

## PRESENTACIÓN



PEDRO PUENTE,  
PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO.

“

A pesar de los avances de los últimos años en las políticas de inclusión y de igualdad de trato en la Unión Europea, el impacto concreto en la vida de las personas gitanas ha sido escaso. En España, aunque no escapamos de la crisis, contamos al menos con un modelo de trabajo e inclusión de la población gitana que está ofreciendo resultados y que en varias ocasiones ha sido visto como ejemplo de buenas prácticas a nivel europeo.

”

2013 no ha sido un buen año para la “causa gitana” y para el proyecto europeo. A pesar de los avances de los últimos años en las políticas de inclusión y de igualdad de trato en la Unión Europea, el impacto concreto en la vida de las personas gitanas ha sido escaso. Gran parte de culpa la tiene la fuerte crisis que continuamos sufriendo. Y, por si fuera poco, desde algunos Estados se están enviando mensajes y realizando acciones de carácter xenófobo, populista y específicamente antigitanas, incumpliendo tanto el espíritu como la letra de Tratados, Directivas e incluso sus propias legislaciones nacionales y derechos humanos básicos.

Un caso emblemático, y que por ello mereció para nuestro Patronato la concesión del Premio Fundación Secretariado Gitano 2013, ha sido el de la estudiante gitana Leonarda Dibrani, sacada de un autobús escolar por la policía francesa y expulsada a Kosovo, país de origen de su familia, donde ni siquiera había vivido y cuyo idioma desconoce.

En España, aunque no escapamos de la crisis sino que somos uno de los países de la UE donde está golpeando más duramente y más están aumentando las desigualdades (como muestra el informe *El impacto de la crisis en la comunidad gitana* que publicamos este año) contamos al menos con un modelo de trabajo e inclusión de la población gitana que está ofreciendo resultados y que en varias ocasiones ha sido visto como ejemplo de buenas prácticas a nivel europeo. Y, sin caer en la falsa modestia, podemos afirmar que la Fundación Secretariado Gitano es uno de los actores que está contribuyendo más significativamente a ello.

Así, en el ámbito de la formación profesional y el empleo –a través de nuestro programa *Acceder*– continuamos la tendencia, creciente desde su inicio en 2000, de consecución de contratos de trabajo por cuenta ajena, que son ya más de 52.000 en total, sumando la aportación de 3.000 nuevos empleos este último año. Unos resultados que contrastan con el contexto socioeconómico que sufrimos en el país, que en el año 2013 se materializó en un escalofriante 26% de paro. El empleo sigue siendo una de las principales apuestas de la Fundación, buscando junto a esos resultados tangibles en atención de personas y consecución de contratos, también la innovación a través de nuevas iniciativas como *Aprender Trabajando*, una nueva experiencia de formación laboral en grandes empresas para jóvenes en riesgo de exclusión.

Y en educación, otra de las apuestas más claras de nuestro trabajo, a través del programa de apoyo y refuerzo educativo *Promociona*, donde contamos ya con presencia en 40 ciudades y trabajamos con más de 1.100 alumnos y sus familias. En este caso, el contexto general es también terrible, con un fracaso escolar que se cifra en el 13% para el conjunto del alumnado en España y que en la juventud gitana llega al 64%. Este último dato es una de las principales conclusiones del Estudio comparado *El alumnado gitano en Secundaria* que elaboramos y presentamos este año 2013, en paralelo con una nueva campaña de sensibilización en educación que lleva por lema “Asómate a tus sueños”.

En el desarrollo de nuestra labor, que se extiende a otras áreas de intervención como salud, vivienda, igualdad de trato, juventud, mujer, comunicación, etc., contamos con el apoyo de numerosas administraciones públicas, tanto del ámbito europeo (en especial del Fondo Social Europeo a través del Ministerio de Empleo y Seguridad Social); del ámbito estatal, a través de varios ministerios y especialmente el de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con los programas del IRPF; y de los ámbitos autonómico, provincial y local. Pero también y, cada vez más, con el apoyo financiero de distintas empresas privadas y particulares, una financiación que este año ya ha rondado el 15% del total. A todos ellos, quiero agradecer expresamente su confianza y apoyo y, en especial, a los socios y donantes particulares, que con sus pequeñas contribuciones nos ayudan no sólo a diversificar nuestra fuentes de financiación sino también a reforzar nuestra independencia y base social.

