



Bones pràctiques  
de Responsabilitat  
Social **2018**

**Càritas Barcelona**

*[www.respon.cat](http://www.respon.cat)*



Iniciativa empresarial per al  
desenvolupament de la responsabilitat  
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Empresa  
i Coneixement

# Càritas Barcelona

**Nom de l'organització** Càritas Diocesana de Barcelona

**Sector d'activitat** Serveis socials

**Plantilla** 2.697 persones voluntàries, 173 persones contractades i 224 personal extern en els projectes

**Pàgina web** <https://caritas.barcelona>

**Twitter** @caritasbcn

**Adreça** Via Laietana 5, entl. · 08003 Barcelona

**Contacte** T. 93 344 69 00 – info@caritas.barcelona



## DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Càritas és una entitat sense ànim de lucre de l'Església catòlica que té per missió "acollir i treballar amb les persones en situació de pobresa i necessitat perquè siguin protagonistes del seu propi alliberament, des del compromís de la comunitat cristiana. Es tracta d'ajudar aquestes persones a sortir de la situació de patiment en la qual estan atrapades i oferir-los eines i recursos perquè se sentin més confiades i segures i puguin liderar per si mateixes el seu projecte de vida.

Càritas Barcelona es el braç social de l'Església de Barcelona que conjuntament amb les Càritas parroquials desenvolupen l'acció social.

Els **tres objectius** de Càritas Diocesana de Barcelona són

- promoure, orientar i coordinar l'**acció social**;
- **sensibilitzar** la societat i
- **denunciar** situacions d'injustícia social.

També treballen per transformar la societat atenent les persones però també incorporant la incidència política amb informes i accions que formulen crítica social compromesa. Aquesta incidència es fa des d'un estil molt propi, que descriuen com a denúncia positiva, que no pretén assenyalar sinó anunciar una altra manera de fer i d'abordar els reptes socials. **25 mitjans de comunicació** assisteixen de mitjana a les seves rodes de premsa i suposa una oportunitat per mostrar-los una realitat transversal, no centrada en una problemàtica concreta.

I es treballen a partir d'aquests valors:

- El **servei**. Ens caracteritza el fet d'estar al servei de l'altre, del proïsme. Hem vingut a ser servidors de les persones pobres i no a ser servits. I a Càritas, aquest servei comença entre nosaltres mateixos, els voluntaris i assalariats. El primer i més important servei al pobre és que se senti escoltat.
- La **compassió**. No som una agència tècnica de solidaritat. També ens caracteritzem per l'empatia envers l'altre (proïsme) i l'estimem. Però ho fem per compassió – i no per llàstima – ja que sentim com a propi el patiment del proïsme. També ens acostarem a la mateixa persona si cal.
- El **rigor**. Cada un de nosaltres hem de poder sentir que hem doblat els talents rebuts de nostre Senyor, a la vegada que els nostres donants perceben honestedat, rigor i entusiasme en el nostre treball.
- **Col·laborar**. Restarem sempre a disposició d'altres entitats o organismes oficials per treballar en xarxa de manera que, sumant esforços, ens permeti ser més eficaços i eficients en la nostra acció social. Sigui qui sigui l'altre – entitats del primer, segon o tercer sector – i sense renunciar, mai,

“Som Església, no només una ONG”





a l'essència i els valors de Càritas. L'objectiu és que, davant dels problemes, les persones pobres siguin ateses pels millors professionals (voluntaris o assalariats).

## COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Aquest és el compromís que dona sentit a la tasca de Càritas, i que interpel·la contínuament l'organització: *quan et diuen que el 95% de les demandes tenen a veure amb l'habitatge t'has de replantejar coses, has de donar respostes, perquè no tenim expedients al davant sinó persones i famílies*. Així, tots els canvis interns són una resposta a la realitat canviant. I en tant que entitat social de referència, se sent cridada a ser punta de llança, a innovar, a donar resposta ràpida i eficaç. La seva agilitat es veu davant reptes com ara mateix amb els menors estrangers no acompanyats (MENA), que van obrir un centre d'emergència en menys d'un mes trobant lloc i personal, malgrat les dificultats.

La crisi econòmica ha comportat una greu crisi social que ha posat a prova Càritas, com tot el tercer sector. I actualment, tot i els indicadors macroeconòmics positius, no ha baixat el nombre de persones ateses, fet que mostra problemes reals que són presents.

