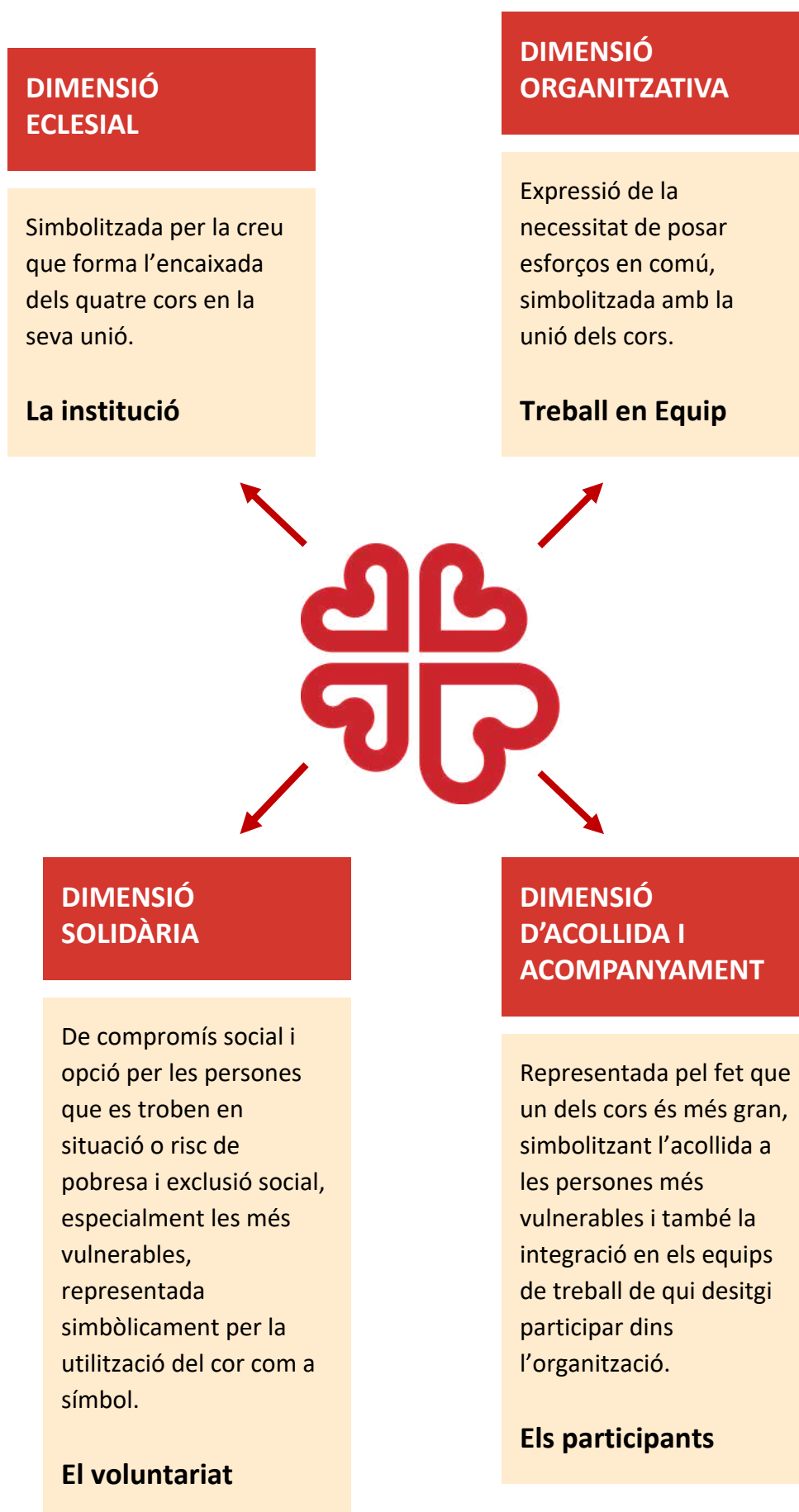


**Carpeta
de benvinguda**

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. L'Anagrama de Càritas	02
2. Identitat, missió i valors	03
3. Organització	04
4. Mapa de Càritas a la diòcesi de Girona	05
5. El voluntariat a Càritas	06
6. Programes d'Acció Social	08
7. Ecosol, Empresa d'Inserció	10
8. Model d'Acció Social	11
9. Organigrama	12
10. Finançament	15
11. Pla Estratègic 2022-2026	16
12. Política de Qualitat	17
13. El Sistema de Compliment Normatiu	18
14. Com col·laborar amb Càritas	19

1 L'ANAGRAMA DE CÀRITAS



2 IDENTITAT, MISSIÓ I VALORS

IDENTITAT

Càritas Diocesana de Girona, formada per totes les Càritas del Bisbat de Girona, és una entitat de l'Església, amb personalitat jurídica pròpia, que té com a objectiu **promoure, coordinar, harmonitzar i realitzar l'acció social** de la diòcesi.

