

SERVICIO DE ATENCION DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Este servicio tiene la función conocer de primera mano el feedback de nuestros grupos de interés, atender y/o resolver las felicitaciones, quejas o sugerencias presentadas por personas físicas o jurídicas, participantes de alguno de nuestros programas relacionados con los servicios prestados, o las presentadas por cualquier grupo de interés de la entidad.

Todas las personas que integramos la Fundación Secretariado Gitano ("FSG") estamos comprometidos con garantizar un servicio excelente y de calidad.

TRABAJAMOS PARA	1. Mejorar las condiciones de vida de las personas gitanas y a potenciar el reconocimiento, apoyo y desarrollo de su identidad cultural. 2. Mejorar la imagen pública del pueblo gitano y difundir sus valores culturales en la sociedad. 3. Mejorar la oferta de servicios de información, formación, orientación y asesoramiento a las asociaciones, administraciones y todas aquellas entidades que estén interesadas en las cuestiones gitanas. 4. Desarrollar medidas de sensibilización pública con el objetivo de incidir en las causas estructurales de la desigualdad. 5. La defensa y el apoyo de los intereses del pueblo gitano tanto a nivel nacional como internacional; influyendo en la toma de decisiones de los niveles políticos que afectan a la comunidad gitana.
NOS COMPROMETEMOS	1. A la promoción e incorporación plena de los gitanos y gitanas en la sociedad española. 2. 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. 3. A la mejora continua, buscando continuamente la mejora en la eficacia y la eficiencia en la Gestión y en los recursos que gestionamos. 4. Al cumplimiento de los requisitos y la satisfacción de las personas beneficiarias de nuestros servicios y de los demás agentes interesados: administraciones públicas, financiadores, instituciones sociales, plantilla de personal y voluntariado de la FSG. 5. Al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación 6. A la transparencia que deben mostrar las entidades que, como nuestra Fundación, trabajan con financiación pública, lo que nos obliga a acreditar la buena gestión de los fondos que recibimos y la calidad de los proyectos que desarrollamos.
REGLAS DE PARTICIPACIÓN	La FSG pone a disposición de las partes interesadas, las siguientes vías para efectuar comunicaciones: 1. A través de la web general de la entidad: https://www.gitanos.org/sugerencias/ 2. Teléfono: 914.220.960 (ext. 28166). 3. Correo electrónico: controlinterno.fsg@gitanos.org 4. Correo postal: C/Ahijones, s/n, 28018, Madrid. A/A Dpto. Control Interno 5. Buzones físicos en los locales/sedes. El "defensor del cliente-participante" se encuentra ubicado orgánicamente dentro del departamento de Control Interno, es un cargo nominativo. Esta responsabilidad la asume Dña. Rosa Mª Gayoso Martínez, Las comunicaciones se presentarán siempre por escrito y no podrán ser anónimas para la gestión adecuada de las mismas. Siempre respondemos por escrito, acusando recibo de la comunicación y motivando la resolución definitiva, utilizando en la respuesta los mismos canales por los que se presenta la comunicación. Nos comprometemos a respetar los siguientes plazos: - Felicitaciones: 20 días hábiles para la comunicación o publicación. - Sugerencia / queja: 20 días hábiles para la contestación. Con carácter general nos someteremos a una resolución amistosa de conflictos, primando siempre la negociación y el arbitraje frente a otras vías contenciosas de resolución de conflictos.

Gracias por compartir tu experiencia

**INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
EN SERVICIO DE ATENCION DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS**

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

A continuación, de acuerdo con la citada normativa, le informamos de los aspectos básicos relativos al tratamiento de datos personales:

Responsable tratamiento	Fundación Secretariado Gitano ("FSG"), entidad con NIF G-83117374 y domicilio social en la calle Ahijones, s/n, 28018 Madrid (España).
Finalidad	Gestión de la comunicación y, en su caso, seguimiento y tramitación del procedimiento de conformidad con la normativa vigente y la política interna de la FSG.
Legitimación	Consentimiento (en el caso de los informantes); interés legítimo (otras personas físicas afectadas).
Destinatarios	Sus datos no se comunicarán a terceros, salvo exigencia legal, en los términos indicados en la normativa que resulte de aplicación.
Delegado/a Protección de Datos (DPD)	La FSG ha designado a una persona como DPD. Puede contactar con ella en la dirección tratamientodedatospersonales@gitanos.org y en el domicilio social anteriormente indicado: calle Ahijones, s/n, 28018 Madrid, a la atención del Departamento de Control Interno.
Derechos	Los/as interesados/as pueden ejercer sus derechos en el correo del DPD señalado y en el domicilio de la entidad indicado previamente, acompañando en ambos casos fotocopia de su DNI/NIE. Si consideran que sus peticiones no han sido debidamente atendidas, podrán contactar con la autoridad de supervisión competente, la Agencia Española de Protección de Datos, (www.agpd.es), el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (www.ctpdandalucia.es), la Autoridad Catalana de Protección de Datos (https://apdc.gencat.cat/) o la Agencia Vasca de Protección de Datos (www.avpd.euskadi.eus) según corresponda.
Información adicional	Puede consultar información adicional en la Política de Privacidad de la FSG, disponible en la web: https://www.gitanos.org/aviso_legal.html