Finalmente, y en nombre del Patronato de la Fundación, quiero agradecer un año más y muy especialmente la labor del excelente equipo humano de la FSG, compuesto este año por 584 personas en plantilla y 419 voluntarios y voluntarias. 2013 ha sido un año además de especial relevancia en la participación interna, a través del proceso de reflexión o “repensamiento” que iniciamos y con el que queremos concretar cuáles son los desafíos a los que nos enfrentamos en los próximos años y qué papel queremos que desempeñe nuestra Fundación en el futuro próximo.

Pedro Puente Fernández  
Presidente de la Fundación Secretariado Gitano

## VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

La Fundación Secretariado Gitano es una entidad social intercultural sin ánimo de lucro que presta servicios para el desarrollo de la comunidad gitana en todo el Estado español y en el ámbito europeo. Su actividad comenzó en los años 60, si bien se constituyó jurídicamente en 1982.



## VISIÓN

La Fundación Secretariado Gitano aspira a contribuir a la construcción de una sociedad cohesionada e intercultural, donde las personas gitanas ejerzan libre y plenamente su ciudadanía.



## MISIÓN

La misión de la Fundación Secretariado Gitano es la promoción integral de la comunidad gitana desde el respeto y apoyo a su identidad cultural.

Esta misión está encaminada a promover el acceso de las personas gitanas a los derechos, servicios, bienes y recursos sociales en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía. Para ello la FSG desarrolla todo tipo de acciones que contribuyan a alcanzar la plena ciudadanía de las personas gitanas, a mejorar sus condiciones de vida, a promover la igualdad de trato y a evitar toda forma de discriminación, así como a promover el reconocimiento de la identidad cultural de la comunidad gitana. La diversidad de nuestra sociedad hace que el discurso de la interculturalidad sea cada vez más pertinente, por lo que debemos proyectar bien el carácter de organización intercultural como una de nuestras señas de identidad y como propuesta para toda la sociedad.

La larga trayectoria de trabajo de la FSG y los saberes adquiridos, la creciente diversidad de nuestra sociedad y la mayor presencia de los gitanos en espacios de convivencia entre distintas culturas, hacen que nuestra misión se deba extender y completar actualmente con la promoción de la convivencia intercultural en contextos de diversidad, abriendo así la puerta al trabajo con otras minorías y personas desfavorecidas.

# FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO, POR LA PROMOCIÓN INTEGRAL DE LA COMUNIDAD GITANA





# VALORES

Los valores que se encuentran en la base de las actuaciones de la FSG y de las personas que forman parte de ella son:

## DIGNIDAD HUMANA

mediante la defensa de los derechos humanos y el apoyo al desarrollo y promoción de todas las personas, respetando siempre sus propias decisiones.

## JUSTICIA

apoyando la garantía de los derechos fundamentales de las personas, así como de los derechos culturales de la comunidad gitana.

## SOLIDARIDAD

promoviendo las condiciones para una sociedad en la que se reduzcan las desigualdades socioeconómicas y en la que las personas más desfavorecidas reciban los apoyos y recursos necesarios para que se vean paliadas sus desventajas.

## INTERCULTURALIDAD

mediante el apoyo y fomento de una sociedad armónica y plural en la que tengan cabida todas las personas independientemente de su cultura o pertenencia étnica, en la que se promuevan el desarrollo y las oportunidades para todos los grupos culturales y en la que la pertenencia a un grupo cultural o étnico no conlleve desventajas, sino que signifique un valor añadido y una riqueza para el conjunto de la ciudadanía.



# PRINCIPIOS

Los principios por los que se rige nuestra actuación son:

## TRANSPARENCIA

La FSG dará publicidad a las actuaciones que desarrolla y promoverá el conocimiento público de sus actuaciones, resultados, recursos económicos invertidos y procedencia de los mismos. También hará públicas las decisiones y los procedimientos mediante los que estas han sido tomadas.

## APERTURA E INNOVACIÓN

La FSG trabajará con espíritu abierto, estando siempre atenta a las necesidades, demandas y posibles respuestas de los problemas de la comunidad gitana. Asimismo, promoverá la innovación permanente en el desarrollo de sus actividades y la evaluación periódica de sus actuaciones con objeto siempre de mejorarlas.

## EFICIENCIA

La FSG promoverá la inversión y uso adecuado de los fondos y recursos de que dispone, buscando siempre el mejor uso de los mismos y un adecuado equilibrio entre los fondos invertidos y los resultados obtenidos.