La Càritas Diocesana de Barcelona disposa de persones voluntàries i persones contractades de l'àmbit social (treballadors socials, educadors, treballadors familiars, psicòlegs,...) distribuïts per diferents centres i parròquies de la diòcesis fent atenció directa. Tot i que aquesta funció correspondria als Serveis socials municipals, la realitat és que els serveis públics no arriben a tot arreu. Alhora, la tasca exigent de Càritas provoca canvis a l'Administració ja que fan emergir necessitats que han de ser ateses. Cada ajuntament té els seus criteris, i Càritas s'hi coordina i cobreix les persones que, si no aconsegueixen empadronar-se, en la majoria de casos queden desatenses pels Serveis Socials municipals, i per tant, no tenen accés a drets (drets socials, educació, sanitat...). Moltes d'aquestes persones estan en situació administrativa irregular, i per tant, queden excloses del sistema. Càritas fa un paper de contenció enorme i finalment sostenen l'esperança.

### Programes d'acció social

- Acollida i acompanyament
- Ajuda a necessitats bàsiques
- Famílies i infància
- Formació i inserció laboral
- Gent gran
- Migració
- Sense llar i habitatge

En relació a la Inserció laboral Càritas Barcelona té un programa anomenat Feina amb Cor, destinat a persones que a través d'un acompanyament similar a un procés de coaching, s'identifica el potencial de cada persona i d'aquesta manera se l'ajuda a trobar feina. El programa ha estat un gran èxit i ha comportat 4.000 primeres insercions en 5 anys de funcionament. En plena crisi Càritas va decidir que havia d'innovar amb la recerca de feina, amb la pobresa infantil o l'habitatge. Cal dir que sovint des de l'Administració s'han acabat incorporant innovacions provinents dels models desenvolupats a Càritas, com ara els centres comunitaris o les cases d'acollida per a dones víctimes de violència.



Les despeses de l'organització es reparteixen en un 12% per a estructura i un 88% per a serveis socials, en una opció per maximitzar les accions que impacten directament en les persones.

## COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

El **Consell de Càritas** és l'òrgan decisor i està format per membres de les Càritas de les zones pastorals, i membres escollits per l'arquebisbe de Barcelona. El Consell aprova les línies estratègiques i cada grup disposa de molt marge per desenvolupar els plans operatius. Pel tipus d'organització, el funcionament és jeràrquic però es donen amplis espais de participació i implicació de l'equip.

Un aspecte nuclear de l'organització és la política d'**aliances** amb moltes entitats. Des d'un punt de vista estructural cal assenyalar que formen part de la Confederació Càritas Espanyola. A nivell de Catalunya, a través de Càritas Catalunya formen part de la amb la Taula del Tercer Sector. Càritas Barcelona és membre d'ECAS i està en relació amb les altres entitats d'Església. Càritas ha estat l'origen de moltes altres organitzacions, que van néixer en algun projecte propi i han acabat guanyat entitat pròpia com la Fundació Formació i Treball i la Fundació Habitatge Social que gestionen roba, mobles i habitatges respectivament. Al 2017, Càritas Barcelona va donar suport a 58 entitats per abordar més necessitats socials.

Càritas Barcelona té un compromís amb la **Responsabilitat Social Corporativa** i ha anat abordant la gestió dels diferents aspectes que aquesta comporta. Durant el 2018, després d'haver estat seleccionada, ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, amb el suport del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, Càritas ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE.

Respecte al repte de la **transparència**, es van avançar a les normatives, treballant-ho bé des de l'inici. Així, disposen d'un manual de Prevenció de Delictes i Infraccions que incorpora un mapa de riscos. Tenen una política de rendició de comptes centrat en l'activitat i en gran mesura orientada als col·laboradors.

Pel que fa a la política de gestió del **compliment**, que es porta a terme per mitjà d'un codi general de conducta que recull extensament tots els aspectes que cal assegurar respecte a tractament de dades, privacitat, així com el règim disciplinari corresponent. Anualment s'audita l'eficàcia de les mesures de control intern.

Dins del Codi General de Conducta es disposa d'una **política ètica** de no acceptació de regals, invitacions, favors, que procedeixi de persones o organitzacions usuàries, proveïdores, intermediàries, etc.

S'ha habilitat un canal de denúncies a través d'un bufet d'advocats que gestiona les denúncies, que dirigeixen persones treballadores, ateses, voluntàries o altres.

