

[illegible]

A decorative graphic consisting of overlapping, flowing blue shapes that resemble waves or a stylized mountain range, positioned on the right side of the slide.



Federación de Asociación de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



ÍNDICE

1. INFORMACIÓN CLAVE	3
1.1. Hechos y datos.....	4
1.2. Retos y estrategia	6
1.3. Mercados, servicios ofrecidos y clientes	8
1.4. Cadena de valor.	9
1.5. Operaciones, socios y proveedores.	10
2. AGENTES FACILITADORES	13
Criterio 1. Propósito, visión y estrategia.	14
Criterio 2. Cultura de la organización y Liderazgo.....	28
Criterio 3. Implicar a los grupos de interés	38
Criterio 4. Crear valor sostenible	50
Criterio 5. Gestionar el funcionamiento y la transformación.	61
3. RESULTADOS	73
Criterio 6. Percepción de los grupos de interés.....	74
Criterio 7. Rendimiento estratégico y operativo.....	90

1. INFORMACIÓN CLAVE





Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



1.1. Hechos y datos

La Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia (FAXPG), es una entidad sin ánimo de lucro fundada el 11 de Noviembre de 1979 y declarada de utilidad pública el 27 de Abril de 2005.

Su personalidad jurídica es la de una Federación, compuesta por 8 Asociaciones, 7 Asociaciones de Personas Sordas (A Coruña, Santiago de Compostela, Ferrol, Lugo, Ourense, Vigo y Pontevedra) y La Asociación Galega de Familias con membros e rapazada xordos ou con discapacidade auditiva, que comparten unos objetivos, una forma de trabajo y unos valores comunes.

Su funcionamiento se rige por criterios democráticos y pluralistas, primando el régimen de mayorías en los siguientes órganos: Asamblea General, Junta Directiva y Consejo de Asociaciones. Desde su fundación, la FAXPG ha venido trabajando en el desarrollo de acciones y programas, ejecutados y coordinados por áreas de gestión estratégica, esenciales y de apoyo desde el año 2009.

Sector de actividad:

La FAXPG pertenece al Tercer Sector de acción social en el ámbito de la discapacidad en Galicia.

Propósito, Misión y Visión de la FAXPG:

Propósito: que las personas sordas vivan en un entorno accesible e inclusivo contando con la LSE.

Misión: alcanzar el desarrollo integral de las personas sordas de Galicia, en condiciones de accesibilidad universal, prevaleciendo la LSE como valor principal.

Visión: Ser reconocida como entidad de referencia en la Comunidad Autónoma Gallega en:

- La defensa de los intereses de todas las personas sordas de Galicia.
- La prestación de servicios de calidad en la atención a las personas sordas de Galicia y sus familiares.
- La conservación y enseñanza de la Lengua de Signos Española.

Propietarios, inversores principales:

Tiene naturaleza asociativa y federal, plena autonomía y personalidad jurídica propia, independiente de las entidades miembros, las cuales conservan a su vez su propia autonomía y personalidad jurídica. Se rige por el sistema de autogobierno y el principio de representación.

Parámetros económicos clave. Capitalización de mercado:

El presupuesto anual de la FAXPG ronda los 2.500.000 euros.

Las fuentes de financiación, definidas en sus estatutos son: cuotas ordinarias y extraordinarias; donaciones, herencias, legados, contratos públicos y subvenciones; ingresos por venta dirigidos a la consecución de los fines de la entidad; intereses, dividendos, plusvalías y cualquier otro rendimiento.

Al ser una entidad social no es relevante su valor de mercado.

La FAXPG, a 31 de diciembre de 2022, cuenta con 90 empleados, 22 son personas sordas, 78 personas con contrato indefinido y el 83,30% de la plantilla son mujeres.

Ámbito geográfico: Comunidad Autónoma de Galicia.

Centros de trabajo y ubicación:

La FAXPG dispone de otros 7 centros de trabajo (Agencias) en las siete principales ciudades de Galicia.

Historia de la organización. Hitos más importantes:

- ✓ 1979. El día 11 de noviembre fue fundada la FAXPG.
- ✓ 1984. Afiliación a la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE)
- ✓ 1991. Creación del servicio de intérpretes de Lengua de Signos Española.
- ✓ 1993. Creación del departamento de servicios sociales
- ✓ 1994. Creación del departamento de Sordociegos.
- ✓ 1995-1997. Puesta en marcha de los Centros de Orientación y Atención a Personas Sordas (COAPS), a través de la iniciativa comunitaria "HORIZON". Inicio de las áreas esenciales, germen de la actual estructura de la FAXPG.
- ✓ 1998-1999. Participación en el Proyecto FORUM-Pioners, cofinanciado por la iniciativa comunitaria "HORIZON II". Completó la creación de las agencias provinciales y el centro de formación y recursos.
- ✓ 1998. Centro asociado del Servicio Galego de Colocación, origen de los servicios de intermediación laboral.
- ✓ 2001. Inauguración de la actual sede de la FAXPG.
- ✓ 2001. Convenio de colaboración con la D.X. de Servicios Sociais, que permitió la continuidad de las acciones iniciadas con los proyectos europeos.
- ✓ 2003. Creación del servicio de voluntariado para el acompañamiento de personas sordociegas y personas sordas en situación de exclusión social.
- ✓ 2006. Se implantan los primeros procesos de trabajo telemáticos de la FAXPG.
- ✓ 2006. Definición del primer plan estratégico de la FAXPG (2007-08).
- ✓ 2011. Premio Carmen Ferro: Servicio de Voluntariado
- ✓ 2012. Cambio de Presidencia de la FAXPG.
- ✓ 2013. Cambio de la estructura organizativa de la entidad.
- ✓ 2014. Premio CNSE Juan Luis Marroquín categoría "Proyecto Asociativo"
- ✓ 2015. Puesta en marcha del Servicio de Logopedia
- ✓ 2016. Puesta en marcha del Servicio de Accesibilidad y del Servicio de Mediación Comunicativa.
- ✓ 2017. Nueva enfoque de la atención a la infancia y familias. Vincula la LSE a actividades lúdicas.
- ✓ 2018. Nueva página web y el Servicio de voluntariado dirigido a personas mayores sordas
- ✓ 2018. Mención honorífica entidad de acción voluntaria. Congreso Estatal Voluntariado Galicia.
- ✓ 2019. Inicio de acciones de envejecimiento activo, incorporando nuevos perfiles profesionales para atención a mayores sordos (terapeutas ocupacionales).
- ✓ 2020. Todos los servicios FAXPG disponen de oferta de servicios online.
- ✓ 2021. Premio al mejor proyecto de acción voluntaria del año, de la Consellería de Política Social.
- ✓ 2022. Plan de Igualdad y Plan de Compliance penal.

Ruta hacia la excelencia:

La FAXPG elabora en 2006 su primer PLAN ESTRATÉGICO 2007/08.

Posteriormente, participa en un curso de GESTIÓN DE CALIDAD, que culminó con la elaboración de un MANUAL DE CALIDAD y se tomó la decisión de GESTIONAR POR PROCESOS el Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos Española y Guías-Intérpretes de personas sordociegas, obteniendo en el año 2009 la acreditación de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de dicho servicio.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



En el año 2011, extiende la gestión de calidad a toda la organización y obtiene la certificación “Sello de Compromiso hacia la Excelencia Europea 200+”; renovándose en 2015. En 2017, avanzando en la senda de la mejora continua, la FAXPG obtuvo la certificación “Sello 300+ a la Excelencia Europa”, reforzada en el año 2019 con el sello 400 +.

Grupos de Interés:

G.I. interno: Junta directiva, personas de la organización (trabajadores y voluntarios), asociaciones afiliadas.

G.I. externo: Personas sordas, personas sordociegas, familias, entidades que trabajan con personas sordas.

Otros grupos externos: organismos financiadores y colaboradores, tanto Administraciones públicas como entidades privadas; empresas vinculadas a la discapacidad auditiva; entidades sociales del Tercer Sector; centros educativos con alumnado sordo; universidades; colegios oficiales profesionales y medios de comunicación.

1.2. Retos y estrategia

Retos estratégicos para los próximos años (internos y externos).

El Plan Estratégico 2022-23 de la FAXPG, aprobado en Asamblea General en enero de 2022, establece los siguientes ejes estratégicos, retos de carácter interno y externo de la organización:

MOVIMIENTO ASOCIATIVO

Fortalecer a las Asociaciones afiliadas para su autogestión, definiendo los vínculos entre éstas y la FAXPG, y asegurar su permanencia y relevo generacional.

LSE Y ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO

Mejorar las condiciones de accesibilidad en el entorno social y promocionar el uso de la LSE.

NECESIDADES DE LAS PERSONAS SORDAS. NUEVOS RETOS

Atender a la diversidad del colectivo de personas sordas dando respuesta a sus necesidades.

GESTIÓN INTERNA

Mejorar los procesos internos de trabajo para fortalecer el rendimiento e imagen de la FAXPG.

Análisis interno y externo:

La definición de los retos fue posible gracias al trabajo de un Comité Estratégico formado por miembros de la Junta Directiva, trabajadores y voluntarios de la organización, usuarios/as, socios/as y representantes de las asociaciones afiliadas.

Previamente se llevó a cabo un análisis externo e interno. Para el análisis externo, la FAXPG cuenta con un mecanismo para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de cuestionarios que se envían directamente a cada entidad. Los datos fueron analizados desde la perspectiva de oportunidades y amenazas del entorno.

El análisis interno lo realizó el Comité Estratégico valorando el estado de los cinco agentes facilitadores (liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos y productos, procesos y servicios). Además, se tuvieron en cuenta los resultados del Plan Estratégico 2017-20. Este análisis contribuyó a definir fortalezas y debilidades de la FAXPG.

Estos cuatro criterios dieron lugar al DAFO sobre el que trabajó el Comité para la definición de los Ejes estratégicos.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



EXCELENCIA
EUROPEA 400+
EMPRESAS
EFOM

Modelo de negocio

Nuestro modelo, como entidad de carácter social y sin ánimo de lucro, está basado en la tramitación y desarrollo de proyectos para cubrir las necesidades y expectativas del colectivo de personas sordas, sordociegas y sus familias en el marco de la Estrategia de la FAXPG, estableciendo para ello indicadores de proceso y acciones estratégicas con el que medir la consecución de las metas.

Objetivos corporativos clave en los que se apoya el Propósito, la consecución de la Visión, el modelo de negocio.

Desde el Plan Estratégico 2017/20 se han desplegado objetivos estratégicos que han tenido continuidad en el Plan Estratégico actual, 2022/23, apoyados en el Propósito de la entidad y con la intención de que nuestra Visión se cumpla.

El eje estratégico “Incidencia política y relaciones institucionales”, en el que O.E. 1.1. “Promover cambios en los criterios de adjudicación de contratos con la administración, con el fin de que la calidad de los servicios sea un criterio a tener en cuenta” ha dado lugar al O.E. 2.1. “Promover que las entidades ofrezcan servicios accesibles” perteneciente al eje “LSE y Accesibilidad en el entorno” de la Estrategia 2022/23.

El eje estratégico “Personas, Recursos y Servicios”, en el que el O.2. 2.2. “Mejorar las competencias de profesionales vinculados a los servicios que ofrece la Federación” derivó en el objetivo 4.2. “Poner en valor el talento de la organización”, del eje “Gestión interna”.

El eje estratégico “Aumento y diversificación de los ingresos de la FAXPG” ha derivado en el objetivo estratégico actual 4.1. “Incrementar los recursos económicos para afrontar nuevos retos”.

El eje estratégico “Visibilización de la FAXPG y promoción de sus resultados”, con el objetivo 4.1. “Visibilizar la Lengua de Signos española entre las comunidades educativas y profesionales” tiene continuidad con el objetivo estratégico 2.2. “Asegurar la accesibilidad en el ámbito educativo y sanitario” de la actual Estrategia.

Finalmente, el eje estratégico 5 “Movimiento asociativo” se perpetúa en la Estrategia actual manteniendo el mismo eje, dado que son la base para el sostenimiento de la entidad como Federación.

Factores críticos de éxito y ventaja competitiva:

La FAXPG ha tenido como principal factor de éxito la puesta en marcha de servicios dirigidos a cubrir necesidades específicas del colectivo de personas sordas en Galicia en un momento en el que ninguna entidad cubría dichas necesidades. Esta situación, que comenzó hace casi 30 años, ha permanecido en el tiempo, hasta la actualidad, e incluso se ha visto ampliada con la creación de nuevos servicios (ver hitos de la FAXPG). El apoyo de la Administración pública ha sido otro factor de éxito ya que ha permitido que estos servicios se mantengan y amplíen, además de disponer de un equipo humano estable y con formación específica.

Nuestra ventaja es ser la entidad de referencia actualmente en Galicia en la representatividad y conocimiento de las necesidades y demandas de las personas sordas, no sólo ante la Administración Pública sino también ante la sociedad en general.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



1.3. Mercados, servicios ofrecidos y clientes

Mercados actuales y futuros:

Según datos recogidos en el documento de la Estrategia Gallega de la Discapacidad 2015-2020 el número de personas con discapacidad en Galicia es de 214.248 (base de datos del Censo de personas con discapacidad del 31 de diciembre de 2014), de los cuales el 14,3% tienen discapacidad sensorial y, de estos, el 51,4% son personas con discapacidad auditiva.

Teniendo en cuenta la misma fuente (censo de la discapacidad de la Xunta de Galicia a mayo de 2022), el número de personas con discapacidad auditiva en nuestra comunidad asciende a 17.539 personas, de las cuales aproximadamente 5.960 personas constituyen nuestro colectivo clave de actuación.

Durante el año 2021, los/as usuarios/as sordos/as y sordociegos/as de los servicios FAXPG han sido:

- ❖ Servicio de Videointerpretación (Accesibilidad): 243 usuarios
- ❖ Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos: 492 usuarios/as.
- ❖ Servicio de Atención a Personas Sordas: 806 usuarios/as.
- ❖ Servicio de Atención Psicológica: 205 usuarios/as.
- ❖ Servicio de Logopedia: 17 niños/as de 0 a 11 años
- ❖ Servicio de Mediación Comunicativa: 75 usuarios/as.
- ❖ Servicio de Terapia Ocupacional: 73 usuarios/as.
- ❖ Servicio de Formación, Sensibilización y Orientación educativa: 168 usuarios/as.
- ❖ Servicio de Formación de Lengua de Signos Española: 11 usuarios/as.
- ❖ Servicio de Empleo: 474 usuarios/as.
- ❖ Servicio de Voluntariado: 55 usuarios/as.

Segmentos de clientes:

La FAXPG, al ser una entidad a la que están afiliadas las asociaciones de personas sordas de Galicia, ha identificado y segmentado sus diferentes tipos de clientes:

Clientes internos: Junta directiva, personas de la organización (trabajadores y voluntarios), asociaciones de personas sordas afiliadas.

Clientes externos: Personas sordas y con discapacidad auditiva, personas sordociegas, familias, profesionales que trabajan con personas sordas.

Otros clientes externos: organismos financiadores y colaboradores, tanto Administraciones públicas como entidades privadas; empresas vinculadas a la discapacidad auditiva; entidades sociales del Tercer Sector (de discapacidad y otros); centros educativos con alumnado sordo; universidades; colegios oficiales profesionales y medios de comunicación.