## PROFESIONALIDAD

La FSG intentará desarrollar sus actuaciones y programas dotándose de los medios, de las herramientas y de los profesionales idóneos en función de los objetivos que se pretenden conseguir.

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La oferta de servicios que presta la FSG estará siempre atenta a las necesidades y demandas de las personas destinatarias de su actuación.

## PARTICIPACIÓN

La FSG favorecerá la implicación y participación activa de sus miembros (Patronato, profesionales, personas e instituciones adheridas) en las actuaciones que desarrolle.

## COOPERACIÓN

La FSG buscará siempre la colaboración leal con las instituciones y entidades de distinto tipo con las que comparta objetivos y fines comunes.

# ONCE OBJETIVOS, UNA ESTRATEGIA

1

Concentrar nuestra actividad en torno a proyectos y servicios de gran impacto para la igualdad de oportunidades que puedan obtener resultados significativos en 2013, especialmente en los ámbitos del empleo, la educación y la vivienda.

2

Acrecentar nuestro papel en la defensa de los derechos y en la promoción de la igualdad de trato de la comunidad gitana.

3

Consolidar a la FSG como una entidad de referencia en cuanto a capacidad de interlocución en el diseño de políticas de igualdad y de inclusión en los niveles local, autonómico y estatal.

4

Reforzar la actividad internacional y consolidar a la FSG como un actor relevante a nivel europeo.

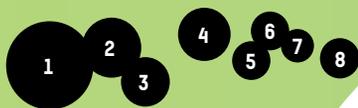
5

Afianzar la implantación regional y local de la FSG en los territorios en los que está presente, manteniendo a la vez una coherencia de enfoque a nivel estatal.

6

Ampliar la base social de la FSG y su influencia social.

## OCHO EJES DE ACTUACIÓN



Programas y servicios para la mejora de las condiciones de vida y la igualdad de oportunidades

Lucha contra la discriminación y defensa de derechos

Dimensión Internacional

SI 2012 FUE EL AÑO EN EL QUE LA CRISIS GOLPEÓ DE UNA MANERA MÁS DURA A NUESTRA FUNDACIÓN, 2013 HA SIDO EL AÑO PARA RESITUARSE, PARA REFLEXIONAR Y CLARIFICAR NUESTRO RUMBO. PARA ELLO INICIAMOS UN PROCESO, AÚN NO CONCLUIDO, AL QUE HEMOS DENOMINADO “REPENSANDO LA FSG” QUE HA TENIDO COMO OBJETIVO MOVILIZAR TODA A ORGANIZACIÓN PARA CONCRETAR CUÁLES SON LOS DESAFÍOS A LOS QUE NOS ENFRENTAMOS Y QUÉ PAPEL QUEREMOS QUE JUEGUE LA FSG.

LA INTERCULTURALIDAD, LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD, LA SENSIBILIDAD HACIA EL ELEMENTO CULTURAL Y LA CALIDAD EN EL TRABAJO ESTÁN PRESENTES EN NUESTRA VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS Y QUEREMOS QUE SEAN LAS SEÑAS DE IDENTIDAD POR LAS QUE NOS RECONOZCAN OTRAS ENTIDADES SOCIALES, LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, NUESTROS FINANCIADORES Y LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJAMOS.



7

Aumentar el peso de la promoción de la cultura gitana en el conjunto de nuestras actividades.

8

Extender el alcance de nuestro trabajo a otras minorías y grupos en situación de desventaja para lograr impactos en entornos de diversidad cultural, así como convertir progresivamente este trabajo integral en un modelo de intervención característico de nuestra organización.

9

Desarrollar equipos interculturales de profesionales con alto nivel de satisfacción y competencia, comprometidos y alineados con la misión y los valores de la FSG.

10

Mantener y aumentar la calidad de los servicios y programas de manera que tengan una mayor adaptación a las necesidades de las personas a las que van dirigidos y un mayor impacto sobre sus condiciones de vida.

11

Consolidar a la FSG como una organización económicamente viable y eficiente, con fuentes de financiación más diversas y estables.

