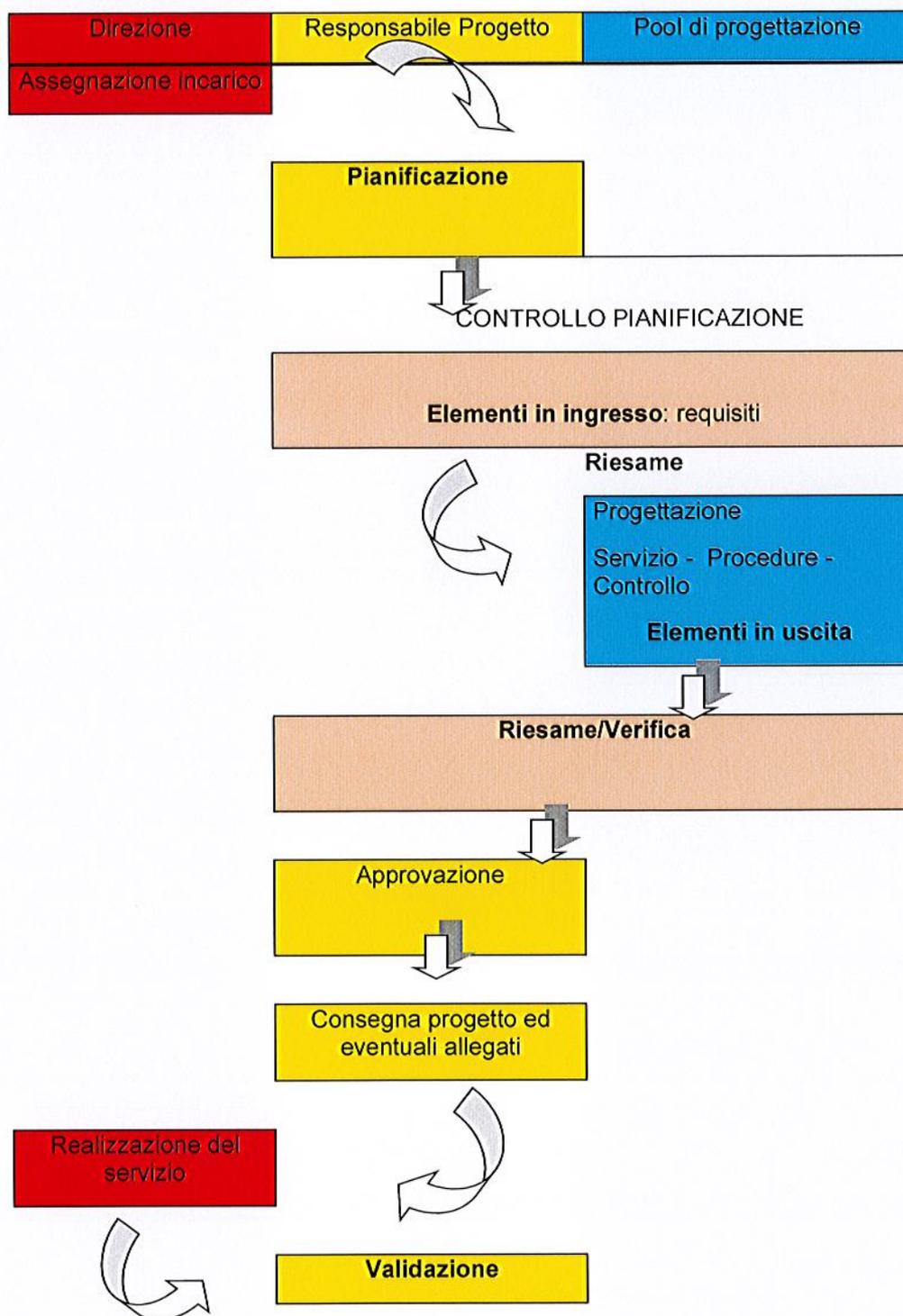
Responsabilità \ Attività	Direzione	Responsabile progettazione	Pool progettazione / Coordinatori – referenti aree
Assegnazione incarico	●		
Progettazione		●	○

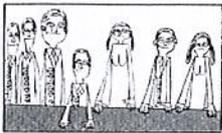
● Responsabilità ○ Collaborazione

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

7. Modalità Operative

7.1 Flusso del processo di progettazione



 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018



7.2 Affidamento della progettazione

Le attività relative alla presente procedura hanno inizio quando la Direzione affida un compito di progettazione.

