

## Política de qualitat de Càritas d'Urgell

Càritas Diocesana d'Urgell és l'organisme oficial de l'Església per a promoure l'acció caritativa i la participació comunitària de la diòcesi d'Urgell.

Realitzem un servei desinteressat, lliure, gratuït i responsable en benefici a la comunitat.

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 l'acció social, la participació comunitària i la sensibilització en els centres de La Seu d'Urgell i Balaguer.

Per complir amb aquest compromís Càritas d'Urgell 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 d'Urgell ens comprometem a treballar amb aquest principis de qualitat.