



Caritas
Diocesana de Granada

POLÍTICA DE LA CALIDAD

¿Quiénes somos?

Caritas Diocesana de Granada, es el organismo oficial de la Iglesia Católica instituido para promover, expresar y orientar la acción caritativa y social de la Iglesia en esta Diócesis. Forma parte de Caritas Regional de Andalucía y es miembro confederado de Caritas Española. Caritas es la expresión del ministerio de la caridad de la comunidad cristiana inspirado en el Evangelio y en la Doctrina Social de la Iglesia para llegar a las personas y territorios en situación de pobreza y/o exclusión social. Es una Entidad sin fines lucrativos, con personalidad jurídica, canónica y civil propia, gozando de plena autonomía en la administración de sus propios bienes y recursos.

La acción de Caritas Diocesana se desarrolla principalmente en los ámbitos parroquial y arciprestal a través de las Caritas Parroquiales y Arciprestales, respectivamente, así como por los proyectos y Servicios Diocesanos.

¿Qué hacemos?

La actividad concreta de Caritas Diocesana de Granada, ha ido cambiando a lo largo de sus más de cincuenta años de vida. Hemos pasado de una acción basada en la asistencia, cuando era necesario organizar la distribución de ayudas a los necesitados, a la promoción o desarrollo humano y social de las personas y pueblos en situación de exclusión social y pobreza, desde acciones específicas tales como:

- * **Sensibilización y animación**, moviendo a la sociedad entera a la solidaridad efectiva con los que sufren.
- * **Acogida y atención primaria**, es el trabajo de base, encarnado y sencillo, acompañante y esperanzador, cercano y estimulante.
- * **La animación socio-comunitaria**, que debe traducirse en acciones de carácter caritativo-social, en forma de servicios, proyectos o programas, bien estudiados y gestionados.
- * **Formación de voluntarios y profesionales**, de modo permanente, de cuantos asumen alguna tarea en el ministerio de la caridad, de modo que sea una prioridad.
- * **La lucha contra la exclusión**, promoviendo y estableciendo mecanismos que permitan a los excluidos recuperar una situación normalizada, respetuosa con su dignidad.
- * **La denuncia profética de situaciones injustas**. El compromiso a favor del reconocimiento efectivo de todos los derechos y los derechos de todos, es el camino hacia una sociedad solidaria y justa.
- * **La transformación estructural**, mediante programas para la inserción socio-laboral de las personas en riesgo de exclusión, excluidos y empobrecidos; formación y capacitación de emigrantes, ...
- * **La cooperación internacional**, realizando colectas para las emergencias en países pobres, o colaborando con proyectos en aquellos países.

En la política de la Calidad de Caritas Diocesana de Granada, la satisfacción de los destinatarios de nuestra acción es la esencia de toda nuestra organización. Deseamos tener presentes sus derechos y esforzarnos en llegar a poder cubrir sus expectativas para que se sientan satisfechos, conociendo y comprendiendo sus necesidades actuales, asegurando la calidad de nuestros servicios.

Papel de la Dirección

La dirección velará para que el Sistema de Calidad de Caritas Diocesana de Granada cumpla con los requisitos legales y reglamentarios buscando la Excelencia de nuestros servicios en atención a los últimos y excluidos basándonos en los requisitos de la **Norma ISO 9001:2015** y la **Norma UNE 158101:2015**, en la comprensión del contexto en el que está inmersa la Entidad para abordar las amenazas y oportunidades que se encuentran en éste y para el diseño, implantación y seguimiento de su plan estratégico dando cumplimiento a los objetivos de la calidad, que tendrán como marco de referencia los puntos claves de nuestra política:

- * **Cumplir con los requisitos legales** y reglamentarios en todos y cada uno de nuestros centros y proyectos.
- * **Enfoque al cliente**, buscamos cubrir las necesidades materiales básicas y espirituales de los últimos y no atendidos por la sociedad y conseguir la mayor satisfacción de los destinatarios de nuestros servicios y acciones, de todos nuestros agentes, colaboradores y entidades que hacen posible el desarrollo de nuestra actividad. Las relaciones con todos ellos se caracterizan por la cooperación y comunicación abierta, estando comprometidos a responder de manera entusiasta a cualquier necesidad expresada por ellos.
- * **Trabajar desde el enfoque de la Mejora Continua** en todos los procesos de la organización, mediante la planificación, la medición de los resultados y la implementación de mejoras en cada proceso de nuestra actividad y en la globalidad de nuestra Entidad.


Caritas Diocesana organiza su gestión con un enfoque basado en procesos.

Trabajamos desde las capacidades y potencialidades de todos los implicados.

La aplicación de esta política exige la integración activa de todo el equipo humano de la entidad, ya que son una pieza vital en la cadena de generación de valor, por ello la Dirección considera prioritarias la motivación y la formación identitaria y técnica para todos los agentes.

La Política de la Calidad se revisará junto con el Plan Estratégico cada tres años, o previamente si se modifica el contenido de los estatutos de Caritas Diocesana de Granada.

Fdo. D. Alfonso Marín Marín


Delegado Episcopal de Caritas Diocesana de Granada