

La Presidente definisce e documenta il proprio impegno e quello di tutta la direzione al fine di perseguire il percorso di Qualità, percorso iniziato nel dicembre 2008, assicurandone, con determinazione e continuità, l'attuazione attraverso l'individuazione degli interventi necessari.

Nella fattispecie COCEA coop sociale si è impegnata ad implementare il sistema di gestione per la qualità secondo **la norma UNI EN ISO 9001: 2015**, definendo la politica della qualità ed i relativi obiettivi, la struttura organizzativa, stabilendo le responsabilità, identificando e mettendo a disposizione le risorse e gli strumenti necessari; ha inoltre seguito direttamente il progetto qualità in tutte le sue fasi.

Allo scopo di perseguire con costanza il miglioramento continuo, attraverso un approccio sistemico, è stato adeguato il Sistema di Gestione della Qualità in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2015 e per il seguente scopo di certificazione:

Erogazione di servizi di:

- Gestione servizi socio educativi per la prima infanzia: Nidi d'Infanzia, Centri bambini e Scuole dell'infanzia.
- Servizi di ristorazione collettiva e di pulizie.
- Servizio assistenza disabili e gestione centro diurno disabili.
- Inserimento lavorativo persone svantaggiate.

## MISSION

### **C.O.C.E.A. cooperativa sociale**

*La Cooperativa Sociale C.O.C.E.A. della Spezia (Cooperativa Operatori culturali per l'educazione attiva) è stata costituita da un gruppo di insegnanti nel luglio 1979 con lo scopo di promuovere la ricerca e la sperimentazione in campo pedagogico – sociale – culturale. Dalla costituzione la Cooperativa opera nel settore dei servizi di carattere educativo, sociale e ricreativo, in collaborazione con vari Enti Pubblici e Privati, nel campo dell'infanzia, dell'adolescenza e nell'integrazione delle persone svantaggiate. Dal 2009 COCEA è conforme alla certificazione ISO 9001/2008 relativa alla pianificazione e gestione di servizi rivolti a bisogni individuali, centri diurni per minori e disabili, assistenza a disabili nella scuola pubblica. C.O.C.E.A. si propone di promuovere il benessere e la qualità della vita in un'ottica di prevenzione del disagio sociale e delle condizioni che lo determinano; di promuovere l'integrazione sociale dei soggetti svantaggiati, nonché di valorizzarne le diverse abilità e svilupparle attraverso percorsi di riabilitazione, formazione, accompagnamento e reinserimento sociale attraverso l'offerta e l'accesso ad opportunità che mettano in evidenza le singole capacità, promuovendo la centralità dei fruitori dei servizi attraverso un'attenzione individualizzata ai loro bisogni impliciti ed espliciti.*



*Nella gestione dei servizi educativi COCEA si pone obiettivo di mettersi in rete con altri protagonisti del mondo delle cooperative sociali, mantenere e sviluppare, all'interno di questa rete la capacità di gestire il servizio nell'ottica della qualità e dell'integrazione territoriale, consentendo nello stesso tempo, di costruire nuove opportunità in stretto collegamento con le altre realtà territoriali similari.*

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

La Presidente ha approvato e diffuso la POLITICA PER LA QUALITÀ affinché:

- Sia congrua alle necessità di COCEA e alle caratteristiche dei propri clienti.
- Evidenzi l'impegno nei confronti del rispetto dei requisiti qualitativi stabiliti e del miglioramento continuo dei servizi erogati da COCEA.
- Sia diffusa a tutti i livelli di COCEA, attraverso l'affissione in bacheca, pubblicata nel sito, discussa in una assemblea e sia da tutti compresa e rispettata.
- Sia periodicamente riesaminata e se necessario revisionata, per assicurarne costantemente l'adeguatezza.
- Costituisca la struttura per stabilire e riesaminare gli obiettivi della qualità

## **DICHIARAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ**

Gli obiettivi primari della politica stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

- Assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile.
- Attenzione all'ambiente, alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, vista come prevenzione e non solo come interventi correttivi per l'eliminazione delle non conformità a posteriori o mero adeguamento legislativo.
- Accrescere costantemente i legami con il territorio, nella convinzione che l'impresa sociale debba essere connessa alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa.
- Promuovere costantemente nuove attività che rispondano alle mutevoli esigenze della collettività e che possano generare nuove opportunità di occupazione e di benessere per i soci e per la collettività.
- Promuovere il potenziale individuale e sociale delle persone, ossia favorire l'integrazione sociale attraverso la valorizzazione e la partecipazione diretta delle persone stesse e delle loro famiglie.
- Sviluppare il principio della sussidiarietà ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini, in particolare nei servizi alla Persona ed alla Comunità.
- Promuovere e sostenere il superamento delle barriere sociali e culturali in un'ottica di valorizzazione delle differenze.
- Promuovere la diffusione e lo sviluppo della cultura della pace e della cittadinanza attiva e responsabile.
- Promuovere e attuare politiche di economia etica.

- Promuovere la cultura della qualità attraverso un sistema di regolazione e controllo qualitativo interno ed esterno.
- Concepire i servizi attraverso l'innovazione sistematica della propria offerta, attraverso opportune risorse in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui si opera necessita di progettualità articolate ed innovative, nell'ottica del miglioramento continuo.
- Sviluppare l'assetto societario e promuovere l'impresa sociale, favorendo l'ampliamento costante della base sociale e l'articolazione dei servizi/interventi offerti, prestando particolare attenzione al livello di consapevolezza ed al senso di appartenenza del personale.
- Gestire le professionalità e qualificazione professionale ponendo la massima attenzione alla valorizzazione delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

La Dirigenza, considera prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, il perseguimento della "soddisfazione del cliente", verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione con il fine di garantire l'individuazione ed il rispetto dei requisiti e di soddisfare le disposizioni legislative e regolamentari applicabili.

In armonia con tale obiettivo il Management intende portare l'azienda ad una continua crescita organizzativa e metodologica.

A tal fine COCEA pianifica ed attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate ai processi che influenzano la Qualità del servizio.

Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto nelle procedure, istruzioni e specifiche e di effettuare le registrazioni previste.

Le nostre procedure prevedono che tutti gli operatori in servizio siano soggetti a controlli periodici da parte del coordinatore, sia con visite durante il servizio, sia con interviste agli utenti ed ai referenti territoriali (dirigenti scolastici e dei servizi sociali comunali) nonché attraverso i documenti che gli operatori stessi producono nel corso del loro lavoro (registro del giorno interventi, relazione periodica) e che documentano il lavoro svolto ed i risultati ottenuti. Ogni disfunzione segnalata riguardante il lavoro o il comportamento dell'operatore, viene registrata come "Non Conformità" e soggetta ad interventi per correggerla. Periodicamente le "Non Conformità" rilevate vengono calcolate in percentuale per evidenziarne la quantità sul totale del lavoro svolto; se ne analizzano inoltre le cause per poi individuarne misure idonee ad evitare che si ripetano nel futuro.

Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale COCEA assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

La divulgazione a tutta la compagine societaria, degli obiettivi definiti testimonia l'impegno del Consiglio di Amministrazione per il raggiungimento degli stessi.

La Spezia, 04 aprile 2018