MISSION

Acollir les persones que es troben en situació o risc de pobresa i exclusió social, especialment les més vulnerables, **acompanyant-les en el seu procés de promoció i desenvolupament integral**, analitzant i incidint en les **causes de la pobresa** i treballant per la **justícia social**.

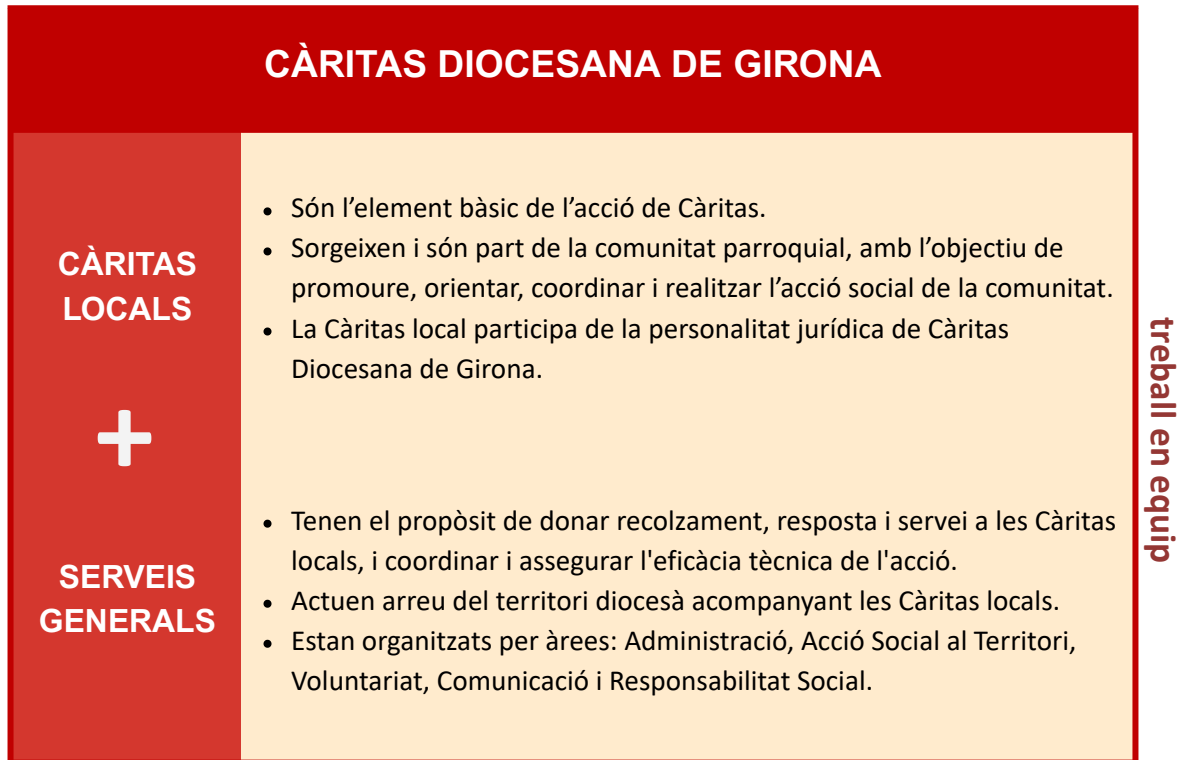
VALORS

L'**AMOR** és el fonament de la nostra identitat i servei, font inspiradora dels nostres valors:

- **DIGNITAT DE LA PERSONA**
- **JUSTÍCIA SOCIAL**
- **SOLIDARITAT**
- **PARTICIPACIÓ**
- **AUSTERITAT**
- **INNOVACIÓ I QUALITAT**
- **TRANSPARÈNCIA**

3 ORGANITZACIÓ

Càritas Diocesana de Girona és la suma de l'acció de les Càritas locals i dels Serveis generals diocesans:



Càritas Diocesana de Girona forma part de **Càritas Catalunya**, formada per 10 Càritas Diocesanes, i de la **Confederació estatal**, que agrupa les 70 Càritas Diocesanes de l'Estat espanyol.

