

	<b>GESTIONE DELLA PROGETTAZIONE</b>	P-06
---	---	------

### REDAZIONE, VERIFICA, APPROVAZIONE

REDAZIONE	RGQ
VERIFICA	RGQ
APPROVAZIONE	DG

### STATO DELLE REVISIONI

REV. N.	§ REVISIONATI	DESCRIZIONE REVISIONE	DATA
0	-	Prima Emissione	31/01/2006
1	Aggiornamento UNI EN ISO 9001:2008	Seconda Revisione	02/03/2009

### MODULISTICA ALLEGATA

ALL. N.	Codice	DESCRIZIONE ALLEGATO
1	P_06_mod_piano_proge ttazione	PIANO DI PROGETTAZIONE NUOVO SERVIZIO



## 1. SCOPO

Questa procedura definisce le modalità utilizzate dall'Ente per la gestione del processo di progettazione. Lo scopo è di illustrare le attività, le modalità operative e gli strumenti con cui si tengono sotto controllo le diverse fasi della progettazione di nuovi servizi, con gli obiettivi di qualità aziendali e nel rispetto delle vigenti normative nei vari settori di interesse.

## 2. CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura si applica sia alla progettazione di nuovi servizi e sia alla modifica sostanziale di servizi esistenti.

Per nuovi servizi si intendono quelli per i quali, alla entrata in vigore della presente procedura, non risultano disponibili schede processo.

Si intendono validati come storici i servizi già in erogazione alla entrata in vigore della presente.

## 3. RESPONSABILE DEL PROCESSO

Data la complessità del processo, le responsabilità vengono identificate di seguito.

## 4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- **UNI EN ISO 9001:2008** - § 7.3 "Progettazione e Sviluppo".
- Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi – ultima edizione
- Schede processo

## 5. PROCESSO/ATTIVITÀ

### 5.1 Progettazione nuovi servizi

La necessità di nuovi servizi può nascere sia da:

1. Esigenze dell'Organizzazione stabilite a livello direzionale/politico
2. Aggiornamenti normativi
3. Richiesta di altro Ente.

In tutti i casi un atto amministrativo interno (deliberazione, determinazione dirigenziale, ecc...) definisce gli obiettivi e finalità del nuovo servizio, il dirigente ed altre risorse interessate, tempi di attuazione, se necessario, e l'inserimento nel PEG/PDO del nuovo servizio da realizzare.

In generale, all'inizio si verifica la fattibilità in merito a:

- Competenze (interne/esterne)
- Riferimenti normativi applicabili
- Attrezzature necessarie



- Analisi tempi e costi

### **PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE**

All'interno del Servizio interessato la pianificazione spetta al Dirigente che sul piano di progettazione individua:

- Risorse finanziarie
- Risorse umane
- Risorse strumentali
- Tempi di realizzazione
- Riesami (al termine di ogni fase) e verifiche (ad opportuni momenti come rispondenza agli obiettivi)
- Obiettivi: da necessità interne o da leggi di riferimento
- Validazione iniziale con emissione della scheda processo
- Validazione finale a seguito di erogazione come rispondenza ai requisiti iniziali

Per ogni fase del piano di progettazione si specificano:

- responsabile
- input
- output
- registrazione dell'attività svolta.

### **INTERFACCE ORGANIZZATIVE E TECNICHE**

In fase di pianificazione della progettazione, il dirigente valuta se svolgere le varie attività con il supporto di interfacce organizzative e tecniche, attivando eventualmente un team di progettazione con risorse interne e/o esterne.

### **DATI E REQUISITI DI BASE DELLA PROGETTAZIONE**

Il dirigente analizza tutti i documenti relativi al progetto in suo possesso:

- eventuali richieste del cliente
- informazioni da ricerche di mercato
- necessità, motivazioni, aspettative dell'Organizzazione dal nuovo servizio
- informazioni e dati riguardo servizi similari
- normative e leggi applicabili

Il dirigente deve accertarsi di possedere tutte le informazioni necessarie per garantire una progettazione rispondente alle esigenze. In caso di informazioni mancanti o insufficienti deve attivarsi per reperire ulteriori elementi, sia all'interno dell'ente che all'esterno.



