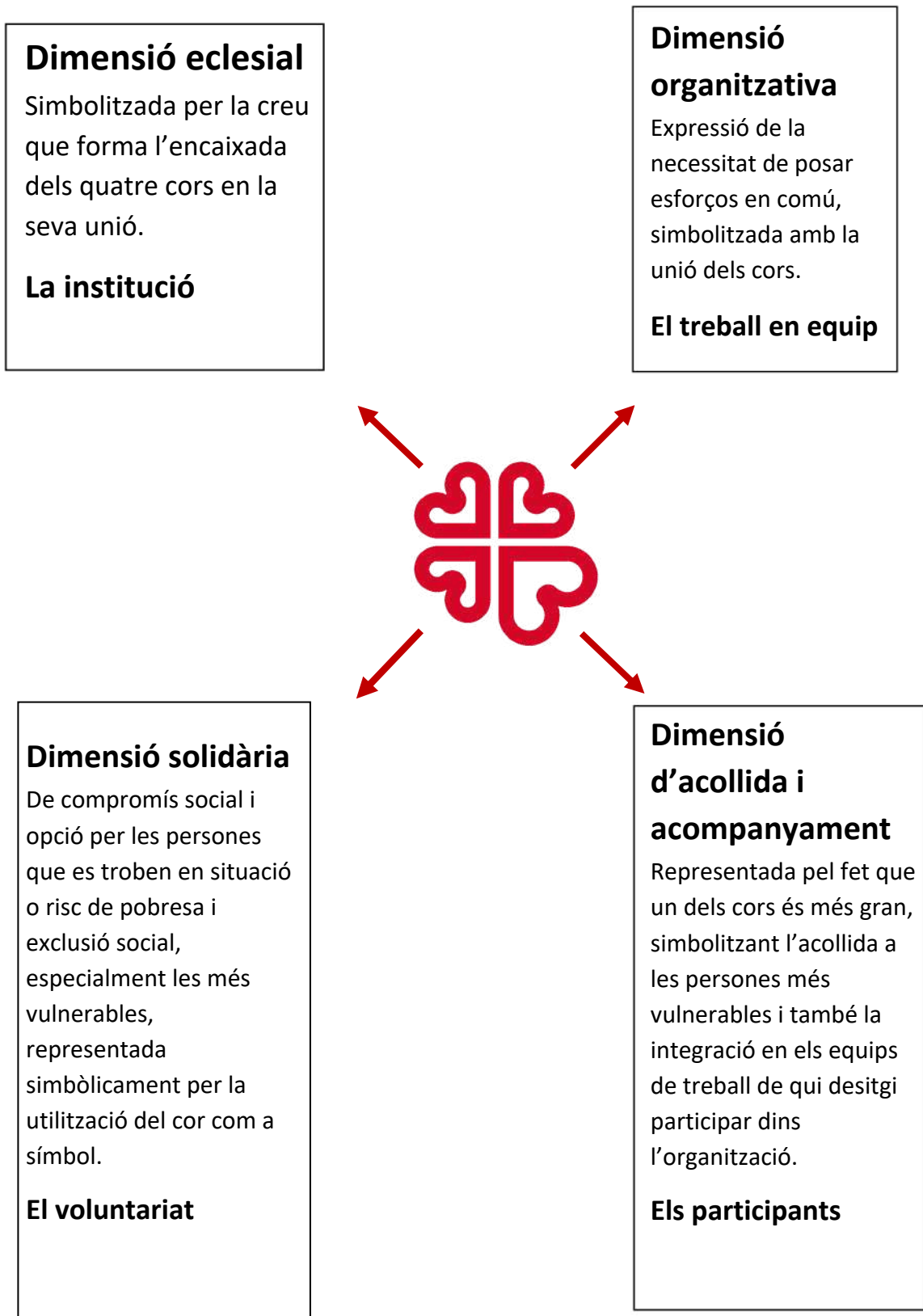


Carpeta de benvinguda



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	
CÀRITAS LOCALS	Són l' element bàsic de l'acció de Càritas. Sorgeixen i són part de la comunitat parroquial , amb l'objectiu de promoure, orientar, coordinar i realitzar l'acció social de la comunitat . La Càritas local participa de la personalitat jurídica de Càritas Diocesana de Girona.
SERVEIS GENERALS	Tenen el propòsit de donar recolzament, resposta i servei a les Càritas locals , i coordinar i assegurar l'eficàcia tècnica de l'acció. Actuen arreu del territori diocesà acompanyant les Càritas locals . Estan organitzats per àrees: Administració, Acció Social al Territori, Voluntariat, Comunicació i Responsabilitat Social .

