



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA FAXPG



Política de Calidad de la FAXPG

La **Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia (FAXPG)** es una entidad sin ánimo de lucro declarada de Utilidad Pública el 28 de Abril de 2005, que se rige por principios democráticos, y es la herramienta para la representación de los intereses colectivos de las personas Sordas y de las asociaciones de personas sordas federadas en todos los ámbitos de la sociedad, desarrollando un trabajo de interlocución con otros agentes sociales y contribuyendo al desarrollo social de la Comunidad Sorda a través de la puesta en marcha de una red de centros prestadores de Servicios Sociales accesibles a las personas Sordas en los que existen equipos de profesionales multidisciplinares dedicados a este fin.

La **FAXPG** orienta todas sus actuaciones al **desarrollo integral de las personas sordas de Galicia**, garantizando condiciones de **accesibilidad universal** y preservando la **Lengua de Signos Española (LSE)** como valor central de nuestra identidad y de nuestros servicios.

La FAXPG establece un sistema de gestión de calidad (SGC) con el fin de mejorar continuamente su eficacia. Para ello, el SGC de la FAXPG establece y documenta procesos y procedimientos controlados, así como las actividades de gestión, los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de sus servicios en condiciones de calidad y eficiencia e instrumentos de medición.

Los procesos vinculados al SGC están identificados en el **Mapa de Procesos**.

En el SGC de la FAXPG están implicados la dirección, el equipo directivo y el personal de los servicios y áreas.

Para ello, establecemos nuestra **Política de Calidad**, que constituye el marco de referencia para la mejora continua y para la definición de objetivos del Sistema de Gestión conforme a la Norma **ISO 9001:2015**.

Alcance del sistema de gestión de calidad.

Norma: ISO 9001:2015

Límites: El SGC aplica a la sede central de la FAXPG situada en A Coruña, así como a su red de agencias y servicios distribuidos en las principales ciudades de la Comunidad Autónoma de Galicia (A Coruña, Santiago de Compostela, Vigo, Lugo, Ourense, Pontevedra y Ferrol)



Aplicabilidad

Productos y servicios incluidos

El alcance cubre las actividades destinadas a asegurar el desarrollo integral, la accesibilidad universal, la igualdad de oportunidades de las personas sordas, con discapacidad auditiva o sordociegas y la preservación de la lengua de signos española como su valor principal. Específicamente, incluye la gestión y prestación de:

- Servicios generales (estratégicos y de apoyo) que dan soporte a toda la organización, tales como recursos humanos, planificación, calidad, movimiento asociativo, comunicación, administración y finanzas y mantenimiento.
- Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos Española y Guías Intérpretes (SILSE-GI)
- Servicio de Formación de Lengua de Signos Española (LSE)
- Servicio de Atención a personas sordas (SAPS) que incluye intervención social, mediación comunicativa, envejecimiento activo y atención psicológica.
- Servicio de Educación
- Servicio de Empleo
- Servicio de accesibilidad
- Servicio de voluntariado para el acompañamiento a personas sordociegas y personas sordas en riesgo de exclusión social.

La FAXPG, a través de su dirección, asume los siguientes compromisos de calidad:

- **Accesibilidad e inclusión como principios fundamentales**
Promover entornos plenamente accesibles, inclusivos y libres de barreras de comunicación, asegurando que todas las actividades, servicios y proyectos respeten y garanticen el uso de la LSE.
- **Defensa y promoción de la Lengua de Signos Española**
Asegurar que la LSE sea eje vertebrador de nuestras intervenciones, actuando como garante del derecho de las personas sordas a comunicarse en su propia lengua y contribuyendo activamente a su preservación, normalización y difusión.
- **Enfoque a las personas usuarias y partes interesadas**
Satisfacer las necesidades y expectativas de las personas sordas, asociaciones federadas, familias, administraciones y demás partes interesadas, promoviendo servicios accesibles, inclusivos y respetuosos con la LSE
- **Mejora continua de todos los procesos** estratégicos, esenciales, de apoyo y de gestión documental del sistema de gestión de calidad.
- **Mejora continua de los servicios**
Implantar procesos de evaluación y revisión permanente que permitan mejorar la eficacia y la calidad de nuestras actuaciones, optimizando recursos y asegurando un desempeño cada vez más sólido.