També formem part de **Càritas Europa**, que reuneix les Càritas estatals del nostre continent, i **Càritas Internationalis**, que és la confederació de les 160 Càritas estatals.



5 EL VOLUNTARIAT A CÀRITAS

SER VOLUNTARI/A A CÀRITAS

Ser voluntari/a a Càritas és un **compromís solidari** i un estil de vida basat en valors com la **responsabilitat** i el **servei desinteressat** per ajudar els més **vulnerables**, sempre en **benefici de la comunitat** i **d'acord amb els principis de la institució**.

QUI POT SER VOLUNTARI/A A CÀRITAS

Qualsevol persona **sense discriminació** per la seva condició social, origen, creença religiosa o preparació cultural. Que respecti els **valors** de l'entitat, compleixi els **requisits necessaris** i **no tingui impediments legals**.

PERFIL DEL VOLUNTARIAT

El voluntari/a de Càritas és una persona **sensibilitzada** amb la justícia i els drets humans, que es compromet de manera **desinteressada i responsable** a ajudar la comunitat. Acull les persones amb **respecte**, fomenta la seva autonomia i **treballa en equip** amb **confidencialitat**. Assumeix tasques segons les seves **aptituds**, es **forma contínuament** i **no substitueix** altres agents socials. La seva acció és **educativa i promotora de canvi social**.

DRETS I DEURES DEL VOLUNTARIAT

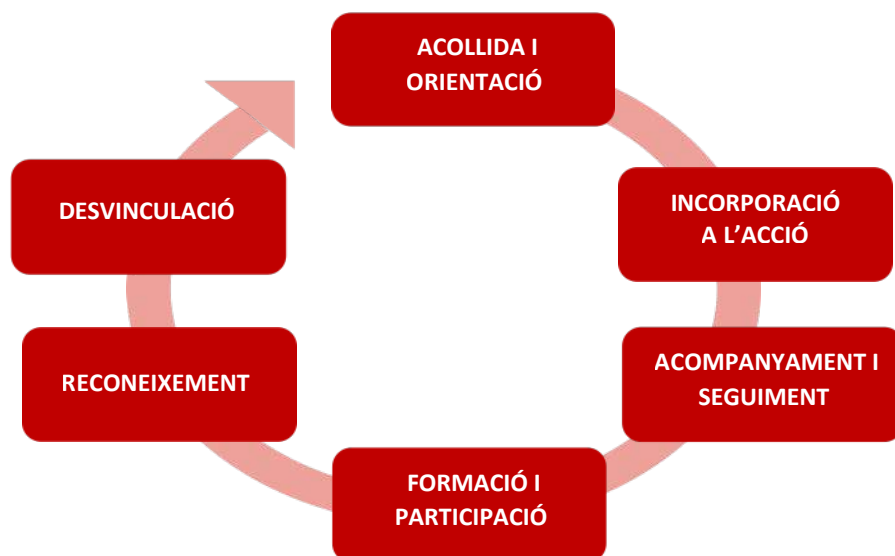
DRETS DEL VOLUNTARI/A

El voluntari/a de Càritas té dret a ser **acollit, format i acompanyat** en la seva tasca, així com a **participar** en els projectes. També ha de rebre **orientació**, treballar en **condicions segures**, estar **assegurat** i, si s'acorda, ser **compensat per despeses** derivades de l'activitat.

DEURES DEL VOLUNTARI/A

El voluntari/a de Càritas ha de ser **solidari i responsable**, preparar-se i avaluar la seva tasca, **respectar els valors** de la institució, complir els seus **compromisos**, **treballar en equip**, actuar amb **imparcialitat**, mantenir la **confidencialitat** i seguir les **mesures de seguretat**. Si no comparteix els objectius de Càritas, ha de comunicar la seva retirada.

ITINERARI D'ACOLLIDA I ACOMPANYAMENT DEL VOLUNTARIAT



6 PROGRAMES D'ACCIÓ SOCIAL

ACOLLIDA I ACOMPANYAMENT

Oferim espais d'acollida, d'escolta i d'intercanvi d'experiències, amb la finalitat d'**acompanyar persones i famílies en situació o risc d'exclusió social**. Els nostres equips de professionals i voluntariat treballen amb la **participació activa** de les famílies, per promoure el seu procés de **desenvolupament** personal, social i emocional, a través de diferents projectes i serveis: servei d'acollida, horts comunitaris, taller de costura, suport emocional, etc.

COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES

Donem cobertura a les **necessitats bàsiques** de les famílies participants (aliments, roba...). Amb aquesta atenció es vol promoure la **participació activa** de les famílies ateses. El **voluntariat** és una peça fonamental en el desenvolupament d'aquesta acció, esdevenint clau a l'hora de garantir l'atenció i l'acompanyament de totes les famílies participants.

ACOMPANYAMENT A LES PERSONES GRANS

Oferim **escolta, conversa, companyia, afecte a persones grans** en situació de solitud no volguda, per tal de millorar la seva **autoestima, benestar i autonomia**. Capacitem el voluntariat per tal de dur a terme l'acompanyament amb sensibilitat i empatia. Treballem en xarxa i sensibilitzem per a una millor inclusió de les persones grans a la societat.

INFÀNCIA, JOVES I FAMÍLIES

Les condicions d'exclusió social es transmeten de pares a fills i afecten l'educació, l'entorn i l'organització de les famílies. Tot plegat acaba repercutint molt clarament en el procés d'aprenentatge i escolarització dels infants i adolescents. A Càritas abordem aquestes situacions a través de diversos projectes i **serveis destinats a infants i joves per mobilitzar tant les seves famílies com l'entorn educatiu i social**. Són espais de trobada on s'ofereixen **recursos socials i educatius** a través d'un equip de voluntariat amb el suport de personal tècnic.

SENSE LLAR I HABITATGE

La nostra acció **acompanya**, de manera integral i respectuosa amb les llibertats de cadascú, **les persones i famílies en situació de sense llar**, afavorint els processos de **recuperació d'autonomia** personal, **vincles socials i participació comunitària** amb ple compliment i garantia dels **drets fonamentals** (habitatge, salut, treball, participació, educació, justícia).

ASSESSORAMENT JURÍDIC

Oferim **assessorament i suport legal** a persones en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social, acompanyant-les en la seva lluita pels seus **drets més bàsics** i ajudant-les en la seva **promoció i desenvolupament integral**. Estem especialitzats bàsicament en temes de **normativa d'estrangeria**, acollida, immigració i racisme, i també en temes de **desnonaments i deutes familiars**.

INSERCIÓ SOCIOLABORAL I ECONOMIA SOCIAL

Oferim **orientació, formació professional, intermediació i acompanyament** a persones amb especials dificultats per trobar feina. Empoderem les persones per la **millora de la seva ocupabilitat** i busquem sinergies amb empreses i famílies per a la **contractació socialment responsable**. Fem actuacions que promouen el **desenvolupament de les seves competències, la seva autonomia i la millora de l'ocupabilitat**. L'objectiu és que tota persona es pugui incorporar al mercat laboral de forma digna segons les seves necessitats i potencialitats.

L'**acció social** es concreta a través de diferents **projectes i serveis**.

Cada Càritas local desenvolupa una activitat determinada, en funció de les **necessitats del territori i dels recursos disponibles**.

A la **memòria anual** es pot trobar una breu explicació dels projectes i el lloc de realització.

7 ECOSOL, EMPRESA D'INSERCIÓ

ECOSOL, EMPRESA D'INSERCIÓ

ECOSOL és l'empresa d'inserció de Càritas Diocesana de Girona. La seva missió és facilitar la **inserció laboral** de persones que es troben en situació de vulnerabilitat social i laboral, des d'una **empresa sostenible** a nivell econòmic, social i ambiental.

Ofereix treball, formació i acompanyament a través de **contractes laborals d'inserció**, amb l'objectiu de facilitar la posterior **incorporació al mercat laboral**.

Té diferents **sectors d'activitat**:

- **Serveis de manteniment integral d'edificis, instal·lacions elèctriques i serveis de neteja.**
- **Servei de recollida i gestió de roba i llibres - Sensibilització ambiental.**
- **Muntatge, lloguer i recuperació de bicicletes.**
- **Taller de confecció - Projectes d'economia circular.**
- **Restauració i càtering.**
- **Gestió de magatzem i distribució de productes alimentaris.**