Els principis ètics de Càritas:

- **Dimensió religiosa:** Càritas es una comunitat de vida integrada en l'Arquebisbat de Barcelona, tenint Jesucrist com a centre i eix de la missió de serveis als necessitats.
- **Dimensió social:** Càritas possibilita la trobada, la convivència i la unió entre les persones, sempre obertes al diàleg, per tal de fomentar l'esperit de solidaritat i justícia.





- **Dimesió personal**, que suposa el desenvolupament de la voluntat, a través de l'esforç constant i la vocació d'ajuda als demés, que requereix el compliment del propi deure professional, la superació de dificultats i el creixement personal.
- **La llibertat**, transmetent uns principis cristians amb una escala de valors clars i concrets.
- **L'afectivitat**, a través de la formació de la sensibilitat i de l'acceptació de les pròpies limitacions i de les alienes.

Totes les actuacions de les persones contractades i voluntàries, com a conseqüència del seu vincle amb Càritas han d'estar guiades pels valors ètics i de recerca d'uns valors evangèlics per aconseguir una societat més solidària, en un esforç per tal d'aconseguir un millor servei a la societat i fer un ús correcte dels recursos naturals per conservar i millorar el medi ambient.

### COMPROMÍS AMB LES PERSONES

L'**equip humà** de Càritas Barcelona està format per 2.697 persones voluntàries, 173 llocs de treball amb persones contractades i 224 llocs de treball als nostres projectes amb personal extern. A més, Càritas també és la comunitat cristiana, i també compten amb els 7.677 socis i donants, així com per totes aquelles persones i grups que, des de diferents accions i responsabilitats, treballen conjuntament i sumen esforços en favor de la missió que l'entitat té encomanada.

Càritas Barcelona disposa fa anys d'un **conveni col·lectiu** propi, que ara s'ha renegociat amb una nova política retributiva més justa i més transparent.

El voluntariat suposa tota una força solidària que permet arribar a molts llocs. Per assegurar la qualitat humana i tècnica d'aquesta vinculació, es va crear l'Escola de Formació del Voluntariat, reconeguda per la Generalitat de Catalunya. Han creat un **nou model d'Acció social** per apoderar aquest voluntariat, ja que atenen 22.000 persones, que són 70.000 si incorporem totes les Càritas parroquials. Cal que la gent que actua des de les parròquies estigui formada i tothom pugui treballar com un equip, que no sigui un procés sols d'acollir sinó també d'acompanyar, no sols donar roba i aliments sinó també derivar a altres recursos i vincular les persones a la comunitat.

**Conciliació de la vida personal i familiar.** Es desenvolupa el compromís d'RSC pròpia procurant la millora de la qualitat de vida del personal i de les seves famílies, promovent un ambient de treball compatible amb el desenvolupament personal, ajudant les persones dels equips a conciliar, de la millor manera possible, els requeriments del treball amb les necessitats de la vida personal i familiar de treballadors, voluntaris, col·laboradors i dels participants que ajudin el personal a fer la feina que se'ls encomani. Es treballen 35 hores setmanals de manera que tres dies a la tarda no treballen.

**Igualtat d'oportunitats i no discriminació.** Constitueix un principi bàsic d'actuació, proporcionar les mateixes oportunitats en l'accés al treball i a la promoció personal i professional, assegurant en tot moment l'absència de situacions de discriminació per raó de sexe, raça, origen, estat civil, religió o condició social de qualsevol treballador, col·laborador, voluntari o persona atesa. Actualment s'està posant en marxa el Pla d'igualtat. Cal dir que el 90% de l'organització són dones i que l'equip directiu és paritari al 50%.





## COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Càritas és autònoma i independent. El finançament de Càritas prové de donacions tant de diners com en espècie. Càritas Diocesana de Barcelona ha gestionat el 2017 un **pressupost** de més de 22 milions d'euros, que provenen en un 85% de fonts privades i un 15% de subvencions públiques. Pel que fa a l'aplicació dels recursos, un 88% es dedica a l'acció social, un 12% a administració, gestió, comunicació, sensibilització, i a la dinamització i acompanyament del voluntariat.

Disposa d'una **política d'acceptació de donacions** segons la qual algunes persones estarien directament excloses, com seria en cas d'activitats il·lícites, empreses sense autorització administrativa o fent ús de bancs pantalla, i altres podrien requerir autorització de la direcció, en certs sectors d'activitat o ubicació de les seus, o sospitosos de blanqueig de capital.

