



Carta de Servicios

GAL Eloro - Sociedad Consorcial Mixta a r.l.

D. Lgs. n. 33/2013

Premisa

Esta Carta de Servicios representa un dispositivo de información esencial, dirigido a los usuarios del GAL Eloro y a toda la comunidad del "distrito Eloro", cuyo principal objetivo es dar a conocer la gama de servicios que ofrece el GAL, identificando los niveles óptimos de calidad que tienen como finalidad garantizar, mantener y reconocer derechos específicos de accesibilidad y transparencia a los usuarios. Este documento también persigue el objetivo de implementar la calidad de los servicios ofrecidos, a través de una mayor información y participación activa de los usuarios y todos los potenciales beneficiarios.

El GAL Eloro adopta esta Carta de conformidad con las disposiciones del art. 32 del Decreto Legislativo 33/2013 y posteriores modificaciones y el artículo 8 del Convenio firmado con la Región Siciliana, relativo a las obligaciones de publicidad y transparencia que incumben al GAL como sujeto privado, de hecho equiparado a la administración pública debido al origen comunitario de los recursos destinados a su funcionamiento.

1. Principios fundamentales

1.1 Principio de igualdad y centralidad del individuo

El GAL Eloro garantiza la igualdad en las condiciones de uso de los servicios ofrecidos y la igualdad de trato en la prestación de los mismos a los usuarios, sin distinción de sexo, raza, religión, opiniones políticas, orientación sexual, idioma, situaciones económicas, garantizando el principio de igualdad de oportunidades y superando los estereotipos de género. Los procedimientos de desembolso son los previstos en general por la legislación del Estado italiano, de la Región Siciliana, así como por las leyes que regulan la actividad del GAL, y se inspiran en criterios de objetividad e imparcialidad. El GAL se compromete a evitar cualquier discriminación injustificada y la falta de uniformidad de los servicios en términos de condiciones personales y sociales, comprometiéndose también a prestar especial atención a las personas más desfavorecidas para las que se requiere una protección social específica, también mediante la realización de proyectos e iniciativas específicos (principio de igualdad sustancial).

1.2 Principio de imparcialidad y transparencia

El comportamiento de los órganos y operadores del GAL Eloro se inspira en el respeto a los principios de imparcialidad, transparencia, objetividad y neutralidad en los métodos de prestación de servicios a sus usuarios. Al proporcionar a los usuarios los servicios ofrecidos, el GAL Eloro excluye y condena las actitudes de parcialidad e injusticia.

El GAL Eloro también brinda a sus usuarios y a toda la comunidad información accesible, inmediata, transparente y completa, promoviendo así el conocimiento de sus actividades y servicios ofrecidos con los estándares de calidad relacionados.

1.3 Principio de continuidad

El GAL Eloro garantiza la continuidad y regularidad de la prestación de los servicios ofrecidos a los usuarios. Ante la ocurrencia de hechos de fuerza mayor a los que sean imputables las causas de un funcionamiento irregular o interrupción de un servicio específico, el GAL Eloro adoptará sin demora todas las iniciativas encaminadas a minimizar cualquier inconveniente para los usuarios y los beneficiarios potenciales o reales de las medidas de apoyo provisto bajo el Plan de Acción Local "Eloro".

1.4 Principio de participación

El GAL Eloro se compromete a promover la participación de los usuarios, ciudadanos y todos los beneficiarios potenciales y reales del "distrito de Eloro", en la prestación del servicio, con el doble

objetivo de fomentar la supervisión de la correcta prestación del mismo y de promover colaboración entre usuarios y proveedores. De conformidad con la ley del 7 de agosto de 1990 n. 241 y en cumplimiento de las normas sobre confidencialidad de los datos personales, el usuario tiene derecho a acceder a la información que le concierne y que esté en posesión del GAL. El usuario puede producir memorias y documentos, realizar observaciones, presentar informes y quejas y hacer sugerencias encaminadas a lograr una mejor gestión y entrega del servicio. El reconocimiento del derecho del usuario a tener libre acceso a información completa y actualizada, establece el pleno cumplimiento del principio de participación por parte del GAL Eloro.