Competidores clave:

Los competidores clave de la FAXPG son las entidades públicas y privadas que ofrecen servicios y productos similares a los nuestros y que no están vinculados a nuestra acción social, principalmente cursos de LSE y servicios de interpretación de LSE.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Requisitos y demandas del mercado principal y los clientes

Nuestros usuarios/as, principalmente las personas sordas, requieren que nuestros servicios sean totalmente accesibles desde el punto de vista de la comunicación. Por lo tanto, es necesario que nos aseguremos que todas las personas de la organización utilizan la lengua de signos de forma eficaz y eficiente.

Pero, además, necesitamos tener personas en la organización altamente cualificadas para el ejercicio de su profesión, para dar respuesta al rigor y exactitud que demandan las entidades financiadoras de proyectos tanto públicas como privadas.

Casar en las personas de la organización ambos requisitos es un reto para la organización, sobre todo disponer de candidatos con conocimientos en lengua de signos.

Servicios actuales y futuros:

La FAXPG, para el cumplimiento de su misión, pone a disposición de las personas sordas, personas sordociegas, y sus familias, los siguientes servicios agrupados en 7 áreas de actuación:

- ❖ Servicio de Voluntariado (Personas sordociegas y personas sordas en exclusión social y personas sordas mayores)
- ❖ Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos Española y Guías-Intérpretes de Personas Sordociegas (SILSE-GI)
- ❖ Servicio de Atención a Personas Sordas (SAPS):
 - ✓ Servicio de Atención Psicológica.
 - ✓ Servicio de Mediación Comunicativa.
 - ✓ Servicio de envejecimiento activo.
- ❖ Servicio de Empleo.
- ❖ Formación de LSE.
- ❖ Formación, Sensibilización y Orientación Educativa:
 - ✓ Servicio de Logopedia.
- ❖ Área de Accesibilidad:
 - ✓ Servicio de Videointerpretación.

En la actualidad, estamos reforzando el servicio de logopedia ubicado hasta el año 2021 en la sede central de la FAXPG. Desde abril del año 2022 hemos puesto en marcha el servicio también en la Agencia de Vigo, con el objetivo puesto en descentralizar los servicios.

1.4. Cadena de valor.

Cadena de valor:

La FAXPG, para alcanzar su misión, desarrolla programas y servicios cuyo fin es atender satisfactoriamente las necesidades y demandas de las personas sordas, sordociegas, y sus familias.

Para ello, los líderes de la organización han impulsado un sistema de gestión por procesos, representado gráficamente en el mapa de procesos

Partners y proveedores clave:

La FAXPG está integrada en la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y es socia fundadora de CERMI GALICIA, organismo que representa a las principales entidades de la discapacidad en Galicia con las que establece relaciones dinámicas de trabajo.

Análisis de la influencia de la cadena de valor en el entorno:

El reciclaje de papel es una de las principales medidas medioambientales de la FAXPG, tanto en su aprovechamiento como en su destrucción.

Está en el horizonte de la FAXPG crear un procedimiento que recoja medidas para preservar el medio ambiente, así como medidas que prevengan los riesgos psicosociales de las personas de la organización.

Desde el punto de vista de la influencia social de la FAXPG, se hace evidente la sensibilización de la sociedad sobre las necesidades comunicativas de las personas sordas y su comunidad. Desde el año 1998 la FAXPG organiza cursos de LSE dirigidos al público en general y siempre se han sostenido en el tiempo. Actualmente la media de alumnos/as de dichos cursos está en 500 alumnos/as en toda Galicia.

1.5. Operaciones, socios y proveedores.

Estructura organizacional y funciones principales.

La FAXPG se organiza estructuralmente de la siguiente manera:

- ✓ **Asamblea general:** es el órgano supremo de gobierno de la FAXPG. Estará siempre compuesta por el Presidente de cada Asociación, además de un representante cada 20 personas socias, y por el Presidente y miembros de la junta directiva de la FAXPG.
- ✓ **Junta Directiva:** es el órgano de administración y representación de la FAXPG. Ejerce funciones de gobierno de la entidad y está compuesta por un/a presidente/a, un/a vicepresidente/a, un/a secretario/a general y cuatro vocales.
- ✓ **Consejo de Asociaciones:** compuesto por las personas que ocupan la Presidencia, la Vicepresidencia y la Secretaría General de la FAXPG y por las Presidencias de las Asociaciones Miembros Federadas. Principalmente actúa como cauce de información entre la Junta Directiva y las Asociaciones.
- ✓ **Presidencia:** órgano unipersonal de gobierno. Desempeña funciones de representatividad de la FAXPG.
- ✓ **Coordinación de Áreas:** ejerce funciones de coordinación y supervisión de la gestión de todas las áreas de la FAXPG.

Desde una perspectiva técnica, la FAXPG se articula en torno a áreas de trabajo vinculadas a los procesos estratégicos, esenciales y de apoyo. De esta forma, como mandos intermedios están:

- . **Responsables de áreas estratégicas:** Planificación y Calidad, Proyectos y Convenios, Comunicación y Recursos Humanos.
- . **Responsables de áreas de apoyo:** Administración y Finanzas.
- . **Responsables de áreas esenciales:** SILSE-GI, SAPS- Atención Psicológica, Empleo, Formación, Formación de LSE, Accesibilidad y Voluntariado.

Todos los Responsables y Coordinadores tienen asignadas funciones acordes a su responsabilidad, establecidas en el Manual de Puestos de Trabajo de la FAXPG.

Recursos y activos principales:

Personas: a fecha 30 de junio de 2022, contamos con una plantilla de 86 personas, de las cuales 56 prestan servicios directos, y 49 voluntarios que forman parte de los Servicios de Voluntariado de la FAXPG.

Infraestructuras: disponemos de una sede en propiedad en la ciudad de A Coruña cuya superficie total útil es de 310 m², dividida en 7 espacios habilitados con despachos para el personal y un aula de formación de 49,27 m². También disponemos de un local en alquiler en la ciudad de Santiago, con una superficie de 83 m², dividido en 4 espacios habilitados para los diferentes servicios que se ofrecen, y un aula de formación de 24,22 m².

Tecnología: la entidad dispone de una Intranet, a la que acceden todas las personas de la organización, que se utiliza para compartir información, documentos y registros vinculados a todos los procesos de la organización. También dispone de la herramienta informática "GLPI" que se utiliza para la solicitud de material, registro de incidencias de mantenimiento e informáticas, así como para la reserva de aulas de los diferentes centros de trabajo y vehículos de la organización. Contamos también con aplicaciones específicas para algunos servicios y áreas: CRM MnProgram para el Servicio de Atención a Personas Sordas, SAGE Murano para el área de Recursos Humanos y Administración y Finanzas, Web SILSE para la gestión de las demandas y registro y verificación de los servicios realizados y herramienta para el registro y seguimiento de incidencias, reclamaciones y propuestas de mejora. Actualmente estamos en proceso de cambios para disponer de una herramienta informática compartida por todas las áreas de la organización (O'Doo).

Todos los correos electrónicos se gestionan a través de Outlook y son cuentas personalizadas. Además, práctica habitual es el uso de skype para comunicaciones internas escritas y videollamadas.

Principales procesos, productos, servicios o soluciones de la organización:

La FAXPG, para alcanzar su misión, desarrolla programas y servicios cuyo fin es atender satisfactoriamente las necesidades y demandas de las personas sordas, sordociegas, y sus familias.

Para ello, los líderes de la organización han impulsado un sistema de gestión por procesos, representado gráficamente en el mapa de procesos

Socios y proveedores clave:

La FAXPG está integrada en la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), con la que mantiene una estrecha relación en la defensa de los intereses de las personas sordas y sus familias.

Por otra parte, es socia fundadora de CERMI GALICIA, organismo que representa a las principales entidades de la discapacidad en Galicia, con las que establece relaciones dinámicas de trabajo e interrelaciones en la ejecución de determinados proyectos.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Mecanismos de revisión de la estrategia y de la gestión del desempeño:

La estructura del gobierno corporativo de la FAXPG se evidencia en el organigrama técnico (ANEXO IV), de forma que todos los mandos intermedios de la organización actúan en un mismo plano jerárquico e interactúan entre ellos/as. En el organigrama se evidencian las interrelaciones entre las áreas estratégicas, esenciales y de apoyo de la organización.

La FAXPG revisa su estrategia periódicamente, mediante reuniones cuatrimestrales de seguimiento, en las que todos los responsables de procesos estratégicos y de apoyo y los coordinadores de procesos esenciales, analizan el cuadro de indicadores de los objetivos y acciones vinculados a los ejes estratégicos.

Este procedimiento de revisión está reforzado con reuniones de coordinación, en las que todos los responsables y coordinadores de áreas (vinculados a procesos estratégicos, esenciales y de apoyo) se reúnen para hacer un seguimiento de las acciones puestas en marcha.

Los resultados anuales del grado de cumplimiento de los indicadores se revisan por un Comité de Calidad. Tanto la revisión de la Estrategia como la composición y funcionamiento del Comité de Calidad están recogidos en el Proceso de Planificación (EST 1) y en el Proceso de Calidad (EST 4).

En cuanto a la gestión del desempeño, la FAXPG utiliza un modelo implementado hace unos años. Tras la aprobación del Manual de Puestos de Trabajo en el año 2017, se elaboró un registro de evaluación del desempeño que incluía objetivos individuales, competencias, clima laboral y revisión de las funciones de las personas, con el fin de mejorar las herramientas de medición y análisis del desempeño. En el año 2019 se incorporaron mejoras vinculadas a mediciones de los objetivos individuales. Esta herramienta de control del desempeño la gestionan los responsables y coordinadores a lo largo de cada año y es la fuente de la que se obtienen propuestas de formación continua para mejorar las capacidades de las personas de la organización.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



2. AGENTES FACILITADORES



Criterio 1. Propósito, visión y estrategia.

Desde su fundación, y principalmente desde 1991, la FAXPG ha venido trabajando en el desarrollo de acciones y programas marcados por sus objetivos fundacionales, reivindicando la situación de las personas sordas ante las Administraciones y la sociedad en general y exigiendo, como prioritario, el derecho a expresarse en su propia lengua, la Lengua de Signos Española (LSE), y el acceso a la información y a la formación a través de la misma. La representación de los intereses de las Asociaciones de personas sordas afiliadas es la verdadera razón de ser de su trabajo y actuación.

A partir del año 2007, la FAXPG comienza a elaborar y desplegar sus Estrategias a través de varios Planes. En el año 2022 se elaboró el 5º Plan Estratégico, aprobado en Asamblea en el mes de enero de ese mismo año, y en el que se identificó el verdadero Propósito de la organización, **Que las personas sordas vivan en un entorno accesible e inclusivo contando con la LSE.**

La definición del Propósito de la FAXPG, por parte del comité de planificación estratégica, es el resultado de analizar y determinar la importancia de la actividad principal de la organización que no es otra que la de ofrecer servicios a las personas sordas para garantizar su accesibilidad al entorno, otorgando valor a sus grupos de interés y proporcionando un marco de referencia y un impacto en el ecosistema en el que se mueve, formado por usuarios/as, Asociaciones de Personas Sordas y grupos de interés externo como son: organismos financiadores y colaboradores, tanto Administraciones públicas como entidades privadas; empresas vinculadas a la discapacidad auditiva; entidades sociales del Tercer Sector (de discapacidad y otros); centros educativos con alumnado sordo; universidades; colegios oficiales profesionales y medios de comunicación.

Resultado del trabajo del comité de planificación es la descripción de la Visión de la organización teniendo en cuenta el Propósito de la FAXPG y su Misión. Se ha revisado y se ha ajustado la definición con el fin de servir de guía para las líneas de actuación y para los ejes estratégicos.

De esta forma, la Visión de la FAXPG es: “ser reconocida como entidad de referencia en la Comunidad Autónoma Gallega en:

- La defensa de los intereses de todas las personas sordas de Galicia.
- La prestación de servicios de calidad en la atención a las personas sordas de Galicia y sus familiares.
- La conservación y enseñanza de la Lengua de Signos Española.”

Teniendo como marco la Misión que desde el año 2017 tiene identificada la entidad: 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.

Los ejes estratégicos identificados en el Plan Estratégico 2022/23 son:

MOVIMIENTO ASOCIATIVO

Fortalecer a las Asociaciones afiliadas para su autogestión, definiendo los vínculos entre éstas y la FAXPG, y asegurar su permanencia y relevo generacional.

LSE Y ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO

Mejorar las condiciones de accesibilidad en el entorno social y promocionar el uso de la LSE.

NECESIDADES DE LAS PERSONAS SORDAS. NUEVOS RETOS

Atender a la diversidad del colectivo de personas sordas dando respuesta a sus necesidades.

GESTIÓN INTERNA

Mejorar los procesos internos de trabajo para fortalecer el rendimiento e imagen de la FAXPG.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



El Plan Estratégico 2022/23 fue aprobado por la Asamblea Anual y comunicado a sus grupos de interés a través de la Intranet, la web y las redes sociales de la FAXPG (en LSE), además fue enviado directamente por correo a todas las Asociaciones afiliadas.

Los objetivos de cada eje se despliegan en acciones que se recogerán en el Plan Anual de Actuación, cuyos indicadores se revisan de forma cuatrimestral. La FAXPG, desde el año 2009, establece un Cuadro de Indicadores de procesos y un Plan Anual aprobado por el Comité de Calidad anualmente, en función de la Estrategia y del análisis de datos, que se ratifica por la Junta Directiva. La revisión, de carácter cuatrimestral, es llevada a cabo por todos los Coordinadores y Responsables, propietarios de los procesos estratégicos, esenciales y de apoyo. En las revisiones anuales se detectan nuevos factores y riesgos que orientan y complementan las líneas establecidas en la Estrategia, tal es el caso de acciones dirigidas a mayores sordos, niños/as sordos/as y amenazas relacionadas con la falta de Intérpretes de lengua de signos, dando respuesta al panorama actual.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
1.1. DEFINIR EL PROPÓSITO Y LA VISIÓN	
	1.1.1. Comprende la importancia del Propósito. Enfoque: La FAXPG desde el año 2009 define y revisa su Misión y Visión en cada Plan Estratégico como forma de identificarse y dar a conocer lo que quiere y en qué lugar, como organización, quiere estar. Además, por primera vez, este año define sus Propósito, teniendo en cuenta su importancia como inspirador de su hacer y como creador de valor sostenible para los grupos de interés. Despliegue: Para ello, el Comité de Planificación Estratégica, del que forman parte representantes de diferentes grupos de interés clave para la organización, analiza las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, recogidas previamente a través de cuestionarios, y establece el Propósito de la FAXPG teniendo en cuenta que el valor principal está en hacer accesible el entorno. Evaluación, revisión y mejora: La Misión, Visión y Propósito se revisan por parte de cada Comité de Planificación Estratégica y se someten al conocimiento y aprobación de la base asociativa de la FAXPG a través de las Asambleas anuales. 1.1. El comité de calidad, formado por el Presidente y miembros de los procesos estratégicos, esenciales y de apoyo, anualmente revisa los resultados de la estrategia y toma decisiones, teniendo en cuenta el análisis de las de riesgos del entorno que nos influyen como organización. Evidencias: Asambleas Generales. Planes Estratégicos. Informes de comité de calidad.
	1.1.2. Define un propósito que proporciona inspiración. Enfoque: El comité de planificación estratégica encargado de elaborar el Plan Estratégico 2022/23, ha definido el Propósito de la FAXPG, siendo consciente de la importancia que tiene para su ecosistema, es decir, para que todos sus grupos de interés conozcan porque nuestro trabajo es importante y el valor que aporta.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Despliegue:

Se ha definido después de analizar las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés y de un análisis interno de la organización a través de un DAFO, en el que se han establecido las fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas de la Federación. Nuestro Propósito es: "Que las personas sordas vivan en un entorno accesible e inclusivo contando con la LSE" y así se ha compartido con todas las personas a través de los mandos intermedios de la organización

Evaluación, Revisión y Mejora:

Nuestro Propósito se revisará cada vez que evaluemos y definamos la Estrategia de la entidad, es decir, por parte del Comité de planificación estratégica nombrado al efecto, en el que mediremos si los resultados obtenidos han contribuido a impactar en el ecosistema produciendo cambios de valor. Pero también en las reuniones anuales del comité de calidad, en el que participan, además del Presidente, propietarios de los procesos estratégicos, esenciales y de apoyo.

