

BOTTARO S.r.l. si prefigge di erogare ai clienti un servizio mirato all'eccellenza attraverso la gestione dei processi.

Le aspettative dei clienti si possono identificare nei seguenti punti:

- competenza e consapevolezza del personale
- rispetto dei tempi di consegna concordati
- qualità del servizio erogato
- massima trasparenza della fase contrattuale

Gli obiettivi applicati attraverso **l'approccio per processi e della Politica per la Qualità**, è affermata dalla Direzione Generale, e si prefigge di:

- sviluppare, produrre e fornire **prodotti e servizi** aventi il grado di affidabilità che i Clienti possono legittimamente attendersi
- sviluppare, produrre e commercializzare **il prodotto**, in conformità alle caratteristiche qualitative richieste dai Clienti sia in modo esplicito che implicito
- sviluppare, produrre commercializzare in conformità alle esigenze ed alle richieste dei Clienti e nel **rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti** in vigore **della Comunità Europea**
- mantenere la certificazione del Sistema di gestione per la qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001**

Gli **impegni** che la **BOTTARO S.r.l.** assume sono:

- garantire, attraverso lo sviluppo e la realizzazione del prodotto/servizio, i necessari margini di profitto aziendale
- garantire attraverso l'organizzazione del lavoro un ambiente che rispetta le persone e le loro responsabilità
- garantire una crescita professionale ed umana a tutto il personale dipendente attraverso una attenzione particolare alle necessità ed alle attitudini dei singoli
- incrementare e sostenere la crescita professionale di tutti i dipendenti che offrono i propri servizi presso la **BOTTARO S.r.l.**,

La **BOTTARO S.r.l.**, per mezzo del suo personale e delle sue risorse, agisce, pertanto, secondo i seguenti principi operativi:

- mantenere elevato il livello del proprio know-how tecnologico
- individuare le migliori azioni per affrontare rischi ed opportunità
- soddisfare le esigenze ed aspettative delle parti interessate
- alimentare le motivazioni del personale mediante l'attuazione di programmi di addestramento e crescita professionale, rivolti ad ogni livello aziendale, e di sensibilizzazione sulla Qualità di tutti i processi attivi
- ottimizzare l'efficienza globale dell'azienda tramite un'accurata e continua gestione delle risorse.

La **BOTTARO S.r.l.**, intende applicare il sistema di gestione per la qualità e perseguire la soddisfazione di tutte le parti interessate, ossia: il cliente interno ed esterno, i dipendenti, i soci, i fornitori e la comunità circostante.

Gli otto principi della Norma **UNI EN ISO 9001** enunciati sono fatti propri dalla **Bottaro S.r.l.** e sono i seguenti:

- 1) **Orientamento al cliente** – l'azienda ha la necessità di avere e mantenere i propri clienti
- 2) **Leadership** – I responsabili danno valore all'azienda con i loro intenti
- 3) **Coinvolgimento del personale** – il personale è l'essenza dell'azienda e deve essere coinvolto nelle attività che svolge
- 4) **Approccio per processi** – lavorando per obiettivi e risultati, si opera meglio, se si individuano i processi interni da ottimizzare
- 5) **Approccio gestionale sistemico** – ogni azienda è un insieme di processi che devono essere coordinati tra di loro
- 6) **Miglioramento continuo** – da ogni traguardo raggiunto si parte per una nuova meta, migliorando
- 7) **Decisioni basate su dati di fatto** – analizzando i dati si prendono decisioni
- 8) **Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori** – la collaborazione con i fornitori porta a vantaggi reciproci e continuativi