PROCEDURA GESTIONALE DELLA QUALITÀ:

"PROGETTAZIONE CORSO E NUOVO SERVIZIO"

INDICE

1. SCOPO
2. APPLICABILITA
3. RIFERIMENTI E DEFINIZIONI
4. RESPONSABILITA'
5. MODALITA' OPERATIVE
   5.1 Progettazione corsi
   5.2 Progettazione nuovo servizio
6. DOCUMENTAZIONE

Rev.	Data	Descrizione	PREP	VER	APPR
5	23.12.2025	Modifica denominazione Ente			
4	28.10.2022	Inserimento soggetti in Obbligo di istruzione			

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità operative, i compiti e le responsabilità per la progettazione e sviluppo di interventi formativi. La presente procedura definisce inoltre le modalità operative, i compiti e le responsabilità, per la progettazione di un nuovo servizio.

2. APPLICABILITA'

La presente procedura si applica:

- alle attività di progettazione fatta dal FORMEDIL PERUGIA, finalizzata alla erogazione di prodotti formativi "nuovi" (cioè corsi con contenuti e/o metodologie mai utilizzati precedentemente) e "standard".
- alla progettazione di tutti i nuovi servizi offerti dal FORMEDIL PERUGIA, nell'ambito della propria attività.

La procedura non si applica alle attività di personalizzazione dei corsi che comporta una semplice pianificazione ed articolazione dei contenuti standard.

3. RIFERIMENTI E DEFINIZIONI

- UNI EN ISO 9001 (Ed. 2015): Sistema di Gestione per la Qualità - Requisiti
- UNI EN ISO 9000 (Ed. 2015) : "Fondamenti e Vocabolario".

Valgono le definizioni riportate nella citata norma UNI EN ISO 9000

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità relativa alle attività descritte nella presente procedura è affidata al Responsabile Progettazione (RP) per i servizi formativi, compresa l'offerta formativa rivolta ai soggetti in Obbligo di Istruzione ed al Coordinatore Tecnico per la progettazione di nuovi servizi. Altre specifiche responsabilità sono dettagliate di seguito.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 Progettazione corsi

5.1.1 Pianificazione, elementi in ingresso ed elementi in uscita della progettazione e sviluppo.

L'attività di progettazione dei corsi è affidata a RP, il quale ha il compito di pianificare le fasi di sviluppo dell'attività, cioè i tempi, il personale coinvolto e mansioni, le risorse tecniche necessarie e le modalità di controllo.

RP individua, contatta ed incarica, in accordo con DIR, il personale che compone il "Team di Progettazione" in funzione della complessità e della natura del progetto (docenti, consulenti, partner, etc.). Qualora i docenti ed i consulenti siano esterni al FORMEDIL PERUGIA, essi vengono
valutati e qualificati in conformità alla PRQ 04.

L'attività di progettazione viene svolta da PROG secondo un "Piano Standard della Progettazione" di seguito descritto che contiene:

- la sequenza logica delle fasi costituenti la progettazione;
- le responsabilità di esecuzione di ogni fase;
- i dati di ingresso di ogni fase;
- la tipologia dei documenti da emettere in ogni fase.

n.	Descrizione fase	Documenti e dati da analizzare	Documenti e dati da emettere	Resp. Esecuz.
1	Analisi dei fabbisogni	Studi di settore Risultati delle rilevazioni dei fabbisogni aziende e allievi, Bandi		RAF
2	Lettura bando e scelta dei corsi da trattare (in caso di corsi finanziati)	Bando	Scheda Progetto (MOD 03 A)	RAF/RP
3	Definizione elementi in ingresso	Bando prescelto o risultati analisi fabbisogni	Scheda Progetto (MOD 03 A)	RP
4	**Verifica**	Scheda Progetto (MOD 03 A)	Scheda Progetto (MOD 03 A) firmata da RP e DIR per accettazione	RP/DIR
5	Individuazione del team di progetto (docenti, coordinatori, tutor, ecc)	Bando, Elenco fornitori qualificati	Scheda Progetto (MOD 03 A)	RP
6	**Riesame**	Scheda Progetto (MOD 03 A)	Scheda Progetto (MOD 03 A) o Verbale di RIESAME (MOD 05 A)	RP e Soggetti partner
7	Progettazione di massima	Bando/ Scheda Progetto (MOD 03 A)	Formulario o nell'Offerta compilato	Progettista e AMM per la parte finanziaria
8	**Verifica** completezza formulario	Formulario compilato/Offerta per privati	Firma del Formulario/Offerta da parte di DIR	Progettista e DIR
9	Invio formulario per approvazione	Formulario inviato/Offerta	Raccomandata di comunicazione/Ordine cliente	Ente erogatore
10	**Riesame e validazione preventiva**	Notifica accettazione	Scheda Progetto (MOD 03 A	DIR, Progettista, Amministrazione