L'affidamento è in genere affidato direttamente al responsabile della progettazione se non diversamente disposto, e dunque mediante incaricati specifici, interni od esterni. In questo secondo caso l'incarico dev'essere formalizzato specificando:

- l'identificazione del responsabile di progetto, che deve avere una competenza specifica nella gestione della presente procedura
- la definizione dei tempi di progettazione e consegna
- l'eventuale definizione di un budget (anche in ore)
- il ricorso ad eventuali risorse interne o esterne
- altri vincoli o requisiti rilevanti

7.3 Pianificazione

Ogni progetto è identificato con nome e data.

Per ogni progetto è elaborata una pianificazione ove sono indicati:

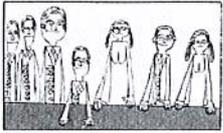
- Identificazione del progetto
- Attori e Interfacce
- Tempi di sviluppo delle fasi del progettazione
- Data e Indice di revisione
- Azioni previste
- Compiti e Responsabilità per le singole azioni
- Riesami e verifica
- Validazione

La pianificazione è informazione documentata che dev'essere conservata per gare con importi al di sopra della soglia comunitaria o per gare pluriennali (Mod. AQ001 PG09)

7.4 Elementi in ingresso alla progettazione

Gli elementi in ingresso sono costituiti dai requisiti dei servizi che s'intendono progettare. Nel corso del primo incontro del pool di progettazione si esaminano i requisiti del servizio ed in particolare:

- Eventuale contratto, convenzione, capitolato di gara, ecc.
- Eventuale indagine di mercato formale e informale

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

- Eventuale riesame del contratto
- Eventuali vincoli espressi dalla direzione nell'affidamento dell'incarico
- Leggi nazionali e regionali **anche in materia ambientale**
- Regolamento e delibere degli E.E.L.L.
- Lo stato dell'arte e la ricerca scientifica
- Valutazioni della soddisfazione del cliente in servizi analoghi
- Politiche e obiettivi dell'organizzazione
- Informazioni di ritorno da esperienze passate

Il pool di progettazione deve chiarire al suo interno i requisiti che risultano incompleti, ambigui o incongruenti. Nel caso sia necessario, si distribuiscono i compiti per una migliore definizione dei requisiti successivamente si confrontano nuovamente. La sintesi degli elementi in ingresso è riportata sul Mod. AQ 002 PG09 che segue tutte le fasi di sviluppo del progetto.

Nel caso in cui il progetto debba essere sviluppato per un rinnovo di appalto essenzialmente in continuità, ovvero per un nuovo appalto relativo ad un servizio che per tipologie e caratteristiche si presenta in modo del tutto analogo al progetto in corso anche se svolto su altro sito, il pool di progettazione può far tesoro quali elementi in ingresso, del progetto precedentemente elaborato alla luce anche dell'esperienza diretta di gestione, semplificando l'iter procedurale.

7.5 Attività di progettazione

L'attività di progettazione è coordinata dal Responsabile del Progetto.

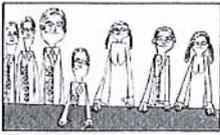
Ogni partecipante al pool, partecipa alle riunioni, produce i materiali concordati nei tempi stabiliti e fa riferimento al Responsabile di progetto. I materiali prodotti devono essere adeguatamente codificati (sia in cartaceo che su supporto informatico), datati e fatti pervenire al responsabile della progettazione.

