

 <b>CIDIS</b>	<b>PROCEDURA</b>  <b>PROGETTAZIONE</b>	<b>P/PROG/01</b>
---	--	------------------

**Riferimento documento:** P/PROG/01 - SEZ. MQ 8.2 – 8.3

	<b>Nome</b>	<b>Funzione</b>	<b>Firma</b>
<b>Redattore</b>	Laura De Rosa	RAQ	
<b>Controllato</b>	Laura De Rosa	PROG	
<b>Approvatore</b>	Maria Teresa Terreri	DIR	

#### STORIA DELLE MODIFICHE AL DOCUMENTO

<b>Revisione</b>	<b>Mittente</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Data di applicazione</b>
00	RESP. QUALITA'	PRIMA EMISSIONE	28/02/03
01	RESP. QUALITA'	SECONDA EMISSIONE Rev. per aggiornamento procedura	20/06/05
02	RESP. QUALITA'	TERZA EMISSIONE Rev. In seguito a rilevazione di NC minore in sede di audit di certificazione	07/07/06
03	RAQ	QUARTA EMISSIONE Revisione per modifiche alle modalità di registrazione delle attività	07/07/07
04	RAQ	QUINTA EMISSIONE Revisione per modifiche alle modalità di comunicazione	16/06/08
05	RAQ	Adeguamento a UNI EN ISO 9001:2008	4/6/2009
06	RAQ	Adeguamento per modifica organigramma nominativo	07/07/2011
07	RAQ	Revisione per Modifica mail Direttore	24/11/2011
08	RAQ	Revisione per abolizione istruzione I/PROG/02	28/02/2013
09	RAQ	Revisione per correzione NC 2014/11	22/05/2015
10	RAQ	Adeguamento a UNI EN ISO 9001:2015	21/05/2018
11	Raq	Cambio logo	30/05/2020

/



## 1. GENERALITÀ

### 1.1. OGGETTO

La presente procedura definisce le modalità operative per la gestione sistematica delle attività di progettazione e sviluppo di un nuovo prodotto/servizio.

### 1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura deve essere applicata dal coordinatore progettazione alle seguenti fasi:

1. ricerca opportunità, e bandi
2. analisi dei requisiti del cliente, analisi di fattibilità del progetto
3. pianificazione delle attività di progettazione e sviluppo
4. partenariati
5. analisi dei fabbisogni
6. redazione del progetto
7. verifica/riesame del progetto
8. eventuali modifiche al progetto
9. validazione del progetto pre-erogazione e input alla realizzazione
10. documentazione e comunicazione progetto
11. validazione finale della progettazione

### 1.3. RIFERIMENTI

#### Norma ISO 9001:2015

- 8.2 "Requisiti per i prodotti e servizi"
- 8.3 "Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi"
- procedura P/AMM 01 "Amministrazione"
- procedura P/SER/01
- procedura P/OSS/01
- procedura P/Q/11

### 1.4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Per le definizioni generali si fa riferimento al glossario contenuto nel MQ

- **Progetto:**  
opportunità (bandi, gare, possibili collaborazioni con altri Enti, ecc...) ritenuta di interesse in base alle strategie e politiche dell'Associazione, identificata da un codice, gestita da un Responsabile di Progetto, documentata nel REPORT P/PROG-01, ed inserita nel Registro Progetti



## 2. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

Cidis ha creato un'area progettazione attraverso la quale si propone di sviluppare nuovi servizi e percorsi formativi e di perfezionare quelli esistenti. La progettazione di specifici interventi ha generalmente come destinatari immigrati o operatori coinvolti nei processi di inserimento della popolazione immigrata, con particolare attenzione alle donne e ai minori, ma si rivolge ad un più ampio pubblico nel settore della formazione professionale.