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**.

4.MAPA DE CÀRITAS A LA DIÒCESI DE GIRONA



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 seus **valors**, 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**

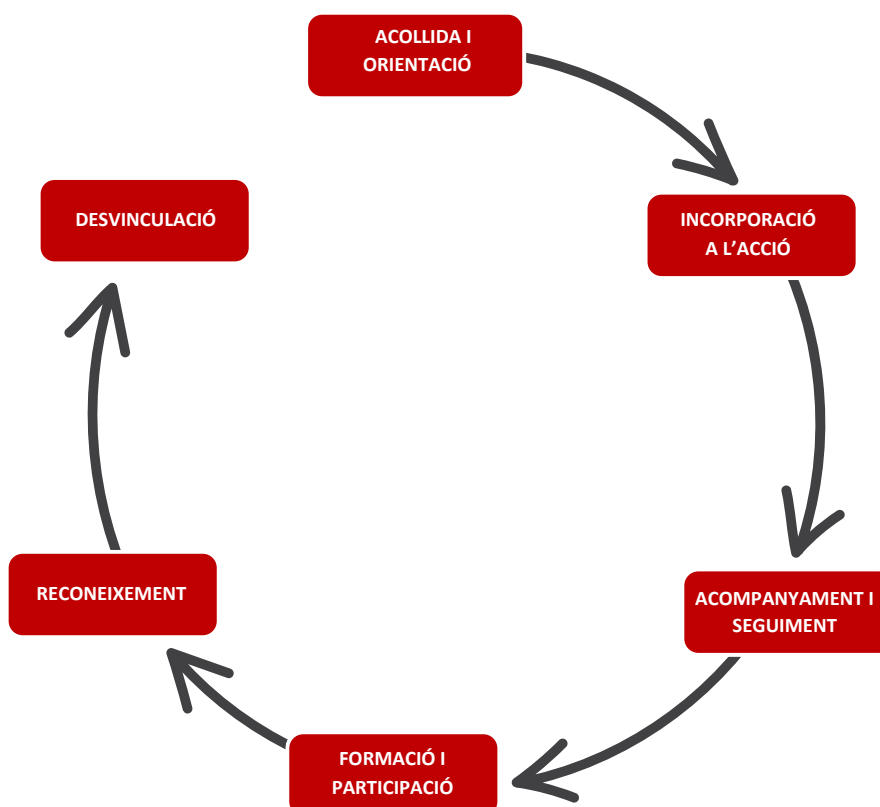
DRETS DEL VOLUNTARI/A

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 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 Família

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:

- **Manteniment integral i neteja d'edificis**
- **Instal·lacions elèctriques i plaques solar**
- **Recollida de roba i llibres**
- **Sensibilització ambiental**
- **Taller de confecció, lloguer, manteniment i muntatge de bicicletes**
- **Restauració**

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** destinàries.

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**.

