

## POLITICA DELLA QUALITA' CEF\_ 2020/2021

Anche e soprattutto in riferimento al particolare momento di emergenza sanitaria, ed in considerazione delle conseguenze negative che, nel breve / medio periodo, lo stesso potrà provocare nel settore Farmacia, CEF mira al suo consolidamento di Azienda Nazionale di riferimento della categoria, per la garanzia e tutela della professione privata, libera ed indipendente del Farmacista, affiancando e sostenendo la Farmacia, indipendentemente dalle sue dimensioni e dal suo posizionamento geografico, nella gestione commerciale, nella crescita professionale, nella opportunità e capacità di offrire al cittadino i prodotti necessari per il soddisfacimento del suo fabbisogno di salute, oltre che servizi ed attività di screening di primo livello. Tutto questo attraverso l'aderenza allo spirito mutualistico della cooperativa, conciliato con la sostenibilità economica e finanziaria dell'Azienda CEF (elemento base di business continuity), da concretizzarsi con:

- una politica commerciale e di servizio verso il socio, che sia sempre distinguente in senso migliorativo rispetto a quella riservata ai clienti non soci
- una politica commerciale e di servizio verso il socio che, pur basata sempre sul principio del maggior vantaggio rispetto al cliente non socio, sia distinguente al suo interno tenendo conto dei seguenti elementi:
  - grado di fedeltà
  - volumi di fatturato

in coerenza con il principio della reciproca mutualità, per il quale la Cooperativa applicherà le migliori condizioni al Socio, con criterio proporzionale al grado di sostegno che quest'ultimo, a sua volta, le offre, misurato con la percentuale di Fedeltà che rappresentano gli acquisti ad essa riservati (percentuale dell'acquistato presso la Cooperativa, sul totale acquistato della farmacia), tradotta in volumi di fatturato. Su questo ultimo punto, e sempre in coerenza al principio di reciproca mutualità, CEF vuole essere il grossista di riferimento della farmacia con grandi volumi di fatturato e della farmacia di piccoli volumi di fatturato, della farmacia del centro città e della farmacia rurale del piccolo centro abitato, in zone montane o comunque periferiche (ovviamente con tutte le sfumature intermedie tra questi due estremi). Affinchè questo possa concretizzarsi in modo economicamente sostenibile per l'Azienda CEF, devono potersi combinare livello di sconto applicato alla farmacia, livello di fedeltà della farmacia, potenzialità di acquisto della farmacia, servizi riconosciuti alla farmacia. Questo sempre in coerenza con il principio di mutualità, che si concretizza, oltre che nel rapporto tra Cooperativa e Socio, anche trasversalmente tra soci, rendendo possibile il rifornimento garantito ed economicamente vantaggioso, abbinato ad un servizio di qualità, al socio titolare di piccola farmacia decentrata, grazie agli alti volumi di fatturato che il socio titolare di farmacia con grandi potenzialità di