11	Erogazione del corso	Programma del corso	- Registro d'aula - Consegna materiale didattico - Questionari di monitoraggio	Docenti, Tutor
12	**Validazione finale**	Questionari, esito esame di qualifica fine corso	Traccia per la relazione finale Tutor (MOD 06 G) firmata da RSF per verifica	Tutor/RSF

Il Progetto verrà codificato mediante un codice costituito da:
acronimo città, ultime due cifre dell'anno in corso e numerazione progressiva.
La determinazione dei requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo avviene attraverso la raccolta, da parte di RP, di documenti quali:

- capitolato di appalto,
- progetto di massima concordato con il cliente,
- risultati dell'eventuale analisi dei fabbisogni, emersa in seguito a colloqui intercorsi tra DIR, RAF.

Altri elementi possono consistere in:

- target (clienti-tipo destinatari);
- obiettivi fondamentali del progetto: qualifica finale da raggiungere, obiettivi dell'intervento e dei risultati attesi;
- normative ed eventuali disposizioni legislative di riferimento;
- dati ricevuti da partner e/o da associati acquisiti;
- eventuali dati provenienti da precedenti progetti;
- scenario di riferimento;
- altro.

RP provvede a riportare tali elementi in ingresso nella prima parte del MOD 03 A.
RP verificata l'adeguatezza, la completezza e congruenza dei dati d'ingresso per la progettazione, li riesamina provvedendo quindi alla firma dei relativi documenti che sono richiamati dalla Scheda Progetto.
Sulla base della specifica degli elementi d'ingresso, la cui elaborazione costituisce generalmente la prima fase del processo, viene sviluppata la progettazione in accordo a quanto indicato nella Scheda Progetto. Il progetto si sviluppa attraverso l'esecuzione delle attività necessarie secondo un metodo che porta alla scelta della soluzione ottimale nel rispetto dei requisiti definiti.
Durante lo sviluppo della progettazione, in conformità a quanto riportato nella Scheda Progetto, possono essere emessi vari documenti, che devono:

- ottemperare ai requisiti in ingresso della progettazione;

- fornire informazioni adeguate per l' erogazione;
- contenere (o richiamare) i criteri di accettabilità dei prodotti.

Tali documenti devono contenere almeno:

- identificazione del prodotto formativo mediante sigle alfanumeriche;
- identificazione del progetto mediante nome del corso più sigla alfanumerica;
- data di emissione;
- firme attestanti le fasi di emissione e approvazione.

I risultati della progettazione sono pertanto adeguatamente documentati dai relativi elaborati, dai quali sarà possibile risalire ai dati e requisiti di base utilizzati, ai processi progettuali adottati e ad ogni altra informazione utile.

I documenti di output di ogni piano di progettazione sono elencati nell'apposita colonna del piano sopra riportato.

5.1.2 Verifica della progettazione di interventi formativi

La verifica della progettazione è un'attività che ha la funzione di:

- assicurare che gli elementi in uscita siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso;
- verificare che siano stati redatti i documenti emessi (specifiche di servizio, di erogazione e controllo);
- verificare il rispetto di eventuali normative relative al settore;
- verificare il rispetto delle politiche di pari opportunità (se richiesto dal Bando di gara).

Tale attività è sotto la responsabilità di RP ed è svolta:

- effettuando un confronto del nuovo progetto con uno già sperimentato e comparabile;
- esaminando a fondo i documenti della fase di progettazione considerata;
- verificando la corretta nomenclatura (eventuale);
- verificando il rispetto delle indicazioni normative;
- intervistando il personale esperto, interno o esterno, coinvolto nel processo di progettazione.

Il personale che effettua le verifiche sarà necessariamente dotato di adeguata competenza e delle pertinenti informazioni.

Il Piano della Progettazione identifica le diverse fasi in cui deve essere effettuata la verifica, le relative responsabilità, gli aspetti da verificare, i documenti interessati, mentre la firma del Documento attesta l'esito positivo della Verifica.