Evidencias:

Plan estratégico publicado en web.
Proceso de Planificación EST 1.

2RESPONSABLE

Presidencia y Junta Directiva.
Responsable de Planificación y Calidad.

2ENLACES EFQ



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

1.1.3. Implica a sus grupos de interés, en definir y en comunicar su propósito y su visión.

Enfoque:

Los principales grupos de interés, representados en el comité de Planificación Estratégica, son los responsables de definir el Propósito y de revisar la Misión y la Visión de la FAXPG, resultado del análisis DAFO previo.

Despliegue:

El comité de Planificación Estratégica, en sus reuniones de trabajo para la definición de la Estrategia de la organización, una vez definidos los ejes estratégicos, dedica sesiones de trabajo a reflexionar y definir el Propósito en línea con los ejes identificados, además de revisar la Misión y Visión de la entidad.

El Propósito y la Visión son visibles en la página web de la organización y accesibles en lengua de signos española para su principal grupo de interés: usuarios/as sordos/as. Además, todas las personas de la organización tienen disponible esta información en la intranet.

Evaluación, revisión y mejora:

El Propósito, Misión y Visión de la organización se revisa cada 2/4 años, según la duración de cada plan estratégico. Además, en las reuniones de la revisión por la dirección, cada año revisamos los resultados obtenidos y comprobamos la eficacia del Propósito, Misión y Visión de la FAXPG.

Evidencias:

Intranet.

Página web FAXPG.

Registros de trabajo del comité estratégico (PS1-1 Planificación)

RESPONSABLE

Presidencia y Junta Directiva.

Responsable de Planificación y Calidad.

Responsable de Comunicación.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
1.2. Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés.	
1.2.	1.2.1 Identifica los grupos de interés de su ecosistema y los prioriza. Enfoque: La FAXPG, desde el año 2009 (primer sello de calidad), tiene identificados a sus grupos de interés, con los que establece relaciones para conocer sus necesidades y expectativas. Además, pondera la importancia que cada uno de ellos tiene en la organización. Despliegue: Los grupos de interés interno se identificaron en teniendo en cuenta la norma ISO 9001, esto es, personas y voluntarios de la organización y así se mantienen. Los grupos de interés externo son identificados por los comités estratégicos establecidos en cada Plan desde el año 2007. La ponderación de los grupos de interés se ha realizado por un grupo de trabajo formado por personas que forman parte de los procesos estratégicos y esenciales de la organización. Evaluación, revisión y mejora: La FAXPG, cada vez que inicia el proceso de definición de un Plan Estratégico, analiza sus grupos de interés, consulta con líderes políticos y todos los mandos intermedios sus contactos y relaciones, identifica aquellos que inciden en el Propósito, Misión y Visión de la FAXPG y determinan cuáles son sus necesidades y demandas, así como su contribución al objetivo principal de la Federación. Evidencias: Planes Estratégicos. EST4-5 D1 IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA FAXPG



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

1.2.2. Identifica las necesidades y expectativas de sus grupos de interés clave.

Enfoque:

La FAXPG identifica las necesidades y expectativas de sus grupos de interés clave para poder dar respuesta a las mismas desde sus procesos estratégicos y esenciales, atendiendo al Propósito, Misión y Visión de la entidad.

Despliegue:

Para conocer las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés clave la FAXPG utiliza dos herramientas de trabajo incorporadas al sistema: cuestionarios inmediatos y anuales de satisfacción y cuestionarios específicos de necesidades y expectativas.

Usuarios/as (clientes): cuestionarios inmediatos y anuales de satisfacción.

Personas: cuestionarios de clima laboral

Inversores y reguladores: cuestionarios anuales de satisfacción y cuestionarios de necesidades y expectativas cada 2 ó 4 años.

Sociedad: Cuestionarios anuales de satisfacción.

Partners y proveedores: Cuestionarios anuales de satisfacción y cuestionarios de necesidades y expectativas cada 2 ó 4 años.

Evaluación, revisión y mejora:

Cada año son analizados todos los datos de satisfacción recogidos en la reunión anual de revisión por la Dirección y sus resultados inciden en el desempeño de los procesos por los acuerdos de acción alcanzados en dicha reunión.

Evidencias:

Resultados de cuestionarios, informes de la revisión por la dirección.

Documento de ponderación de grupos de interés.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
1.3. Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos.	
1.3.	1.3.1. Examina y comprende su ecosistema. Enfoque: La FAXPG analiza su ecosistema, revisando las megatendencias y los Objetivos de desarrollo sostenible (en adelante ODS) y seleccionando aquellos que inciden en su propósito, visión y estrategia. Esta identificación de megatendencias y ODS se hace necesaria para controlar su evolución e incidencia en la organización. Despliegue: Las megatendencias y ODS seleccionados son analizados teniendo en cuenta las siguientes variables: observatorio del qué disponemos para obtener información, quienes son los responsables, los procesos que intervienen, las oportunidades y amenazas existentes y finalmente, de qué mecanismos disponemos para incorporarlos al sistema. Evaluación, revisión y mejora: Este análisis se ha hecho por primera vez este año, en el marco de la nueva Estrategia FAXPG. Su revisión se hará en cada ciclo estratégico, con el fin de valorar y evidenciar cómo vamos dando respuesta a las amenazas y oportunidades identificadas. Evidencias: Canva de Megatendencias FAXPG. Análisis de Megatendencias. Análisis de ODS.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

1.3.2. Analiza los mercados y ámbitos que tienen impacto sobre la organización.

Enfoque:

La FAXPG, en el análisis de su ecosistema, revisa los mercados y ámbitos e identifica aquellos que tienen impacto en el Propósito, visión y estrategia de la organización. Es la forma en la que completa el análisis de su entorno más externo, junto con las megatendencias y ODS implicados, con el fin de conocerlo para su incorporación al sistema.

Despliegue:

Los mercados y ámbitos seleccionados son analizados también teniendo en cuenta las siguientes variables: observatorio del qué disponemos para obtener información, quienes son los responsables, los procesos que intervienen, las oportunidades y amenazas existentes y finalmente, de qué mecanismos disponemos para incorporarlos al sistema.

Evaluación, revisión y mejora:

Este análisis se ha hecho por primera vez, en el marco de la nueva Estrategia FAXPG. Su revisión se hará en cada ciclo estratégico, con el fin de valorar y evidenciar cómo vamos a dar respuesta a las amenazas y oportunidades identificadas.

Evidencias:

Canva de Megatendencias FAXPG.
Análisis de mercados.
Análisis de ámbitos.

1.3.3. Entiende cuáles son sus principales retos.

Enfoque:

La FAXPG establece retos estratégicos, sobre los que está trabajando, procedentes del análisis DAFO y del análisis de su ecosistema, es decir, del estudio de la influencia de las megatendencias, ODS, mercados y ámbitos de actuación. Son objetivos estratégicos vinculados al Propósito y Misión de la organización y, por tanto, forman parte del Plan Estratégico.

Despliegue:

Estos retos estratégicos se están trabajando mediante el establecimiento de acciones que forman parte del plan anual de acción, cuyo seguimiento se articula a través de reuniones de coordinación y las reuniones cuatrimestrales de seguimiento de la planificación.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
	Evaluación, revisión y mejora: La evaluación de los resultados obtenidos se realizará en la reunión de la revisión por la dirección, de carácter anual, y se incorporarán nuevas acciones según la planificación estratégica establecida. Evidencias: RETOS. Plan Estratégico 2022/23. Plan anual.

DESCRIPCIÓN	
1.4. Desarrollar la estrategia	
1.4.	1.4.1. Diseño de la Estrategia. Enfoque: La FAXPG define su estrategia, estableciendo ejes estratégicos que engloban un conjunto de objetivos y retos estratégicos desplegados en la organización por acciones vinculadas a las áreas, con el fin de dar respuesta a su ecosistema, en línea con su Propósito, Misión y Visión. Despliegue: El diseño de la estrategia, según marca el procedimiento de planificación, lo lleva a cabo un comité formado por representantes de la mayoría de grupos de interés clave, y tras un análisis DAFO en el que se identifican fortalezas y debilidades, oportunidades y mejoras, se identifican los ejes, objetivo y retos estratégicos. Evaluación, revisión y mejora: Los planes anuales, con las acciones derivadas de cada objetivo y reto estratégico, se revisan cada cuatro meses para conocer su evolución y una vez al año, en la reunión de la revisión por la dirección, se toman decisiones. Evidencias: Plan Estratégico. Informes del Comité de Planificación. Revisiones cuatrimestrales y del comité de dirección.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
	1.4.2. La Estrategia se traduce en indicadores de rendimiento. Enfoque: La Estrategia, con sus ejes y objetivos estratégicos, se despliega en acciones con indicadores de rendimiento, con el fin de materializar el desarrollo de los mismos y alcanzar metas que supongan un cambio en la organización. Despliegue: Estos indicadores de rendimiento, vinculados a acciones, se asignan a áreas estratégicas, esenciales y de apoyo de la Federación, en ocasiones con responsabilidades compartidas entre dos o más, mediante trabajo cooperativo. Evaluación, revisión y mejora: Los resultados se miden de forma cuatrimestral y las metas que se pretenden alcanzar suponen, en sí mismas, iniciativas de transformación para la organización en consonancia con el Propósito, Misión y Visión de la FAXPG. Es en la revisión por la dirección donde se mide si los resultados alcanzados suponen una verdadera transformación o hay que incorporar variaciones. Evidencias: Pla Estratégico. Planes anuales. Informes de seguimiento cuatrimestral y del Comité de Dirección.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
1.5. Diseñar e implementar un sistema de gestión y de gobierno	
1.5.	1.5.1. Sistema de gestión Enfoque: La FAXPG desarrolla su estrategia a través de la gestión por procesos, reflejado en su Mapa de Procesos. En el año 2009, con la obtención de la ISO 9001 con alcance en el Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos, se inicia una sistemática de trabajo organizada por procesos estratégicos, esenciales y de apoyo, a través de los cuales se implanta la Estrategia de la entidad, que culmina en el año 2018, con la descripción de todos los procesos, es decir, con la integración de todas las áreas por procesos. Despliegue: El mapa de procesos se organiza en torno a tres ámbitos de gestión interrelacionados: estratégicos, que engloban las áreas de Planificación, Comunicación, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Planificación y Calidad y Movimiento asociativo; esenciales, que engloban las áreas de SILSE –GI (servicio de Intérpretes), SAPS (servicio de atención a personas sordas), atención psicológica, voluntariado, empleo, formación y orientación educativa, formación de LSE y accesibilidad; y procesos de apoyo, como son mantenimiento y administración y finanzas. Evaluación, revisión y mejora: Todos los procesos de la FAXPG van incorporando cambios y mejoras, tanto en los objetivos, como en la descripción y registros utilizados. Dichas mejoras beben de dos fuentes: Auditorías Internas y Propuestas procedentes de los equipos de trabajo de cada área. Los indicadores clave y de rendimiento de cada uno de los procesos se revisan para determinar su eficacia, tanto por parte de los propietarios como por parte del Comité de Calidad. Todas las fichas de procesos y procedimientos están disponibles en la Intranet para todas las personas de la organización. Evidencias: Mapa de procesos (ANEXO 0) Fichas de procesos y procedimientos. Propuestas de mejora. Informes de auditorías. Informes del Comité de Calidad.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

1.5.2. Revisión del sistema de gobierno

Enfoque:

Cada uno de los procesos de la organización tiene definida una misión, unos objetivos y unos indicadores clave, de rendimiento y de satisfacción para medir el grado de cumplimiento de dichos objetivos, en línea con el Propósito y Misión de la FAXPG. Esta medición se hace cuatrimestralmente con el fin de ir comprobando su evolución.

Despliegue:

Tanto los objetivos como los indicadores son definidos por el propietario del proceso en colaboración con la Responsable de Planificación y Calidad, según establece el procedimiento EST4-1 Gestión de Procesos, después de analizar los resultados del año anterior y de las acciones establecidas en la Estrategia. Se establece un cuadro de indicadores que se convierte en el cuadro de mando, de gestión y revisión del sistema, que es aprobado en el Comité de Calidad y ratificado por la Junta Directiva.

Evaluación, revisión y mejora:

La evaluación del grado de cumplimiento de los indicadores se hace cuatrimestralmente, en las reuniones de seguimiento de la planificación, tal y como consta en el Procedimiento EST1-1 Planificación. En las reuniones del comité de calidad, que se convocan con carácter anual, según el Procedimiento EST4-4 Revisión por la Dirección, se revisan los resultados obtenidos y se valoran las propuestas de objetivos e indicadores de procesos presentadas por los propietarios de los mismos, en línea con la mejora continua y con el fin de responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Evidencias:

Fichas de procesos.
Cuadro de Indicadores.
Informes de reuniones de seguimiento cuatrimestral.
Informes de la reunión de revisión por la dirección.

1.5.3. Transparencia y cumplimiento legal

Enfoque:

Nuestro compromiso con la transparencia es un Principio regulador de la actuación de la FAXPG, tal y como establece el Artículo 7 de sus Estatutos. Esta transparencia está orientada a que nuestros grupos de interés dispongan de la información relevante y clara sobre la FAXPG, toda vez que el interés de nuestra actividad es público y una gran parte de nuestra financiación también. Además, la organización está inmersa en el proceso de implantación del programa de cumplimiento normativo (compliance), con el fin de controlar riesgos penales y dar seguridad a sus grupos de interés.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
	Despliegue: Con relación a la Transparencia y Buen Gobierno, la FAXPG tiene habilitado en su web un espacio destinado a este fin, actualizado anualmente con toda la información institucional, organizativa y de planificación, es decir, memorias anuales, ficha técnica de los miembros de la junta directiva, Convenio Colectivo de la FAXPG, Planificación anual, organigramas y tablas salariales; e información económica, presupuestaria y estadística, que incluye cuentas anuales, contratos, subvenciones, ejecución del presupuesto, convenios y datos de satisfacción de usuarios/as segmentados por servicios y cursos de formación, trabajadores y otros grupos de interés. Evaluación, revisión y mejora: Se revisa anualmente desde el área de proyectos, incorporando actualizaciones que ayudan a mejorar el traslado y la forma de comunicación. Evidencias: Estatutos de la FAXPG. Documentos públicos en la web: Información institucional, organizativa y de planificación. Información económica, presupuestaria y estadística.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Criterio 2. Cultura de la organización y Liderazgo

En la FAXPG están definidos y son conocidos por todas las personas dos tipos de liderazgo, el político y el técnico, siendo el presidente el nexo de unión entre ambos.

