



PROCEDURA GESTIONALE

PG PRG 002

Rev. n° 01 del 14/11/2012

Pagina 1 di 6

Progettazione di un nuovo servizio

**Rif. man. Qualità
Capitolo "E"**

TITOLO:


PROGETTAZIONE DI UN NUOVO SERVIZIO

INDICE DELLE REVISIONI

N°	DATA	DESCRIZIONE	Paragrafi variati	Pagine variate
00	09 LUG 03	Prima Emissione	Tutti	Tutte
01	14/11/2012	Rivisti i documenti di registrazione, eliminato il DRQPRG005 che viene integrato nel DRQPRG006	tutti	tutte

RESPONSABILITA'

	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
DATA			
FUNZIONE	RSGQ	STAFF	PRESIDENTE
FIRMA			

	<p align="center">PROCEDURA GESTIONALE</p> <p align="center"><i>Progettazione di un nuovo servizio</i></p>	<p>PG PRG 002 Rev. n° 01 del 14/11/2012 Pagina 2 di 6</p>
		<p>Rif. man. Qualità Capitolo "E"</p>

1. SCOPO.

Definire tutte le attività relative alle fasi di Progettazione di un nuovo Servizio, individuare le responsabilità delle funzioni interessate, definire la documentazione necessaria a riguardo e pianificare tutte le attività di Controllo della Progettazione affinché le richieste/esigenze del Cliente o del mercato/territorio siano soddisfatte a pieno con il minimo sforzo.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE.

La seguente procedura si applica alla progettazione di tutti i nuovi Servizi sviluppati dalla COOP. SOC. PROGETTO EMMAUS

3. TERMINI E DEFINIZIONI.

Si fa riferimento al capitolo 'Termini e Definizioni' del Manuale Qualità.

4. MODALITA' OPERATIVE.

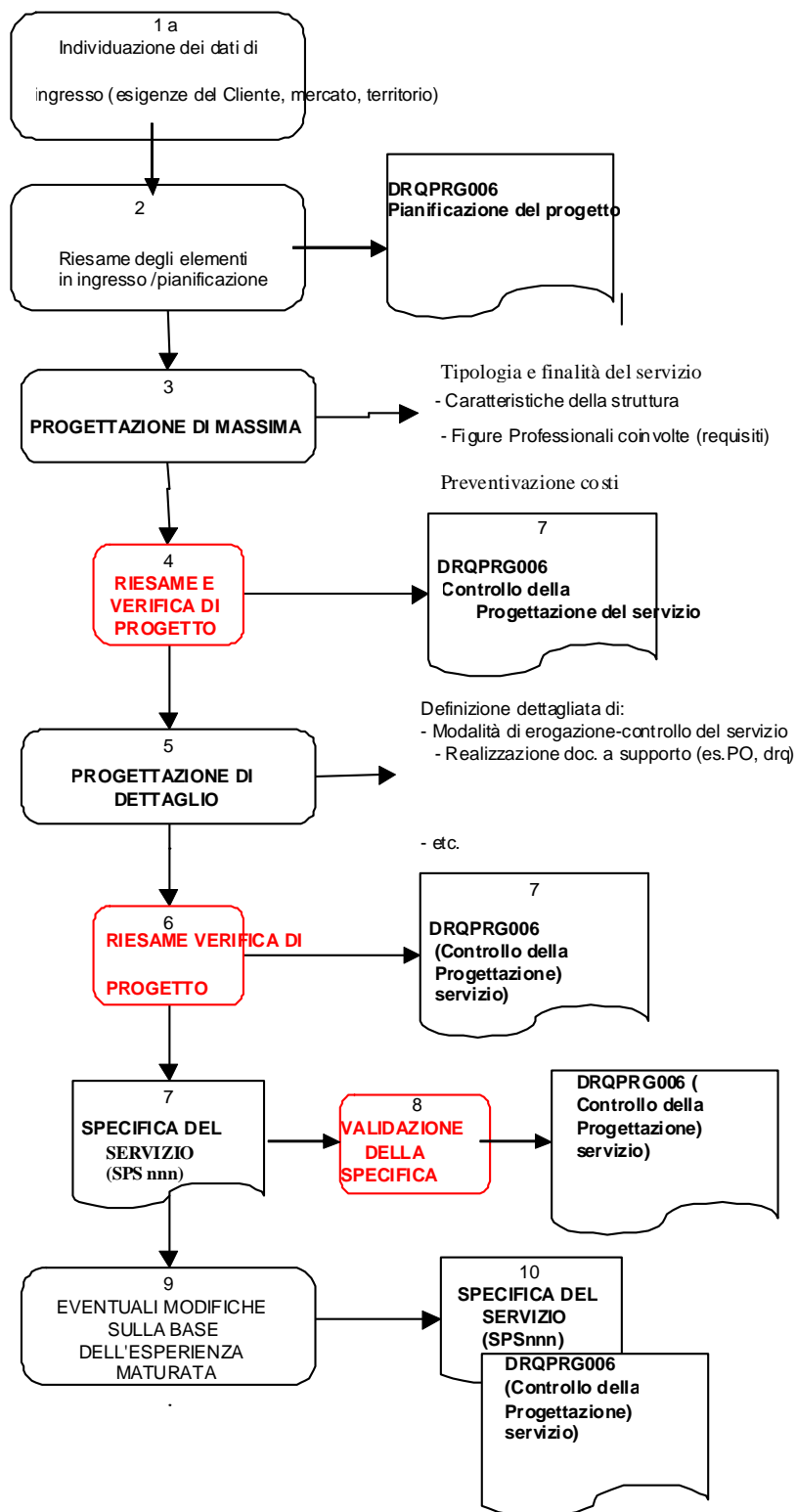
4.1. PROGETTAZIONE DELLA SPECIFICA DEL SERVIZIO.