Influir en las políticas, influir en la sociedad

Profundizar en el carácter intercultural, trabajar en la diversidad

Promoción de la cultura y de la participación social

Desarrollo organizativo

Sostenibilidad económica

NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO 2009-2013 REFLEJA LA DECISIÓN DE CONSTRUIR EL DESARROLLO DE LA FUNDACIÓN SOBRE UN ENFOQUE DE TRABAJO POR LA IGUALDAD REAL DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES Y LA ELIMINACIÓN DE LAS DISCRIMINACIONES

EN LA FSG CREEMOS QUE SI QUEREMOS SEGUIR LLEVANDO A CABO UNA INTERVENCIÓN DE CARÁCTER INTEGRAL, DEBEMOS TRATAR LA DIVERSIDAD CULTURAL COMO UN FENÓMENO COMPLEJO DE MÚLTIPLES ROSTROS QUE TENEMOS QUE APRENDER A GESTIONAR PARA CONTRIBUIR A UNA SOCIEDAD MÁS COHESIONADA.

# PATRONATO

El Patronato es el órgano de gobierno y representación de la Fundación. Actualmente está compuesto por 14 personas, después de que uno de los vocales del Patronato, Fernando Rey, fuese elegido presidente del Consejo de Igualdad de Trato y No Discriminación por su Origen racial o Étnico y decidiese renunciar. Seis de los miembros proceden del entorno gitano, tres del ámbito de las Administraciones públicas en sus distintos niveles territoria-

les y los tres restantes de otros campos importantes como la Universidad, los medios de comunicación, la Iglesia y la Banca. Cuenta, además, con un Presidente de Honor y un Secretario, cuyos cargos no son ejecutivos.

La tarea del Patronato se centra en definir las líneas de actuación de la FSG, vigilar que los fines se cumplan adecuadamente, administrar sus recursos y aprobar los presupuestos y cuentas de cada ejercicio.

En la FSG contamos con un Patronato muy activo al que además le gusta implicarse directamente en varias de nuestras actividades.

Este año, por ejemplo, ha estado presente en la clausura del PCPI de Auxiliar de Administración en Vallecas, animando a los jóvenes a continuar estudiando o en la formación de expertos en intervención social con la población gitana a través del Diploma Universitario que la

FSG imparte en colaboración con la Universidad Pública de Navarra.

Durante 2013 el Patronato celebró dos reuniones plenarias: el 20 de junio y el 18 de diciembre. El Comité Permanente (compuesto por el Presidente, Vicepresidente, Secretario y Director General) mantuvo reuniones de seguimiento el 24 de enero, 30 de abril, 17 de septiembre, 28 de octubre y 27 de noviembre.



REUNIÓN DEL PATRONATO EN DICIEMBRE.

El Patronato de la FSG es muy activo y se implica directamente en muchas de las actividades de la FSG



VARIOS MIEMBROS DEL PATRONATO ASISTEN A LA CLAUSURA DEL PCPI DE AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN EN LA FSG DE VALLECAS