- **Liderazgo político:** Asamblea General, Junta Directiva, Consejo de Asociaciones y Presidencia.
- **Liderazgo técnico:** Responsables de los procesos estratégicos y de apoyo (planificación y calidad, recursos humanos, proyectos y convenios y administración y finanzas) y Coordinadores de procesos esenciales (SILSE-GI, SAPS, Empleo, Formación de LSE, Formación, Sensibilización y Orientación Educativa, Voluntariado y Accesibilidad).

Los líderes de la organización, con diferentes grados de participación, son los encargados de la elaboración y aprobación de la estrategia de la entidad y del desarrollo de los planes de actuación, en línea con la mejora continua y con el concepto de liderazgo horizontal y compartido.

Niveles de participación:

La **Asamblea General** aprueba la gestión por procesos de la entidad y sus planes estratégicos.

La **Junta Directiva** aprueba la planificación anual que incluye cuadro de indicadores y plan anual de acciones de mejora.

El **Presidente** se asegura de establecer, implantar y mantener los procesos necesarios para el SGC, informa a la Junta Directiva sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora y es el responsable del proceso de Planificación de la entidad.

La **Responsable de Planificación y Calidad**, encargada de coordinar la revisión del sistema, los procesos de planificación relacionados con el sistema de gestión de calidad, análisis y tratamiento, junto con los propietarios de procesos, de las quejas, reclamaciones y propuestas de mejora, así como de la gestión de acciones preventivas y correctivas (evaluando sus resultados).

Propietarios de Procesos Estratégicos, Esenciales y de Apoyo: Responsables y Coordinadores. Incorporan cambios y mejoras en el SGC.

Todos los líderes, según su lugar en la organización, participan en la definición del Propósito, la Misión, Visión y Valores de la organización, inspiradores de la forma de actuar y de la cultura de la entidad, en la que la Lengua de Signos, como vehículo de comunicación, impregna la forma de ser de todas las personas y marca un valor añadido.

Los líderes actúan bajo los principios y valores que guían la actuación de la FAXPG, tal y como queda recogido en el Artículo 7 de sus Estatutos y en el Código Ético.

Los valores de la FAXPG son compartidos por todas las personas de la organización y marcan la forma de ser, de presentarse y de actuar con sus grupos de interés clave y en el ecosistema del que forma parte. La FAXPG es un referente social en el uso y defensa de la Lengua de Signos Española, que impregna su forma de actuar y de comportarse. Este liderazgo social está en manos de todas las personas de la organización puesto que forma parte de la esencia de la entidad. Tanto es así que la primera competencia genérica que se exige al personal es el Compromiso con la entidad, definida como: "Sentirse comprometido, identificado y orgulloso de formar parte de la entidad, implica realizar esfuerzos personales más allá de la responsabilidad como trabajador/a, a favor del desarrollo de la entidad."



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



En su afán de materializar y hacer realidad el cambio y con el objetivo de estimular la innovación, con el fin último de alcanzar el Propósito de la organización, la FAXPG dispone de un canal a través del cual todas las personas de la entidad pueden hacer propuestas de mejora, que son valoradas directamente por los/as coordinadores/as y responsables de áreas.

Además, cada vez que revisa su Estrategia incorpora objetivos y retos dirigidos a innovar, a cambiar e incidir en su ecosistema para que la accesibilidad y la mejora de la calidad de vida de las personas sordas de Galicia sea una realidad al alcance del colectivo, usuario de la Lengua de Signos Española y de sus familias.

Existen mecanismos que nos ayudan a medir la eficacia de los líderes políticos y técnicos, así como el rendimiento de todas las personas de la organización, en función del Propósito y los valores de la entidad. Son los cuestionarios de clima laboral y los cuestionarios dirigidos al movimiento asociativo afiliado a la entidad, además de las evaluaciones del desempeño que se hacen a todas las personas en las que se trabajan las competencias, como parte de la cultura de la organización.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
2.1. Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores.	
2.1.	2.1.1. Comprende y orienta su cultura alineada con el Propósito. Enfoque: La Cultura de la organización está claramente alineada con el Propósito: “Que las personas sordas vivan en un entorno accesible e inclusivo contando con la LSE”, siendo nuestro valor principal el siguiente: “Respeto por la Comunidad Sorda como minoría lingüística, atendiendo a sus especificidades en cuanto a lengua, cultura e identidad.” Despliegue: La Cultura de la organización es un valor que vive en todas y cada una de las personas de la organización, desde la Junta Directiva, formada por personas sordas, hasta la plantilla de la entidad, siendo una competencia general de todos los perfiles profesionales de la Federación. Por tanto, en la definición del Propósito, su presencia y alineación es inevitable. Evaluación, revisión y mejora: En cada revisión por la Dirección y en cada revisión de la Estrategia, la Cultura de la organización también, y se toman decisiones sobre el Propósito para que esa relación esté alienada completamente. Evidencias: Código Ético. Manual de Puestos de Trabajo. Informes de revisión por la dirección. Informes de comités estratégicos.
	2.1.2. Código ético. Enfoque: Los valores de la FAXPG se convierten en fundamento de los compromisos y actitudes de todas las personas de la organización y de sus representantes políticos a través del Código Ético de la FAXPG, aprobado en Asamblea General en el año 2018. Despliegue: El Código Ético es un documento vivo conocido por todas las personas de la FAXPG, disponible en la Intranet y en la página web de la FAXPG, accesible en LSE, que se convierte en la guía de nuestra forma de ser y de actuar.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
	Evaluación, revisión y mejora: Cada año el Código Ético se somete a la revisión de un Comité de revisión ética, compuesto por dos miembros de la Junta Directiva, dos técnicos/as y dos representantes de las asociaciones afiliadas. Se hace una evaluación de los compromisos y actitudes adquiridos y se establecen propuestas de mejora vinculadas a los mismos. Evidencias: Código Ético FAXPG. Actualizaciones del código ético (desde Edición 1 a las 4).
	2.1.3 Alinea los sistemas de reconocimiento con sus valores. Enfoque: La FAXPG asegura una política de personas transparente mediante un Convenio colectivo propio, como respuesta a las singularidades organizativas y funcionales de la entidad y en base a sus valores como entidad representativa de las personas sordas de Galicia. De la misma manera, aprueba en el año 2019 su Política de Reconocimiento, con el fin de reconocer y agradecer la labor de las personas de la organización. Despliegue: En la definición de la Política de Reconocimiento han participado todas las personas a través de los delegados sindicales. En su despliegue, entre las acciones que se definen, se establece una reunión anual de trabajadores/as en la que se hace mención especial cada año a los logros de los equipos de trabajo. Evaluación, revisión y mejora: En su afán de mejorar la Política de Reconocimiento, una de las acciones del Plan Estratégico es revisar dicha política, con el fin de alinearla a los valores de la entidad. Evidencias: Convenio Colectivo propio. Política de Reconocimiento de FAXPG. Plan Estratégico 2022/23.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
2.2. Crear las condiciones para hacer realidad el cambio.	
2.2.1. Gestión del cambio y de la transformación	Enfoque: La FAXPG gestiona el cambio en las condiciones y características de los servicios de forma constante, para dar respuesta a las necesidades de los/as usuarios/as sordos y de las Asociaciones de personas sordas, su principal grupo de interés. Los servicios están en continuo cambio. Como ejemplos recientes tenemos la incorporación de la videointerpretación y whatsapp en las solicitudes del SILSE-GI, servicios de intervención social y laboral de proximidad en zonas rurales de Galicia, reuniones anuales de la dirección con los equipos, entre otros. Despliegue: Son varias las fuentes de las que se obtiene información: cuestionarios de satisfacción anuales, en los que además de la satisfacción, se tienen en cuenta los temas que voluntariamente registran las personas que contestan; las propuestas de mejora de las personas que forman parte de los equipos (servicios) y los Foros que se organizan en las Asociaciones de personas sordas afiliadas, cuyas conclusiones se trasladan a la dirección de la FAXPG. Evaluación, revisión y mejora: Los resultados obtenidos en los Cuestionarios de satisfacción de los grupos de interés y las conclusiones de los Foros asociativos se valoran e incorporan al sistema de gestión en las reuniones de la revisión por la dirección. Las propuestas de mejora son analizadas por los líderes intermedios y su incorporación tiene carácter inmediato. Evidencias: Resultados de Cuestionarios de satisfacción. Propuestas de mejora en aplicación Intranet. Conclusiones Foros asociativos. Informes reuniones de revisión por la dirección.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

2.2.2. Transformando la forma de intervención.

Enfoque:

La FAXPG en su afán de mejorar su rendimiento, establece como eje y reto estratégico “mejorar los procesos internos de trabajo para fortalecer el rendimiento e imagen de la FAXPG” y centra sus esfuerzos en diseñar una sistemática de trabajo interdisciplinar que introducirá cambios en la intervención y en el Mapa de Procesos, con el fin último de ofrecer servicios integrales en los que la persona usuaria sea el centro.

Despliegue:

Para ello, ha diseñado una serie de acciones enmarcadas en el objetivo estratégico “prestar servicios esenciales desde una perspectiva interdisciplinar” en la que están implicados todos/as los/as coordinadores de servicios y las responsables de proyectos y planificación y calidad, con el objetivo de analizar y describir la nueva forma de intervención coordinada entre servicios.

Evaluación, revisión y mejora:

Esta sistemática de trabajo será evaluada en el momento que se ponga en marcha a través de la herramienta de gestión O`doo.

Evidencias:

Plan Estratégico 2022/23

Informes de las reuniones de equipos de la acción estratégica 4.3.3.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
2.3. Estimular la creatividad y la innovación.	
2.3.1. Creatividad e innovación	Enfoque: La FAXPG tiene como objetivo estratégico “consolidar la imagen corporativa de la FAXPG” en línea con la Visión de la entidad (Ser reconocida como entidad de referencia en la Comunidad Autónoma Gallega en la defensa de los intereses de todas las personas sordas de Galicia; la prestación de servicios de calidad en la atención a personas sordas de Galicia y sus familiares y la conservación y enseñanza de la Lengua de Signos Española) y desarrolla acciones en las que la innovación y el pensamiento disruptivo están presentes. Despliegue: Para ello, establece acciones estratégicas con gran impacto social, lideradas por el área de comunicación de la FAXPG, que están calendarizadas para su publicación. Se trata de vídeos en LSE conmemorando días importantes para la Comunidad Sorda y Campañas publicitarias, tal es el Calendario solidario en el que ha participado 12 famosos signando los meses del año. Evaluación revisión y mejora: El área de comunicación se asegura diseños innovadores, únicos y diferentes que son compartidos por entidades del movimiento asociativo de personas sordas. Se evalúa el trabajo realizado y se incorporan mejoras que contribuyen a ser referentes. Evidencias: Plan Estratégico Redes sociales FAXPG Web institucional Proceso de comunicación.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

2.3.2. Propuestas de mejora como motores de cambio

Enfoque:

La FAXPG quiere asegurar que todas las personas de la organización sean los promotores del cambio en la organización usando tanto indicadores de medición como herramientas informáticas de uso compartido.

Despliegue:

El área de calidad mide el porcentaje de acciones de mejora derivadas de incidencias detectadas en el día a día de la ejecución y de los servicios, estableciendo como meta que al menos el 7% se conviertan en mejoras para la organización. Además, en la Intranet hay disponible una herramienta para que las personas de la organización cuelguen sus propuestas de mejora para incidir en cambios en sus propias áreas o en otras áreas. En este año 2022, se han registrado 35 propuestas y han sido aceptadas más de la mitad. Son propuestas que se incorporan a los procedimientos de trabajo.

Evaluación, revisión y mejora:

Cada cuatro meses, en las revisiones de la planificación, se miden los resultados obtenidos tanto en el indicador “porcentaje de mejoras derivadas de incidencias en los servicios”, como los resultados de las propuestas de mejora aceptadas y su implantación. Con el fin de mejorar, se ha realizado una acción formativa dirigida a los coordinadores de áreas (servicios) para delimitar la detección de incidencias y cómo se pueden convertir en mejoras.

Evidencias:

Cuadro de indicadores
Herramienta de incidencias, reclamaciones y propuestas de mejora
Acciones formativas 2022.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
2.4. Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia.	
2.4.1. Comunicar el propósito, visión y estrategia a los grupos de interés.	Enfoque: La FAXPG se asegura de que su propósito, misión, visión y estrategia se comunica a sus grupos de interés clave y para ello invierte recursos con este fin, centrados básicamente en las acciones del área de comunicación de la FAXPG, usando para ello tanto las lenguas escritas de su entorno como la Lengua de Signos Española para que los/as usuarios/as (principal grupo de interés) comprendan el contenido. Despliegue: La Estrategia se aprueba en Asamblea, momento en el que se explica en Lengua de Signos Española para asegurarse de que se entiende, además de presentarla al resto de los grupos de interés clave utilizando para ello la web y las redes sociales de la entidad. Tanto los/as usuarios/as como las Asociaciones de personas sordas y el personal de la FAXPG pueden acceder a la estrategia, propósito, misión y visión en Lengua de Signos; los financiadores conocen la información porque la trasladamos en todos los proyectos y subvenciones que presentamos, justificando las solicitudes en base a nuestro Propósito, visión y estrategia, así como a nuestros partners y aliados. Evaluación, revisión y mejora: Las acciones desplegadas por el área de comunicación se miden en las revisiones cuatrimestrales y de forma más periódica en las reuniones de coordinación, en las que se determina la eficacia de las mismas. Evidencias: Cuadro de indicadores y planificación de acciones. Informes de reuniones de coordinación y cuatrimestrales. Web y redes sociales.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

2.4.2. Da visibilidade a sus grupos de interés en el cumplimiento del Propósito, Visión y Estrategia.

Enfoque:

La FAXPG visibiliza a sus grupos de interés clave cuando llevan a cabo actividades que contribuyen al cumplimiento del propósito, visión y estrategia de la entidad. Forma parte de su protocolo de comunicación externa. Con ello quiere poner en valor su contribución y las interrelaciones que se establecen en línea con el propósito y estrategia de la entidad.

Despliegue:

Para ello, la Federación comparte en redes sociales noticias de grupos de interés, pero principalmente lidera la publicación de noticias en las que estos se convierten en protagonistas en el cumplimiento de nuestro propósito y visión. Es una práctica habitual regulada en el protocolo de comunicación externa que se utiliza en el área de comunicación y que realizamos para evidenciar cómo interactuamos con los grupos de interés clave.

Evaluación, revisión y mejora:

En las revisiones cuatrimestrales de la planificación revisamos el progreso de las noticias y el alcance de las mismas, así como su efecto en las relaciones que establecemos con los grupos de interés.

Evidencias:

Cuadro de indicadores y planificación de acciones.
Proceso de comunicación.
Informes de reuniones de seguimiento cuatrimestral.
Web y redes sociales.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Criterio 3. Implicar a los grupos de interés

La FAXPG, siendo consciente del entorno tan cambiante y complejo en el que vive actualmente, analiza e identifica por primera vez los elementos de su ecosistema, desde los más próximos a los más lejanos, como forma de posicionarse e identificar las influencias que se generan en la entidad y cómo les damos respuesta.

Para ello, identifica las megatendencias y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), como fuerzas transformadoras que van cambiando e incidiendo de forma dinámica, creando oportunidades y amenazas que analizamos e incorporamos al sistema. Hemos analizado 5 objetivos de desarrollo sostenible que forman parte de nuestra Estrategia: Salud y Bienestar, Educación de Calidad, Igualdad de género, Reducción de las desigualdades y Ciudades y comunidades sostenibles y 4 Megatendencias que impactan directamente en la organización.

