



- Sistema di gestione**
- Modello di organizzazione*
- Codice etico*
- Analisi dei rischi*
- Procedure**
- Modulistica**

Processo di erogazione dei servizi

PR-GS-10

Organizzazione

S.I.N.- Società Italiana di Nefrologia

Viale dell'Università 11 - 00185 Roma (RM)


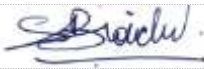
Tel./Fax 064465270

Web : www.sinitaly.org

E-Mail: nefrologia@sinitaly.org

Procedura Gestionale

Master	<input checked="" type="checkbox"/>
Copia controllata	<input type="checkbox"/>
Copia non controllata	<input type="checkbox"/>
Numero della copia	<input type="checkbox"/>

Emissione Odc	Data	17/03/2022	Firma	
Approvazione CD	Data	06/06/2022	Firma	
Approvazione	Data		Firma	

Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00		Prima emissione	
01	01/08/2023	CTRL per Pubblicazione	G.M.Mantegazza

Indice generale della sezione
Procedura di Gestione – PR-GS-10 – “Processo di erogazione dei servizi”

1	Scopo e campo di applicazione
2	Abbreviazioni
3	Responsabilità
4	Modalità operative
4.1	Obiettivi del processo
4.2	Indicatori del processo
4.3	Determinazione dei requisiti del processo
4.4	Riesame dei requisiti del processo
4.5	Formalizzazione dell'impegno

1 Scopo e campo di applicazione

Lo scopo della presente procedura è quello di identificare i processi gestionali della società relativi alla erogazione dei servizi.

La procedura è stata redatta allo scopo di costituire un documento unico esplicativo del processo realizzativo e dei suoi sotto processi

2 Abbreviazioni
Abbreviazioni
AMM

Responsabile Amministrazione

CD

Consiglio direttivo

OdC

Organo di Controllo

3 Responsabilità

Nell'ambito di ciascun processo sono chiaramente identificate le relative responsabilità secondo la seguente tabella:

Attività	Responsabile
Determinazione dei requisiti	CD
Riesame dei requisiti	CD
Redazione dell'Offerta	CD
Formulazione dell'offerta di servizi	AMM
Selezione dei fornitori	AMM
Controllo dei fornitori	AMM
Controllo degli acquisti	AMM
Verifica dei prodotti approvvigionati	AMM

4 Modalità operative

4.1 Obiettivi del processo

Il processo di erogazione dei servizi, rientrante per la norma nella categoria dei processi relativi al "cliente", ha lo scopo di trasformare una potenziale figura interessata (socio/stakeholder/sponsor) in una figura soddisfatta dei servizi e quindi fidelizzata. A tal proposito è importante conquistare la fiducia degli stakeholders attraverso la dimostrazione dell'affidabilità dell'organizzazione societaria e della professionalità di coloro che vi operano

Gli obiettivi del processo in riferimento a ciascuna figura sono ispirati al primo principio dell'"Orientamento all'utilizzatore del servizio" e sono:

- **La profonda ed esauriente comprensione delle esigenze**
- **La compiuta e corretta formalizzazione dell'impegno**
- **L'impostazione della comunicazione giudicata efficace da parte degli stakeholders**

4.2 Indicatori del processo

Il controllo del processo è finalizzato all'accreditamento della sua efficacia e della sua efficienza. L'efficacia è misurata in relazione alla capacità del processo di conseguire gli obiettivi esposti ai paragrafi precedenti e cioè:

- **La profonda ed esauriente comprensione delle esigenze degli stakeholders**
- **La compiuta e corretta formalizzazione degli impegni nei loro confronti**
- **L'impostazione della comunicazione giudicata efficace da parte degli stakeholders**

L'efficacia del processo quindi è misurata e monitorata da due indicatori:

- **Il numero di adesioni alle iniziative proposte**
- **La soddisfazione degli stakeholders espressa in relazione alle attività (da 1 a 5)**

L'efficienza del processo è misurata invece dal rapporto tra gli investimenti per ciascuna attività e la soddisfazione degli interessati (sponsors/soci/partecipanti alle attività) (da 1 a 5)

4.3 Determinazione dei requisiti del processo

Il processo inizia con un'attività di definizione dei requisiti attesi dalle persone interessate e delle possibili iniziative da intraprendere. La raccolta dei requisiti è il primo momento formale durante il quale la società entra in contatto con:

- **La realtà del potenziale stakeholder**
- **Le sue esigenze**
- **I suoi vincoli**

CD incaricato della determinazione dei requisiti formalizza in maniera chiara ed inequivocabile i requisiti raccolti risolvendo ogni possibile dubbio circa:

- **Il significato**
- **La coerenza di ciascun requisito con altri requisiti**
- **La consistenza**



Sistema di gestione

Modello di organizzazione

Codice etico

Analisi dei rischi



Procedure



Modulistica

Processo di erogazione dei servizi

PR-GS-10

4.4 Riesame dei requisiti del processo

Nella fase di riesame, i requisiti precedentemente determinati vengono analizzati al fine di accertare (sia internamente alla società che nei confronti degli stakeholders) che essi siano:

- **Completamente precisati**
- **Privi di differenze tra quelli espressi in precedenza e quelli che costituiranno oggetto dell'impegno formalizzato**
- **Compatibili con le possibilità realizzative della società**

4.5 Formalizzazione dell'impegno

La formalizzazione dell'impegno verso i destinatari (soci/malati etc) si realizza con la sua pubblicizzazione sui siti istituzionali della società

Il documento pubblicizzato, è archiviato e custodito a cura di **AMM**
OdC verificherà con periodicità annuale la correttezza dei processi.