

Il C.d.A. di COCEA definisce e documenta il proprio impegno e quello di tutta la Direzione al fine di perseguire il percorso di Qualità, iniziato nel dicembre 2008, assicurandone, con determinazione e continuità, l'attuazione attraverso l'individuazione degli interventi necessari, nonché l'analisi dei fattori interni ed esterni (positivi e negativi) rilevanti per il conseguimento degli obiettivi strategici e per la capacità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di raggiungere i risultati attesi.

L'obiettivo è elevare il livello di visione strategica di COCEA nella progettazione e nel mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità, tenendo conto del contesto nel quale opera. COCEA identifica i fattori che possono influenzare la capacità di raggiungere i risultati attesi, adottando un approccio basato sul **Risk Based Thinking**, al fine di individuare rischi e opportunità e sviluppare in modo efficace il proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Nella fattispecie, COCEA Cooperativa Sociale si è impegnata ad implementare il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, definendo il contesto in cui opera, analizzando rischi e opportunità, definendo la Politica della Qualità, i relativi obiettivi, la struttura organizzativa, stabilendo responsabilità e autorità, identificando e mettendo a disposizione le risorse e gli strumenti necessari. Ha inoltre seguito direttamente il progetto qualità in tutte le sue fasi di implementazione, mantenimento e miglioramento continuo.

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

Erogazione di servizi di:

- Gestione di servizi socio-educativi per la prima infanzia: Nidi d'Infanzia, Centri Bambini e Scuole dell'Infanzia, compresi i servizi di ristorazione e pulizie.
- Servizi di assistenza a persone con disabilità e gestione di Centro Diurno Disabili.
- Inserimento lavorativo di persone svantaggiate anche mediante attività di agricoltura sociale.

MISSION

La Cooperativa Sociale C.O.C.E.A. (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 e culturale.

Dalla sua costituzione la Cooperativa opera nel settore dei servizi educativi, sociali e ricreativi, in collaborazione con Enti Pubblici e Privati, nei settori dell'infanzia, dell'adolescenza e dell'integrazione delle persone svantaggiate.

COCEA 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; favorire l'integrazione sociale delle persone svantaggiate, valorizzandone le diverse abilità e sviluppandole attraverso percorsi di riabilitazione,

formazione, accompagnamento e reinserimento sociale, promuovendo la centralità della persona attraverso un'attenzione individualizzata ai bisogni impliciti ed espliciti.

Nella gestione dei servizi educativi COCEA si pone l'obiettivo di operare in rete con gli altri protagonisti della cooperazione sociale, mantenendo e sviluppando la capacità di gestire i servizi secondo criteri di qualità e di integrazione territoriale, costruendo nuove opportunità in stretto collegamento con le realtà locali.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione approva e diffonde la Politica per la Qualità affinché:

- Sia congrua alle esigenze di COCEA e alle caratteristiche dei propri clienti;
- Evidenzi l'impegno nei confronti del rispetto dei requisiti applicabili e del miglioramento continuo dei servizi erogati;
- Sia diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione mediante affissione nelle sedi, pubblicazione sul sito istituzionale e trasmissione a soci, dipendenti e fornitori. La Politica viene inoltre illustrata e condivisa in Assemblea affinché sia compresa e applicata;
- Sia periodicamente riesaminata e, ove necessario, aggiornata per garantirne la continua adeguatezza;
- Costituisca il quadro di riferimento per la definizione e il riesame degli obiettivi della qualità.



DICHIARAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

Gli obiettivi della Politica della Qualità definiti dal Consiglio di Amministrazione di COCEA sono coerenti con i principi e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Adottata nel settembre 2015 da tutti gli Stati membri delle Nazioni Unite, l'Agenda 2030 costituisce il quadro di riferimento internazionale per uno sviluppo sostenibile sotto il profilo economico, sociale e ambientale. Essa si fonda su cinque aree di intervento – **Persone, Pianeta, Prosperità, Pace e Partnership** – e individua **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), articolati in 169 target**, che rappresentano un impegno condiviso per costruire società più inclusive, eque e sostenibili.

L'attuazione dell'Agenda richiede il coinvolgimento di tutte le componenti della società: imprese, pubbliche amministrazioni, cooperative, enti del Terzo Settore, istituzioni, università, centri di ricerca e cittadini.