1.5 Principio de eficiencia y eficacia

El GAL Eloro se compromete a hacer claros y explícitos los objetivos de cada actividad y servicio prestado. Cada miembro de la Oficina de Planificación y de la Junta Directiva trabaja teniendo en cuenta estos objetivos para producir resultados válidos capaces de dar respuesta a las necesidades del distrito y prestar atención a la protección de los recursos cuyo uso cuidadoso debe garantizar la ausencia de desperdicio y de costes innecesarios e injustificados.

El GAL Eloro también se compromete a evaluar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos mediante la elaboración periódica de planes de optimización de los procesos de prestación de servicios, impulsando y adoptando una política de transparencia e innovación y persiguiendo, de nuevo, el objetivo de racionalizar, reducir y simplificar los procedimientos de acceso a los servicios mediante el uso de soluciones de gestión, organizativas, procedimentales y tecnológicas funcionales.

2. Perfil de la empresa y misión del GAL Eloro

El GAL Eloro, constituido en forma de EMPRESA DE CONSORCIO MIXTO a r.l. justa escritura pública otorgada con acta notarial el 29/10/1998, persigue el objetivo de promover el desarrollo integral de su área de referencia, el distrito "Eloro", que comprende los territorios de los Municipios de Avola, Noto, Rosolini, Pachino y Portopalo di Capo Passero, incluido en la zona sur de la provincia de Siracusa, implementando todas las acciones necesarias para:

- promover el crecimiento económico-cultural de los municipios de la zona;
- favorecer el desarrollo y la consolidación y / o la creación de ingresos y empleo;
- potenciar los recursos endógenos del territorio a través de la activación de sujetos locales;
- desarrollar al máximo los vínculos entre los temas empresariales, institucionales, sociales, científicos, culturales del área de referencia con los de otras áreas europeas;
- promover en el territorio el máximo de sinergias e interacciones entre los proyectos de iniciativa comunitaria y el marco de apoyo comunitario de la Región Siciliana;

- interactuar con otras experiencias de desarrollo presentes en las áreas contiguas y en el resto de Sicilia.

3. Servicios ofrecidos

En relación con el objetivo general que se propone perseguir el GAL Eloro y en referencia a las acciones encaminadas a lograrlo, se exponen a continuación los servicios que ofrece el GAL, prestados como parte de sus actividades y dirigidos a los actores públicos y privados de la zona:

- diagnóstico territorial local y elaboración de planes de desarrollo en todos los sectores económicos;
- sensibilización de la población;
- asistencia técnica para la elaboración de estrategias locales de desarrollo integrado;
- asistencia técnica para la búsqueda de financiamiento de potenciales beneficiarios;
- promoción de proyectos que contengan elementos innovadores y demostrativos;
- apoyo técnico y animación del desarrollo rural;
- identificación de iniciativas destinadas a favorecer el relanzamiento de empresas agrícolas;
- estudios de viabilidad y consultoría técnica a favor de las MPYMEs y otras actividades agrícolas, artesanales y de servicios, también a través de la búsqueda de potenciales mercados nacionales e internacionales;
- creación de mostradores de orientación para jóvenes, mujeres y otros grupos sociales desfavorecidos que deseen iniciar una empresa;
- asistencia a las empresas para identificar y utilizar la financiación y las contribuciones locales, regionales, nacionales y de la UE;
- sensibilizar a los escolares y profesores sobre la identidad y las perspectivas que ofrece la zona;
- uso de todas las disposiciones legislativas previstas para el apoyo al empleo, incluida la planificación y ejecución de cursos de formación;
- consultoría para la preparación y estipulación de contratos destinados a la realización y / o incentivo de iniciativas productivas;
- consultoría, también como intermediaria, para el uso por parte de empresas y organismos públicos y privados de las reservas de programas e iniciativas comunitarias y en particular del programa LEADER para incentivar y ayudar a la población rural a desarrollarse de acuerdo con sus propias prioridades en materia económica y social.