4.1.1 Generalità.

Di seguito viene riportato il flusso dettagliato delle fasi di Progettazione della Specifica del Servizio.

Progettazione di un nuovo servizio

Rif. man. Qualità
Capitolo "E"



	<p align="center">PROCEDURA GESTIONALE</p> <p align="center"><i>Progettazione di un nuovo servizio</i></p>	<p>PG PRG 002 Rev. n° 01 del 14/11/2012 Pagina 4 di 6</p>
		<p>Rif. man. Qualità Capitolo “E”</p>

Premessa.

La Specifica del Servizio definisce il Servizio da Fornire in termini di descrizione delle Caratteristiche, requisiti delle risorse da impegnare, modalità di sviluppo del Servizio, etc.

Si può dire che la Specifica del Servizio contiene le informazioni su

COSA CARATTERIZZA IL SERVIZIO
COME EROGARE IL SERVIZIO
COME CONTROLLARE IL SERVIZIO.

4.1.2 Individuazione degli elementi in ingresso al progetto

La necessità di progettare una Specifica del Servizio può nascere o a seguito di un’analisi di mercato mirata alla soddisfazione di nuove richieste, o a seguito di richieste particolari da parte di un Committente o da un’analisi del fabbisogno emergente dal territorio.

Tra gli elementi in ingresso possono esserci anche eventuali informazioni derivanti da precedenti progettazioni simili e normative/legislazioni vigenti in materia.

I dati in ingresso vengono identificati a livello di staff/equipe/soci.

4.1.3 Riesame degli elementi in ingresso/ Pianificazione della progettazione e sviluppo.


Gli elementi in ingresso vengono portati ad approfondimento a livello di staff finalizzato a valutare la loro adeguatezza, completezza e l’interesse a sviluppare il progetto in coerenza con le linee guida della Cooperativa.

La Pianificazione della Progettazione di una Specifica del Servizio viene effettuata sul documento DRQPRG006, che è il documento in cui si raggruppano tutti i dettagli di questa fase. Il Coordinatore dei Servizi ha il compito di formalizzare e mantenere aggiornato questo documento, individuando un gruppo di lavoro, le loro responsabilità nelle diverse fasi di progettazione, i tempi di sviluppo previsti, etc. Le fasi da pianificare sono tutte quelle di progettazione (di massima e di dettaglio) e di controllo (riesame, verifica e validazione)..

