

COFARDIS SpA ha come obiettivo la soddisfazione dei propri clienti, in termini di rispetto della normativa in tema di buona distribuzione/conservazione di farmaci e parafarmaci e del livello di servizio fornito.

Gli aspetti sui quali l'azione di COFARDIS SpA per il miglioramento continuo dei livelli di qualità è maggiormente concentrata sono i seguenti:

- **cura del cliente** e rispetto delle sue esigenze, nella consapevolezza che la qualità del servizio non risiede soltanto nei suoi aspetti tecnici, ma anche nelle modalità di gestione e attraverso un corretto rapporto di fiducia con il cliente e di supporto per tutte le attività in merito;
- **garanzia del rispetto della normativa vigente** per assicurare ai clienti di servirsi di una grande professionalità conseguita con il tempo e di una grande esperienza in tema di distribuzione intermedia;
- **valorizzazione del personale** aziendale per assicurare un team di lavoro altamente qualificato in grado di operare per la soddisfazione del cliente;
- **la ricerca di semplificazione e miglioramento dei processi gestionali operativi** ai fini dell'impiego ottimale delle risorse esistenti.

Al fine di supportare con maggior forza questi obiettivi, la Direzione ha stabilito che l'azienda:

- si doti di un **sistema di gestione per la qualità** conforme alla normativa UNI EN ISO 9001, certificato da un organismo di certificazione, che avrà lo scopo di garantire in modo formale e verificabile che le attività svolte dall'azienda siano conformi ai requisiti dichiarati;
- attivi, con il coinvolgimento dei nostri clienti, specifiche **fasi di verifica e di riesame** del sistema per assicurare che gli strumenti utilizzati siano applicati ed adeguati agli scopi definiti;
- predisponga un **sistema di controllo dei processi e dei loro risultati** al fine di porre le basi per il continuo miglioramento degli stessi in rapporto alle strategie aziendali di approccio al mercato e di soddisfazione delle esigenze del cliente;
- provveda alla **sensibilizzazione e formazione continua del personale** coinvolto nelle attività aventi influenza sulla qualità, ai fini di un suo profondo coinvolgimento collaborativo nella gestione aziendale e della garanzia di una professionalità sempre competitiva.

Per perseguire quanto detto, la Direzione di COFARDIS SpA s'impegna a:

- **riesaminare periodicamente il sistema di gestione per la qualità** al fine di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia;
- **definire annualmente un programma di obiettivi operativi**, circoscritti e misurabili, mettendo a disposizione le risorse necessarie alla loro attuazione;
- **promuovere la cultura di cliente/fornitore** in azienda in tutti gli operatori dei vari processi lavorativi aziendali;
- **promuovere attività formative** rivolte al Personale interno e ai Clienti, per il miglioramento professionale e culturale degli attori coinvolti.

Prato li, 4 Marzo 2020

La Direzione