L'attività di progettazione viene realizzata in stretto collegamento con:

- la Direzione, nel recepire inizialmente i requisiti generali del cliente e nella valutazione preliminare dell'interesse e fattibilità della partecipazione di CIDIS;
- l'area Osservatorio per quanto riguarda l'analisi dei fabbisogni (vedi procedura P/OSS 01): i report periodici dell'Osservatorio offrono una lettura dei bisogni degli utenti dei servizi di Cidis ed in tal modo forniscono indicazioni sulla necessità di progettare sia nuovi servizi che nuovi percorsi formativi;
- il territorio di riferimento attraverso l'individuazione di partenariati che garantiscano la coerenza dell'idea progettuale con i bisogni del contesto e contribuiscano al successo del progetto stesso;
- i Responsabili della Formazione e dei Servizi i quali
  - recepiscono dalla progettazione (Coordinatore Progettazione) le informazioni rispettivamente nel Piano esecutivo Corso e nel Piano della Qualità del Servizio,
  - coordinano la realizzazione del progetto,
  - restituiscono al Coordinatore progettazione gli elementi di riscontro raccolti in fase di erogazione, ai fini della validazione finale della progettazione.

La procedura è articolata secondo specifiche fasi di applicazione:

- ricerca opportunità bandi e gare
- analisi dei requisiti del cliente, analisi di fattibilità del progetto
- pianificazione delle attività di progettazione e sviluppo
- partenariati (se applicabile)
- analisi dei fabbisogni (se applicabile)
- redazione del progetto
- verifica/riesame del progetto
- eventuali modifiche al progetto
- validazione del progetto pre-erogazione e input alla realizzazione
- documentazione e comunicazione progetto
- validazione finale della progettazione

Tutte le suddette fasi sono pianificate e registrate nel documento: "REPORT P/PROG-01".

Segue la descrizione di dettaglio di ciascuna fase.



FASE	DESCRIZIONE
<b>Ricerca opportunità – bandi e gare</b>	<p>E' responsabilità del DIR, con il supporto di tutti i Collaboratori di CIDIS, la ricerca delle opportunità: bandi, gare, possibili collaborazioni con altri Enti, ecc...</p> <p>In particolare, i Coordinatori di Area, si informano e tengono contatti finalizzati allo scopo, raccolgono le proposte e ne informano il DIR.</p> <p>Tali informazioni sono di volta in volta registrate. Il DIR provvede a selezionare, in base alle strategie e politiche dell'Associazione, in base all'analisi del contesto e valutati i rischi, le opportunità ritenute di interesse. Le sole opportunità selezionate secondo tale criterio acquisiscono lo status di PROGETTO.</p> <p>Seguono le successive fasi operative:</p> <p>Il DIR invia mail di nomina al RP ed in copia a PROG (al progetto è assegnato un Responsabile di Progetto - RP) e/o comunque comunica a PROG la nomina del RP, ovvero nomina RP il quale notifica a PROG la sua nomina a RP</p> <p>PROG attribuisce il codice di progetto (al progetto è assegnato un codice alfanumerico interno (riferimento-area/anno-emissione/numero-progressivo, es. CF/07/01) - comunicando l'avvenuto inserimento nel Registro Progetti e lo comunica a AMM, RP (viene, in alcuni casi, adottato un "nome" progetto semplificato ad esclusivo uso interno).</p> <p>RP apre il REPORT P/PROG-01 di cui è responsabile per l'intero ciclo di vita del progetto ( RP registra tutte le informazioni preliminari rilevanti al fine della sua analisi di fattibilità, eventuali allegati, bandi, capitolati nella prima parte del documento "REPORT P/PROG-01").</p> <p>A seguito</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dell'assegnazione del RP (a cura di DIR)</li><li>• dell'assegnazione del codice progetto (a cura di PROG)</li><li>• dell'inserimento nel database "Registro Progetti" (a cura di PROG)</li><li>• dell'apertura del REPORT P/PROG-01 (a cura di RP)</li></ul> <p>il Progetto acquisisce identificazione e rintracciabilità.</p>