4.1.4 Interfacce organizzative e tecniche.

Le interfacce tecniche esterne sono individuate dal gruppo di lavoro e riportate sul DRQPRG006 e possono essere:

- Committenti già in essere e potenziali
- Esperienze presenti sul territorio

	<p align="center">PROCEDURA GESTIONALE</p> <p align="center"><i>Progettazione di un nuovo servizio</i></p>	<p>PG PRG 002 Rev. n° 01 del 14/11/2012 Pagina 5 di 6</p>
		<p>Rif. man. Qualità Capitolo “E”</p>

4.1.5 Risultati della Progettazione.

I risultati della progettazione della Specifica del Servizio sono formalizzati su carta, nelle forme più diverse a seconda della necessità e vengono verificate sempre dal Coordinatore dei Servizi che le firma riportando anche la data.

Ad ogni fase della progettazione viene via via affinata la Specifica del Servizio prima in bozza, poi in forma di Specifica definitiva che assume sempre una codifica ‘SPSnnn’

L’attività di progettazione di massima consiste in uno studio, svolto con i possibili committenti, raccolte di esperienze e confronti, lettura di bibliografie e determina:

- finalità, obiettivi
- risorse necessarie
- preventivazione costi

L’attività di progettazione di dettaglio consiste nel definire le modalità di erogazione del servizio e del suo controllo (modello di funzionamento).

4.1.6 Riesame/verificadella Progettazione.

I Riesami/verifiche vengono effettuate congiuntamente al termine della Progettazione di massima e di quella di dettaglio come indicato nel flusso attraverso riunione di staff. Il Riesame è il controllo formale della Progettazione per confermarne l’adeguatezza a soddisfare i requisiti di base (esigenze del Cliente) e i dati di ingresso, nonchè a identificare eventuali problemi e sviluppare le soluzioni.


Nel riesame vengono anche considerati aspetti economici (fattibilità) e possibilità di reperimento risorse e può partecipare anche il potenziale committente.

Il Riesame della Progettazione viene documentato sul DRQPRG006.

La Verifica della Progettazione mira a controllare che i risultati, alla conclusione della Progettazione, soddisfino i requisiti prefissati all’inizio. La Verifica, oltre al Riesame comprende anche attività quali:

1. confronto della nuova Specifica con una simile già sperimentata (se disponibile);
2. esame dei documenti della fase progettuale considerata, prima del loro rilascio.

La Verifica della Progettazione viene documentata sul DRQPRG006.

 <p>PROGETTO EMMAUS COOPERATIVA SOCIALE</p>	<p align="center">PROCEDURA GESTIONALE</p> <p align="center"><i>Progettazione di un nuovo servizio</i></p>	<p>PG PRG 002 Rev. n° 01 del 14/11/2012 Pagina 6 di 6</p>
		<p>Rif. man. Qualità Capitolo “E”</p>

4.1.7 Validazione della Progettazione.

La Validazione coincide con l’acquisizione di una convenzione/contratto con un committente e/o l’ autorizzazione al funzionamento (se prevista).

La Validazione della Progettazione mira a controllare se il servizio progettato risponde agli obiettivi ed esigenze inizialmente individuati.

La Validazione della Progettazione viene documentata sul DRQPRG006.

4.1.9 Modifiche alla Progettazione.

Qualsiasi variante o modifica alla Specifica viene identificata e riesaminata dallo Staff attraverso una riunione il cui esito è registrato sul DRQPRG006 (voce “verifica e riesame”) e approvata dallo staff. Quindi si provvede alla modifica della SPSnnn.

5. RESPONSABILITA’.

Lo staff ha la responsabilità di progettazione delle specifiche di servizio in accordo a quanto definito in questa procedura (pianificazione, definizione elementi in ingresso, progettazione, riesami, verifiche, validazione e gestione modifiche).

6. DOCUMENTI.

6.1. Collegati.

nessuno

6.2. Di registrazione.

DRQPRG006 Pianificazione del progetto

SPSnnnxxx Specifica del servizio

6.3. Allegati.

Nessuno.