El GAL Eloro también garantiza la ejecución regular de todos los procesos administrativos destinados a garantizar:

- el funcionamiento de los órganos de asociación a través de la coordinación y organización de reuniones, encuentros, representancias institucionales;
- la funcionalidad de la estructura operativa a través de la implementación de actividades dirigidas a asegurar el suministro, la protección de la salud y seguridad en el lugar de trabajo, la asistencia contable y fiscal, la asesoría laboral;
- el diseño e implementación del Plan de Acción Local "Eloro", mediante la elaboración de una estrategia de desarrollo local consistente con las necesidades del "distrito Eloro", la identificación y activación de intervenciones / proyectos, el anuncio de licitaciones públicas, comunicación, seguimiento y evaluación del PAL.

4. Métodos de entrega

En el marco de los procesos propios del GAL Eloro, los estrictamente vinculados a las actividades de consultoría, comunicación, seguimiento y evaluación constituyen los procedimientos que implican la prestación de un servicio al público como resultado final. En concreto, estos procesos prevén actividades de animación territorial, comunicación, información y sensibilización dirigidas a sus destinatarios de referencia y, en particular, a los beneficiarios reales y potenciales, socios, grupos de interés, público en general y comunidad.

Los métodos y herramientas a través de los cuales se brindan estos servicios son:

- Sitio web institucional: activación, gestión, implementación y actualización del sitio web institucional del GAL Eloro. El sitio es accesible, transparente y completo con toda la información esencial de acuerdo con la ley y necesaria para garantizar la máxima usabilidad para los usuarios;
- Mostrador de información: el GAL Eloro garantiza la apertura al público de sus oficinas, ubicadas en la sede operativa puesta en via Ruggero Settimo, 9 - 96017 Noto (SR), de lunes a viernes de 9:30 a 13:00 y en los martes y jueves de 16:00 a 18:30. La apertura al público permite brindar información útil a todos los interesados, públicos y privados, beneficiarios potenciales y reales, grupos de interés, público en general, quienes pueden recibir actualizaciones e información sobre las iniciativas relacionadas con la implementación del "PAL Eloro", oportunidades relacionadas con la participación en redes y asociaciones y todas las demás posibilidades de financiación;
- Página Facebook: activación, gestión y actualización de la página de Facebook del GAL Eloro para promover y difundir las iniciativas del GAL y proporcionar información sobre oportunidades de financiación a los usuarios mediante la publicación y el intercambio de publicaciones, imágenes y vídeos;

- Talleres, encuentros participativos, conferencias, seminarios, mesas redondas: el GAL Eloro organiza eventos y encuentros informativos, participativos y de divulgación con el objetivo de garantizar la plena implicación de todos los actores del desarrollo local activos en el distrito y promover la información lo más amplia posible sobre las oportunidades previstas en el marco del PAL “Eloro”;
- Reuniones específicas y confidenciales, mesas redondas, grupos focales: el GAL Eloro organiza reuniones sobre temas específicos con el objetivo de abordar cuestiones técnicas relacionadas con las actividades del GAL y la implementación del PAL.

Los servicios antes mencionados ofrecidos al público son prestados por el personal al servicio de la Oficina de Planificación compuesta por el Director, el Gerente Administrativo y Financiero, el Gerente de Comunicaciones, los Animadores Socioeconómicos y el personal administrativo.

