



POLITICA PER LA QUALITA' CEF 2017_2018

PREMESSA

CEF, Società Cooperativa di Farmacisti a mutualità prevalente, ormai da alcuni anni, ha scelto di implementare un modello di gestione controllato, sulla base del Dlg 231/01, a maggior tutela dei propri Soci e Clienti. Questa impostazione gestionale, sempre più aderente alle convinzioni del CDA e dell'Alta Direzione e sempre più consolidata e permeata nella realtà operativa aziendale, ha oggi una maggiore ragione di essere, in relazione alle dimensioni assunte dall'Azienda CEF, sia a livello di volumi di fatturato che di espansione territoriale, oltre che di dimensione occupazionale:

n.11 sedi sul territorio nazionale (Veneto n.2, Lombardia n.5, Toscana n.1, Lazio n.1, Puglia n.2)
(aggiornamento al Maggio 2017)

€ 1.179.325.028,00 in volume di fatturato, corrispondenti a n. 188.000.000 di pezzi venduti (anno 2016 su 10 sedi)

n. 920 dipendenti (aggiornamento al Maggio 2017)

Tutto questo calato in un processo di espansione ancora in essere, che ha come obiettivo l'associazione di un numero ancora maggiore di Farmacie, per il consolidamento di CEF ad Azienda Nazionale di riferimento della categoria, per la garanzia e tutela della professione privata, libera ed indipendente del Farmacista, per poter conseguentemente continuare a mantenere l'esistente sistema di distribuzione capillare del farmaco al cittadino esistente in Italia, servizio di rilevanza pubblica riconosciuto tra i migliori in Europa.

Per raggiungere l'obiettivo di cui sopra e garantire il suo mantenimento nel tempo, CEF si è dotata di strategie, risorse, mezzi ed elementi di Business Continuity, tra i quali un Sistema di Gestione che tenga conto della necessaria integrazione tra le normative specifiche di riferimento, che regolamentano il settore di core business aziendale e le normative, obbligatorie e non, in ambito prevenzione reati, sicurezza sui luoghi di lavoro, ambiente e gestione rifiuti, privacy, sistema gestione qualità Iso.

Per dare concretezza a tutto questo, pur nel corso del processo di espansione, CEF ha effettuato un'analisi di contesto, in particolare su:

- il mercato di riferimento e le possibili evoluzioni, anche in relazione alle legislazioni del settore e del mondo del lavoro
- le esigenze delle Farmacie declinate nei vari aspetti gestionali e nelle varie tipologie di negozio (rurale, periferico, cittadino; basso-medio-alto fatturato; cambiamenti generazionali nella gestione; nuovi canali di vendita come l'e-commerce; appartenenza a reti; ecc..)



La Cooperativa dei Farmacisti

- I competitor, multinazionali e non
- I fornitori e la tendenza delle loro politiche commerciali e logistiche
- I fornitori di servizi esternalizzati
- Le proprie strutture organizzative interne
- Le proprie infrastrutture
- gli share holders

A seguito di tale analisi, CEF ha avviato un processo di riorganizzazione interna, concretizzatosi in: un nuovo organigramma gerarchico funzionale; lo studio di nuove politiche di rete e nuove politiche commerciali destinate ai Soci ed ai clienti; nel rafforzamento dei propri sistemi di controllo interni, sia attraverso l'individuazione di risorse appositamente dedicate alle attività di Audit, sia attraverso strumenti informatici di controllo di gestione sugli indicatori economici, finanziari, operativi. Tutto questo ispirato dalla rivisitazione della propria politica della qualità, di seguito enunciata

POLITICA DELLA QUALITA'

Consolidamento di CEF ad 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 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 tanto più riconosce vantaggio al Socio, quanto più quest'ultimo, a sua volta, sostiene la Cooperativa con la fedeltà (percentuale dell'acquistato presso la Cooperativa, sul totale acquistato della farmacia) e con il suo fatturato. Su questo ultimo punto, e sempre in coerenza al principio di reciproca mutualità, CEF deve 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 paese di montagna

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
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





La Cooperativa dei Farmacisti

(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. Questo 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 riformimento economicamente vantaggioso ed il servizio di qualità al socio titolare di piccola farmacia decentrata, attraverso gli alti volumi di fatturato che il socio titolare di farmacia con grandi potenzialità di acquisto riserva alla Cooperativa. Per far sì che questo avvenga e che la Cooperativa ogni anno ricavi le risorse per poter garantire l'applicazione delle migliori condizioni di vendita ai soci, gli investimenti nel retail, i continui investimenti nelle strutture e nelle organizzazioni a garanzia dei soci e dei lavoratori, CEF intende 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, basata su analisi della composizione del fatturato della farmacia e le sue aspettative di servizio, oltre che sulla combinazione di politiche di acquisto con le politiche di prezzi di vendita.
- 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),
- 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
- 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

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 e per l'erogazione

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

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



QUALITÀ 199-A



La Cooperativa dei Farmacisti

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, dove come "Cliente", intende 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.

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, 12 Maggio 2017

Presidente CEF

Dott. Vittorino Losio

Direttore Generale CEF

Dott. Massimo Massa

Responsabile per la Direzione

Ing. Marco Giudici

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

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/1799-A