In coerenza con la propria missione e con i valori della cooperazione sociale, COCEA contribuisce quotidianamente al raggiungimento di tali obiettivi attraverso la progettazione e l'erogazione di servizi educativi, sociali e di inclusione lavorativa, promuovendo il benessere delle persone, la riduzione delle disuguaglianze, l'inclusione sociale, il lavoro dignitoso, la crescita delle comunità locali e lo sviluppo di reti di collaborazione con enti pubblici, organizzazioni del Terzo Settore e altri stakeholder.

In particolare, l'attività della Cooperativa contribuisce al perseguimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile:

- **SDG 3 – Salute e benessere**, promuovendo la qualità della vita e il benessere delle persone;
- **SDG 4 – Istruzione di qualità**, attraverso la gestione dei servizi educativi per l'infanzia e percorsi di crescita e formazione;
- **SDG 5 – Raggiungere l'uguaglianza di genere**;
- **SDG 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica**, favorendo l'inserimento lavorativo e la valorizzazione delle competenze;
- **SDG 10 – Ridurre le disuguaglianze**, sostenendo l'inclusione delle persone in condizioni di fragilità o svantaggio;
- **SDG 11 – Città e comunità sostenibili**, rafforzando il legame con il territorio e promuovendo servizi di prossimità;
- **SDG 16 – Pace, giustizia e istituzioni solide**, attraverso la promozione della cittadinanza attiva, della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale;
- **SDG 17 – Partnership per gli obiettivi**, sviluppando reti di collaborazione con enti pubblici, istituzioni, organizzazioni del Terzo Settore e altri stakeholder.



COCEA assicura inoltre la massima qualità del servizio, la fiducia e la soddisfazione del cliente attraverso l'applicazione di metodologie di lavoro coerenti con l'identità aziendale e con un approccio centrato sulla persona, considerata come individuo unico e irripetibile.

Particolare attenzione è rivolta alla tutela dell'ambiente, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, privilegiando un approccio di prevenzione rispetto ai soli interventi correttivi o al mero adeguamento legislativo.

COCEA si impegna inoltre a:

- Accrescere costantemente i legami con il territorio;
- Promuovere nuove attività che rispondano ai bisogni emergenti della collettività;
- Valorizzare il potenziale individuale e sociale delle persone;
- Sviluppare il principio di sussidiarietà;
- Favorire il superamento delle barriere sociali e culturali;
- Promuovere la cultura della pace e della cittadinanza attiva;
- Sostenere politiche di economia etica;
- Diffondere la cultura della qualità attraverso un sistema di monitoraggio e controllo interno ed esterno;
- Innovare costantemente i servizi in un'ottica di miglioramento continuo;
- Sviluppare l'impresa sociale e il senso di appartenenza del personale;
- Valorizzare le risorse umane attraverso formazione continua, crescita professionale e sviluppo delle competenze.

La Direzione considera prioritario il perseguimento della soddisfazione del cliente, garantendo l'individuazione e il rispetto dei requisiti applicabili, nonché delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti.

In coerenza con tale obiettivo, la Direzione promuove una continua crescita organizzativa e metodologica, pianificando e attuando attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli, con particolare attenzione ai processi che influenzano la qualità del servizio.

Al personale è richiesto il rispetto delle procedure, delle istruzioni operative e delle registrazioni previste dal Sistema di Gestione per la Qualità.

Le procedure del Sistema di Gestione per la Qualità prevedono che gli operatori siano soggetti a monitoraggi periodici da parte dei Coordinatori, mediante osservazioni durante il servizio, colloqui con utenti verifiche documentali, audit interni e analisi della documentazione prodotta (registri degli interventi, relazioni periodiche e altra documentazione prevista dal SGQ).

Ogni disfunzione segnalata riguardante il lavoro o il comportamento dell'operatore viene registrata come **Non Conformità**, analizzata e trattata mediante l'attuazione di opportune azioni correttive. Periodicamente le Non Conformità vengono analizzate anche attraverso indicatori e dati statistici, al fine di individuarne le cause e definire azioni volte a prevenirne il ripetersi, nel rispetto del principio del miglioramento continuo.

Per ottenere un livello qualitativo sempre più elevato, la Presidente, su mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale COCEA, assicura che la Politica della Qualità sia compresa, attuata, mantenuta e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione quale elemento essenziale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La diffusione della Politica della Qualità e degli obiettivi a tutta la compagine societaria testimonia il costante impegno del Consiglio di Amministrazione nel perseguimento del miglioramento continuo, della soddisfazione delle parti interessate e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Spezia, 16 luglio 2026

Per il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

