



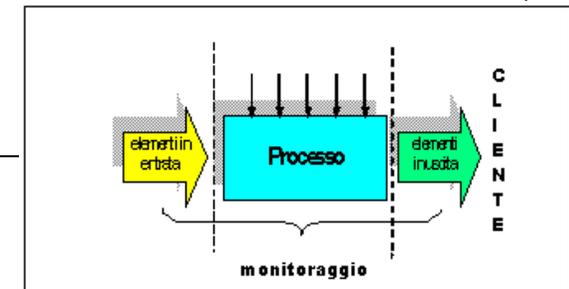
**PROCESSO:** insieme di attività correlate tra loro, o che interagiscono, che trasforma elementi in entrata in elementi in uscita. Deve portare un valore aggiunto per i Clienti del processo (gli elementi in uscita hanno maggior valore rispetto agli elementi in ingresso, c'è qualcosa in più rispetto alle richieste).

### APPROCCIO PER PROCESSI

- focalizzare i **RISULTATI**, non le attività svolte
- orientarsi ai Clienti: pensare il lavoro **SECONDO IL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE**
- trascendere le **ATTIVITÀ INDIVIDUALI**. Ogni attività serve per produrre il meglio per il Cliente.
- **PIANIFICARE** i processi, non affidarsi a performance di singoli

I processi devono essere così gestiti:

1. identificare i processi;
2. stabilire le interazioni tra i processi;
3. stabilire i criteri per il funzionamento ed il controllo;
4. assicurare disponibilità di risorse ai processi;
5. monitorare, misurare ed analizzare i processi;
6. attuare i processi ottenendo i risultati previsti;
7. migliorare in modo continuo i processi.



Sicurezza & Qualità a cura di Francesco Rosati [lungociro@tiscalinet.it](mailto:lungociro@tiscalinet.it)

[Infobergamo.it](http://Infobergamo.it)  
Il Mensile Web di Cultura ed Informazione bergamasca.