



Perugia 30/03/2024

## 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, 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 tutte le maestranze;
- 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 questi obiettivi, si impone di migliorare con continuità i propri servizi, nel rispetto costante delle normative vigenti nel settore in cui opera.

Una Politica della Qualità autentica capace di creare quella consapevolezza che andrà concretamente ad influenzare le azioni delle persone. Una politica, quindi, viva e non 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 mercato per essere sempre all'avanguardia e per essere innovativi.
- Ricordare costantemente che il successo dei clienti corre parallelamente a quello di Farmacentro.
- Far confluire nella cultura aziendale il principio del miglioramento continuo, applicandolo giorno dopo giorno a livello personale e di squadra.
- Ritenerne le persone una risorsa insostituibile grazie alle loro competenze e alla loro voglia di essere parte di qualcosa, superando il senso di identità per riscoprire il senso di appartenenza. Farmacentro ha creato la sua carta dei valori basati sul valore dell'ottemperanza, sul valore del rispetto, sul valore della responsabilità, sul valore del tempismo e sul valore della centralità del Socio/Cliente.



- Valutare il contesto aziendale per verificare i requisiti attesi dalle parti interessate e dall'ambiente esterno.
- Gestire le attività tenendo conto dei risultati dell'analisi dei rischi e delle opportunità, al fine di mitigare i rischi e massimizzare le opportunità.
- Utilizzare le attività internazionali come un valido strumento alla realizzazione del coinvolgimento ed al miglioramento del servizio.
- Favorire idee e proposte migliorative nell'ambito delle attività.
- Coordinare e indirizzare i collaboratori 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 migliorative, a partire dalle esigenze dei Soci, delle Risorse e dell'ambiente esterno, con il massimo coinvolgimento della struttura e con misurazione dei risultati.
- Mantenere un ruolo proattivo della Direzione rispetto al Sistema di Qualità aziendale ed integrazione del sistema Qualità nei processi strategici.
- Essere orgogliosi di quello che si fa e desiderare che i soci siano altrettanto orgogliosi di far parte di Farmacentro e di utilizzare i suoi Servizi. Per questo Farmacentro ce la sta mettendo tutta!

Dott. Marco Mariani

Direttore Generale