FASE	DESCRIZIONE
<b><i>Analisi dei requisiti del cliente, analisi di fattibilità del progetto</i></b>	<p>Il Responsabile di Progetto (RP) registra nel REPORT P/PROG-01 le informazioni utili all'analisi di fattibilità (AF), di cui il RP è responsabile. Nel caso di progetti complessi, tale valutazione è svolta collegialmente tra responsabili delle funzioni coinvolte, inclusa la Direzione.</p> <p>A tal fine, il RP analizza i requisiti del cliente, con particolare riferimento ai criteri vincolanti e cogenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• legislazione applicabile e di riferimento</li><li>• fattibilità tecnica</li><li>• fattibilità economica</li><li>• tempi e scadenze</li><li>• fabbisogno di partnership</li><li>• qualifiche, accreditamenti e certificazioni</li><li>• risorse umane</li><li>• attrezzature e vincoli logistico – operativi</li><li>• particolari fattori di rischio e di beneficio</li></ul> <p>Gli esiti di tale analisi di fattibilità sono registrati nel REPORT P/PROG-01 e sono sottoposti all'approvazione del DIR, il quale decide se procedere alla progettazione. In caso di decisione positiva (fattibilità), si avvia la progettazione, in caso di esito negativo, si registra comunque la decisione nel Registro Progetti.</p> <p>Lo status dei progetti a tale stadio (fattibile / non fattibile) fornirà utili informazioni in sede di riesame della Direzione per la pianificazione degli obiettivi e delle relative risorse per il periodo successivo.</p>
<b><i>Pianificazione delle attività di progettazione e sviluppo</i></b>	<p>Qualora il Progetto sia stato valutato fattibile, il RP è responsabile della fase di progettazione fino alla redazione e consegna del progetto esecutivo/definitivo al Committente per l'approvazione e finanziamento. La progettazione è pianificata dal RP, sotto il coordinamento del Coordinatore Progettazione, nel documento REPORT P/PROG-01. In particolare sono stabiliti nel REPORT P/PROG-01 i momenti di riesame, verifica e validazione della progettazione.</p> <p>Nella pianificazione sono incluse l'identificazione dei responsabili delle fasi (se diversi dal RP o se in partenariato), i risultati attesi (soprattutto in termini di documenti e/o parti di documenti da sviluppare) e le scadenze, con particolare evidenza alle scadenze e vincoli esterni (committenti e partner) come emersi in fase di analisi di fattibilità.</p>



FASE	DESCRIZIONE
<b>Partenariati (se applicabile)</b>	<p>Nel caso in cui a Cidis si ponga l'opportunità di presentare un progetto, così come descritto nella procedura P/PROG/01, già in sede di analisi di fattibilità dovranno essere individuati i possibili partner di progetto e, qualora si decida di presentare il progetto, il RP dovrà prendere contatti con i soggetti individuati e formalizzare la loro adesione al progetto. La tipologia di adesione varierà a seconda del grado di collaborazione che si intende avviare. Potrà concretizzarsi in una lettera di adesione o in un accordo giuridicamente vincolante che definisce ruoli, funzioni, responsabilità e risorse all'interno del progetto.</p> <p>Nel caso di proposte di partenariato il Coordinatore Progettazione e/o il progettista incaricato procedono alla formalizzazione del partenariato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• nelle modalità previste dal Committente e sulla modulistica dallo stesso Committente predisposta</li><li>• se non disponibili, con accordi controfirmati da tutti gli aderenti redatti secondo la normativa vigente.</li></ul> <p>Nel caso in cui sia Cidis a ricevere una proposta di partenariato il Coordinatore Area Progettazione e/o direttamente RP dovrà farne presente al Direttore descrivendo i contenuti della proposta nel report P/PROG/01.</p> <p>Nel caso si decida di accettare la proposta il Coordinatore Area Progettazione o una persona delegata dal Direttore terrà i rapporti con i partner ed avrà cura di seguire i passaggi della progettazione.</p>
<b>Analisi dei fabbisogni (se applicabile)</b>	<p>Un input particolarmente importante, quando applicabile, è l'analisi dei fabbisogni. Il Responsabile OSS, raccogliendo i dati relativi ai servizi informativi e formativi erogati e alle richieste del territorio/comunità civile, costituisce una fonte di dati per la realizzazione dei nuovi servizi/progetti e per la ideazione di nuove figure professionali (vedi P/OSS/01).</p>
<b>Redazione progetto</b>	<p>La progettazione esecutiva e di dettaglio viene effettuata</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• seguendo le disposizioni dei formulari (o moduli web) predisposti dall'ente committente, quando previsto dal bando,</li><li>• in formato libero coerente con requisiti del par. 8.3 della norma UNI EN ISO 9001:2015, nei casi di opportunità progettuale di origine interna comunque conforme alle richieste del Committente,</li></ul> <p>Per la sola progettazione di interventi formativi, se non presenti indicazioni diverse da parte del Committente, sono seguite le linee guida di supporto M10/P/PROG/01 "Progettazione percorsi formativi".</p> <p>La predisposizione del budget è svolta secondo la P/AMM/01.</p>