También hemos identificado y analizado los elementos de los ámbitos y mercados que nos influyen. Hemos trabajado las oportunidades y amenazas y cómo les hacemos frente con nuestro sistema de trabajo.

Finalmente, en esta tarea de análisis hemos profundizado en nuestro conocimiento sobre nuestros grupos de interés clave, identificados por la entidad previamente y sobre los que conocemos sus necesidades y expectativas desde el año 2019 para la definición de nuestra Estrategia. Hemos decidido su peso relativo en virtud de las relaciones que tenemos establecidas con ellos.

1º	Clientes (usuarios/as, Asociaciones y entidades)	35%
2º	Personas	20%
3º	Inversores y Reguladores	20%
4º	Sociedad	15%
5º	Partners y Proveedores	10%

Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés clave son conocidas por la organización y, en base a ellas, se elabora la Estrategia. Esta interrelación es fundamental para que el despliegue de la misma de respuesta a dichas necesidades y expectativas, haciéndoles partícipes en la mayoría de las ocasiones de las acciones puestas en marcha para el cumplimiento del propósito y la visión de la FAXPG, con transparencia, confianza y basándonos en un comportamiento ético regulado por nuestro propio Código Ético.

Además, forma parte del sistema de gestión, conocer de forma periódica las percepciones de todos los grupos de interés. Los resultados se analizan cada año y se introducen mejoras en la planificación para mejorar las interrelaciones y para que dichos grupos perciban que su futuro con nosotros está asegurado.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
3.1. Clientes: construir relaciones sostenibles.	
3.1.	3.1.1. Segmentación de clientes Enfoque: La FAXPG identifica a sus clientes, principal grupo de interés, y lo clasifica en torno a dos grandes grupos: usuarios/as de los servicios y las asociaciones de personas sordas afiliadas a la entidad. Los clientes de la FAXPG son el “leitmotiv” de la organización, inspiradores y fundadores de la Federación. Pero, con el paso de los años y la oferta de servicios, actualmente se identifica un tercer cliente: entidades públicas y privadas (personas jurídicas) Despliegue: La clasificación de los clientes de la FAXPG se hace en base al Propósito y Misión de la entidad. Los/as usuarios/as de los servicios son las propias personas sordas y su entorno social, educativo y profesional inmediato; las Asociaciones de personas sordas son las precursoras de la Federación, es decir, sus fundadoras y a las que prestamos servicios vinculados al movimiento asociativo y, finalmente, con la oferta de servicios y teniendo en cuenta que nuestro propósito es vivir en un entorno accesible e inclusivo, las entidades públicas y privadas que hacen accesibles sus servicios y que favorecen el aprendizaje de la LSE también son nuestros clientes. Evaluación, revisión y mejora: Las necesidades y expectativas de los clientes de la FAXPG se revisan de forma sistemática con cada plan estratégico y su satisfacción se analiza mensualmente y anualmente. Además, pueden realizar reclamaciones y propuestas para que analicemos nuestros procesos e incorporemos mejoras. Evidencias: Relación con grupos de interés: Clientes Plan Estratégico de la FAXPG.
	3.1.2. Hitos de relación con clientes. Enfoque: La FAXPG se relaciona con sus clientes a través de hitos que generan valor sostenible. Se identifican diferentes momentos clave en las relaciones, en las que disponemos de recursos y detectamos necesidades y emociones que tratamos de medir. Los hitos de relación se desarrollan en el marco de los servicios esenciales, identificados en el Mapa de procesos de la entidad. Despliegue: Los hitos de relación identificados son la acogida, la recogida de la demanda, la respuesta a dicha demanda mediante la intervención y el cierre, cuando nos referimos a usuarios/as sordos y sus familias. Son momentos clave en los que intervienen personas de la organización mediante el uso de recursos propios para cada uno de los servicios que se ofertan y que están descritos en los procedimientos vinculados a cada uno de los procesos esenciales.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Evaluación, revisión y mejora:

Todas las fases o momentos clave de la relación con los clientes, reguladas a través de procedimientos, como hemos indicado, se revisan en las auditorías internas que anualmente programamos en la organización y medimos, además, la eficacia a través de indicadores y la percepción de los clientes a través de cuestionarios inmediatos y generales.

Evidencias:

Mapa de procesos
Procesos esenciales
Cuadro de indicadores
Resultados de cuestionarios de satisfacción inmediata y general.
Informe de relación con grupo de interés cliente.

3.1.3. Comprende las necesidades de comunicación de los clientes

Enfoque:

La FAXPG comprende las necesidades de sus clientes, usuarios/as sordos/as y sus familias y de las Asociaciones de personas sordas, y principalmente conoce la importancia del uso de la Lengua de Signos Española como forma de interacción, identificada tanto en su propósito, como misión y visión. De hecho la FAXPG está liderada por las propias personas sordas, destinatarias finales de sus servicios.

Despliegue:

Para comprender en profundidad las necesidades de los clientes, se identifican emociones y expectativas en cada una de las fases de la relación, gracias al feedback que recibimos de los mismos tanto en la prestación del servicio como en los cuestionarios de satisfacción que empleamos (inmediatos y anuales).

Evaluación, revisión y mejora:

Los cuestionarios de satisfacción puntual miden las emociones de los/as usuarios/as en el momento final de la atención, mientras que los cuestionarios anuales miden, además, otros aspectos de la relación tales como la puntualidad, la amabilidad, la resolución eficaz de las demandas, y, en función de los resultados, se hacen ajustes en los procedimientos de cada uno de los servicios.

Evidencias:

Procesos esenciales.
Resultados de cuestionarios de satisfacción.
Informes de revisión por la dirección.
Informe de relación con grupo de interés cliente.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

3.1.4. Establece canales de comunicación con clientes.

Enfoque:

Para cada hito de relación, la FAXPG identifica los canales de comunicación existentes, es decir, las formas de interacción con los clientes y los recursos disponibles.

Despliegue:

Los canales de comunicación están formados por las personas que prestan servicios, las entrevistas que se generan y la documentación que solicitamos y realizamos. Estos canales se encuentran en todos y cada uno de los servicios que la FAXPG presta a los/as usuarios/as y se regulan y se establece en los procesos esenciales vinculados a cada uno de ellos.

Evaluación, revisión y mejora:

A través de las auditorías internas, los resultados de cuestionarios y las oportunidades del entorno en continuo cambio, se revisan e incorporan mejoras, siendo significativa la mejora tecnológica que actualmente establece la FAXPG como canal de comunicación con las personas: la videointerpretación.

Evidencias:

Procesos esenciales.
Resultados de cuestionarios de satisfacción.
Informes de revisión por la dirección.
Informe de relación con grupo de interés cliente.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
3.2. Personas: atraer, implicar, desarrollar y retener el talento.	
3.2.1. Gestión de personas	Enfoque: La FAXPG dispone de un proceso de recursos humanos totalmente alineado con la estrategia. Se establece una estructura organizativa y funcional, en la que las personas de la organización tienen definidas sus funciones, responsabilidades y niveles de coordinación con el objetivo final de cumplir con el propósito y misión de la FAXPG. Para la FAXPG es muy importante que las personas de la organización estén comprometidas con la entidad y completamente alineadas con la estrategia de la entidad. Despliegue: En el año 2009 se aprueba la primera edición del Proceso de Recursos Humanos. Incluía los procedimientos de Análisis del puesto, Selección de Personal, Acogida del personal, Formación del personal y Gestión de Prácticas formativas, además del Manual de Bienvenida y el Plan de Formación del personal. Evaluación, revisión y mejora: Este Proceso ha ido evolucionando y adaptándose a las necesidades de la organización, en consonancia con los objetivos estratégicos que se fueron marcando, con la estructura de la entidad e implicando en todo momento a las personas de la organización.
	3.2. En la actualidad, dicho Proceso, en su octava edición, tiene siete Procedimientos y dispone de documentos y registros en respuesta a las necesidades y cambios de la entidad. El Proceso de Recursos Humanos, con sus registros y documentos, está disponible en la intranet de la FAXPG, a la que acceden todas las personas de la organización. Como instrumentos de revisión y mejora, la FAXPG utiliza auditorías internas, cuestionarios de impacto formativo, propuestas de mejora y cuestionarios anuales de satisfacción de las personas. Evidencias: Proceso de Recursos Humanos. Plan Estratégico FAXPG.
3.2.2. Se adapta a los cambios en las necesidades y expectativas de sus empleados.	
Enfoque: La FAXPG incorpora cambios que contribuyen a mejorar las condiciones laborales que ofrece la entidad a las personas, tanto a sus empleados actuales como a los futuros, con el objetivo siempre de cuidar a las personas que tienen sentimientos y valores coincidentes con el propósito y misión de la organización.	



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Despliegue:

Estos cambios proceden tanto de requerimientos legales como de propuestas realizadas por las personas de la organización, representadas además por los delegados sindicales. Las personas tienen varios canales para hacer llegar sus propuestas: evaluación del desempeño, cuestionario de clima laboral, acuerdos de reuniones de los equipos de trabajo y propuestas de mejora.

Evaluación, revisión y mejora:

Todos los cambios se someten a la consulta y aprobación de los líderes de la organización, a través de las reuniones de coordinación y del comité de calidad. Ejemplos de cambios realizados en este último año son: Plan de Igualdad, mejora de entornos laborales con equipamiento solicitado por las personas en sede central y mejora horarios laborales del SILSE-GI consensuado por los miembros del propio equipo.

Evidencias:

Proceso de Recursos Humanos.

Plan de Igualdad (**ANEXO**)

Informes de reuniones de coordinación y revisiones por la dirección (comité de calidad).

3.2.3. Ayudar a las personas a mejorar sus conocimientos y capacidades.

Enfoque:

La FAXPG evalúa a las personas de la organización y las ayuda a mejorar sus competencias, conocimientos y capacidades, con el fin de obtener mejores resultados y empoderarlas, en línea con el propósito, misión y visión de la entidad.

Despliegue:

El Plan de Formación es el instrumento que emplea la FAXPG para que las personas actualicen sus conocimientos y mejoren sus competencias, dándoles las oportunidades necesarias que permitan maximizar su contribución a la entidad. El Plan de formación recoge acciones formativas que inciden sobre todos los equipos estratégicos, esenciales y de apoyo y, además, incluye acciones que proponen las propias personas cuando, en el desempeño de su actividad, detectan oportunidades formativas de mejora.

Evaluación, revisión y mejora:

La evaluación de la eficacia de la formación se realiza en las evaluaciones del desempeño que se pasan a todas las personas de la organización, por parte de su coordinador/responsable. En ellas se recogen objetivos individuales medibles, se trabajan competencias, se evalúan condiciones de trabajo y se revisan las descripciones de puestos de trabajo, con el principal fin de reconocer puntos fuertes, recomendar aspectos de mejora y presentar propuestas formativas acordes a las necesidades de los profesionales, que se incorporan al Plan de Formación.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
	Evidencias: Evaluaciones del desempeño. Plan de Formación.
	3.2.4. Reconocer y poner en valor el talento de las personas Enfoque: La FAXPG ha diseñado una estrategia en la que crea las condiciones para reconocer y poner en valor a las personas. Para ello establece como objetivo estratégico "poner en valor el talento en la organización". Despliegue: Se han establecido siete acciones estratégicas, desplegadas durante los años 2022 y 23, en las que se van a trabajar acciones vinculadas a la enseñanza de la LSE, en línea con el propósito y misión de la entidad, al acompañamiento para adquirir la cultura de liderazgo, acciones sobre formación en competencias, poner en valor el trabajo de las personas, mejoras en la política de reconocimiento y acciones vinculadas a la mejora de clima laboral. Evaluación, revisión y mejora: La FAXPG realiza revisiones cuatrimestrales de la planificación en la que se analizan los progresos obtenidos y se miden los resultados a través de indicadores. Evidencias: Plan Estratégico 2022/23. Revisiones cuatrimestrales de la planificación.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
3.3. Inversores y reguladores: asegurar y mantener su apoyo continuo	
3.3.	3.3.1. Relaciones con los inversores y financiadores. Enfoque: La FAXPG analiza los hitos y canales de relación que establece con los inversores y financiadores para tener un control de las necesidades y emociones que se pueden generar y establecer formas de medición adecuadas. Despliegue: Los hitos de relación que se establecen y los canales de relación existentes en cada uno de estos hitos se han identificado por parte de un equipo de trabajo formado por personas de diferentes áreas estratégicas y esenciales, liderados por la responsable de convenios y proyectos, cuya área es la que se encarga de presentar las subvenciones. Evaluación, revisión y mejora: Se han analizado las emociones y necesidades que se generan en cada uno de los hitos y se miden a través de cuestionarios de percepción que se envían a los inversores y reguladores y a través de indicadores de rendimiento vinculados al área de proyectos, de los cuales se informa cuatrimestralmente en las reuniones de seguimiento. Evidencias: Revisiones cuatrimestrales de la planificación. Relación con grupos de interés Inversores/financiadores. Resultados de cuestionarios de percepción de la satisfacción.
	3.3.2. Comprende necesidades y expectativas de los inversores y financiadores clave Enfoque: La FAXPG tiene identificados a los inversores y financiadores clave, de los que provienen alrededor del 80% de los fondos de la entidad. El resto de fondos se atribuyen a clientes. Es muy importante, por tanto, para la Federación conocer sus necesidades y expectativas, con el fin de que tengan un alto nivel de satisfacción. Despliegue: Para ello, además de cuidar las relaciones personales a través de los contactos institucionales, enviamos cada año un cuestionario de percepción de la satisfacción y analizamos aspectos tales como los objetivos de trabajo, la comunicación, la información sobre nuestros programas y servicios y sobre rigurosidad técnica, entre otros.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
	Evaluación, revisión y mejora: En la revisión por la dirección analizamos cada año los resultados, pero, además, analizamos indicadores de rendimiento, tales como el porcentaje de proyectos aprobados sobre los solicitados, con el fin de incorporar mejoras. Evidencias: Proyectos FAXPG Proceso de planificación. Resultados de cuestionarios de satisfacción.

DESCRIPCIÓN	
3.4. Sociedad: contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad	
3.4.	3.4.1. Difusión del propósito y de la misión para alcanzar la visión. Enfoque: La FAXPG visibiliza su propósito y misión entre el colectivo de personas sordas, usando la Lengua de Signos principalmente por el valor comunicativo que tiene para el colectivo, y entre la sociedad en general difundiendo las acciones y relaciones que establece con sus grupos de interés clave. De esta manera la visión de la entidad se hace realidad. Despliegue: El proceso de comunicación con sus indicadores clave, de rendimiento y de satisfacción, así como el objetivo estratégico 4.4. "Consolidar la imagen corporativa de la FAXPG", establecen un despliegue de acciones sistematizadas en el tiempo y vinculadas tanto a su publicación en la web, redes sociales, así como a la presencia en medios de comunicación, asegurando contenidos innovadores y de impacto social. Evaluación, revisión y mejora: Se hace una revisión cada cuatro meses, en las reuniones de seguimiento, de los avances obtenidos y de los resultados en cuanto a impacto, se obtienen. Evidencias: Proceso de comunicación. Plan Estratégico 2022/23. Web y redes sociales.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

3.4.2. Relación con grupos de interés clave

Enfoque:

La FAXPG desarrolla alianzas estratégicas y operativas con grupos de interés externos con los que comparte objetivos de trabajo para alcanzar el propósito y misión. Además, asegura el mantenimiento de estas alianzas difundiendo en su web y redes todas las actividades que realiza con ellas.

