

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD FSG

Editado por: Departamento de Control Interno  
Revisado por: Alta Dirección  
Aprobado por: Dirección General

### Control de Revisiones:

Revisión	Fecha	Modificaciones
1ª	01/07/2014	Edición aprobada
2ª	01/02/2024	Cambio de certificadora e incorporación de canal de quejas, sugerencias, felicitaciones y el canal de denuncias y sistema interno de información.

Todo el personal de LA FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO, es responsable de consultar y utilizar los documentos en la última revisión aprobada, para ello deberá comprobar la Intranet de la FSG, donde se encuentra disponible el Listado de Documentación del Sistema, cuyo mantenimiento y actualización corresponde al departamento de Control Interno. A esta carpeta dispone de acceso todo el personal de la organización.

NOTA: se identificará en rojo en el cuerpo del documento la última modificación realizada.

## La Fundación Secretariado Gitano (FSG) y su compromiso con la calidad y la mejora continua

La Fundación Secretariado Gitano (FSG), como entidad del Tercer Sector de Acción Social, se reconoce afectada por la necesidad que tienen las organizaciones prestadoras de servicios personales, tanto públicas como privadas, de introducir Sistemas de Gestión de calidad con el fin de satisfacer mejor los requerimientos y expectativas de las personas y entidades con las que colabora. Implementar y consolidar la Administración de la Calidad es uno de los retos actuales de las Organizaciones que ofrecen servicios de carácter social.

La Fundación Secretariado Gitano cuenta con una **Política de Calidad y un Sistema de Gestión aprobado por el órgano de Gobierno de la Entidad y certificado por Applus de conformidad con la norma UNE-EN ISO 9001:2015, y su actualización en el año 2019 habiendo cambiado de entidad certificadora en 2023 de AENOR a Applus.**

Este Sistema de Gestión se compone de 14 Procesos:

- P-01 Control de la documentación. Estructura documental del sistema.
- P-02 Elaboración y seguimiento de los presupuestos. Estructura y seguimiento presupuestario.
- P-03 Contabilidad general, cierres contables, reportes, tesorería.
- P-04 Plan estratégico, plan anual de actividades.
- P-05 Formación. Plan de formación.
- P-06 Selección y contratación de personal.
- P-07 Gestión técnica y económica de proyectos.
- P-08 Elaboración de la cuenta justificativa.
- P-09 Compras y Contrataciones.
- P-10 Sistemas de la información. Ejecución y seguimiento de copias de seguridad
- P-11 Atención al cliente: Quejas, reclamaciones, satisfacción de clientes y participantes
- P-12 Gestión de incidencias: No conformidades y planes de acciones correctivas.
- P-13 Auditoría interna. Seguimiento de resultados de auditorías externas
- P-14 Procedimiento de Gestión de Riesgos

Nuestra entidad tiene además una gran preocupación por la transparencia de nuestra organización, tanto en su funcionamiento como en el desarrollo de su actividad. Desde ya hace muchos años la FSG viene siendo analizada y evaluada por la **Fundación Lealtad** en relación al grado de **cumplimiento de los Principios de Transparencia y Buenas prácticas**. El resultado de la evaluación se encuentra disponible las páginas web [www.fundacionlealtad](http://www.fundacionlealtad) y en [www.gitanos.org](http://www.gitanos.org).

Este Sistema de gestión y sus procesos se articulan en torno a dos enfoques que han guiado su implantación y que se evalúan periódicamente:

#### **La Orientación a resultados.**

El objetivo principal es mejorar nuestros procesos de gestión y alinearlos con la estrategia de la entidad. En esta tarea se enmarca el proceso de elaboración y desarrollo de los Cuadros de Mando de la entidad y su aplicación y desarrollo en los diferentes niveles de la FSG. Esta metodología nos permite evaluar de una manera continua las actividades de la entidad mostrando periódicamente los resultados alcanzados definidos en el plan estratégico y la planificación anual y, ayudando con ello, a definir los cambios e iniciativas necesarias para cumplir con los objetivos.

