



Política de calidad

CARITAS DIOCESANA DE LUGO pertenecemos a la Confederación Oficial de las entidades de acción caritativa y social de la Iglesia católica en España, instituida por la Conferencia Episcopal. Entre nuestros objetivos fundacionales destacan la ayuda a la promoción humana y al desarrollo integral de la dignidad de todas las personas que se encuentran en situación de precariedad. Todo ello con la inestimable ayuda de los voluntarios, sin cuyo trabajo gratuito y desinteresado, sería muy difícil poder llevarlo a cabo.

En **CARITAS DIOCESANA DE LUGO** asumimos un triple compromiso en la acción social: informar, denunciar y sensibilizar a la opinión pública sobre las situaciones de pobreza y vulnerabilidad, sus causas, consecuencias y la posibilidad de participación en el cambio.

Como signo de nuestro compromiso con la mejora continua y la búsqueda de la satisfacción de los usuarios, hemos implantado un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma UNE-EN ISO 9001 con el alcance de Acción y gestión de Caritas Diocesana de Lugo en los servicios generales y en las Caritas parroquiales e interparroquiales a través de sus diferentes programas:

- Programa de acogida y asistencia a marginados y excluidos
- Programa de Empleo
- Programa de competencias clave
- Programa de familias en desventaja
- Programa de inmigrantes "contad con nosotros".
- Programa de infancia y juventud
- Programa de mujer-salud.
- Programa de atención a mujeres víctimas de violencia, trata y explotación sexual
- Programa de atención a personas con discapacidad
- Programa de mayores "Vivir na casa"
- Programa de Voluntariado

En **CARITAS DIOCESANA DE LUGO** nos comprometemos a cumplir con los requisitos aplicables y otros que nos apliquen. A desarrollar objetivos apropiados a nuestro propósito de prestar un servicio de calidad a los usuarios de nuestros programas. En todo momento tendremos en cuenta el contexto en el que nos encontramos, pudiendo así establecer Objetivos de calidad que nos permita mejorar el servicio prestado. Todo esto dará apoyo a la alta dirección para mantener la dirección estratégica de tenemos establecida.

Por todo esto, **CARITAS DIOCESANA DE LUGO** decide implantar y mantener esta Política de Calidad, asegurando que es entendida y aplicada tanto por nuestro personal como por todas las partes interesadas pertinentes. Cuenta este documento con el total compromiso de la Dirección quien la establece, desarrolla y aplica.



En Lugo a 23 de mayo de 2019

Secretaria General

Caritas Diocesana de Lugo