5. Estándares cualitativos y cuantitativos de los servicios prestados

El nivel de calidad de los servicios prestados a los usuarios, además de estar ligado al cumplimiento de los principios básicos enumerados anteriormente, también surge de otros aspectos relacionados con las denominadas dimensiones de la calidad que se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Accesibilidad:** esta dimensión se relaciona con la capacidad del GAL Eloro para garantizar el acceso a los servicios a los usuarios potencialmente interesados y puede ser interpretada tanto en términos de tiempo como de espacio y de posibilidad de utilizar diferentes herramientas y canales. Por tanto, el GAL Eloro garantiza tanto la accesibilidad física a los usuarios especificando el horario de apertura de sus oficinas, como la accesibilidad virtual ofreciendo a sus usuarios la oportunidad de interactuar y contactar con el GAL, a través del número de teléfono +39 0931836108 indicado en el apartado específico del sitio web institucional, a través del número de fax +39 0931836199 o a través de las direcciones de correo electrónico info@galeloro.it también certificado galeloro@pec.it;
- **Oportunidad:** se refiere al tiempo que transcurre entre la solicitud del servicio realizada por el usuario y su entrega real. El GAL Eloro se compromete a prestar sus servicios en un plazo muy breve y, en cualquier caso, razonablemente proporcionado al tipo y alcance del propio servicio;
- **Transparencia:** la difusión / disponibilidad de información tal y como establece la ley, constituye un aspecto fundamental de la dimensión de transparencia que permite a los usuarios saber con claridad quién, qué y cómo solicitar un servicio, teniendo además la posibilidad de conocer en tiempo claro y cualquier costos para poder recibirlo. El GAL

Eloro tiene una sección especial incluida en su sitio web institucional "Área de transparencia";

- Eficacia: la capacidad del servicio para alcanzar objetivos predeterminados, en cuanto a la satisfacción de las necesidades y requisitos identificados por el GAL Eloro, también en relación con las esperas y expectativas de los usuarios.

Para cada uno de los cinco métodos de prestación de servicios enumerados en el párrafo anterior, y con referencia a las dimensiones de calidad descritas anteriormente, es posible identificar estándares cualitativos y cuantitativos que se pueden medir de la siguiente manera.

5.1 Estándares de calidad

Lista de métodos y herramientas para brindar servicios	
Sitio web institucional	A
Mostrador de información	B
Página de Facebook	C
Talleres, encuentros participativos, conferencias, seminarios, mesas redondas	D
Reuniones específicas y confidenciales, mesas de trabajo, grupos focales	E

Dimensión de la calidad	Descripción del indicador	Estandar de calidad	Métodos y herramientas para la prestación de servicios
<i>Accesibilidad</i>	Acceso multicanal a información y servicios	<i>En línea</i>	A - B - C
		<i>Canal de correo electrónico</i>	B - D - E
		<i>Canal telefónico</i>	B - D - E
		<i>Agenda de citas</i>	B
	Acceso físico	Ventanilla física de la oficina	B
		Señalización exterior	B - D - E
		Horarios de apertura al público	B
<i>Puntualidad</i>	Adquisición y	<i>On-line</i>	A - B - C - D - E

	provisión de datos e información para usuarios	<i>Canal de correo electrónico</i>	B - D - E
		<i>Canal telefónico</i>	B - D - E
<i>Transparencia</i>	Claridad de la información	Uso de un lenguaje inteligible en la comunicación de mensajes	A - B - C - D - E
	Completa de la información	Indicación de la información requerida por la ley y esencial para el uso del servicio	A - B - C - D - E
	Diseminación de la información	Comunicación a través de <i>mass media</i>	A - B - C - D - E
<i>Eficacia</i>	Recepción de usuarios	Personal calificado y capacitado	B - D - E
	Cumplimiento de procedimientos	Implementación y seguimiento de actividades de conformidad con las disposiciones regionales, nacionales y de la UE	A - B - C - D - E

5.2 Estándares cuantitativos

Al cruzar las dimensiones cualitativas con los indicadores cuantitativos, es posible, para cada herramienta de entrega, identificar estándares que el GAL Eloro se compromete a respetar en la fase de prestación de servicios a los usuarios.

5.2.1 A - Sitio web institucional

El sitio web institucional <http://www.galeloro.org/> es la principal herramienta a través de la cual el GAL Eloro ofrece sus servicios de información y comunicación. El GAL Eloro se compromete a garantizar la integridad, accesibilidad y transparencia de la información mediante la creación de una sección especial en su sitio denominada "Área de transparencia". La información está inmediatamente disponible y se distingue gracias a una subdivisión en categorías y menús de tal manera que permite un acceso inmediato y fácil a los usuarios. El sitio es accesible desde diferentes dispositivos, para dar respuesta a todas las necesidades tecnológicas y del mercado.