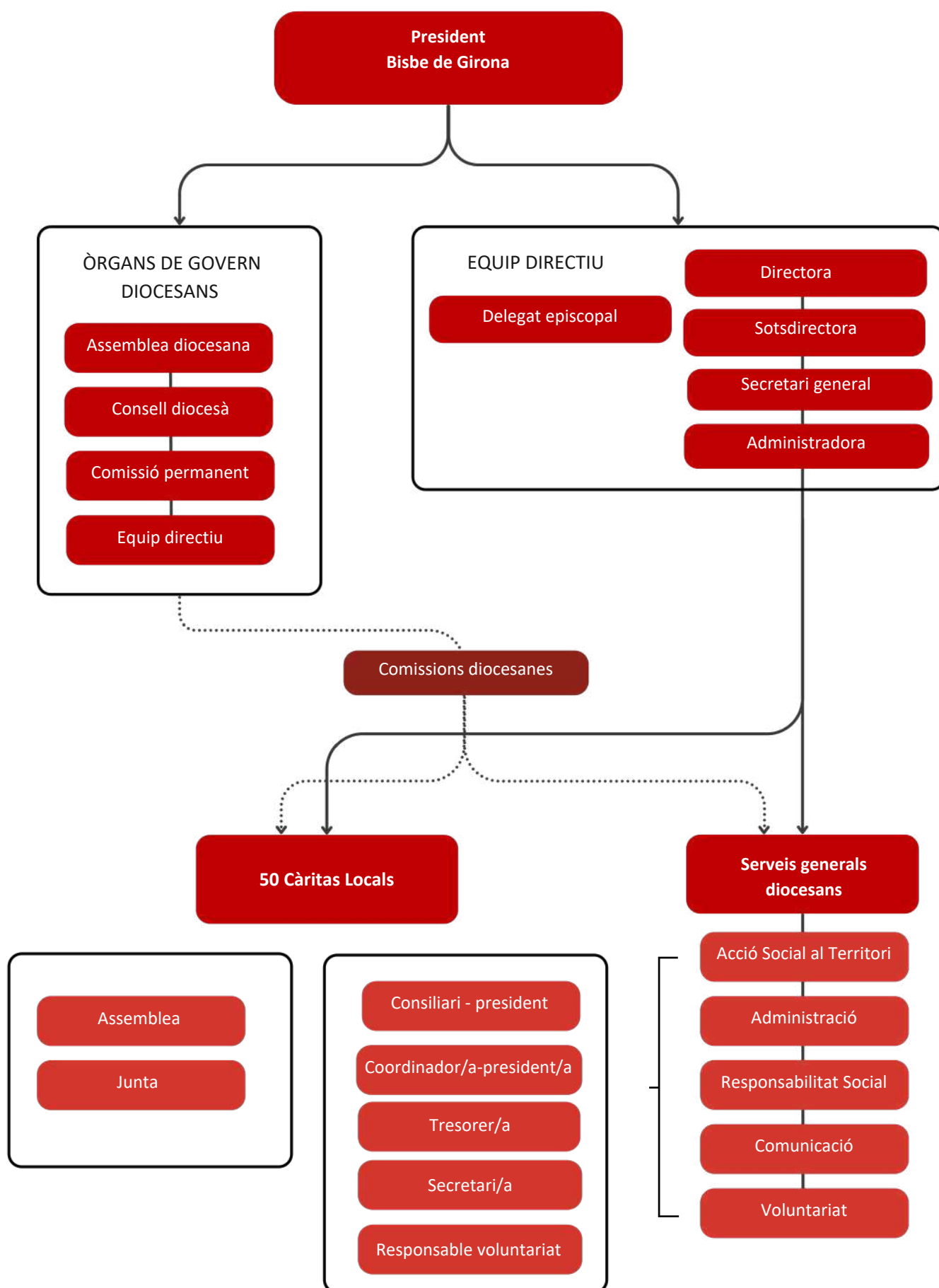
8 MODEL D'ACCIÓ SOCIAL

El nostre enfocament es basa en el **Model d'Acció Social**, on l'acollida és l'eix central per definir les accions d'acompanyament i donar una **resposta integral** als factors d'exclusió de les persones i comunitats destinatàries.

