

## ***Política de qualitat de Càritas Diocesana de Lleida***

---

Càritas Diocesana de Lleida és l'acció caritativa de l'Església Catòlica, que té l'objectiu de promoure, orientar i coordinar l'acció social i caritativa de la Diòcesi de Lleida, amb la finalitat d'ajudar la promoció humana i el desenvolupament integral de les persones.

La missió de Càritas consisteix a acollir i treballar amb les persones en situació de pobresa i necessitat, perquè siguin protagonistes del seu propi desenvolupament integral, des del compromís de la comunitat cristiana.

La nostra visió és ser testimonis de la fraternitat de la comunitat cristiana amb totes les persones, especialment amb les més necessitades i excloses, optant per una societat més solidària, justa i participativa.

Els valors de Càritas són la caritat, la justícia, la solidaritat, la participació, l'austeritat, l'esperit de millora i la transparència, i tots aquests centrats en les persones.

Com a signe de compromís amb la comunitat i les persones vulnerables, des de la direcció i des de tot l'organització, implantem i mantenim un Sistema de Gestió i Qualitat en base a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 d'abast en: Programes d'acció social i atenció a persones en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social.

Per complir amb aquest compromís Càritas Diocesana de Lleida aplica la següent política de qualitat:

- Fomentem la nostra acció en l'acollida i l'acompanyament de les persones vulnerables i excloses a través de programes i projectes, amb objectius definits i valoració de l'impacte que tenim en les persones que hi participen.
- Realitzem seguiment de les expectatives i satisfacció de les persones que participen del nostre projecte: donants, entitat amb cor, voluntaris, participants dels diferents projectes i de totes les parts interessades i ens comprometem a donar compliment a aquestes expectatives i a incrementar la satisfacció.

- Treballem enfocats en processos i treballem per la millora continua, per incrementar la eficàcia i eficiència i la satisfacció dels destinataris dels nostres serveis.
- Disposem dels recursos suficients per dur a terme els diferents programes i projectes.
- Comptem amb un equip de persones formades i treballem en el desenvolupament continu dels seus coneixements i les seves competències.
- Busquem l'eficiència en la gestió dels recursos econòmics i materials tant de procedència pública com privada.
- Complim amb els requisits de la normativa vigent aplicable a les nostres activitats.
- Comptem amb infraestructures físiques i tecnològiques que ens permeten millorar i adaptar diferents projectes i desenvolupar-los amb qualitat.
- Els nostres proveïdors estan informats i comparteixen els nostres objectius de qualitat.

Tots els agents de Càritas Diocesana de Lleida ens comprometem a treballar amb aquest principis de qualitat.

Lleida, a 16 de novembre de 2023

Ma José Rosell Farré  
Secretària General  
Càritas Diocesana de Lleida