Dimensión de la calidad	Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Valor establecido del indicador
<i>Accesibilidad</i>	<i>Facilidad de búsqueda:</i> acceso completo a la información dividida por categorías o elementos del menú	Servicios de información y comunicación / número total de accesos al sitio	100% de las búsquedas resultadas exitosas
	Nivel de participación del usuario: posibilidad de intervención directa por parte de los usuarios mediante el uso de la sección correspondiente de "contactos" que contiene direcciones de correo electrónico, números de teléfono y fax, lo que permite la comunicación inmediata con el GAL y garantiza una respuesta en poco tiempo gracias al constante seguimiento de solicitudes	Recepción de solicitudes de contacto vía correo electrónico, procesadas y atendidas por el personal a cargo	100% de solicitudes procesadas y atendidas
<i>Puntualidad</i>	Tiempo máximo entre la solicitud recibida por correo electrónico y el procesamiento de la solicitud	Relación media expresada en días en razón del tipo y complejidad de la solicitud	5 días
	Actualización y periodicidad de poblar las páginas del sitio web	Frecuencia de la actualización	Actualización continua
<i>Transparencia</i>	Publicación de documentos de planificación y gestión en el sitio web.	Tiempos de actualización de contenido sobre el Área de Transparencia:	

		- Actas del GAL - Balances - Lista de asignaciones - Cualquier tarifa y pago realizado	5 días 1 año 1 año 1 año
		Tiempos de actualización del contenido de la sección de convocatorias y avisos: - Convocatorias - Intervenciones dirigidas/gestionadas directamente - Avisos y licitaciones	3 días desde la aprobación del Consejo de Administración
<i>Eficacia</i>	Regularidad del servicio prestado	Nº de solicitudes tramitadas en relación a las recibidas	100%
	Cumplimiento de los procedimientos con las disposiciones comunitarias, nacionales y regionales	Observaciones realizadas por las autoridades competentes	Ninguna observación crítica encontrada y no corregida
	Credibilidad del servicio	Nº quejas y / o hallazgos presentados y aceptados en 1 año	Ninguna queja crítica detectada y no solucionada

Referentes

D. Salvatore PASQUALINI; D. Giuseppe CONSIGLIO

Responsable de verificar la funcionalidad

D.Sergio CAMPANELLA; D. Giuseppe BELUSI GIBILISCO

5.2.2 B - Mostrador de información

La actividad del mostrador de información se realiza en la sede operativa del GAL Eloro ubicada en via Ruggero Settimo, 9 - 96017 Noto (SR), de lunes a viernes de 9:30 a 13:00 y los martes y jueves

de 16:00 a las 18:30. Los servicios públicos se reciben preferiblemente con cita previa. Los usuarios recibidos físicamente serán registrados para documentar la actividad realizada mediante un registro especial. El servicio podrá interrumpirse únicamente por causas de fuerza mayor como por ejemplo la avería de la red eléctrica o del servicio telefónico, o con motivo de los principales festivos (Navidad, Semana Santa, fiestas patronales, etc.). Ante la ocurrencia de tales circunstancias, será responsabilidad del personal comunicar oportunamente la interrupción del servicio a través de sus propios canales.

Dimensión de la calidad	Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Valor establecido del indicador
<i>Accesibilidad</i>	Acceso físico en el mostrador en via Ruggero Settimo, 9 - 96017 Noto (SR)	Nº de horas de apertura al público / semana laboral	Al menos 20 horas
	Disponibilidad del servicio a través de canales de comunicación (teléfono, pec, correo electrónico, fax)	Canales utilizables / funcionales en comparación con los disponibles	100%
<i>Puntualidad</i>	Tiempos máximos de espera para ser recibidos físicamente	Número máximo de minutos de espera en las oficinas	5 minutos
	Tiempos máximos entre la solicitud recibida a través de los canales de comunicación y el procesamiento de la solicitud	Razón promedio expresada en días en relación con la tipología y la complejidad de la solicitud	5 días
<i>Transparencia</i>	Trazabilidad de la actividad de mostrador de información realizada	Registro de usuarios recibidos físicamente	100%
<i>Eficacia</i>	Regularidad del servicio prestado	Nº de solicitudes tramitadas en relación a las	100%

