

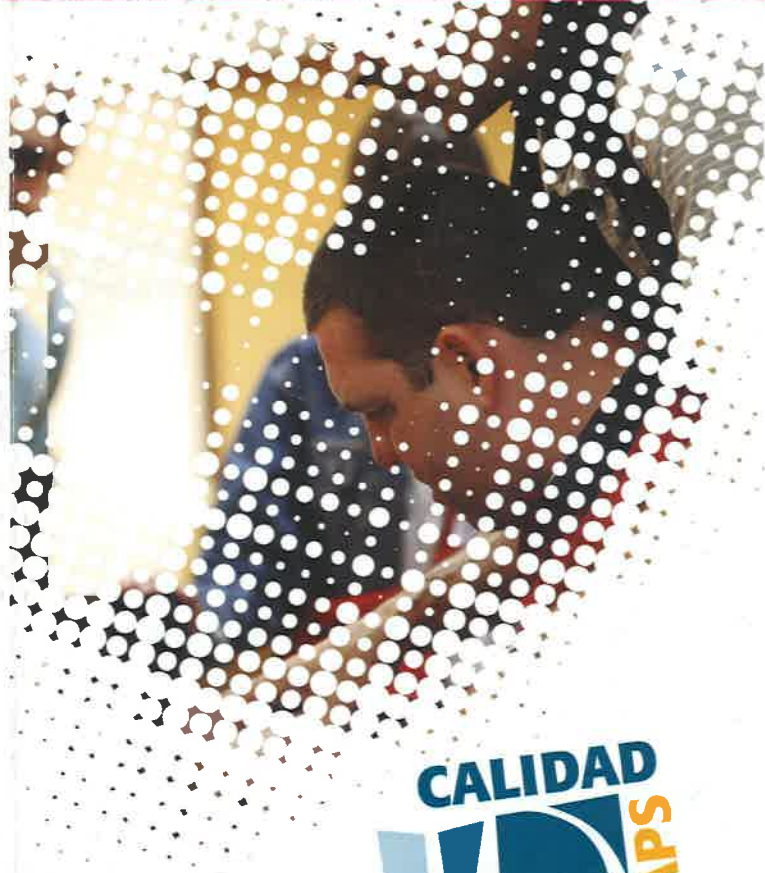


FEAPS

FEAPS
Avda. General Perón, 32 1º
28020 Madrid

Telf.: 91 556 74 13
Fax: 91 597 41 05

<http://www.feaps.org>



Carta de Servicios

Sistema de evaluación de la calidad FEAPS

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



El Sistema de Gestión de FEAPS está certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 aplicándose a la Gestión de Programas.



*Confederación Española de
Organizaciones a favor de las
Personas con Discapacidad
Intelectual*



Sistema de evaluación de La Calidad FEAPS

¿Para quién es la acreditación?

Este sistema es sólo para entidades del Movimiento Asociativo FEAPS y la acreditación se otorga a las entidades en su conjunto, no a centros y servicios aislados.

¿Quién lo solicita?

Los representantes legales de la entidad

¿Dónde puedo informarme?

En la web de FEAPS:

www.feaps.org

En tu federación a través del **Responsable de Calidad**

Nuestros compromisos

Nuestro compromiso se dirige a facilitar a nuestros clientes el ejercicio efectivo de sus derechos, a prestarles atención y asesoramiento personalizado, reducir y, en todo caso, cumplir los plazos establecidos así como mejorar de forma continua los servicios prestados.

Sugerencias y quejas

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios, existe un sistema de sugerencias y quejas a través del cual se puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las sugerencias y/o quejas podrán presentarse en la Confederación, mediante fax dirigido al Responsable de Calidad o en la dirección de correo electrónico: calidad@feaps.org

En un plazo de 7 días, FEAPS se pondrá en contacto con el reclamante y tratará de dar respuesta a la sugerencia o queja presentada en un plazo no superior a 15 días.

Indicadores de Calidad

Con el fin de conocer las posibles deficiencias y corregirlas, se evaluará anualmente el funcionamiento de la gestión de programas.

Otros indicadores que se establecen como medida del nivel de calidad de los servicios prestados son:

- Nivel de satisfacción de las organizaciones solicitantes.
- Porcentajes de quejas y reclamaciones contestadas antes de 7 días.
- Nº de sugerencias y reclamaciones de las organizaciones analizadas

El sistema de Evaluación de la calidad FEAPS es un conjunto de instrumentos para medir los tres grandes ejes que componen la Calidad FEAPS:

- *Calidad de vida*
- *Calidad en la Gestión y*
- *Ética*

A través de la evaluación, las entidades tendrán claves para desarrollar planes de mejora

Además podrán comparar sus resultados con los de otras entidades y compartir el conocimiento.

Esta **Carta de Servicios** representa nuestra voluntad y esfuerzo por ofrecer a las organizaciones un servicio eficaz, con los máximos niveles de calidad. A través de ella, desde FEAPS, queremos establecer un compromiso explícito con las organizaciones miembros en una amplia y variada gama de servicios.