Despliegue:

El procedimiento de alianzas establece cómo se formalizan y regulan y el procedimiento de comunicación externa sistematiza la forma de dar publicidad a todas las actuaciones que se llevan a cabo en el marco de dichos convenios o colaboraciones, con el fin de que nuestros grupos de interés clave reciban un feedback y se visibilicen. Todas las semanas las redes sociales de la FAXPG publican noticias vinculadas a los grupos de interés.

Evaluación, revisión y mejora:

En las reuniones de coordinación y en las revisiones cuatrimestrales se mide el alcance obtenido y los resultados alcanzados y se toman decisiones.

Evidencias:

Proceso de comunicación.
Procedimiento de alianzas.
Web y redes sociales.
Registro de convenios.

3.4.3. Canales de comunicación que facilitan feedback.

Enfoque:

La FAXPG dispone de una web y de varias redes sociales en las que se informa diariamente de contenidos relevantes de la organización y de las actividades que se desarrollan en colaboración con los grupos de interés clave, con el fin de dar visibilidad a la organización, difundir sus relaciones con los grupos de interés clave y poner en valor el propósito y misión de la federación usando y preservando la lengua de signos española.

Despliegue:

Para ello, en el procedimiento de comunicación externa se establece una sistemática de publicaciones con criterios de prioridad asignados, en los que, además, se apuesta por la innovación con la grabación de contenidos creativos. El formato en redes sociales permite el feedback con todos los grupos de interés, a los que se les da respuesta.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
	Evaluación, revisión y mejora: En las reuniones de coordinación y en las revisiones cuatrimestrales se mide el alcance obtenido y los resultados alcanzados y se toman decisiones. Evidencias: Proceso de comunicación. Procedimiento de alianzas. Web y redes sociales.

DESCRIPCIÓN	
3.5. Partners y proveedores: construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible.	
3.5.	3.5.1. Segmentación de partners en línea con el propósito. Enfoque: Para la FAXPG siempre ha sido muy importante tener alianzas, es decir, partners con los que establecer colaboraciones para desarrollar su estrategia y alcanzar su propósito y misión. Es una práctica que se lleva realizando desde los inicios de la organización, como forma de alcanzar sus metas a través de objetivos compartidos. Despliegue: Para ello, divide sus alianzas en estratégicas y operativas, según tengan o no carácter institucional o funcional, todas ellas en la línea de generar valor sostenible para alcanzar el propósito, misión y visión de la federación. Las alianzas estratégicas están vinculadas a la acción institucional de la Presidencia y las alianzas operativas son las que llevan a cabo el resto de los líderes de la organización para el cumplimiento de las líneas estratégicas de la entidad. Evaluación, revisión y mejora: Desde el área de proyectos y convenios se lleva a cabo un seguimiento de los indicadores y objetivos establecidos en cada uno de las colaboraciones y convenios, de los que informan los líderes de la organización bien en las reuniones de coordinación como en las cuatrimestrales de seguimiento. Evidencias: Procedimiento de alianzas Registro de convenios estratégicos y operativos.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

3.5.2. Relaciones con proveedores

Enfoque:

La FAXPG establece relaciones de confianza con sus proveedores clave y da preferencia a aquellos que, con su actuación, están alineados con el propósito, misión y estrategia de la FAXPG.

Las áreas estratégicas de la entidad disponen de un conjunto de proveedores con los que actúan para crear valor sostenible.

Despliegue:

A través del procedimiento de compras y proveedores se articula la evaluación y seguimiento de los proveedores materializado en la herramienta GLPI, en la que se registran todas las incidencias y se establecen soluciones basadas en la transparencia y responsabilidad mutuas.

Evaluación, revisión y mejora:

Además de la ficha de evaluación inicial, la FAXPG se asegura de realizar una evaluación continua de los proveedores, en la que constan las decisiones adoptadas en línea con la transparencia e integridad de los servicios prestados.

Evidencias:

Procedimiento de compras y proveedores.

Herramienta GLPI.

Fichas de evaluación inicial y continúa de proveedores.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Criterio 4. Crear valor sostenible

La FAXPG es una entidad que se basa en un sistema de gestión por procesos en los planos estratégicos, esenciales y de apoyo. Son el propósito y misión de la FAXPG los que marcan e impregnan de valor todos y cada uno de ellos, dando respuesta a nuestro principal grupo de interés: las personas sordas y sus familias.

En nuestro propósito se establece a quién va dirigida nuestra propuesta de valor y el valor añadido que ofrecemos: “Que las personas sordas vivan en un entorno accesible e inclusivo contando con la LSE”

Los procesos esenciales recogen y sistematizan el trabajo que realizamos en la prestación de servicios dirigidos a la comunidad sorda. Desde el año 2009, en función de sus necesidades y de las percepciones recibidas, hemos ido modificando nuestra oferta de servicios, mejorando algunos e incorporando innovación con servicios nuevos y distintos para dar respuesta a necesidades detectadas entre la población sorda y, consecuentemente, a necesidades del entorno más inmediato del que forman parte el resto de nuestros grupos de interés clave. Una muestra de ello es el servicio de envejecimiento activo, en respuesta a una población sorda cada vez más mayor, atendido por terapeutas ocupacionales.

En un entorno cada vez más cambiante, los grupos de interés clave de la Federación van modificando sus intereses y sus necesidades. Nosotros tenemos conocimiento de sus necesidades a través del feedback que recibimos de varias fuentes de información: propuestas de los/as usuarios/as, foros de las Asociaciones de personas sordas afiliadas, cuestionarios de satisfacción inmediata y de satisfacción general de usuarios/as, personas de la organización, financiadores, partners y proveedores, cuestionarios de necesidades y expectativas.

Con toda esta información intentamos crear propuestas de valor para tener éxito a largo plazo, respondiendo y adaptando nuestros servicios y soluciones a cada uno de nuestros grupos de interés clave.

Nuestras propuestas de valor las comunicamos a través de la página web en el apartado de QUIENES SOMOS, porque forman parte de nuestra idiosincrasia y forma de ser.

Propuestas de valor de FAXPG:

CLIENTES: Entidad de referencia en Galicia en la prestación de servicios especializados y de proximidad en Lengua de Signos, dirigidos a personas sordas y sus familias.

PERSONAS: Desarrolla tu talento en una entidad que trabaja por la accesibilidad de las personas sordas.

INVERSORES-FINANCIADORES: Entidad sostenible en el tiempo, eficaz y eficiente en la gestión de fondos y proyectos dirigidos a la Comunidad Sorda.

SOCIEDAD: Entidad de referencia en la representación y difusión de las personas sordas en Galicia con contenidos innovadores.

PARTNERS- PROVEEDORES: Entidad comprometida con su propósito y con una estrategia basada en lo sostenible a largo plazo.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
4.1. Diseñar el valor y cómo se crea.	
4.1.	4.1.1. Entidad que crea valor para sus clientes en línea con su propósito. Enfoque: La FAXPG desde sus inicios tiene en cuenta las necesidades de las personas sordas e intenta dar cobertura a las mismas a través de servicios especializados, ofrecidos por personas conocedoras de la Lengua de Signos Española, en una comunidad autónoma en la que no existe otra organización que ofrezca el mismo tipo de servicios y con la misma intensidad. Ese es el valor principal de la FAXPG, ser la entidad de referencia para todas las personas sordas, especialmente para aquellas que son usuarias de la Lengua de Signos, tal y como marca su propósito y visión. Despliegue: Los servicios que ofrece la FAXPG se centran en dar cobertura a necesidades que afectan al desarrollo de personas que viven en un entorno no accesible, que van desde el acceso a la información y a la comunicación pasando por servicios de intervención social, psicológica, formación, preparación y acceso al empleo, terapia ocupacional y enseñanza de la lengua de signos española, descentralizados y ubicados tanto en las principales ciudades de Galicia como en entornos rurales. Evaluación, revisión y mejora: La FAXPG tiene una sistemática de revisión cuatrimestral del sistema, en el que se analizan la evolución de los indicadores clave, de rendimiento y de satisfacción de los servicios esenciales y se toman decisiones para incorporar cambios, mejoras e innovación. Evidencias: Procesos de servicios esenciales. Cuadro de indicadores. Revisiones cuatrimestrales de la planificación. 4.1.2. Implicación de los grupos de interés en la creación de valor. Enfoque: La FAXPG tiene en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés para mejorar la oferta de servicios y, con ello, maximizar su valor. Los procesos esenciales que regulan dichos servicios tienen una entrada al proceso basada en dichas necesidades y se han ido incorporando mejoras y productos innovadores analizando los resultados obtenidos en los cuestionarios de necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés clave, además de los datos que se obtienen de las personas de la organización que actúan en contacto directo con los/as usuarios/as, con las asociaciones de personas sordas y con los partners.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Despliegue:

La organización recaba percepciones e información de los grupos de interés clave de varias formas:

Cuestionarios de satisfacción inmediata dirigida a usuarios/s

Cuestionarios de satisfacción general anual dirigida a usuarios/as, personas, financiadores, sociedad y partners.

Cuestionarios de necesidades y expectativas en cada ciclo estratégico dirigidos a asociaciones de personas sordas, financiadores, sociedad y partners.

Percepciones e información que recogen las personas de la organización en contacto con los/as usuarios/as.

Evaluación, revisión y mejora:

Los resultados se analizan en las reuniones cuatrimestrales de seguimiento y cada área aplica cambios en sus procedimientos de trabajo para que crear y maximizar valor.

Evidencias:

Resultados de cuestionarios.

Procesos esenciales.

Informes de reuniones de equipos.

Informes de revisión por la dirección.

4.1.3. Diseño de propuestas de valor

Enfoque:

La FAXPG diseña sus propuestas de valor, dirigidas a sus grupos de interés clave, teniendo en cuenta una sistemática de análisis, con el fin de identificar lo que diferencia a la organización, su valor, en comparación con la competencia.

Despliegue:

Las propuestas de valor han sido diseñadas por personas de la organización, procedentes de las áreas estratégicas y esenciales, que están en contacto directo con los grupos de interés clave, a través de sesiones de trabajo y mediante metodología Canvas, en las que se analizan aspectos clave que inciden en la creación de las propuestas.

Evaluación, revisión y mejora:

Las propuestas de valor serán evaluadas en las reuniones de revisión por la dirección con el fin de detectar cambios en los procesos que nos ayuden a incorporar mejoras e innovación.

Evidencias:

Canvas de grupos de interés clave.

Propuestas de valor de la organización.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

4.1.4. Herramientas cuantitativas y cualitativas de investigación.

Enfoque:

La FAXPG identifica y desarrolla sus propuestas de valor mediante la información y percepción que obtiene de sus grupos de interés clave, utilizando para ello herramientas cuantitativas y cualitativas.

Despliegue:

La percepción de los grupos de interés clave se conoce a través de cuestionarios de satisfacción que se cubren con carácter inmediato, en unos casos, y de forma anual en otros. En los cuestionarios se mide la percepción, pero también se recogen opiniones cualitativas. Además, la FAXPG dispone de otros medios de acceso a la información de su grupo de interés clave: usuarios/as (clientes) mediante la recogida de opiniones en las Asociaciones de personas sordas y entre sus usuarios/as en el contacto directo con las personas que prestan servicios.

Evaluación, revisión y mejora:

Los resultados de los cuestionarios son analizados en las reuniones de revisión por la dirección e inciden directamente en los servicios mediante la incorporación de mejoras. Además, en las reuniones de los equipos se analizan las percepciones e informaciones cualitativas y se proponen acciones innovadoras que se recogen en la estrategia de la entidad, tal es el caso de los servicios que en el año 2022 se están prestando en el ámbito rural.

Evidencias:

Cuestionarios de satisfacción.
Foros de Asociaciones de personas Sordas.
Informes de revisión por la dirección.
Reuniones de equipos.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
4.2. Comunicar y vender la propuesta de valor.	
4.2.	4.2.1. Comunicar nuestras propuestas de valor Enfoque: La FAXPG comunica sus propuestas de valor, lo que nos diferencia del resto de entidades que ofrecen servicios dirigidos a personas con discapacidad, a través de mensajes atractivos totalmente alineados con el propósito, misión y visión de la entidad, con el fin de que nuestros grupos de interés clave conozcan nuestros servicios y el valor que aportan. Despliegue: Para ello, el área de comunicación de la FAXPG, publica en su página web y en el apartado de “quiénes somos” las propuestas de valor que tenemos identificadas en relación a usuarios/as (clientes), personas, inversores y financiadores, sociedad y partners y proveedores, de forma que sean conocidas y se valore las aportaciones que como entidad ofrecemos. Evaluación, revisión y mejora: Las propuestas de valor de la FAXPG son revisadas por el área de planificación y calidad y el de comunicación de la FAXPG, atendiendo a criterios vinculados a los procesos y a las variables analizadas para la obtención de las propuestas y a cómo influyen en nuestros grupos de interés clave. Evidencias: Web de la FAXPG (propuestas de valor) Proceso de comunicación. Reuniones de coordinación.
	4.2.2. Potenciar una imagen positiva e innovadora, lo que nos diferencia. Enfoque: La FAXPG, en línea con su estrategia, desarrolla acciones de comunicación dirigidas a consolidar su imagen corporativa (objetivo estratégico 4.4.), con noticias e información que nos hace diferentes a los demás, con el fin de alcanzar nuestro propósito, y para llegar no sólo a nuestro público objetivo, las personas sordas, sino a todos nuestros grupos de interés clave, nombrándolos como aliados.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Despliegue:

Para ello, tanto en la web como en las redes sociales de la entidad, desarrolla acciones con formatos innovadores en torno a tres grandes objetivos: presencia social en días conmemorativos, uso de la LSE en todas las noticias que se publican en la web (con subtítulos en castellano y gallego) y campañas publicitarias para reforzar nuestra imagen y el valor de la lengua de signos española como forma de comunicación de las personas sordas (calendario solidario).

Evaluación, revisión y mejora:

Todas las acciones vinculadas a objetivos estratégicos se revisan en las reuniones cuatrimestrales de la planificación, se comprueba su evolución en función de los indicadores de meta establecidos y se toman decisiones en función del grado de cumplimiento y de si se ajustan o no a lo previsto.

Evidencias:

Plan Estratégico
Proceso de comunicación
Informes de reuniones cuatrimestrales.

4.2.3. Estrategias de comunicación sobre servicios FAXPG

Enfoque:

La FAXPG establece una sistemática de trabajo vinculada a la promoción de servicios de proximidad dirigidos a nuestro público objetivo: las personas sordas, y concretamente a aquellos que residen en ámbito rural. Es una acción vinculada al objetivo estratégico: "Identificar y segmentar las necesidades de la población sorda gallega".

Despliegue:

Se trata de una serie de publicaciones en las que se da visibilidad a perfiles profesionales vinculados a las áreas esenciales que trabajan en contacto directo con personas sordas de las zonas rurales de Galicia, de forma que, al menos, se haga una publicación por cada comarca que visitemos, vinculando a los ayuntamientos destinatarios en esta promoción.

Evaluación, revisión y mejora:

Todas las acciones vinculadas a objetivos estratégicos se revisan en las reuniones cuatrimestrales de la planificación, se comprueba su evolución en función de los indicadores de meta establecidos y se toman decisiones en función del grado de cumplimiento y de si se ajustan o no a lo previsto.

Evidencias:

Plan Estratégico
Proceso de comunicación
Informes de reuniones cuatrimestrales.