FASE	DESCRIZIONE
<b><i>Verifica/riesame del progetto</i></b>	<p>In base al grado di complessità ed all'oggetto del progetto, il RP coinvolge, sin dallo start-up ed in momenti opportuni, le varie funzioni ed aree aziendali.</p> <p>In generale, per i progetti di maggiore complessità e/o budget, sono svolte apposite riunioni (riesami e verifiche della progettazione) a cui partecipano il DIR, il Coordinatore della Progettazione, il Responsabile Amministrativo ed altre eventuali funzioni. Quando previsto, partecipa anche il Committente.</p> <p>In ogni caso, riesame e verifica della progettazione sono responsabilità del DIR e se delegato del Coordinatore della Progettazione.</p> <p>Con le attività di riesame si intende assicurare che il progetto, fino a quel momento, sia in grado di raggiungere gli obiettivi e soddisfare i requisiti, risolvendo per tempo eventuali problemi emersi; con le attività di verifica si assicura che il progetto soddisfi le specifiche assunte come requisiti di base della progettazione.</p> <p>Riesami e verifiche possono essere svolte nella stessa riunione, o per telefono, o per mail.</p> <p>Le relative decisioni assunte di volta in volta sono registrate nel REPORT P/PROG-01.</p>
<b><i>Eventuali modifiche al progetto</i></b>	<p>Eventuali richieste di modifica o modifiche direttamente attuate dal RP in fase di progettazione, sono valutate in fase di riesame e verifica della progettazione.</p>



FASE	DESCRIZIONE
<p><b>Validazione del progetto, pre-erogazione e input alla realizzazione. Riesame del contratto.</b></p>	<p>La validazione del progetto viene effettuata in più fasi.</p> <p>La <b>VALIDAZIONE 1</b> viene effettuata dal Coordinatore della Progettazione e dal DIR e consiste nella valutazione dell'intero progetto comprensivo del budget relativo al fine di confrontare il progetto (documento) con le specifiche richieste dal committente e di valutarne l'idoneità a seguito delle verifiche effettuate e della valutazione delle esperienze pregresse. Tale attività viene registrata nel REPORT P/PROG-01. A seguito della positiva validazione 1, il progetto è approvato dalla Direzione, emesso e trasmesso al Committente da RP per l'approvazione e/o per la partecipazione al bando/invito/avviso.</p> <p>La <b>VALIDAZIONE 2</b> coincide con il momento dell'eventuale approvazione dell'ente committente, formalizzata da comunicazione ufficiale o pubblicazione della graduatoria. Qualora il Committente approvi il progetto tal quale, (seconda validazione positiva) ed il riesame del contratto ha esito positivo, la Direzione provvede alla stipula del Contratto (si registra l'esito nel REPORT P/PROG-01). Qualora il Committente richieda modifiche/rimodulazione al progetto, la validazione 2 non è superata e il RP deve riattivare la presente procedura dal p.to 2 "analisi di fattibilità" fino ad esito positivo della validazione 2, fino alla stipula del contratto.</p> <p>La <b>VALIDAZIONE 3</b> avviene nel momento che precede l'erogazione vera e propria del servizio/corso, in occasione della riunione di avvio servizio/corso. In tale riunione viene validato il progetto (registrazione sul REPORT P/PROG-01), vengono riesaminati i termini del Contratto e si decide se firmare o meno.</p> <p>Se si accetta il Contratto viene emesso il Piano della Qualità / Piano del Corso. (n.b.: solo per corsi che presentano particolari caratteristiche e moduli ripetibili si può prevedere la Validazione attraverso una simulazione; tale eventualità è stabilita sin dalla pianificazione nel REPORT P/PROG-01 ). Si veda la PSER/01</p>
<p><b>Validazione finale della progettazione – Validazione 4</b></p>	<p>Alla fine del processo di erogazione del servizio/corso è prevista una <b>VALIDAZIONE 4</b> e/o l'analisi di una relazione finale di attività, atta a rilevare punti di forza e di debolezza del servizio/corso appena erogato. Tali informazioni saranno utili e prese in considerazione nelle successive attività di progettazione ed in sede di riesame della Direzione. Tale validazione terrà conto, ove presenti, dei rapporti prodotti dall'Area Monitoraggio e Valutazione e delle informazioni relative alla soddisfazione del cliente raccolte secondo la P/Q/14 "Attività di rilevazione dati soddisfazione Committenti/Utenti e relativa valutazione".</p> <p>Tale validazione è registrata nel M11/P/PROG/01.</p>