5.1.3 Riesame della progettazione di interventi formativi

L'attività di riesame consiste nell'analisi critica interdisciplinare effettuata dal Team di progettazione in livelli del processo prestabiliti. I principali obiettivi di tale attività sono i seguenti:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite dei clienti in termini di aggiornamento delle conoscenze e delle tecniche da trasferire, velocità e semplicità dell'apprendimento, orientamento all'applicazione pratica;
- risolvere eventuali problemi, inadeguatezze, incompatibilità, interferenze, etc., sia tra le diverse parti della progettazione che nelle realizzazioni che ne deriverebbero.

Il Piano della Progettazione identifica le diverse fasi in cui deve essere effettuato il riesame, mentre la Scheda Progetto (MOD 03 A) identifica le relative responsabilità, gli aspetti da riesaminare, i documenti interessati, le conclusioni raggiunte e le eventuali azioni da intraprendere. Queste possono essere riportate anche nel modulo "Verbale di Riesame" (MOD 05 A), laddove la loro complessità lo richieda.

L'attività di riesame viene svolta sia per i corsi "nuovi" che per quelli "standard". In questo ultimo caso il riesame viene svolto prevalentemente a fine anno, salvo condizioni diverse (es. aggiornamento normativo) che richiedono un riesame straordinario. In fase di riesame verranno valutati i seguenti elementi:

- validità normativa di riferimento
- programma didattico (contenuti e ore) e aspetti organizzativi (% ore frequenza, numero max discenti per aula ecc.)
- valutazione delle medie dei risultati derivanti dai questionari di fine corso

L'attività di riesame verrà registrata nel MOD 05 A.

5.1.4 Varianti e modifiche

Qualsiasi variazione apportata ad un progetto già dichiarato dal responsabile del progetto concluso o approvato definitivamente, viene denominata modifica alla progettazione.

Le modifiche alla progettazione possono avere diversa origine:

- su segnalazione del cliente/famiglie dell'utente in seguito a richieste di miglioramento dell'intervento formativo;
- in occasione del riscontro di non conformità durante le attività di controllo e di monitoraggio dell'erogazione del servizio formativo;
- su segnalazione dei partecipanti al corso/famiglie partecipanti per specifiche esigenze.

Nel caso in cui dall'attività di riesame e/o di verifica dovessero scaturire informazioni tali da rendere opportuna una modifica o una variante al progetto, RP (che è responsabile di questa

valutazione), dopo aver consultato il Team di progetto, apporta la modifica, revisionando i documenti emessi e/o emettendone di nuovi.
Tale attività comporta l'aggiornamento della Scheda Progetto (in caso di nuovi documenti), nonché la comunicazione al Team di progettazione a cura di RP.
Per quanto riguarda modifiche ai corsi "standard" che emergono dall'attività di riesame annuale, queste vengono gestite mediante l'apertura di un'azione correttiva.

5.1.5 Validazione della progettazione di interventi formativi

L'attività di validazione della progettazione viene svolta al fine di assicurare che il prodotto formativo risultante dalla progettazione sia in grado di ottemperare ai requisiti richiesti dall'utilizzatore.
La validazione della progettazione è distinguibile in due momenti, in cui RP deve accertare i seguenti risultati:
VALIDAZIONE INTERNA:

- Accettazione del progetto da parte del cliente/Ente;
- Esito positivo delle verifiche e dei riesami della progettazione.

VALIDAZIONE FINALE:

- Positiva risoluzione di Non Conformità "maggiori";
- Esito positivo del "Questionario di valutazione del corso";
- Eventuale superamento positivo dell'esame finale;
- Superamento anno scolastico per quanto riguarda l'Obbligo d'Istruzione;
- Assenza di reclami.

Gli esiti delle attività di validazione vengono registrati da RP nel MOD 06 G "Traccia per la relazione finale".
Nel caso in cui si rilevino delle criticità di efficacia successive alla validazione, RP effettuerà un riesame supplementare del progetto, al fine di stabilire le cause della criticità e porre rimedio.
Qualora le diverse fasi che compongono la progettazione facciano richiamo ad informazioni ed elementi già disponibili su progetti esistenti in una apposita banca-dati progetti, RP riporta nel documento di progettazione il riferimento a tali progetti esistenti oppure allega copia del progetto esistente inserendo quindi solo i nuovi elementi di progetto.
In caso di prodotti formativi standard, RP provvederà unicamente a riportare la validazione finale nel MOD 06 G.

5.2 Progettazione nuovi servizi

5.2.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo di nuovi servizi.

Il FORMEDIL PERUGIA può progettare nuovi servizi nell'ambito della sua area di attività, vale a dire la formazione e la consulenza alle imprese edili nel campo della sicurezza.