Federación de Asociaciones de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
4.3. Elaborar y entregar la propuesta de valor.	
	4.3.1. Un sistema basado en procesos Enfoque: La FAXPG desarrolla su estrategia y la creación de valor alineadas con el propósito a través de la gestión por procesos de todas las áreas, reflejado en su Mapa de Procesos. Despliegue: En el año 2009, con la obtención de la ISO 9001 con alcance en el Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos, se inicia una sistemática de trabajo organizada por procesos estratégicos, esenciales y de apoyo, inspirada en el Propósito y Misión de la entidad, a través de los cuales se implanta la Estrategia de la entidad, que culmina con la descripción de todos los procesos, es decir, con la integración de todas las áreas por procesos. 4.3. Evaluación, revisión y mejora: Todos los procesos de la FAXPG van incorporando cambios y mejoras, tanto en los objetivos, como en la descripción y registros utilizados. Dichas mejoras beben de dos fuentes: Auditorías Internas y Propuestas procedentes de los equipos de trabajo de cada área. Los indicadores clave y de rendimiento de cada uno de los procesos son revisan para determinar su eficacia, tanto por parte de los propietarios como por parte del Comité de Calidad. Todas las fichas de procesos y procedimientos están disponibles en la Intranet para todas las personas de la organización. Evidencias: Mapa de procesos. Plan Estratégico. Fichas de procesos estratégicos, esenciales y de apoyo. Informes de auditorías internas.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

4.3.2. Propuestas de valor sostenibles

Enfoque:

La FAXPG es consciente de que los recursos naturales son limitados y deben usarse de forma racional, y de que hay que minimizar la generación de residuos. Por ello, establece medidas para reducir el impacto medioambiental que genera la actividad del organismo. No obstante, este impacto es mínimo ya que los productos y servicios prestados no generan residuos peligrosos. La estrategia de digitalización de la federación va a favorecer de manera clara estas medidas.

Despliegue:

Entre las medidas puestas en marcha están la reducción de consumo energético, instalando iluminación led en la sede central de la FAXPG a través de un proyecto apoyado por la Consellería de economía; el reciclaje y reutilización de papel en todas las sedes de la FAXPG a través de instrucciones derivadas directamente del área de mantenimiento y la estrategia de digitalización que está desarrollando la entidad con el uso de la aplicación O`doo para todas las áreas esenciales y estratégicas.

Evaluación, revisión y mejora:

En las reuniones de seguimiento cuatrimestral y en la reunión de revisión por la dirección se hace balance de las medidas de sostenibilidad que implementamos y se analizan propuestas.

Evidencias:

Plan estratégico (objetivo 4.3.)

Proceso de mantenimiento.

Informes de reuniones cuatrimestrales y de revisión por la dirección.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

4.3.3. Derechos y deberes de los usuarios/as

Enfoque:

La FAXPG aconseja a sus usuarios/as sobre el uso responsable de sus servicios a través del documento “derechos y deberes de los/as usuarios/as de los servicios FAXPG”, en el que se indica tanto de forma escrita como en LSE qué aspectos favorecen a los/as usuarios/as, pero también que responsabilidades tienen para que el resultado final sea adecuado.

Despliegue:

Para su elaboración se contó con la participación de todos/as los coordinadores de áreas esenciales, conocedores de las necesidades y demandas de los/as usuarios/as por su contacto directo con ellos/as. Este documento está a disposición de los mismos en la página web de la entidad para su conocimiento y para consulta de todos/as aquellas personas que quieran serlo y para todos los grupos de interés.

Evaluación, revisión y mejora:

Se trata de un documento que podrá ser modificado cada vez que se detecte alguna cuestión que añadir o modificar en las reuniones de revisión por la dirección y/o como propuestas de mejora por parte de las personas de la organización.

Evidencias:

Documento: “derechos y deberes de los/as usuarios/as de los servicios FAXPG” (ANEXO)

Informes de la revisión por la dirección.

Propuestas de mejora.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
4.4. Diseñar e implantar la experiencia global	
4.4.	4.4.1. Experiencia global de los grupos de interés. Enfoque: La FAXPG conoce la experiencia global de relación con los grupos de interés clave a través de los cuestionarios de satisfacción que periódicamente cubren, lo que permite saber su valoración en torno a las actividades clave que se establecen con cada uno de ellos. Despliegue: Para ello, todos los grupos de interés clave cubren un cuestionario de satisfacción anual que, además recogen valoraciones cualitativas de su experiencia con la organización, reforzado por cuestionarios de satisfacción inmediata con los servicios, que cubren los/as usuarios/as. Evaluación, revisión y mejora: Los resultados obtenidos se analizan en la reunión de la revisión por la dirección tras ser remitidos previamente a los propietarios/as de procesos para su valoración. Los resultados cualitativos son tenidos en cuenta para incorporar cambios que ayuden a que la experiencia global sea adecuada. Evidencias: Cuestionarios de satisfacción inmediata y anual. Informes de revisión por la dirección. Procesos de servicios esenciales.
	4.4.2. Recursos de las personas de la organización. Enfoque: Las personas de la FAXPG disponen de recursos para conocer y mejorar la experiencia global de los grupos de interés con los que interactúa, además de los cuestionarios de satisfacción inmediata y anual. El contacto directo con dichos grupos de interés es la fuente de información que disponen y tienen las competencias necesarias para hacer propuestas a sus coordinadores/as para implementar cambios y mejoras a través de la herramienta de “propuestas de mejora” e “incidencias” habilitada en la Intranet FAXPG Despliegue: Se trata de una herramienta en la que todas y cada una de las personas de la organización pueden realizar propuestas para mejorar la experiencia de los grupos de interés con los que interactúa. Estas propuestas las recibe la responsable de calidad que, junto con el/la coordinador/a o responsable correspondiente, analiza y facilita la materialización de dicha propuesta o como resultado de una incidencia.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Evaluación, revisión y mejora:

En el cuadro de indicadores se establecen indicadores que miden el porcentaje de incidencias que se convierten en acciones de mejora que redundan directamente en mejorar la experiencia de los grupos de interés.

Evidencias:

Cuadro de indicadores.

Herramienta de Incidencias, reclamaciones y propuestas de mejora.

Informes cuatrimestrales e informe de revisión por la dirección.

4.4.3. Retroalimentación de los grupos de interés.

Enfoque:

La FAXPG dispone de un sistema de feedback con los/as usuarios/as de los servicios para conocer sus opiniones y quejas y así poder mejorar las etapas de creación de valor. Este sistema se arbitra de varias formas: hojas de reclamaciones, comunicaciones escritas y/o signadas dirigidos al área de calidad y foros de asociaciones cuyas conclusiones llegan al área de calidad a través de la Presidencia FAXPG.

Despliegue:

Todos los centros de trabajo disponen de hojas de reclamaciones de las que pueden hacer uso los/as usuarios/as para hacer llegar sus propuestas. También se les anima a enviar vídeos en LSE directamente al área de calidad, con el fin de que los/as usuarios/as sordos/as puedan enviar sus propuestas de forma accesible.

Pero, además, las Asociaciones de personas sordas afiliadas hacen llegar las conclusiones de sus Foros a la Presidencia FAXPG, que da traslado al área de calidad para ajustar nuestra oferta a sus expectativas y necesidades.

Evaluación, revisión y mejora:

Cada queja y/o propuesta es analizada por la responsable de calidad y el/la coordinador/a de área implicada y se toman decisiones sobre la misma. Según su nivel de incidencia se valora su incorporación a los procedimientos de trabajo.

Evidencias:

Herramienta de incidencias, reclamaciones y propuestas de mejora.

Informes cuatrimestrales e informe de revisión por la dirección.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Criterio 5. Gestionar el funcionamiento y la transformación.

La FAXPG gestiona la organización mediante un sistema de gestión por procesos desde el año 2009, con la obtención del primer sello de calidad, y se ha ido adaptando a la funcionalidad en cada momento, respondiendo a las necesidades de los clientes y atendiendo a la estrategia de la entidad, de forma que se han ido modificando los procesos, principalmente los esenciales, dotándolos de nuevos e innovadores servicios y productos y de herramientas tecnológicas que han facilitado tanto el registro de datos como la atención y prestación de los servicios.

Servicios tales como envejecimiento activo, formado por terapeutas ocupacionales, y los servicios de proximidad en colaboración con los ayuntamientos de zonas rurales, son aspectos innovadores que la FAXPG ha incorporado a su cartera para dar respuesta a necesidades de nuestro principal grupo de interés: las personas sordas, enmarcadas en la Estrategia de la entidad y alineados con su Propósito, misión y visión.

Además, gestiona la transformación para asegurar su futuro y en esa línea de actuación obtuvo la ayuda del Instituto Gallego de Promoción Económica, en el marco del proyecto re-acciona, para desarrollar soluciones de digitalización y establecer una estrategia FAXPG. Resultado de este proyecto es la publicación en el año 2021 de un informe de diagnóstico de madurez y del estudio “Transformación digital del proceso central de recepción, gestión y reporte de servicios”, que ha dado lugar a la implantación progresiva de una herramienta común digital para el registro y gestión de los servicios estratégicos y esenciales de la FAXPG.

Paralelamente, la tecnología ha permitido obtener avances en la atención a los/as usuarios/as de los servicios a través de la videointerpretación, oportunidad que se reforzó a raíz de la pandemia y que se ha extendido a todos los servicios FAXPG. Ha sido una solución tecnológica que permite la prestación de servicios de intérprete de LSE en modalidades online y semipresencial, además de atención en el resto de servicios como parte de la oferta, destacando los cursos online que se están realizando desde el año 2020 para la enseñanza de la LSE.

Actualmente, la FAXPG está inmersa en el proceso de identificación de los riesgos penales para la implantación del Compliance, asegurando una sistemática que identifica, asesora y alerta sobre los riesgos de sanciones, pérdidas financieras y pérdidas de reputación en un ecosistema cada vez más cambiante y con elementos sobre los que podemos perder el control. Todo esto como forma para alcanzar y mantener el éxito.

Para reforzar la gestión del funcionamiento y de la transformación, la FAXPG iniciará un proceso de identificación de riesgos y oportunidades, siguiendo el modelo UNE-EN-ISO 9001:201, para asegurar que el sistema de gestión pueda aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

5.1. Gestionar el funcionamiento y el riesgo.

5.1.1. Trazabilidad en la gestión y mejora continua.

Enfoque:

La FAXPG tiene un sistema de gestión coherente, con una trazabilidad que empieza en su Propósito y Misión, pasando por la Estrategia, los objetivos y acciones, sus resultados y el valor que aportan a todos los grupos de interés clave en este camino. Siendo el Propósito “que las personas sordas vivan en un entorno accesible e inclusivo contando con la LSE”, pasando por una Estrategia cuyos ejes son: el movimiento asociativo, LSE y accesibilidad en el entorno, necesidades de las personas sordas (nuevos retos) y gestión interna, hasta llegar a las acciones y resultados vinculados a objetivos estratégicos derivados de estos ejes, la organización es coherente a lo largo de todo este proceso.

Despliegue:

La Estrategia de la FAXPG se despliega en planes operativos de carácter anual, en la que todas las áreas de la organización, estratégicas y esenciales, tienen responsabilidades en la ejecución de las acciones, con indicadores vinculados a la obtención de resultados. Esto se ve reforzado con indicadores de rendimiento ligados al área de calidad, en la que se trabaja por mejorar los procesos con el fin de satisfacer necesidades y expectativas de los grupos de interés a los que nos dirigimos.

Evaluación, revisión y mejora:

La planificación anual de la FAXPG se aprueba en la reunión de la revisión por la dirección y se hace un seguimiento de los indicadores cada cuatro meses, momento en el que se reúnen todos los propietarios de procesos y responsables de la ejecución de acciones del plan de mejora procedente de la Estrategia.

Evidencias:

Plan estratégico.
Cuadro de indicadores.
Planes de mejora anuales.
Informes de revisión por la dirección.
Informes de reuniones cuatrimestrales.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

5.1.2. Promueve mejoras fundamentadas

Enfoque:

La FAXPG establece como acción del área de calidad y planificación que los procesos incorporen mejoras como forma de asegurar el éxito en el cumplimiento de necesidades y expectativas de los grupos de interés clave. De esta manera, en el cuadro de indicadores de la organización se establece el indicador “% de procesos que incorporan mejoras” y se asegura su cumplimiento mediante la realización de auditorías internas.

Despliegue:

Todos los años se planifican auditorías internas de los procesos estratégicos, esenciales y de apoyo liderados por el área de planificación y calidad en el que participan auditores internos de la propia organización que auditan procesos y proponen oportunidades de mejora que los propietarios valoran en función de sus propias experiencias en contacto con los grupos de interés clave.

Evaluación, revisión y mejora:

En las reuniones de seguimiento cuatrimestral se comprueban los progresos alcanzados, en función de la meta establecida, y en la reunión de revisión por la dirección que analizan en detalle todos y cada uno de los resultados obtenidos en las auditorías internas con el fin de incorporar cambios y mejoras.

Evidencias:

Cuadro de indicadores.
Informes de auditorías internas.
Informe de reunión de revisión por la dirección.
Informes de reuniones de seguimiento cuatrimestral.

5.1.3. Gestiona proyectos y mejora los procesos

Enfoque:

La FAXPG analiza, en el desarrollo de sus proyectos, tanto los resultados alcanzados como, de forma cualitativa, las tendencias en las necesidades del grupo de interés clave principal, el colectivo de personas sordas.

Despliegue:

Para ello, en las memorias de actuación vinculadas a los proyectos hace constar aquellos aspectos de especial interés detectados en la ejecución del mismo y los pone en conocimiento de áreas de actuación implicadas, con el fin de analizar conjuntamente los temas e incorporar mejoras a los procesos iniciando acciones innovadoras que cubren estas necesidades detectadas. Ejemplos de ello son: la detección del riesgo de exclusión social de las personas sordas detectada por las áreas de empleo y de intervención social (proyecto en proceso de valoración); la dificultad de acceso a menores sordos escolarizados en educación secundaria que presentan características comunes de falta de identificación con la comunidad sorda(proyecto en proceso de ejecución)



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Evaluación, revisión y mejora:

El diseño y la puesta en marcha de estos proyectos incluyen indicadores de rendimiento y de resultado. Las metas finales son tenidas en cuenta para implementar nuevas áreas de intervención y, consecuentemente, innovación en los procedimientos.

Evidencias:

Proyectos de las áreas esenciales de SAPS, Empleo y Formación.
Procesos esenciales.
Cuadro de indicadores.

5.1.4. Identifica riesgos

Enfoque:

La FAXPG identifica riesgos que pueden afectar al funcionamiento actual y futuro de la organización y trata de establecer sistemáticas de trabajo para prevenirlos. Además, está inmersa en la obtención del compliance penal en el que se han analizado riesgos penales y se han desarrollado acciones para su prevención.

Despliegue:

Los riesgos se detallan anualmente en las revisiones por la dirección y son identificados por los propietarios de procesos estratégicos, esenciales y de apoyo. Se establecen pautas de actuación para prevenirlos y/o minimizar su efecto, tal es el caso del riesgo identificado de escasez de intérpretes de lengua de signos española. Paralelamente se están identificando riesgos penales, en el proceso en el que estamos desarrollando del compliance, y apoyado por la creación de un canal responsable en la página web para que los grupos de interés clave tengan la posibilidad de denunciar riesgos o conductas penales.