FASE	DESCRIZIONE
<b>Documentazione e comunicazione di progetto</b>	<p>E' compito del RP provvedere alla corretta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione dei flussi di documentazione</li> <li>• archiviazione</li> <li>• aggiornamento delle informazioni previste dal Registro Progetti</li> <li>• comunicazione con il Committente</li> <li>• comunicazione con la Direzione</li> <li>• comunicazione al RAQ relativa al SGQ</li> </ul> <p>Tali attività assicurano l'identificazione, rintracciabilità ed identificazione dello stato di qualità del servizio/corso. La documentazione di tipo amministrativo è gestita secondo la P/AMM/01.</p>

### 3. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

<b>Segnalazioni non conformità/Reclami</b>	<p>Non conformità e/o reclami devono essere tempestivamente segnalati al RAQ <a href="mailto:qualita@cidisonlus.org">qualita@cidisonlus.org</a> che gestirà le segnalazioni secondo la procedura P/Q/11 "Gestione delle NC e delle AC-AP-AM e dei reclami"</p>
--	--

### 4. SINTESI DEI RISCHI/OPPORTUNITA' ED ELEMENTI DI ATTENZIONE DEL PROCESSO

PROCESSO	P8 – Progettazione
RESP	DIR +PROG
PROCEDURA	P/PROG/01
MONITORAGGIO	Monitoraggio continuo
MISURAZIONE E INDICATORI	N. progetti presentati
	N.- progetti non approvati
	N. progetti non ammissibili
	N. progetti approvati
RISORSE PER IL PROCESSO	Personale interno
ASPETTATIVE INTERNE	Risorse per la gestione associativa
	Realizzazione servizi conformi
	Progettazione di nuovi servizi
	Sviluppo di know how in servizi innovativi
RISCHI	Errore requisiti cogenti
	Inappropriata lettura dei bisogni
	Perdita documentale
	Errori di pianificazione tempistica anche per doppia



	progettazione
	Sbagliata composizione del gruppo di lavoro
	Scelta del Partenariato
OPPORTUNITA'	Investimenti in nuove progettazioni e/o Associazione
	Ampliamento budget e moltiplicazione settori di intervento
	Offrire know how a livello nazionale ed europeo
FONTI	Registro progetti
	Relazioni finali progetti
	Relazione area progettazione

## 5. REGISTRAZIONI QUALITÀ DELLA PROCEDURA

- Bando/Avviso
- Comunicazioni del Committente
- M11/P/PROG/01 "Report P-PROG-01"
- M12/P/PROG/01 Registro Progetti
- Progetto ed allegati
- Contratto/Convenzione
- M04/P/Q/02 "Report di Riunione"
- Mail / Comunicazioni partners
- Accordi partners / ATS