7.6 Elementi in uscita della progettazione

Gli elementi in uscita della progettazione (il progetto, le istruzioni, le procedure, ecc.) devono essere forniti in modo da consentire il confronto con gli elementi in ingresso. Gli elementi in uscita devono essere approvati formalmente dal responsabile del progetto prima del loro rilascio.

I risultati complessivi della progettazione devono indicare almeno:

- Le specifiche del servizio:
 - struttura logistica
 - utenza
 - orari
 - prestazioni

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

- numero e qualifica del personale impiegato
- tariffa o corrispettivo o costo
- Modalità operative:
 - procedure e realizzazione del servizio
 - gestione delle risorse umane (selezione, formazione, motivazione e valutazione)
 - rapporti con il cliente/utente (informazioni, carta dei servizi, soddisfazione, gestione reclami e suggerimenti)
- Controllo qualità:
 - indicatori relativi al servizio
 - sistema di verifica degli indicatori
 - modalità di controllo delle procedure operative

7.7 Riesame e verifica della progettazione

I riesami si svolgono nel corso di incontri convocati dal responsabile del progetto prima del passaggio alle fasi successive al fine di riscontrare l'idoneità e l'adeguatezza degli elementi in entrata ed in uscita agli obiettivi stabiliti per ogni singola fase.

Al termine del percorso di progettazione viene fatta una verifica finalizzata a confermare il soddisfacimento dei requisiti iniziali.

I contenuti della sono in ordine a:

- corrispondenza tra risultati e requisiti iniziali
- individuazione di eventuali problemi e azioni da intraprendere.

Quando trattasi di progettazione semplice e di piccola entità Riesame e Verifica possono coincidere pur rimanendo distinte le finalità.

Allo stesso modo, nel caso in cui il progetto debba essere sviluppato per un rinnovo di appalto essenzialmente in continuità, ovvero per un nuovo appalto relativo ad un servizio che per tipologie e caratteristiche si presenta in modo del tutto analogo al progetto in corso anche se svolto su altro sito, riesame e verifica possono coincidere pur rimanendo distinte le finalità.

Partecipa al riesame/verifica il pool di progettazione.

I verbali dei riesami/verifica della progettazione sono adeguatamente conservati.

7.8 Validazione

In fase di progettazione la Direzione definisce nella pianificazione i criteri di validazione del progetto di gestione. A seconda del tipo e della durata del servizio alcuni criteri possono essere:

- Accettazione da parte dell'Ente

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11034 PROCEDURA GESTIONALE	PG 09
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 00 del 22.06.2018

- Punteggio accettabile (valori da definire in fase di pianificazione)
- Progetto già sperimentato, anche in altri siti e per caratteristiche analoghe
- Gara già vinta con uguale progetto
- Verifica a stretto giro (tempi da definire in fase di pianificazione)

La cooperativa al fine di avere ulteriori elementi significativi per la validazione del progetto può utilizzare i seguenti strumenti:

- rilevazione della soddisfazione del cliente. Questa viene effettuata secondo una pianificazione annuale per i servizi di lungo periodo, alla fine delle attività per interventi di breve durata;
- visita di validazione, mirante a verificare la corrispondenza tra la concreta realizzazione del servizio e la progettazione formale ad esso relativa, è compiuta da un'équipe composta dal responsabile del progetto e dal responsabile del servizio avviato. L'esito della visita di validazione è verbalizzato sul modello di verbale.
- Raccolta delle informazioni di ritorno dal cliente: eventuali reclami, verifiche effettuate con l'ente, con gli utenti e/o con le famiglie registrate dal coordinatore sul verbale di riunione e/o sul registro.

7.9 Modifiche

Eventuali modifiche al progetto finito sono riesaminate, verificate e validate prima di essere approvate, identificate e datate dal responsabile del progetto. Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo deve comprendere la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sui servizi.

Eventuali modifiche sono adeguatamente registrate.

8. Documentazione

Tutta la documentazione relativa alla Progettazione, viene conservata a cura del Responsabile Progettazione per un periodo di 3 anni.

9. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione rischi e opportunità e loro riesame
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.