**Pedro Puente Fernández**  
*Presidente*



**Bartolomé Jiménez Gracia**  
*Vicepresidente*



**Álvaro Gil-Robles y Gil-Delgado**  
*Presidente de Honor*



**Antonio Vega Vega**  
*Vocal*



**Emilio Rosillo Salazar**  
*Vocal*



**Jorge Ribota Rogero**  
*Vocal*



**Pilar Heras Hernández**  
*Vocal*



**Rosalía Guntín Ubiergo**  
*Vocal*



**Françesc Rodríguez i Burch**  
*Vocal*



**Jesús Loza Aguirre**  
*Vocal*



**José Sánchez González**  
*Vocal*



**Julián del Olmo García**  
*Vocal*



**Antonio Soto Peña**  
*Vocal*



**Carmen Santiago Reyes**  
*Vocal*



**Juan Antonio Santiago Amador**  
*Vocal*



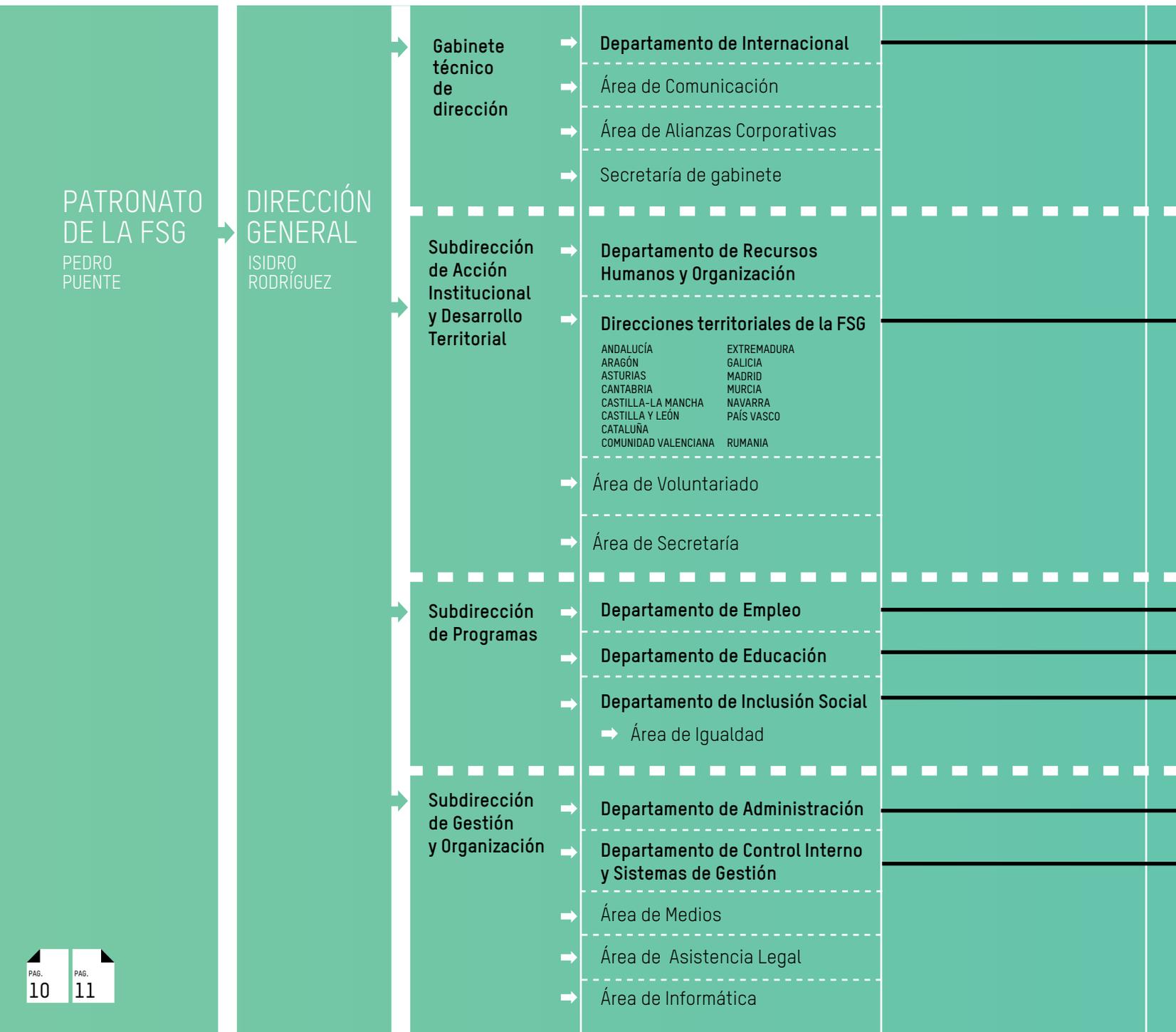
**Valentín Suárez Saavedra**  
*Secretario*



# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA FSG



DIRECTOR GENERAL DE LA FSG, ISIDRO RODRÍGUEZ





PARTE DEL EQUIPO DIRECTIVO DE LA FSG: PRESIDENTE, DIRECTORES TERRITORIALES Y DE DEPARTAMENTOS

INTERNACIONAL. CAROLINA FERNÁNDEZ

SUBDIRECTOR DE ACCIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO TERRITORIAL. HUMBERTO GARCÍA

**DIRECTORES TERRITORIALES**

ANDALUCÍA. JUAN REYES  
 ARAGÓN. ISABEL JIMÉNEZ  
 ASTURIAS. VÍCTOR GARCÍA  
 CASTILLA-LA MANCHA. CARLOS RUIZ  
 CASTILLA Y LEÓN. MAR FRESNO  
 CATALUÑA. CARMEN MÉNDEZ

COMUNIDAD VALENCIANA. LOLA FERNÁNDEZ  
 EXTREMADURA. MAYTE SUÁREZ  
 GALICIA. EVA VERA  
 MADRID. EDUARDO CONEJO  
 MURCIA. JESÚS SALMERÓN  
 NAVARRA. INÉS GARCÍA  
 RUMANIA. BELÉN SÁNCHEZ-RUBIO