La Cooperativa dei Farmacisti

- acquisto, riserva alla Cooperativa. Per far sì che questo avvenga e che la Cooperativa ogni anno ricavi le risorse per poter garantire la copertura dei costi di gestione, l'applicazione delle migliori condizioni di vendita ai soci, gli investimenti nel retail, i continui investimenti nelle infrastrutture e nelle organizzazioni operative a garanzia dei soci e dei lavoratori, CEF ogni anno si impegna a realizzare:
- una politica di vendita e di servizio che soddisfi e privilegi tutte le tipologie di socio, mirata ad ottenere una fidelizzazione di alto livello, intesa su tutta la potenzialità di acquisto e basata su analisi della composizione del fatturato della farmacia e sulle sue aspettative di servizio
  - politiche commerciali di acquisto mirate alla possibilità di realizzazione di politiche commerciali di vendita vantaggiose, per la concreta realizzazione del punto precedente
  - Investimenti sempre più importanti e mirati nel Retail, per garantire al Socio le performance richieste dal mercato e dalla "Farmacia dei Servizi" (D.M. 16/12/2010 – G.U. 57 del 10/3/11 e n.90 del 19/4/11), in sintonia ed in modo complementare rispetto alle iniziative dell'Associazione Nazionale di categoria delle farmacie private, Federfarma, che ha dato vita al Retail Nazionale "Sistema Farmacia Italia".
  - Essere pronti a sostenere le Farmacie Socie sul Pharmaceutical Care, anche attraverso accordi con Aziende produttrici di farmaco, per affiancare il consolidamento della farmacia nel ruolo di utilità, canale di risparmio e di capillarità per il SSN
  - Una policy interna mirata a tenere continuamente attivi i flussi comunicativi/informativi tra l'alta direzione e le direzioni di area, relativamente ai nuovi progetti aziendali, all'individuazione degli obiettivi generali e specifici, alle strategie elaborate, affinché tutto questo venga tradotto in piani operativi efficaci, monitorati e misurati
  - Attivazione dei flussi informativi di area, dalle direzioni ai collaboratori, per permeare consapevolezza ed adeguati coinvolgimento e motivazione, per il raggiungimento degli obiettivi e per realizzare agevolmente le attività di Check e di revisione
  - Attività di informazione/formazione interna verso i dipendenti, ai vari livelli, su tematiche trasversali di interesse generale per l'attività svolta (cogenti e non), per promuovere crescita professionale ed innalzare il livello delle prestazioni lavorative a vantaggio del Socio / cliente
  - Misurazione dei piani di progetto attivati e dei processi lavorativi, attraverso l'individuazione di indicatori misurabili sempre più performanti
  - Condivisione dei risultati della misurazione dei processi lavorativi interni con tutti gli addetti interessati, per promuovere consapevolezza ed attivare azioni di miglioramento, ove necessarie

Tutto quanto sopra espresso in merito alla politica della Qualità, deve costituire anche una premessa indispensabile, in relazione all'entrata in vigore dal gennaio 2020, delle normative previste dal Decreto Legislativo 12 Gennaio 2019 n.14 (procedure interne in ossequio agli "early alerts" in tema di crisi d'impresa), onde evitare alla CEF, assolutamente, il rischio di assoggettamento alle pene previste dalle stesse.

COOPERATIVA ESERCENTI FARMACIA S.C.R.L.

Sede Legale e Amministrativa

Via A. Grandi, 18 - 25125 Brescia

Tel. 030.2688011 - Fax 030.2688157 - Web: [www.cef-farma.it](http://www.cef-farma.it)

Iscritta all'Albo Società Cooperative N° A141901 - Sezione Coop. a Mutualità Prevalente

Reg. Imprese N° 2318 - R.E.A. N° 52900 - Codice Fiscale e Partita Iva N° 00272680174



QAIC/IT/91799-A



La scelta di implementare un Sistema per la Gestione della Qualità certificato UNI EN ISO 9001-2015, rappresenta un potenziamento delle procedure di qualità già in essere, nel rispetto più rigoroso della normativa vigente per il commercio all'ingrosso dei farmaci per uso umano e veterinario, di tutti gli altri prodotti della sfera parafarmaceutica, sanitaria e alimentare trattati, nonché per l'erogazione di servizi alle Farmacie. CEF ritiene che una gestione regolata da un sistema certificato UNI EN ISO 9001-2015, sia uno strumento di garanzia ed una opportunità per l'intera Clientela, intendendo come "Cliente", sia i Farmacisti, sia i loro clienti finali.

Lo sforzo dell'intera organizzazione ha come finalità il miglioramento continuo e la soddisfazione dei propri Soci, Clienti e dei propri Lavoratori.

La coerenza della Politica per la Qualità adottata, viene discussa (almeno) una volta l'anno in occasione dell'attività di Riesame della Direzione, durante la quale vengono presi in considerazione, valutati e discussi tutti gli aspetti legati a tale politica, attraverso: l'analisi di contesto, la valutazione dei rischi in ottica "rischio-opportunità", il coinvolgimento delle parti interessate, gli obiettivi fissati.

Elemento base per la concreta attuazione della presente politica, decisa dall'Alta Direzione, è l'impegno costante di tutti gli appartenenti all'organizzazione nel senso indicato ed è per questo che detta politica è diffusa in tutti i comparti dell'organizzazione aziendale.

Brescia, 29 Maggio 2020

Presidente CEF, Dott. Vittorino Losio

Direttore Generale CEF, Dott. Alessandro Orano

Responsabile per la Direzione, Ing. Marco Giudici