



Automobile Club d'Italia

UT ISERNIA

## **La mappatura dei processi (2018)**

*Diffondere la cultura della Qualità*

Con il fine di attuare un miglioramento organizzativo attraverso gli strumenti e secondo i principi del *Total Quality Management*, l'UT di Isernia ha realizzato la mappatura dei propri processi primari e di supporto, considerando anche la fase di digitalizzazione in atto.

L'iniziativa si è svolta con il coinvolgimento del personale e dei portatori di interesse ed ha condotto all'elaborazione di un documento di sintesi, che è stato condiviso con le altre strutture della Direzione Territoriale di Salerno.

La mappatura dei processi ha avviato l'analisi secondo la logica *PDCA (Plan Do Check Act)* del miglioramento continuo e ha contribuito a diffondere all'interno della Direzione Territoriale di Salerno la cultura della qualità.