SUBDIRECTOR DE PROGRAMAS. JOSÉ SÁNCHEZ

EMPLEO. ARANTZA FERNÁNDEZ

EDUCACIÓN. MÓNICA CHAMORRO

INCLUSIÓN SOCIAL. MAITE ANDRÉS

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN. ANA GÓMEZ

ADMINISTRACIÓN. SILVIA GONZÁLEZ

CONTROL INTERNO. EMILIO CONEJO

# INTERCULTURAL, JOVEN, PROFESIONAL Y COMPROMETIDO; ASÍ ES NUESTRO EQUIPO HUMANO

NUESTRO EQUIPO HUMANO ESTÁ FORMADO POR 584 PERSONAS, DE LAS CUALES UN 74,3% SON MUJERES

UN 23% DE NUESTRA PLANTILLA ES GITANA



ENCUENTRO DE RESPONSABLES Y CUADROS INTERMEDIOS DE LA FSG EN ÁVILA



MUJERES: 74,3%

HOMBRES: 25,7%

PERSONAS GITANAS: 23%

PERSONAS NO GITANAS 77%

MUJERES: 61%

HOMBRES: 39%

Las personas: las contratadas, las que hacen sus prácticas académicas, las que realizan una prestación de servicios, las voluntarias... todas ellas son el pilar fundamental de la Fundación Secretariado Gitano. Sin ellas -sin su trabajo diario, sin su motivación, su compromiso y su fuerza- la actividad de la FSG, los programas y proyectos que se recogen en las páginas siguientes, no habrían visto nunca la luz. Sin ellas, los logros de la FSG no serían los mismos.



SIN LA APORTACIÓN ALTRUISTA DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS  
LA LABOR DE LA FSG NO PODRÍA LLEVARSE A CABO

