



Perugia 23/03/2023

## POLITICA DELLA QUALITA'

L'obiettivo che **Farmacentro** Servizi e Logistica Soc. Coop. intende perseguire e garantire nel tempo è quello del miglioramento continuo della soddisfazione dei propri Clienti esterni (Soci, Soci in prova e Clienti e dei Cittadini) ed interni (Business Unit, colleghi, ecc.) attraverso:

- un assortimento di prodotti il più ampio possibile unito ad un servizio di consegne puntuale, efficace, efficiente e professionale;
- una comunicazione al cliente sempre efficace;
- il coinvolgimento di tutti;
- la semplificazione dei processi gestionali operativi;
- la garanzia del rispetto delle normative;
- la responsabilizzazione, crescita e valorizzazione delle Risorse interne e dei Soci;
- la pianificazione dei processi interni con un approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee tenendo conto dei rischi associati ai processi.

**Farmacentro**, per raggiungere ciò, si impone quindi di migliorare con continuità i propri servizi, nel rispetto costante delle normative vigenti nel settore in cui opera. Una Politica della Qualità autentica e realmente utile dovrà essere in grado di creare la consapevolezza che andrà concretamente ad influenzare le azioni delle persone non rimanendo, cioè, un semplice documento archiviato in qualche faldone. Il miglioramento dei processi che si vuole ottenere richiede, pertanto, il coinvolgimento e la partecipazione dei Soci e delle Risorse aziendali, e si fonda sui seguenti punti:

- Capire come si sviluppa il nostro mercato per essere sempre all'avanguardia ed essere coloro che portano innovazione.
- Ricordare costantemente che il successo dei nostri clienti corre parallelamente al nostro. Il Cliente è il Re ed è lui che può decretare il successo o il fallimento della nostra azienda.
- Far confluire nella nostra cultura aziendale il principio del miglioramento continuo, applicandolo giorno dopo giorno a livello personale e di squadra.

- Coinvolgere in modo ampio e frequente i Soci e le Risorse per il miglioramento del servizio. Siamo convinti che la nostra prima ed insostituibile risorsa sia costituita dalle persone, con le loro competenze ed esperienze, con l'esperienza dei più anziani e l'entusiasmo dei più giovani, con la loro creatività e con la voglia di essere squadra.
- Valutare il contesto aziendale per la verifica dei requisiti attesi dalle parti interessate e dall'ambiente esterno che influenza l'attività.
- Gestire le attività tenendo conto dei risultati dell'analisi dei rischi e delle opportunità, al fine di mitigare i rischi e massimizzare le opportunità.
- Spingere tutti i processi aziendali verso il miglioramento continuo (Kaizen).
- Utilizzare le attività internazionali come strumento efficace utile alla realizzazione del coinvolgimento ed al miglioramento del servizio.
- Favorire idee e proposte migliorative nell'ambito delle attività.
- Coordinare i collaboratori, indirizzandoli verso gli obiettivi aziendali, stimolando le risorse umane, impegnate a tutti i livelli nella organizzazione, ad operare in autocontrollo per migliorare, accrescere la produttività, l'efficienza e l'efficacia delle attività da essi svolte.
- Investire in tutte le attività un maggiore impegno iniziale, con conseguente riduzione nel tempo delle correzioni: "*Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta*";
- Promuovere la coscienza di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda.
- Definire annualmente le azioni preventive e/o migliorative, a partire dalle esigenze dei Soci, delle Risorse e dell'ambiente esterno, con il massimo coinvolgimento della struttura e con misurazione dei risultati.
- Ruolo proattivo della Direzione rispetto al Sistema di Qualità aziendale ed integrazione del sistema Qualità nei processi strategici.
- Essere orgogliosi di quello che facciamo e volendo che anche i nostri clienti siano orgogliosi di utilizzare i nostri servizi. Per questo la nostra squadra ce la sta mettendo tutta!

Dott. Marco Mariani

Direttore Generale