La progettazione di un nuovo servizio può essere originata da vari fattori, tra i quali i più rilevanti possono essere:

- Aggiornamenti delle normative del settore;
- mutamento delle esigenze implicite ed esplicite della domanda di consulenza;
- cambiamenti strutturali nel mercato di riferimento del FORMEDIL PERUGIA;
- evoluzione dell'offerta di servizi di consulenza alle aziende;
- informazioni di ritorno dai clienti sui servizi erogati.

5.2.2 Dati in ingresso

Prima di procedere alla progettazione di un nuovo servizio, viene effettuata un'analisi del mercato di riferimento, volta a valutare la domanda di quel servizio e ad evidenziare gli elementi in ingresso che serviranno alla definizione della Specifica del servizio.

In particolare vengono valutate l'entità e la tipologia della domanda, le aspettative del cliente, l'eventuale presenza di legislazione cogente applicabile, la disponibilità di adeguate risorse interne e/o esterne da dedicare al servizio, le modalità di controllo della qualità del servizio stesso.

Tale analisi, documentata sotto forma di relazione da RAF/CT, viene sottoposta all'attenzione della Direzione per l'approvazione.

In caso di decisione positiva da parte della Direzione in merito al nuovo servizio, CT stabilisce le opportune procedure per pianificare, organizzare e attuare la promozione del nuovo servizio, individuandone le modalità, le risorse dedicate, i tempi e i costi. In ogni caso, il contenuto delle attività promozionali dovrà essere sempre conforme alle specifiche del servizio.

5.2.3 Pianificazione e sviluppo, dati e requisiti di base, risultati

Il Coordinatore Tecnico, con l'eventuale supporto di esperti nel settore, effettua la pianificazione della progettazione del servizio sulla base della relazione di RAF. Con tale attività vengono stabilite:

- ✓ le varie fasi e attività della progettazione;
- ✓ le posizioni organizzative responsabili di ciascuna attività;
- ✓ le interfacce fra i soggetti coinvolti;
- ✓ i tempi di esecuzione;
- ✓ l'elenco degli elaborati da emettere;

- ✓ le attività di verifica, riesame e validazione.

I risultati della progettazione vengono documentati mediante la predisposizione di apposite "Procedure" e degli eventuali documenti collegati, secondo l'iter indicato in PRQ 01 "Gestione della documentazione".

5.2.4 Riesame e verifica della progettazione

L'attività di riesame consiste nell'analisi critica interdisciplinare effettuata in prestabiliti livelli del processo di progettazione. In tale attività sono generalmente presi in considerazione i seguenti aspetti:

- esigenze esplicite ed implicite del cliente;
- compatibilità del progetto con le politiche aziendali e con le potenzialità disponibili;
- eventuali problemi, inadeguatezze, incompatibilità, interferenze, ecc., sia tra le diverse parti della progettazione che nelle realizzazioni che ne derivano.

La verifica della progettazione è un'attività che ha la funzione di assicurare la rispondenza e la coerenza dei risultati ottenuti con i dati e i requisiti di base.

Tale attività è svolta:

- effettuando un confronto del nuovo progetto con uno simile già sperimentato;
- esaminando a fondo i documenti della fase di progettazione considerata;

L'evidenza delle attività di Verifica e Riesame coincidono con la verifica e l'approvazione da parte rispettivamente del RAF e della Direzione, della Procedura emessa (rese evidenti mediante l'apposizione di data e firma sulla prima pagina della stessa).

5.2.5 Modifiche e varianti

Nel caso in cui dall'attività di riesame e/o di verifica dovessero scaturire informazioni tali da rendere opportuna una modifica o una variante del progetto, CT (che è responsabile di questa valutazione) apporta la modifica, revisionando la Procedura. Il progetto ripercorre quindi lo stesso iter sopra descritto.

5.2.6 Validazione della progettazione

La validazione avviene con le seguenti modalità:

- esame dei "Questionari di soddisfazione clienti";
- altre informazioni rilevanti provenienti dai clienti che hanno ricevuto il nuovo servizio;
- valutazioni effettuate dai consulenti che hanno curato l'erogazione del nuovo servizio.

La validazione è documentata da apposita dichiarazione di validazione effettuata dal CT.

6. DOCUMENTAZIONE ASSOCIATA

Moduli:

MOD 05 A "Verbale di Riesame"

MOD 03 A "Scheda Progetto"

MOD 06 G "Traccia per la relazione finale"