#### **Atención al Cliente.**

Las personas participantes en nuestras acciones y nuestros servicios tienen una idea de la atención que esperan recibir. Las entidades que colaboran con nosotros y apoyan nuestras actuaciones tienen también una opinión sobre cómo debe ser nuestra organización y nuestra relación con ellas. Necesitamos conocer sus necesidades y expectativas, para satisfacer sus necesidades, por lo que la FSG cuenta con unos canales de comunicación para recoger dichas aportaciones, entre las que están canal de quejas, sugerencias y felicitaciones, y, por otro lado, el canal de denuncias y sistema interno de información <https://www.gitanos.org/contacto.html>.

Con la misma finalidad de establecer una comunicación directa, hemos optado por hacer encuestas periódicas apoyadas en cuestionarios adaptados a cada persona que utiliza nuestros servicios, a las empresas colaboradoras y al conjunto de entidades, públicas y privadas, financiadoras de la Fundación Secretariado Gitano.

Otra de las cuestiones que más valoramos de la Implantación del Sistema es que nos permite garantizar que la formulación, diseño, ejecución, seguimiento, control y evaluación de los programas realizados se hace cumpliendo los requisitos establecidos por las entidades financiadoras de los mismos.

Creemos que, además, la implementación del Sistema puede y debe contribuir a que el personal técnico conozca los requisitos con los que trabajamos para enfocar la gestión de nuestros Programas, establecer y supervisar los procesos de mejora.

Se trata de fomentar en toda la Organización la formación de una cultura de control y calidad que contribuya a la mejora continua en el cumplimiento de la misión institucional.



## ACREDITACIÓN

Fundación Lealtad otorga el sello Dona con Confianza a

### Fundación Secretariado Gitano

C/ Ahijones, s/n  
28018 Madrid  
NIF: G83117374

por haber superado el proceso de evaluación y cumplir íntegramente los 9 Principios de Transparencia y Buenas Prácticas

---



- Principio 1 - Misión clara y pública
- Principio 2 - Planificación, seguimiento y análisis de impacto
- Principio 3 - Órgano de gobierno independiente, activo y público
- Principio 4 - Financiación diversificada y transparente
- Principio 5 - Control del uso de los fondos
- Principio 6 - Sostenibilidad financiera
- Principio 7 - Comunicación transparente y veraz
- Principio 8 - Voluntariado formado y participativo
- Principio 9 - Cuestiones normativas

---

Fundación Lealtad realiza una revisión intermedia anual y una actualización completa cada dos años del informe de Transparencia y Buenas Prácticas de la ONG

Fecha de emisión de esta acreditación: **24 de enero de 2024**

La validez de esta acreditación está condicionada a que el informe de Transparencia y Buenas Prácticas de la ONG se encuentre publicado en [www.fundacionlealtad.org](http://www.fundacionlealtad.org)



Fundación Lealtad  
Plaza Manuel Becerra, 10. 5ª Izda  
28028 Madrid  
Tel. 91 789 01 23  
[www.fundacionlealtad.org](http://www.fundacionlealtad.org)



FUNDACIÓN LEALTAD 2001  
Ana Benavides González-Camino  
Directora General de Fundación Lealtad

Applus<sup>+</sup>



LGAI Technological Center, S.A. (Applus+)  
certifica que el sistema de Gestión de la Calidad de la organización:

## FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO

C/ Ahijones, s/n  
28018, Madrid (Madrid)  
(\*ver anexo de centros)

para las actividades de:

La gestión administrativa y técnica de servicios destinados a la promoción integral de la comunidad gitana, mediante el desarrollo de proyectos de acción social.

**es conforme con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015**

EMISIÓN INICIAL: 10/12/2014  
VIGENCIA DESDE: 11/12/2023  
CADUCIDAD: 10/12/2026

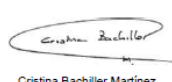
El certificado proviene de otro anterior emitido en la fecha 10/12/2014 por otra entidad de Certificación

Director General  
Applus+ Certification, B.U.

Directora Técnica  
Applus+ Certification, B.U.



Xavier Ruiz Peña



Cristina Bachiller Martínez

El presente certificado se considerará válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual este certificado forma parte. LGAI Technological Center, S.A. (Applus+) Campus U.A.B., Ronda de la Font del Carme s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona.