- **Cumplimiento de requisitos**

Asegurar el cumplimiento de:

- Los requisitos legales y normativos aplicables.
- Los requisitos propios del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los compromisos adquiridos con personas usuarias y entidades colaboradoras.

- **Accesibilidad universal y promoción de la LSE**

Garantizar que todos nuestros servicios y procesos se desarrollen eliminando barreras de comunicación, incorporando la LSE como lengua principal y recurso indispensable para la inclusión.

- **Gestión basada en procesos y mejora del desempeño**

Establecer, mantener y mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, evaluando su eficacia mediante indicadores, auditorías y revisiones sistemáticas.

- **Gestión de riesgos y oportunidades**

Aplicar un enfoque proactivo que identifique, evalúe y gestione riesgos y oportunidades que puedan afectar a la calidad de los servicios y al cumplimiento de nuestra misión.

- **Competencia, formación y sensibilización del personal**

Potenciar las capacidades del equipo humano mediante formación continua en LSE, accesibilidad, normativa aplicable, metodología de trabajo y atención a la comunidad sorda.

- **Participación, colaboración y transparencia**

Promover relaciones de cooperación con asociaciones, entidades públicas y privadas, y otros agentes clave, fomentando una cultura organizativa participativa, inclusiva y orientada al servicio.

La FAXPG garantiza servicios accesibles, inclusivos y centrados en la persona sorda, promoviendo la LSE y la mejora continua para favorecer su desarrollo integral.

La Dirección garantiza los recursos necesarios para el cumplimiento de esta política y la revisará periódicamente para asegurar su continua adecuación.



En la revisión estratégica realizada en el año 2025, la FAXPG redefine y reafirma su Propósito, Misión, Visión y Valores:

PROPÓSITO	<i>Que las personas sordas vivan en un entorno accesible e inclusivo contando con la LSE.</i>
MISIÓN	<i>La Misión de la FAXPG es alcanzar el desarrollo integral de las personas sordas de Galicia, en condiciones de accesibilidad universal, preservando la LSE como nuestro valor principal.</i>
VISIÓN	<i>En el 2028, las personas sordas en Galicia experimentarán mejoras notables en su calidad de vida debido a un acceso más equitativo y sin barreras a los servicios sanitarios, de dependencia, sociales y educativos. También se sentirán más reforzados como miembros del colectivo de personas sordas. Este avance se reflejará en tres ámbitos clave: ámbito sanitario y servicios de dependencia; educación y desarrollo social y movimiento asociativo.</i>
VALORES	• <i>Compromiso con el propósito de la FAXPG</i> • <i>Corresponsabilidad de las Asociaciones, participación e implicación del movimiento asociativo.</i> • <i>Respeto por la Comunidad Sorda (Identidad y Protagonismo sordo)</i> • <i>Respeto a la diversidad e interseccionalidad</i> • <i>Ser una entidad eficaz y eficiente.</i>

Declaración final

La Dirección de la FAXPG se compromete a proporcionar los recursos necesarios para asegurar la correcta implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la **ISO 9001:2015**, garantizando que esta Política sea comprendida, aplicada y revisada periódicamente para asegurar su continua adecuación.



OBJETIVOS DE CALIDAD

Los siguientes objetivos de calidad están alineados con la estrategia de la FAXPG. Para cada uno de ellos se establece un plan de acción, siendo medibles y, consecuentemente, se someten a seguimiento y evaluación.

- **Asegurar que las personas sordas puedan acceder a la atención médica pública y servicios de dependencia.**
- **Desarrollar acciones para lograr una educación bilingüe e inclusiva y una participación real y efectiva de las personas sordas en un entorno cada vez más accesible y sensibilizado.**
- **Fortalecer el movimiento asociativo sordo en Galicia.**
- **Desarrollar e implementar la herramienta digital odoo para el registro y seguimiento de la actividad y los resultados de la organización.**