## VOLUNTARIADO

# ¡GRACIAS A TODAS LAS PERSONAS VOLUNTARIAS!



LOS VOLUNTARIOS HACEN POSIBLE ESTE CURSO PARA QUE  
CHAVALES GITANOS SE PUEдан SACAR EL GRADUADO EN ESO

JOSE LUIS • EMMANUEL • JOSE LUIS • CAYETANO • JOSE • Mª MATILDE • RAFAEL, PAMELA • FATIMA • PAOLA • IRENE • JACOBO • RAQUEL • JUAN JOSE • ALVARO • PILAR • MARIA • ANA • ANA LAURA • ASUNCION • ISMAEL • DEBORAH • OLYA • ANTONIO • PALOMA • LAURA • ANGEL • LAURA, MIGUEL • TAMARA • SARA • MACHKAY • ALEJANDRA • JESSICA • CARMEN • ELENA • MIRIAM • SILVIA • CARLA • CAMELIA • ANA, CARLOS • EDGAR • CARMEN • JOSE MANUEL • RAQUEL • ROCIO • MARIA • LAURA • CARMEN • ZACHARY • SILVIA • CARMEN • MICHAEL • LAURA • JUANJO • JOSHUA • SARA • Mª CARMEN • ANA ISABEL • JENNA • FRANCISCO • AARON • MARINA • ANTONIO • TERESA • Mª JOSE • LAURA • ELIAS • ANTONIO JESUS • DAVID • JENNIFER • NOELIA • RAMON • Mª ANGELES • REBECA • ANGEL • ABEL • ANGEL • TERESA • MARIA • SANDRA • JAVIER • DEVORA • MARIA CRISTINA • ANTONIA, BERNARDO • VICTOR • CAYETANO • Mª ILLUMINADA • BALDOMERO • LEIRE • ANDREAS • ESTEFANIA • FRANCISCO ANGEL • MANUELA • Mª DEL ROSARIO • MARIA • MIRIAM YUDIT • LETICIA • MICHELA • MERCEDES • ONOFRE • JESUS • ELVIRA • CARMEN • Mª JOSE • CECILIA • MARIA JOSE • SILVIA • Mª JOSE • BLANCA • CRISTINA • RAQUEL • RAQUEL • NOELIA • MARTA • LIVIA • MARIA ESPERANZA • MARINA • BLANCA PILAR • SARAY • LORENA • PAOLA • ANA, MANUEL • JAVIER • FRANCISCO • ANA MARIA • MARIA • IAGO • MANUELA • CLARA • FATIMA • ALVARO • CRISTINA • MARIA ANGELES • PATRICIA • PILAR • MERCEDES • SARA • GUIOMAR • MELISSA • AZAHARA • STEPHANIE • JUAN ANTONIO • CRISTINA • ZAIRA • MILAGROS • MARIA CLARA • ASCENSION • JESUS • JULIA • MARIA JESUS • MIRIAM • NOELIA • ENCARNACION • ALFONSO • PAULA • ALBA • RUTH • FATIMA • PABLO MANUEL • REBECA • CASANDRA • ANTONIO • SILVIA • JOAQUIN • JAVIER • CZESLAW • MIRIAM • JAVIER • SONIA • MANUEL • JUDIT • MARIA DOLORES • LORENA • LISA • CLAUDIA • ANA • TAYLOR • ELISA • SANDRA • ALKAIRO • SABEL • FERNANDO • MIRUNA • CELIA • GEORGETA • RAQUEL • EMILIO • ALEJANDRA • ALBERTO • LUMINITA • JOSE • LAURA • BELEN • GINESA • RAUL MANUEL • MARIA • SILVIANE • DESEADA • LUCIA • ISABEL • CRISTINA • LAURA • VERONICA • PIERRE • CAROLINA • VIRGINIA • ELENA • PAULA • Mª NAZARET DOLORES • CARMEN • MARIA VICTORIA • MARTA • MARIA ROSA • JUAN ANTONIO • PABLO • ANA • ADRIAN • SARA • NATALIA • PATRICIA • ANA Mª • ANA • Mª DOLORES • RAQUEL • SARA • ELENA • LUIS • TATIANA • ALBA • IULIA • FANNY • Mª ROSARIO • MARIA DEL CARMEN • JOSE JAVIER • SANDRA • MARIA SOL • CLARA • Mª DOLORES • JOSHUA • IRENE • CARLOS • ALBA • TIMOTHY SEBASTIAN • AMANDA • ENRIQUE • TAMARA • CLEMENTE • ESTRELLA • ELIZABETH • AMPARO • DIANA • ADELA • RICARDO • ANTONIO • JOSE MANUEL • ELISABET • ROCIO • JESUS • CRISTOBAL • ESTHER • ADELA • LUIS MAX • MARIA TERESA • SILVIA • Mª LUISA • DESIREE • MARLENE • JULIA • MARGARITA • NOELIA • BELEN • EDUARDO • ALBA • ESTEBAN • JUAN MANUEL • ALEJANDRA • FRANCISCO • ISABEL • ELVIRA • MARIA • INES • SARA MARIA • AMPARO • MARGARITA • SANDRA • LORENA • MARTA • ALBA • PALOMA • JUAN MIGUEL • NEREA • Mª JOSEFA ISABEL • SORAYA • RUTH PATRICIA • SANDRA • ROSA • MARIA JOSE • Mª BEGOÑA • JOSE MANUEL • JOSE • JESUS • JOSE MANUEL • ILEANA • JULIA • ESTHER • ADOLFO • YOLANDA • MARIA • MARIA DOLORES • MERCEDES • LARA • MAITE • ALBA • GRACIELA • Mª IMMACULADA • ANA BELEN MATILDE • Mª JESUS • OLAIA • GONZALO • VERONICA • JUAN • VICTORIA • ANA • MARIA ISABEL • ROCIO • HERMINIA • CARLOS • MIGUEL ANGEL • NOELIA • ANGEL • TRINIDAD • ITZIAR • AURORA • BEATRIZ • MARIAM • OLAIA • DOLORES • MARIA • LUIS • MARIA TERESA • MARIA JOSE • ELENA MARTINA • Mª JOSE • ANABEL • AGUSTIN • RAQUEL • SARA CORAL • SAMARA • CLAUDIA • LORENA • MARIA • GUADALUPE • SAMARA • JAVIER • JESUS • TAMARA • Mª SOLEDAD • CHABELI • NURIA • LOLA • PATRICIA • RAQUEL • MARGA • ANA • ASSMA • ESTHER • MANUEL JESUS • JESUS • REBECA • SOFIA • FRANCISCO • VANESA • ANTONIO • ELSA • CATALINA • CATALINA • RAQUEL • IRENE • ROCIO • MARIA • DAVID • EVA • MARIA JOSE • REMEDIOS • JESUS • REMEDIOS • CLAUDIA MARCELONA • AMPARO • BEATRIZ • PEDRO • MAITANE • EDITH SOCORRO • JAVIER • MARIA YUMARA • FABIAN • CARMEN • ALICIA • MARIA • CARMEN • JULYANNA • MARIA • ANA CARLA • FUENSANTA • DANIEL R. • IRENE • MARIA • IRENE • ISABEL • ELENA • VANESA • MARIA • ALBA • LUCIA