PRINCIPIS GENERALS DEL MODEL D'ACCIÓ SOCIAL

- **Adaptació a les necessitats socials:** l'acció de Càritas ha d'adaptar-se a les necessitats de les persones més vulnerables i no aquestes a les nostres accions.
- **Coneixement de les necessitats:** cal observar la realitat per a tenir un coneixement real de les necessitats de la comunitat, especialment de les pobreses amagades.
- **Enfocament multidimensional i transversal:** que contempli els diferents factors de risc (fracàs escolar, precarietat laboral, infrahabitatge, problemes salut, aïllament...)
- **Dimensió comunitària:** intervenint en el conjunt del territori, juntament amb altres agents, per resoldre les situacions de pobresa de les persones i les famílies.
- **Enfocament proactiu, preventiu, de promoció:** ajudant a superar les situacions de dependència i a assolir una vida autònoma. Acció orientada a les causes.
- **Cooperació institucional:** cooperació amb tots els agents socials amb els quals compartim objectius afins, garantint la nostra identitat i sistema de treball.
- **Justícia social:** garantint l'exercici dels drets per a les persones més vulnerables, que sovint tenen reconeguts però no poden exercir.
- **Sensibilització i denúncia activa de situacions d'injustícia:** per assolir un ple reconeixement i exercici dels drets socials bàsics.
- **Participació i formació de les persones que fem Càritas:** l'acció de Càritas ha de contemplar espais de formació i participació de totes les persones que fem Càritas, permetent que sigui un espai de trobada de tots i totes aquells que, des de diferents creences o ideologies, volen treballar per la defensa dels drets de la persona, tot respectant l'opció de fe de l'Església i dels seus creients, que actua mitjançant la caritat.
- **Paper de suplència:** suplència i subsidiarietat en tot allò relatiu a l'assistència econòmica (diners, roba, aliments) atès que és un àmbit competencial de les administracions públiques. És una acció encara molt necessària però orientada a pal·liar conseqüències. Cal introduir elements de prevenció, promoció i tractament de les causes.

9 ORGANIGRAMA



ÒRGANS DE GOVERN LOCALS

JUNTA	Formada pel consiliari, president/a-coordinador/a, tresorer/a, secretari/a i vocals, que solen ser les persones responsables de cada servei de la Càritas. També hi participa el/la responsable de voluntariat.
ASSEMBLEA	Formada per totes les persones que formen la Càritas, és un espai important de cohesió de l'equip i d'informació de la tasca desenvolupada. Es convoca un cop a l'any.

ÒRGANS DE GOVERN DIOCESANS

ASSEMBLEA DIOCESANA	És el màxim òrgan de participació, consulta i expressió de Càritas Diocesana de Girona. Agrupa les Càritas de la diòcesi, els membres del Consell Diocesà i les persones que ostenten els càrrecs unipersonals de govern. Es reuneix anualment i és on es valoren les decisions més importants.
CONSELL DIOCESÀ	És l'òrgan màxim de govern de Càritas Diocesana de Girona. Està format pel bisbe, delegat episcopal, directora, secretari general, administradora i els representants dels arxiprestats. Es reuneix cada tres mesos i pren les decisions sobre la gestió de l'entitat.
COMISSIÓ PERMANENT	És l'òrgan delegat del Consell Diocesà. Es reuneix mensualment i s'ocupa de les decisions sobre gestió entre reunió i reunió del Consell.
EQUIP DIRECTIU	Ostenta la direcció ordinària de Càritas Diocesana de Girona. Està format pel delegat episcopal, directora, secretari general i administradora. Es reuneix setmanalment i s'ocupa de la gestió del dia a dia.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ

Les Càritas locals participen a nivell diocesà a través de la seva participació als òrgans de govern de l'entitat: **assemblea i consell diocesà**.

També són **espais de participació**:

COMISSIONS DIOCESANES

Són espais de trobada entre les persones que participen a un mateix programa social o que tenen una mateixa responsabilitat, per tal de **compartir experiències, coordinar-se i construir junts**, des de la missió de cada àmbit de treball. Actualment estan actives les comissions:

- **Programes:** Acol·lida, Aliments, Gent Gran, Roba, Infància, Joves i Família.
- **Gestió:** Consiliaris, Secretaris/es, Tresorers/es, Voluntariat.

TREBALL ARXIPRESTAL

Són espais de trobada dels responsables de les Càritas locals d'un arxiprestat, per tal de **posar en comú i coordinar l'acció, compartir experiències, formar-se i buscar solucions a les seves inquietuds**. A nivell arxiprestal s'organitzen també **formacions i trobades**, adreçades a totes les persones que formen els equips de les Càritas de l'arxiprestat.

JUNTES, REUNIONS I TROBADES LOCALS

La **junta** de la Càritas local, les **reunions** dels diferents projectes que realitza la Càritas i les **trobades** de tot l'equip, són també **espais de participació**.

10 FINANÇAMENT

Càritas du a terme la seva activitat gràcies a una diversitat de **fontes de finançament** que podem agrupar en dos grans blocs:

FINANÇAMENT PÚBLIC

Provenen d'una diversitat de fonts: **ajuntaments, consells comarcals, diputacions, Generalitat, estat o de la Unió Europea.**

FINANÇAMENT PRIVAT

Provenen de les donacions **particulars** i desinteressades, **col·lectes, parròquies, donatius i ajuts d'empreses, fundacions privades, etc.**

Es procura un **equilibri** entre **aportacions privades** i **subvencions públiques**, amb la voluntat de **no dependència** excessiva **de fons públics**, per així conservar en tot moment el poder de decisió sobre on cal actuar.