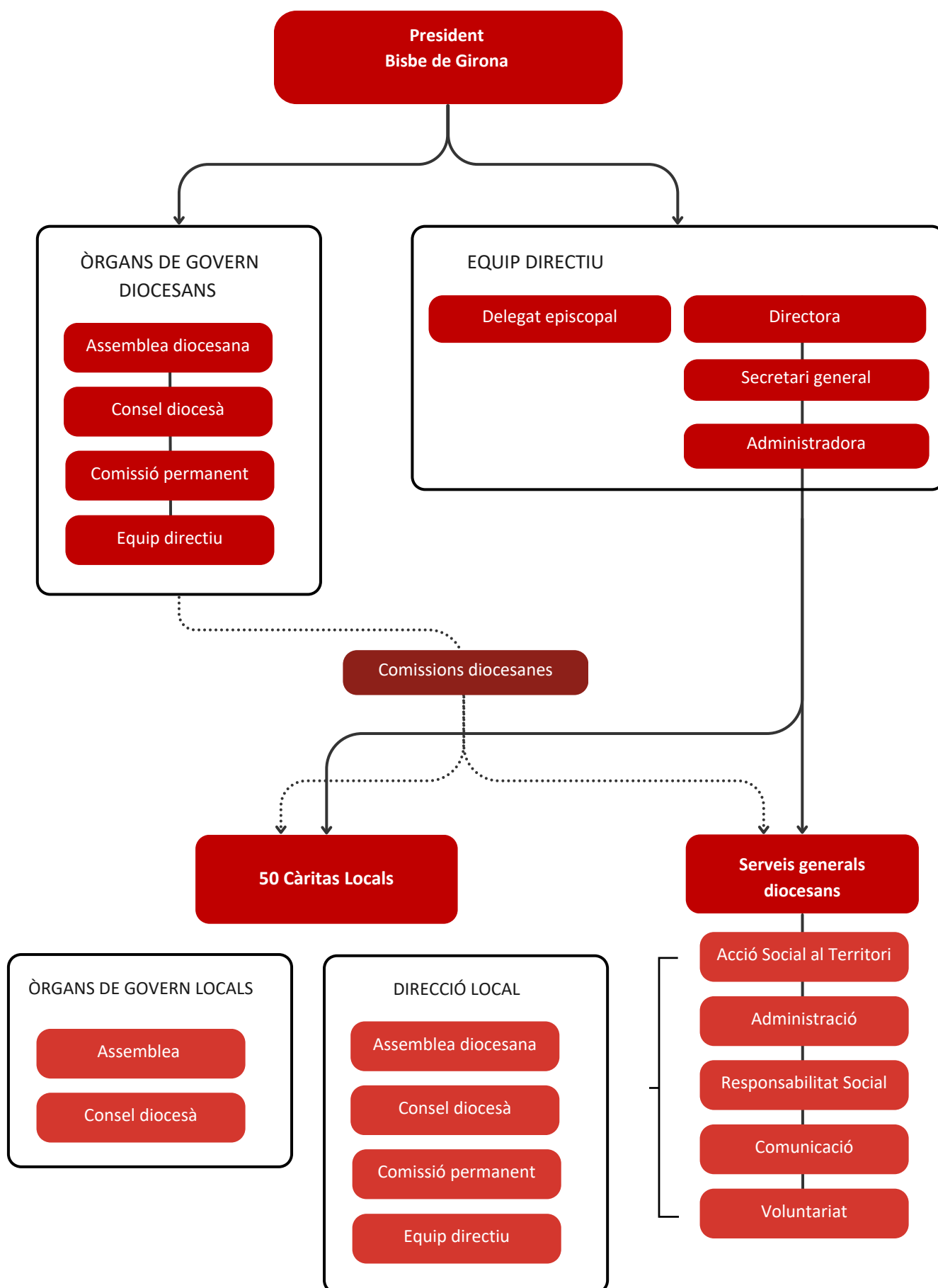
Justícia social: **garantint** l'exercici dels **drets** per a les **persones** més **vulnerables**, que sovint tenen reconeguts però **no** poden **exercir**.

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, tesorera/a i 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 . Agrupar 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 decisiones més importants .
CONSELL DIOCESÀ	Es 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 decisiones sobre la gestió de l' entitat .
COMISSIÓ PERMANENT	És l' òrgan delegat del Consell Diocesà . Es reuneix mensualment i s'ocupa de les decisiones 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: Acollida, Aliments, Gent Gran, Roba, Infància i Família.
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 **fonts 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

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

Pla Estratègic 2022-2024

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 2022-2024.

Elements claus del nou Pla:

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 tres anys, són aquests:

- Prioritzar el treball social comunitari com a eina per combatre l'exclusió social.
- Promoure l'acompanyament des d'una mirada de drets humans.
- Impulsar un 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.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** dels programes que **Càritas** realitza.
- 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 amb Càritas

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, etc.
- 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 per a un projecte determinat o realitzant accions de màrqueting amb causa.
- **Patrocinant** activitats de sensibilització, materials educatius, publicacions, etc.
- 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**.

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

Per a més informació: www.caritasgirona.cat

13. POLÍTICA DE QUALITAT

POLÍTICA DE QUALITAT DE CÀRITAS DIOCESANA DE GIRONA

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 projecte **Fes Més**.

Per complir amb aquest compromís Càritas de Girona aplica la següent 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**.

14. EL SISTEMA DE COMPLIMENT NORMATIU- CÀRITAS DIOCESANA DE GIRONA

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.

A més, Càritas Diocesana de Girona posa a disposició de totes les persones vinculades a l'entitat — treballadores, voluntàries i persones usuàries dels serveis— un canal extern de denúncies. Aquest canal permet comunicar de manera segura qualsevol incidència o informar sobre fets o comportaments que, segons el criteri de la persona que ho comunica, vulnerin el Codi de Conducta o puguin ser considerats irregulars, il·lícits o delictius.

Més informació:

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:

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 activitats 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

Disposem 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 denunciante.

El canal 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