LAS ACCIONES DE APOYO Y REFUERZO EDUCATIVO SON  
LAS QUE MAS APOYO NECESITAN DE NUESTROS VOLUNTARIOS



TALLER DE BATUCADA EN LA CANADA, MADRID.  
GRACIAS A NUESTROS VOLUNTARIOS

# UNA APUESTA FIRME POR LA CALIDAD Y LA TRANSPARENCIA

En la FSG seguimos apostando fuerte por la calidad y la transparencia. Por ello, en 2013 se ha creado un Departamento de Control Interno de los Sistemas de Gestión cuya misión es asegurar el buen funcionamiento y la mejora continua de nuestros sistemas de gestión, calidad y transparencia.

Durante este año los principales logros, han sido:

## SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS:

Elaboración de los 14 procedimientos que articulan el Sistema de Gestión de la Organización, integrando mejor los procesos de administración con la gestión de proyectos. Este Sistema está siendo validado por la Dirección y durante 2014 se procederá a su implantación y certificación por la Norma ISO-9001.

## SISTEMA DE GESTIÓN ORIENTADA A LOS RESULTADOS:

Seguimos intentando mejorar nuestros servicios y programas y alinearlos con un modelo más orientado a los resultados y más integrado con la estrategia de la entidad. En esta tarea se enmarcan:

- El desarrollo del Cuadro de Mando de Dirección. El punto de partida es el Plan Estratégico de la FSG así como la Planificación Anual de Actividades que incorpora los indicadores de resultados para cada una de las líneas de actuación y medidas a desarrollar durante el año. Para ello la FSG cuenta con procedimientos y herramientas para la atención, gestión y seguimiento de los destinatarios de nuestras acciones. Son tres las bases de datos (de Empleo-Acceder, Educación-Promociona y de Acción Social), integradas ya en una sola aplicación denominada Portal de Programas, que recopilan la información y el trabajo que se realiza con cada persona que se acerca a nuestros servicios.
- El desarrollo de un sistema de evaluación del grado de cumplimiento de las medidas de la planificación anual de actividad.
- Un informe trimestral sobre la situación de los programas gestionados por la entidad.

## SISTEMA DE GESTIÓN ORIENTADA AL CLIENTE:

Durante 2011 y 2012 se puso en marcha un sistema de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios y atención prestados por la FSG, y del resto de clientes de la entidad. En este año se ha difundido el plan de mejora entre los diferentes niveles de la organización y algunas de las propuestas, como un sistema de recogida de quejas y sugerencias de los participantes, un procedimiento estándar de recogida del grado de satisfacción de los clientes externos y participantes, y un procedimiento de recogida y respuesta a los requerimientos de los financiadores, se han incorporado al Sistema de Gestión que se implantará en 2014.

## SISTEMAS DE CONTROL EXTERNO E INTERNO:

Además de la Auditoría de Cuentas Anuales al cierre de cada ejercicio, los fondos públicos y privados que recibe la FSG se controlan por diferentes organismos competentes para ello: Intervención General de la Administración del Estado, Unidad Administradora del Fondo Social Europeo, Intervenciones Municipales y Regionales, así como auditores jurados de cuentas.

Para mejorar la realización de estos controles, asegurar detección temprana de incidencias y riesgos y elaborar planes de mejora, se ha creado la figura de "Auditoría Interna" que elaborará y desarrollará un plan anual de auditoría del conjunto de la organización.

## PARTICIPACIÓN EN PLATAFORMAS Y REDES ESPECIALIZADAS:

Otro aspecto importante en la implantación de la Calidad en la Entidad es la colaboración con otras entidades del Tercer Sector para apoyar iniciativas en este sentido. Participamos en la junta directiva del ICONG (Instituto de la Calidad de las ONG.). Desde 2002, nos sometemos a diferentes evaluaciones de calidad para el tercer sector (con informes de la Fundación Lealtad y colaborando en otros informes similares o sectoriales). En 2013, un año más, la Fundación Lealtad ha reconocido a la FSG el cumplimiento de los 9 Principios Básicos y Buenas Prácticas de las ONG

Además...

Participamos en la creación del ICONG (Instituto de la Calidad de las ONG), constituido en 2008, y formamos parte de la Junta Directiva.

En 2013, la Fundación Lealtad ha reconocido a la FSG el cumplimiento de los 9 Principios de Transparencia y Buenas Prácticas de las ONG.