A la **memòria diocesana** es poden consultar les **dades econòmiques anuals**.

11 PLA ESTRATÈGIC 2022-2026

El Pla Estratègic **orienta l'acció de l'entitat i marca les prioritats** de treball dels propers anys.

A la nostra diòcesi tenim costum d'aturar-nos cada cert temps de forma col·lectiva i participativa per reflexionar sobre com estem i per concretar les accions a les que volem dedicar els nostres esforços en el futur.

Aquest és el 4t Pla Estratègic que hem elaborat, i serà pel període 2022-2026.

Al document complet es pot veure tot el detall dels **objectius i accions concretes**. A mode de resum, els **elements claus** que el nou Pla reforça i als que ens enfoca en el nostre treball els propers anys, són aquests:

ELEMENTS CLAUS DEL PLA 2022-26

- Prioritzar el **treball social comunitari** com a eina per combatre l'exclusió social.
- Promoure l'**acompanyament des d'una mirada de drets humans**.
- Impulsar una **anàlisi de la realitat social** a nivell diocesà que permeti orientar la nostra acció.
- Esdevenir una eina de **transformació social** i de **defensa dels drets humans** a través de la **sensibilització, denúncia i incidència política**.
- Establir **aliances** amb l'administració pública, entitats del tercer sector i la societat.
- Promoure la **renovació dels equips** locals i la **sensibilització de les persones joves** i la seva motivació per a participar en tasques de **voluntariat**.
- Promoure un **model econòmic sostenible i transparent** que permeti un bon rendiment de comptes.
- Avançar en la **participació democràtica** i la promoció d'un **model d'organització horitzontal, transversal i orientada a objectius**.
- Avançar en el **treball en equip** i en la **construcció conjunta d'una sola Càritas**.

12 POLÍTICA DE QUALITAT

Càritas Diocesana de Girona, formada per totes les Càritas del Bisbat de Girona, és una entitat de l'Església catòlica, amb personalitat jurídica pròpia.

La referència clau de la nostra acció és el **Model d'Acció Social** que, des del marc d'intervenció amb persones en situació o risc d'exclusió social, parteix de la **persona com a centre de totes les accions, projectes i processos**.

El **Sistema de Gestió de la Qualitat** suposa el **compromís**, des de direcció i des de totes les persones que fem Càritas, de treballar per impulsar i mantenir el **SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT** segons els referencials **ISO-9001:2015**, d'abast en acció social a persones en risc d'exclusió, la seva acollida i acompanyament integral, habitatge i sensellarisme, formació sociolaboral i el projecte Fes Més.

Per complir amb aquest compromís Càritas de Girona aplica la següent **política de qualitat**:

POLÍTICA DE QUALITAT

- Fomentem la nostra acció en l'**acollida i l'acompanyament de les persones vulnerables** a través de **programes i projectes, amb objectius definits i valoració dels resultats** que obtenim.
- Realitzem un **seguiment de les expectatives de totes les parts** que intervenen en els nostres processos i determinem les seves **necessitats**. Ens comprometem a donar compliment a aquestes expectatives i a **incrementar la seva satisfacció**.
- Treballem **enfocats en processos i per a la millora continua**. Això ens permet incrementar l'**eficàcia i eficiència** dels nostres serveis.
- Disposem dels **recursos suficients** per dur a terme els diferents programes i projectes.
- Busquem l'**eficiència i la transparència** en la gestió dels recursos econòmics i materials tant de procedència pública com privada.
- El **principal actiu** de Càritas Diocesana de Girona **són les persones**. Comptem amb un equip de persones formades i treballem en el **desenvolupament continu** dels seus coneixements i les seves competències.
- 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 **empreses proveïdores** estan informades i **comparteixen** els nostres **objectius de qualitat**.
- Tot això es verificarà a través de les **auditories** sistemàtiques.

13 EL SISTEMA DE COMPLIMENT NORMATIU

Com a mostra del seu compromís amb la transparència i el compliment de la normativa, Càritas Diocesana de Girona ha implantat un **sistema de Compliment normatiu**. Aquest sistema inclou un conjunt de procediments i bones pràctiques que tenen com a objectiu **prevenir possibles riscos dins de l'organització, detectar-los a temps i, si cal, actuar per evitar que es produeixin o per reduir-ne al màxim les conseqüències** en cas que ja s'hagin donat.