## **RISULTATI DELLA PROGETTAZIONE**

I risultati della progettazione sono rappresentati dal progetto e dall'insieme della documentazione eventualmente allegata. Tali elementi costituiscono la base sulla quale si andrà a definire la scheda processo che gestirà il nuovo servizio.

Tali output hanno una grande rilevanza in quanto costituiscono la base dei processi di erogazione e di valutazione, per cui devono essere gestiti in modo controllato.

Al termine della progettazione si procederà con l'erogazione del servizio. Dopo un periodo di tempo definito si passa alla validazione e all'eventuale aggiornamento della scheda processo.

## **RIESAME DEL PROGETTO**

Il riesame del progetto ha lo scopo di analizzare criticamente l'output della fase per accertare che soddisfi tutti i requisiti stabiliti, che sia conforme a requisiti di legge, completo, erogabile e coerente con gli output generati in altre fasi.

Si tratta di un'attività interfunzionale a cui possono concorrere i ruoli dell'Organizzazione che si interfacciano con il cliente, i ruoli coinvolti nell'erogazione del servizio (se non hanno partecipato alla progettazione), ed eventualmente altre persone che rappresentano il sistema cliente.

## **VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE**

La fase di verifica della progettazione riguarda in modo particolare gli aspetti tecnici al fine di accertare che l'output della fase soddisfi tutti i requisiti iniziali e sia completo.

Tale verifica viene attuata dal dirigente in collaborazione con le altre persone incaricate.

La verifica della progettazione si differenzia dalla fase di riesame del progetto, in quanto oltre ai requisiti specificati dal cliente, vengono analizzati i requisiti di base definiti in sede progettuale.

## **VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE**

La validazione della progettazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione possono essere percepiti e giudicati dal sistema cliente come corrispondenti alle esigenze contrattualmente specificate. In fase di validazione si verifica se:

- i contenuti del servizio sono stati sviluppati in modo esauriente;
- il livello di professionalità degli esperti che sono intervenuti è stato coerente con gli obiettivi del servizio;
- eventuali attrezzature impiegate sono risultate idonee.



## **MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE**

A fronte di:

- richieste di modifiche inoltrate dal cliente;
- segnalazione di disservizi o miglioramenti possibili, effettuati dalle risorse incaricate dell'erogazione del servizio, anche sulla base di specifiche richieste/esigenze del cliente;
- esiti delle attività di verifica, riesame e validazione

il responsabile del progetto deve apportare tali modifiche alle fasi della pianificazione interessate dalle variazioni.

La proposta deve essere approvata dalle funzioni che hanno approvato i requisiti della precedente versione del progetto.

Viene emessa una revisione al piano di progettazione evidenziando quanto è stato modificato. Sulla base delle valutazioni eseguite devono essere effettuate le fasi appropriate di progettazione, con i relativi momenti di verifica e riesame. I documenti progettuali devono essere emessi con appropriato indice di revisione, al fine poter identificare sempre in maniera univoca la versione finale approvata e valida del progetto modificato.

### **5.2 Modifica di servizi già progettati**

Tale modifica può scaturire in base a:

- miglioramenti di quanto progettato in base alle richieste del cliente o dell'utilizzatore interno del servizio. Tali modifiche vengono gestite dal referente e sottoposte al dirigente per l'approvazione.
- A fronte di cambiamenti normativi/legislativi. L'aggiornamento è a cura del referente e sottoposte al dirigente per l'approvazione.

### **6.0 Progettazione finanziata**

In tutti i casi in cui la Provincia svolge attività di progettazione finanziata da soggetti finanziatori esterni all'ente (Regione, C.E., altro) per la documentazione relativa alla pianificazione alla valutazione intermedia (verifiche e riesami) ed alla valutazione finale dei progetti proposti si fa riferimento alla modulistica messa a disposizione dall'ente finanziatore stesso.

In particolare, per quanto riguarda la progettazione di massima, si fa riferimento all'approvazione da parte dell'ente finanziatore che costituisce una validazione intermedia del progetto presentato, per quanto riguarda l'attività di progettazione di dettaglio, l'esecuzione del progetto la sua valutazione e l'erogazione del finanziamento costituiscono validazione definitiva.