



## POLÍTICA DE CALIDAD

La misión de COOPERA es educar y formar a nuestros beneficiarios para impulsar su desarrollo personal y reducir así la pobreza y la injusticia en el mundo.

Nuestra actividad no lucrativa incluye:

- Gestión de proyectos de cooperación internacional.
- Sensibilización social.
- Gestión de donaciones y programas de voluntariado.

La Política de Calidad de COOPERA COOPERACIÓN AL DESARROLLO busca la excelencia en la gestión, fundamentada en los siguientes principios:

1. **Compromiso con la Mejora Continua:** Mantener una mejora continua en la gestión de la calidad, buscando la satisfacción de financiadores y la sociedad, con un objetivo de transparencia.
2. **Planificación Estratégica:** Definir objetivos y metas anuales coherentes con nuestra estrategia para mantener la eficacia y eficiencia de nuestra Política y Sistema de Gestión, basado en la Norma ONG Calidad.
3. **Satisfacción de las Partes Interesadas:** Identificar y satisfacer las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas, especialmente los clientes finales.
4. **Concienciación Ambiental:** Compromiso con la prevención de la contaminación y los impactos ambientales asociados a nuestros proyectos y servicios.
5. **Cumplimiento Normativo:** Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable a nuestra entidad, proyectos y servicios, así como de otros requisitos suscritos para la mejora continua.
6. **Protección y Seguridad:** Cumplir con los estatutos y políticas internas relacionadas con la protección y seguridad, salud, igualdad, no discriminación y protección de datos de nuestros empleados, pasantes, practicantes y voluntarios.
7. **Transparencia y Comunicación:** Informar y comunicar a las partes interesadas sobre la organización, manteniendo la coherencia con nuestros valores y cumpliendo con la ética y la transparencia.
8. **Formación y Sensibilización del Personal:** Formar, entrenar y sensibilizar a nuestro personal para que cumplan con las exigencias del Sistema, creando una cultura de calidad y profesionalización en las áreas de trabajo.
9. **Optimización de Recursos:** Optimizar todos los recursos disponibles (eficiencia y eficacia) y adecuarlos a las necesidades de nuestros financiadores.
10. **Innovación y Creatividad:** Promover la innovación y creatividad en nuestros proyectos y servicios, garantizando la transparencia en nuestras cuentas.

COOPERA pone a disposición de los clientes finales los derechos y deberes derivados de un proyecto o servicio, para cumplir con los requisitos de calidad previamente definidos, así como con las demandas y requisitos reconocidos por la legislación aplicable.

Esta Política de Calidad se comunica a todas las partes interesadas para que sea leída, entendida, aplicada y mantenida al día por todos los miembros de COOPERA.

Fdo.: David Chimeno Cano  
COOPERA  
Bilbao, 9 de diciembre de 2022