Pel que fa a les persones que porten a terme la **funció de captació de recursos**, cal actuar amb honestat, respecte, integritat i transparència, avantposant l'interès de Caritas i dels col·lectius beneficiaris als interessos personals, respectar els marcs legals, ètics i deontològics, fer ús de mitjans adequats a l'estil de l'organització i que preservin la dignitat de les persones beneficiàries. A més, caldrà respectar la voluntat dels donants pel que fa a la destinació dels fons i proporcionar informació precisa i veraç, garantint que la rendició de comptes als donants es faci efectiva a través d'informes de seguiment, memòries i informes sobre activitats i resultats que reflecteixin fefaentment la realitat de la gestió dels fons recaptats.

En les licitacions d'obres es demanen tres pressupostos i s'hi introdueixen **clàusules socials**, especialment d'inserció de persones de col·lectius necessitats i també de respecte al medi ambient.

### Entitats amb Cor

Càritas Diocesana de Barcelona va crear el 2002 Entitats amb Cor, un programa de relació amb el món econòmic, esportiu, universitari, cultural i educatiu, que disposa d'un codi ètic propi, i que té com a finalitat sensibilitzar empreses i organitzacions per la transformació de la societat i integrar-les en els projectes de Càritas. Més enllà d'aconseguir fons i recursos per als projectes, l'acció voluntària fa possible que les empreses i entitats coneguin la realitat de les situacions de pobresa a casa nostra, puguin vincular-se a Càritas, en tant que entitat de referència social, i compartir els valors de la justícia i la igualtat, i puguin sumar-se a un nou model de "fer empresa o entitat", que passa per una responsabilitat social efectiva i transformadora.

El programa convida empreses i entitats a treballar per l'excel·lència social i a participar d'un treball conjunt, que els permetrà implicar-se en un compromís de canvi amb la societat i aconseguir el benestar de les persones més desfavorides. A més de donatius, es fomenten accions de sensibilització o, per exemple, el voluntariat corporatiu

Entitats amb Cor és possible gràcies a un equip de 80 voluntaris, amb un perfil d'ex executius d'empreses i entitats, i gestors d'entitats esportives, culturals, pedagogs o professors d'universitaris. Per dur a terme la seva tasca, els voluntaris se'ls forma en RSE, a més de tenir un important coneixement dels diferents projectes de Càritas. Dues tècniques assalariades coordinen.

El programa acull 700 empreses i organitzacions, que s'organitzen en sis grups:



- Empreses i Fundacions amb Cor
- Fires amb Cor
- Clubs amb Cor
- Universitats amb Cor
- Escoles amb Cor i Educació en Valors
- Cultura amb Cor

Per cada 1 € que una empresa o entitat aporta a Entitats amb Cor, es genera un retorn de 2,7€, segons un estudi de càlcul del valor creat que, a més, destaca el paper actiu del voluntariat com la clau de l'èxit del programa.

### COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Càritas ha anat incorporant els criteris ambientals a la seva activitat, i actualment fa una **auditoria energètica** cada quatre anys, i ha canviat llums i finestres de la seu central, per exemple.

El personal de Caritas s'ha de comprometre activa i responsablement amb la conservació del medi ambient seguint les recomanacions per reduir l'impacte ambiental de les activitats i contribuint a millorar els objectius de sostenibilitat.

Càritas aplica un seguit de mesures ambientals al pisos propis, que també divulga per aconsellar a tothom reduir la factura de la llum, el gas o l'aigua: bombetes LED, temporitzador de consum elèctric, finestres de doble vidre o làmines especials transparents, evitar els forats sota les portes, i estalviar aigua.

### CONCLUSIONS

Càritas és la gran entitat social de referència i ha tingut el gran mèrit d'haver-se sabut adaptar amb agilitat a les necessitats exigents i canviants de la nostra societat. A més, ha experimentat al llarg de les darreres dècades una gran evolució que ha portat l'organització a una professionalització combinada amb una gran capacitat d'integrar i mobilitzar el voluntariat, i a una superació de l'assistencialisme, donant lloc a un model molt singular de promoció de la persona. Cal destacar, en aquest procés, la introducció de la crítica social i la influència política, construint un nou compromís, a banda de l'acció social, en l'anàlisi d'aquesta realitat, fet que ha convertit Càritas una gran ONG, però, com diu el seu director, Salvador Busquets, *som Església, no només una ONG.*

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Maria Canyelles a partir de les entrevistes realitzades a Anna Roig, directora de Comunicació i RI, Cristina Gracia, directora de Serveis Corporatius, i Ferran Casamitjana, adjunt a Comunicació i RI.

La fitxa reflecteix informacions aportades per la Institució i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.