		recibidas	
	Cumplimiento de los procedimientos con las disposiciones comunitarias nacionales y regionales	Observaciones realizadas por las autoridades competentes	Ninguna observación crítica encontrada y no corregida
	Credibilidad del servicio	Nº quejas y / o hallazgos presentados y aceptados en 1 año	Ninguna queja crítica detectada y no solucionada

Referentes

D. Salvatore PASQUALINI; D.a Linda COLOSA; D.a Paola PACI; D. Massimo CARUSO

Responsable de verificar la funcionalidad

D. Sergio CAMPANELLA; D. Salvatore David LENTINI

5.2.3 C - Página de Facebook

El GAL Eloro, en la prestación de sus servicios de información, comunicación y animación, utiliza las principales redes sociales, en particular Facebook. La página oficial de Facebook del GAL Eloro garantiza la máxima visibilidad a las iniciativas que el GAL pretende promover, permite la difusión de noticias y actualizaciones, facilita la organización de eventos. Esta herramienta también permite adquirir datos respecto al acceso diario que realizan los usuarios, aspecto que permite optimizar mejor la gestión del canal y monitorizar, también mediante una comparación e interacción directa con los usuarios, la satisfacción de los usuarios en relación con las actividades del GAL y los servicios prestados.

Dimensión de la calidad	Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Valor establecido del indicador
<i>Accesibilidad</i>	<i>Facilidad de búsqueda:</i> acceso completo a la información dividida por categorías o elementos del	Servicios de información y comunicación, intercambio de publicaciones, noticias, videos, imágenes / nº total	100% de las búsquedas resultadas exitosas

	menú	accesos al sitio	
	Nivel de privacidad de la página de Facebook	Nº de usuarios interesados que pueden acceder a la información de la Página	100% de usuarios interesados
<i>Puntualidad</i>	Tiempo máximo entre la solicitud recibida por <i>social network</i> y el procesamiento de la solicitud	Razón promedio expresada en días en relación al tipo y complejidad de la solicitud	2 días
	Frecuencia de población de la página	Frecuencia de la actualización	Actualización continua
<i>Eficacia</i>	Regularidad del servicio prestado	Nº de solicitudes tramitadas en relación a las recibidas	100%
	Rendimiento de la página Facebook	Uso de indicadores internos proporcionados por los canales sociales, diseñados para monitorear el progreso de la Página y la satisfacción del usuario	Valores positivos de los principales índices como nº de <i>me gusta</i> , nº vistas de la página, interacciones
	Credibilidad del servicio	Nº quejas y/o hallazgos presentados y aceptados en 1 año	Ninguna queja crítica detectada y no solucionada

Referentes

D. Giuseppe CONSIGLIO; D. Sergio CAMPANELLA

Responsable de verificar la funcionalidad

D. Sergio CAMPANELLA

5.2.4 D / E Talleres, reuniones participativas, conferencias, seminarios, mesas redondas / Reuniones focalizadas y confidenciales, mesas de trabajo, grupos focales

El GAL Eloro organiza encuentros participativos abiertos a la comunidad y encuentros dirigidos reservados a grupos de destinatarios específicos con el objetivo de comunicar e informar sobre las actividades realizadas en el marco del Plan de Acción Local, sobre el avance de iniciativas y proyectos y sobre su definición, sobre oportunidades de financiación y para el estudio en profundidad de cuestiones específicas. A través de las herramientas de talleres, mesas redondas y encuentros presenciales participativos, el GAL Eloro brinda un servicio de información, comunicación y animación territorial dirigido a todos los actores, públicos y privados, del distrito. Con respecto a los procedimientos para convocar / informar a dichas reuniones, el GAL Eloro utiliza sus propios canales de comunicación y en particular el sitio web institucional, su página de Facebook y direcciones de correo electrónico.