Més informació sobre el sistema de Compliment Normatiu:

https://www.caritasgirona.cat/biblioteca/items/3854_A/Sistema_de_Compliment_Normatiu.pdf

Els **sistema de compliment normatiu** de Càritas conté els següents **procediments** que ens ajuden a donar resposta als possibles incompliments normatius:

PROCEDIMENTS

- CODI ÈTIC.
- CODI DE CONDUCTA.
- Protocol d'actuació davant incompliments.
- Instrucció mesures de seguretat.
- Instrucció funcions i responsabilitats en el tractament de dades.
- Protocol de prevenció de blanqueig de capitals.
- Protocol per detectar i reaccionar davant qualsevol activitat que sigui sospitosa de blanqueig de capitals o finançament de terrorisme.
- Protocol contra l'assetjament sexual.
- Protocol d'ús de les TIC.
- Protocol de prevenció del frau i la corrupció.
- Protocol de prevenció dels delictes contra la propietat intel·lectual.
- Protocol sanitari.
- Protocol seguretat en els aliments.
- Protocol de comunicació.

A més, Càritas Diocesana de Girona disposa d'un **CANAL DE DENÚNCIES** que possibilita que qualsevol persona pugui comunicar qualsevol incidència o denunciar aquells fets o comportaments que, atenent el seu criteri, infringeixen el Codi de Conducta, o bé, considerin que resulten irregulars, il·lícits o delictius.

Aquest canal està gestionat per la **responsable interna de compliment**, que donarà tràmit a totes les denúncies que es facin a través del mateix, garantint així la **confidencialitat** del denunciant.

El Canal de Denúncies és accessible en aquesta URL:

<https://www.caritasgirona.cat/ca/3855/canal-de-denuncia.html>

LA UNITAT DE COMPLIMENT NORMATIU (UCN) és el màxim òrgan d'interpretació i aplicació del sistema de compliment normatiu de Càritas Diocesana de Girona.

14 COM COL·LABORAR AMB CÀRITAS

COM POT COL·LABORAR UNA PERSONA AMB CÀRITAS

- Com a **voluntari/a**, participant en l'acció de Càritas.
- Fent-se **soci/a** de l'entitat i contribuint amb una quantitat mensual, trimestral, semestral o anual per possibilitar el desenvolupament de l'acció social de Càritas.
- Fent un **donatiu** puntual.
- Deixant un **llegat** a Càritas.
- **Contractant els serveis** que ofereix l'empresa d'inserció de Càritas, **ECOSOL** (neteja, lloguer de bicicletes, etc)
- **Participant dels valors** de Càritas i actuant en conseqüència.

COM POT COL·LABORAR UNA ENTITAT O EMPRESA

A través del programa **Entitats amb cor**, que és una invitació als agents econòmics, culturals i socials a implicar-se en el desenvolupament del benestar social de les persones més desfavorides a través de la col·laboració amb Càritas.

- Fent un **donatiu** econòmic o fent-se **entitat associada**, contribuint periòdicament amb una quantitat econòmica.
- **Facilitant la incorporació al mercat laboral** de les persones ateses per Càritas.
- **Formant** persones ateses per Càritas, voluntàries o contractades.
- **Contractant els serveis** que ofereix l'empresa d'inserció de Càritas, ECOSOL (neteja, lloguer de bicicletes, etc.)
- Realitzant una **donació en espècie**, de productes o d'excedents, o realitzant descomptes en productes.
- Realitzant una **prestació gratuïta de serveis**: espais publicitaris, impremta...
- Promovent el **voluntariat corporatiu**: cessió d'hores de treball dels professionals per col·laborar en activitats concretes o realitzant una campanya de promoció del voluntariat entre el personal de l'entitat.
- Facilitant les **microdonacions dels treballadors i treballadores** que vulguin fer petites aportacions a un projecte determinat o realitzant **accions de màrqueting amb causa**.
- Patrocinant **activitats** de sensibilització, materials educatius, publicacions...
- Realitzant **difusió** de les necessitats socials i de les activitats i campanyes que desenvolupem, a través dels mitjans de comunicació de l'entitat.
- Promovent una **campanya de recollida d'aliments**.
- Facilitant la **participació** puntual o periòdica d'infants i joves atesos per Càritas en diferents activitats.
- Organitzant un **esdeveniment social** a benefici de Càritas: torneig esportiu, concert solidari o campanya.

Els donatius a Càritas desgraven en l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques i en l'Impost de Societats.



Més informació:

caritas@caritasgirona.cat

www.caritasgirona.cat

972 20 49 80

caritasgirona.cat

