

Política de Calidad

Como el resto de empresas y organizaciones de todo tipo, Federación Farmacéutica, S. Coop. C.L. se encuadra en un entorno cambiante en que la excelencia en la producción, el servicio y la gestión es un requisito necesario para la competitividad, la supervivencia y el progreso de la Cooperativa.

La Dirección de Federación Farmacéutica, S. Coop. C.L. entiende que la obtención de un adecuado nivel de calidad en la ejecución de nuestras actividades y el mantenimiento permanente de un proceso continuo de mejora de la calidad de nuestra oferta son requisitos inexcusables para poder proporcionar a nuestros socios, y al conjunto de partes interesadas con la empresa, los beneficios y resultados que esperan obtener de su Cooperativa.

Consciente de que no es suficiente con un esfuerzo voluntarioso y entusiasta, sino que es necesario canalizarlo con un enfoque sistemático que garantice el funcionamiento y los resultados esperados de mejora, se compromete a asumir un Sistema de Gestión de Calidad, basado en el conjunto de normas UNE-EN ISO 9001:20015, a difundir de forma activa su contenido, a potenciar su aplicación a través de toda la empresa y a interesar a todos sus miembros en conseguir su plena implantación. Asimismo, desde la alta dirección, apostamos firmemente por trabajar en la mejora continua de nuestros procesos y, en consecuencia, trabajamos de acuerdo con la metodología Kaizen en nuestros almacenes de distribución. A día de hoy, los almacenes de Gavà y Terrassa son gestionados con dos ciclos de mejora en la operativa, un ciclo de gestión diario, en lo que se busca es asegurar los estándares de calidad, costes y plazo y un ciclo de gestión semanal donde el objetivo es la mejora progresiva de estos estándares.

Resulta imperativo para la Dirección de la Empresa, conseguir la máxima implicación de la organización en la mejora continuada de los niveles de calidad, por lo cual los conceptos de calidad y de su gestión tiene que llegar a constituir una parte significativa de la cultura propia de la Cooperativa.

El Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por Federación Farmacéutica, S. Coop. CL está basado en el desarrollo de unas prácticas de gestión de la calidad fundamentadas en la asunción por parte de toda la empresa y en la aplicación convencida de los siguientes criterios y principios como referencia de actuación:

- el cumplimiento con los compromisos de servicio establecidos con los socios
- el cumplimiento de los estándares de calidad, coste y plazo para los clientes internos y externos
- la continua investigación y análisis de información sobre las necesidades y expectativas de los socios
- la comprensión y satisfacción de las necesidades y expectativas de los socios para:

- conservar y fidelizar a los actuales
- conseguir nuevos socios

- la medición del nivel de satisfacción de los socios, mediante la determinación y evaluación de los atributos críticos de nuestra oferta, para analizar los datos que se obtengan e identificar e impulsar acciones de mejora que nos permitan conseguir los resultados deseados

- la toma de decisiones eficaces como resultado de un proceso fundamentado en la información y el análisis de datos objetivos y fiables

- la indispensable participación, aportación y compromiso de todos los empleados para avanzar en la mejora continua de la calidad

- la provisión de los recursos necesarios

- el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación

Por todo lo que se ha expuesto, la Dirección general de la Federación Farmacéutica, S. Coop. C.L. alienta a todo el personal a seguir estas directrices y se compromete a llevar un seguimiento proactivo de la consecución de estos hitos.