Con referencia a reuniones específicas y confidenciales, el GAL Eloro envía una comunicación / invitación específica a los usuarios interesados. Durante las reuniones, los participantes recibirán materiales especialmente preparados y útiles para una mejor comprensión de los temas tratados. Estos materiales también estarán disponibles en el sitio y se enviarán a los usuarios por correo electrónico. Las reuniones se pueden llevar a cabo en lugares adecuados para el número esperado de participantes, el tenor del evento y los recursos financieros de la estructura. Pueden realizarse en la sede del GAL, en estructuras puestas a disposición por los socios, o en otras estructuras de especial valor para el territorio. Los participantes en las reuniones serán inscritos en registros de asistencia especialmente preparados con el fin de documentar la actividad realizada y aumentar el sistema de red.

Dimensión de la calidad	Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Valor establecido del indicador
<i>Accesibilidad</i>	Acceso físico al lugar de la reunión	Capacidad: número total de personas que se pueden alojar	Al menos n° 30 personas
	Publicidad del servicio a través de canales de comunicación	N° publicaciones / envíos por canal de comunicación	Al menos n° 1 publicación / envío por al menos n° 3 canales de comunicación

<i>Puntualidad</i>	Tiempo de convocación / información sobre la reunión	Nº días de antelación del aviso	Al menos 7 días
	Duración de la reunión	Tiempo medio de duración de la reunión	Al menos 1,5 horas
<i>Eficacia</i>	Regularidad del servicio prestado	Nº solicitudes y consultas tramitadas en relación a las recibidas	100%
	Credibilidad del servicio	Nº quejas y/o comentarios presentados y aceptados para cada reunión	Ninguna queja crítica detectada y no solucionada

Referentes

D. Giuseppe CONSIGLIO; S.ra Angela BORROMETI; D. Salvatore David LENTINI; D.a Linda COLOSA; D.a Paola PACI; D. Massimo CARUSO

Responsable de verificar la funcionalidad

D. Sergio CAMPANELLA

6. Protección del usuario

La denuncia es la herramienta que el GAL Eloro ofrece a los usuarios con la doble finalidad de contribuir a la mejora y optimización de los servicios ofrecidos y prestados por el GAL, y de proteger y satisfacer sus necesidades y expectativas, de manera de favorecer y simplificar el proceso de eliminación de las causas que puedan haber dado lugar al incumplimiento por parte del GAL de los principios fundamentales o al incumplimiento de las normas cualitativas y cuantitativas preestablecidas. La denuncia es, por tanto, un medio que se traduce en un aporte de información a disposición del GAL para mejorar sus servicios.

Las formas en las que es posible presentar una denuncia son: verbalmente - denuncia informal - por teléfono, por escrito - denuncia formal - por correo ordinario, correo electrónico, correo ordinario o certificado, o por fax, reenviando el mensaje a las direcciones del GAL Eloro.

En los casos de reclamación verbal, donde la misma no sea aceptada de forma inmediata, el usuario deberá presentar una reclamación posterior por escrito. El usuario recibirá una comunicación final

sobre el resultado de la denuncia en un plazo razonablemente breve y en la forma y términos previstos por la ley. El GAL Elero se compromete, en todo caso, a dar respuesta a todas las denuncias recibidas en sus oficinas y adquiridas bajo su protocolo, proporcionando pronta retroalimentación sobre las medidas adoptadas.

7. Protección de la privacidad

El GAL Elero vela por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de privacidad y tratamiento de datos personales y, en particular, lo dispuesto en el art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003, Código relativo a la protección de datos personales y el artículo 13 del Reglamento de la UE no. 2016/679, relativo a la protección de las personas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales, así como a la libre circulación de dichos datos.

El GAL Elero proporciona información sobre los métodos, la oportunidad y la naturaleza de la información que los responsables del tratamiento deben proporcionar a los usuarios al conectarse a las páginas web del GAL Elero Sociedad Consorcial Mixta a r.l., independientemente de la finalidad de la conexión en sí, según la legislación italiana y europea.