Evaluación, revisión y mejora:

Las actuaciones implementadas en la revisión por la dirección se analizan en las reuniones cuatrimestrales de seguimiento, para conocer su evolución y aplicar medidas paliativas.

Evidencias:

Cuadro de riesgos penales (Compliance)
Informes de reunión de revisión por la dirección
Informes de reuniones de seguimiento cuatrimestral.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
5.2. Transformar la organización para el futuro.	
5.2.	5.2.1. Identifica los principales retos y oportunidades de futuro. Enfoque: La FAXPG establece retos estratégicos para afrontar el cambio y la transformación, dando respuesta a nuevas necesidades y oportunidades en base al análisis que hacemos de las megatendencias, de los objetivos de desarrollo sostenible, de los ámbitos de actuación en los que nos movemos y de los grupos de interés clave, en el marco de su propósito y estrategia. Despliegue: Los retos estratégicos forman parte de la Estrategia FAXPG y en los planes anuales se establecen acciones con el fin de dar respuesta a los mismos, en las que están implicadas las áreas estratégicas y esenciales con el fin de obtener resultados que provoquen transformación y adaptación a nuevas realidades. Evaluación, revisión y mejora: Las acciones de los retos estratégicos forman parte de la planificación anual de la FAXPG que se aprueba en la reunión de la revisión por la dirección y se hace un seguimiento de los indicadores cada cuatro meses, momento en el que se reúnen todos los propietarios de procesos y responsables de la ejecución de acciones del plan de mejora procedente de la Estrategia.
	Evidencias: Análisis de retos estratégicos. Plan Estratégico. Informes de reunión de revisión por la dirección. Informes de reuniones de seguimiento cuatrimestral.
	5.2.2. Nuevos modelos de negocio basados en los retos Enfoque: La FAXPG, en el marco de los retos estratégicos, afronta nuevos modelos de actuación para hacer frente a nuevas necesidades y prevenirlas en el futuro, tal es el caso de la agenda rural, en el marco del reto “identificar a personas sordas no usuarias y sus necesidades”, incorporar medidas de accesibilidad entre los requisitos de las licitaciones, en el marco del reto “Mejora de la accesibilidad de las personas sordas”, implantar un software de gestión interna, en el reto “Mejora de la gestión interna de la entidad”, y aumentar ingresos procedentes de fondos propios en el marco del reto “Aumentar la financiación de la entidad”.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Despliegue:

Cada uno de los retos estratégicos forman parte de las acciones desplegadas en los planes anuales y se asignan responsabilidades a los/as coordinadores/as y responsables de área para su ejecución. Sobre algunas acciones es la acción coordinada de varias áreas la responsable del desarrollo de las mismas.

Evaluación, revisión y mejora:

Estas acciones forman parte de la planificación anual de la FAXPG que se aprueba en la reunión de la revisión por la dirección y se hace un seguimiento de los indicadores cada cuatro meses, momento en el que se reúnen todos los propietarios de procesos y responsables de la ejecución de acciones del plan de mejora procedente de la Estrategia.

Evidencias:

Análisis de retos estratégicos (ANEXO)

Plan Estratégico.

Informes de reunión de revisión por la dirección.

Informes de reuniones de seguimiento cuatrimestral.

5.2.3. Nuevas metodologías de trabajo

Enfoque:

La FAXPG afronta la definición de una nueva metodología de intervención interdisciplinar, por parte de las áreas esenciales, fomentando el trabajo en red desde una perspectiva integral de respuesta a las necesidades de los/as usuarios/as, superando el trabajo que de forma independiente se venía desarrollando. Este nuevo enfoque supone un cambio en el mapa de procesos.

Despliegue:

Son los/as coordinadores/as de áreas esenciales los que, en colaboración con las responsables de planificación y calidad y proyectos y convenios, están analizando todas las fases de la intervención con usuarios/as y como se articulan para la definición de la metodología de trabajo propia de la entidad y la generación del mapa de procesos.

En este procedimiento de trabajo cuenta con la participación de técnicos/as de las áreas que se identifican como la puerta de entrada a los servicios FAXPG.

Evaluación, revisión y mejora:

Este procedimiento de definición de una nueva metodología de trabajo está sometida a revisión con reuniones sistemáticas en las que participan técnicas y coordinadoras de áreas y está en fase final de implantación para su comprobación.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
	Evidencias: Reuniones de trabajo de los equipos Mapa de procesos Documentos generados: primera entrevista a usuarios/as.

DESCRIPCIÓN	
5.3. Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología.	
	5.3.1. Apoyando la transformación digital para hacer frente al futuro Enfoque: La FAXPG apuesta por la innovación y aprovecha oportunidades para desarrollar opciones tecnológicas que ayuden a mejorar la sistemática de trabajo, la atención a los/as usuarios/as y el registro de datos, con el fin de producir un cambio en la forma de gestión que venía desarrollando la federación, en la que cada área utilizaba herramientas tecnológicas con mayor o menor potencial y sin conexión entre ellas. Despliegue: Para ello, participa en el programa Re-acciona del Instituto gallego de promoción económica en los años 2020 y 2021, a través de los responsables de áreas estratégicas y de apoyo y coordinadores/as de áreas esenciales, que tras varias sesiones de trabajo concluyen con la elaboración de la Estrategia Digital de la FAXPG, cuyo objetivo estratégico será “optimizar los procesos internos y la comunicación externa del a FAXPG mediante herramientas digitales integradas que aporten eficacia y eficiencia a la gestión”. 5.3. Revisión, evaluación y mejora: Este trabajo ha dado lugar a un diagnóstico digital de la FAXPG, cuyo objetivo no es otro que la búsqueda, identificación y evaluación de soluciones aplicables para obtener una operativa digital para toda la organización. Evidencias: Diagnóstico digital FAXPG. Estrategia digital FAXPG. Documento: transformación digital del proceso central de recepción, gestión y reporte de servicios. (ANEXO)



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

5.3.2. Soluciones digitales para mejorar los procesos y proyectos.

Enfoque:

Tras el diagnóstico digital de la FAXPG, la organización apuesta por crear un modelo digital que dote de soluciones tecnológicas a los procesos de la cadena de valor en aplicaciones y sistemas, además de gestionar la trazabilidad de forma multidimensional en los procesos internos de la entidad con un modelo digital integrado.

Despliegue:

Para ello, personas de coordinación y gestión han desarrollado una serie de acciones con el proveedor especializado vinculadas a reevaluar el protocolo interno de la organización para desarrollar una metodología de trabajo coordinada e integradora de todas las áreas y se han elaborado requisitos para el desarrollo de una solución software unificadora que incluya capacidades de registros, asociación de recursos y servicios, entre otros.

Evaluación, revisión y mejora:

Se realizará una revisión y un seguimiento de los desarrollos a través un proyecto financiado por la consellería de política social que recogerá aspectos de adaptación de fichas, de análisis y comprobación de los flujos de prestación de servicios, de gestión de proyectos y de gestión de mantenimiento, que terminará en diciembre del año 2023.

Evidencias:

Documentos: Transformación digital del proceso central de recepción, gestión y reporte de servicios.

Informe de diagnóstico de madurez digital.

Proyecto: Transformación digital de la FAXPG. Proyectos I y II.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
5.4. Aprovechar los datos, la información y el conocimiento.	
5.4.	5.4.1. Se asegura de identificar datos para gestionar los servicios Enfoque: La FAXPG recurre a la revisión de la definición de los indicadores clave y de rendimiento para asegurarse de que sean realistas, medibles y de valor, es decir, necesita disponer de datos que aporten información para la gestión adecuada de los servicios. Despliegue: Para ello, crea grupos de trabajo formados por personas que trabajan directamente con los grupos de interés clave, que revisan y redactan indicadores para cada una de las áreas estratégicas, esenciales y de apoyo. En el año 2020 el cuadro de indicadores fue el resultado de este trabajo. En el año 2022 la Estrategia recoge nuevamente una acción relacionada. Evaluación, revisión y mejora: En las reuniones de seguimiento cuatrimestral se analiza la evolución de los indicadores y si los resultados se ajustan o no, realizando, cuando se ve necesario, ajustes en la redacción para que aporten siempre valor e información para la toma de decisiones. Evidencias: Cuadros de indicadores. Informes de reuniones de grupo sobre revisión de indicadores. Informes de reuniones cuatrimestrales. Plan Estratégico 2022/23.
	5.4.2. Gestión de la información y del conocimiento Enfoque: La FAXPG se asegura de que el conocimiento que adquieren las personas se comparta para generar ideas e innovación. Para ello dispone de un repositorio de documentos en la Intranet que recoge los contenidos de la formación a la que acuden las personas de la federación. Despliegue: La carpeta "Gestión del conocimiento" en la Intranet está a disposición de todas las personas de la organización y en ella se incluyen dos apartados: contenidos de Formación y contenidos de Información, de forma que todas las personas tienen acceso a formación a la que no acudieron porque estaba dirigida a áreas distintas a la suya y a información sobre cuestiones genéricas que puedan mejorar sus competencias profesionales.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Evaluación, revisión y mejora:

La evaluación de esta herramienta por parte de los trabajadores se realiza a través de la encuesta de satisfacción, en la que se consulta sobre la utilidad de la Intranet.

Evidencias:

Intranet FAXPG (carpeta de Gestión del conocimiento en el proceso de Recursos Humanos)
Plan de formación.

5.4.3. Protección y seguridad de la información.

Enfoque:

La FAXPG es una entidad que, por la naturaleza de sus actividades, maneja datos de nivel alto y, por tanto, adopta medidas técnicas y organizativas de aplicación para las operaciones de tratamiento de dichos datos, según la legislación vigente

Despliegue:

Para ello, a través de una empresa (delegada de protección de datos), la FAXPG incorpora todas las cuestiones técnicas, organizativas y jurídicas necesarias, así como sus actualizaciones. La documentación y registros están desplegados en todas las áreas y cada propietario tiene acceso a su documentación de referencia y aplicación en la Intranet. Además, la FAXPG se asegura de mantener protegida toda la información que maneja a través de un servidor virtual.

Evaluación, revisión y mejora:

Se revisa y actualiza toda la documentación por parte del área de mantenimiento de la FAXPG a través de la herramienta de gestión GLPI.

Además, para asegurarnos de la prevención de riesgos penales, la implementación del Compliance ayudará a la revisión sistemática de la protección y seguridad de toda la información.

Evidencias:

Documento de seguridad de la FAXPG.
Documentación sobre LOPD.
Documentación Compliance.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN	
5.5. Gestionar los activos y recursos.	
5.5.	5.5.1. Uso de recursos financieros de manera equilibrada y sostenible. Enfoque: La FAXPG garantiza el éxito actual y su sostenibilidad mediante la gestión de ingresos procedentes de financiadores públicos y privados, así como la generación de fondos propios procedentes de servicios fundamentales para su propósito y estrategia: Servicios de intérpretes de Lengua de signos española, Cursos de Lengua de signos española y servicios de accesibilidad, todos regulados a través del Proceso de administración y finanzas. Despliegue: Los ingresos procedentes de fondos públicos y privados, bien a través de subvenciones o bien a través de convenios, se gestionan en función de los requerimientos de los financiadores, mientras que los fondos propios contribuyen a tener superávit para asegurar sostenibilidad y posibles inversiones. Evaluación, revisión y mejora: Se establecen estrategias para mantener la liquidez de la entidad, principalmente con los fondos que se consiguen, pero se tramitan créditos bancarios para hacer frente a posibles desequilibrios de liquidez. Dichos créditos se avalan a través de subvenciones recibidas pendientes de abonar y activos propios. Evidencias: Proceso de administración y finanzas. Resoluciones de subvenciones. Convenios. Memoria económica.
	5.5.2. Gestión de activos Enfoque: La FAXPG gestiona sus instalaciones, equipos y materiales, regulado por el proceso de mantenimiento (área de apoyo según mapa de procesos), de tal forma que se evidencia la trazabilidad de todo el ciclo de cada uno de los productos aprovechando al máximo su rendimiento. Despliegue: Para ello utiliza una herramienta de gestión innovadora, GLPI, herramienta de software que facilita la gestión integral de todos los activos. Dispone de un inventario de activos organizado por áreas y servicios. A esta herramienta tienen acceso todas las personas de la organización para el registro de incidencias y solicitud de material, y sobre la que pueden ver todos los progresos derivados de su solicitud hasta la recepción o cierre.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



DESCRIPCIÓN

Evaluación, revisión y mejora:

En las reuniones de seguimiento cuatrimestral la organización hace un seguimiento de las incidencias y de la gestión de las mismas, además de disponer la propia herramienta GLPI de un informe de acciones.

Evidencias:

Procedimiento de mantenimiento.

Software GLPI.

Informes de reuniones cuatrimestrales.

3. RESULTADOS





Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Criterio 6. Percepción de los grupos de interés.

Ámbito y relevancia

Los resultados representan el grado de consecución de las expectativas de los grupos de interés clave de la organización divididos en: clientes, personas, inversores y reguladores, sociedad y partners y proveedores.

Integridad

Los resultados corresponden a indicadores de percepción, que se obtienen de las encuestas de satisfacción que la FAXPG pone a disposición de los grupos de interés clave de la siguiente forma y periodicidad:

Clientes/usuarios:

Cuestionarios de satisfacción inmediata, a la finalización de cada atención realizada. Herramienta empleada: google forms (cuestionarios). Periodicidad: de marzo a diciembre de cada año. Análisis mensual de datos.

Cuestionarios de satisfacción general con los servicios FAXPG, una vez al año en el último trimestre. Herramienta empleada: plataforma online “encuesta fácil”. Análisis de datos una vez al año.

Personas:

Cuestionarios de clima laboral, una vez al año en el tercer trimestre. Herramienta empleada: plataforma online “encuesta fácil”.

Análisis de datos una vez al año.

Inversores y reguladores:

Cuestionarios de satisfacción dirigidos a entidades, una vez al año en el último trimestre. Herramienta empleada: plataforma online “encuesta fácil”.

Análisis de datos una vez al año.

Sociedad:

Cuestionario de satisfacción sobre la página web y las redes sociales FAXPG. Herramienta empleada: plataforma online “encuesta fácil”. Periodicidad: primer trimestre del año.

Herramienta meta. Analiza resultados de facebook e instagram. Periodicidad: todo el año. Revisión cuatrimestral.

Google analytics. Analiza el nº de visitas a la página web. Periodicidad: todo el año. Revisión cuatrimestral.

Partners y proveedores:

Cuestionarios de satisfacción dirigidos a entidades, una vez al año en el último trimestre. Herramienta empleada: plataforma online “encuesta fácil”.

Análisis de datos una vez al año.

La escala utilizada en los cuestionarios de satisfacción general contiene los ítems: nada/ poco / bastante/ mucho/ ns/nc.

La escala de los cuestionarios de satisfacción inmediata contiene la valoración de 1 al 5.



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Segmentación

Los resultados de las encuestas de satisfacción se segmentan por áreas, por servicios y, a su vez, por centro de trabajo, con el fin de comprender mejor la evolución de las percepciones.

En este caso presentamos segmentación por servicios, pero disponemos de la aplicación informática que tiene registrada toda la segmentación e información.

Tendencias

En general, la tendencia de los resultados es positiva. Se pueden apreciar variaciones negativas de la tendencia en algunos resultados de la percepción de las personas de la organización, que van a ser valorados para incorporar mejoras que contribuyan a paliar estos resultados.

Objetivos

Los objetivos se establecen anualmente, mantenidos en el tiempo o con tendencia al alza. Son consensuados en por el Comité de Calidad en las revisiones por la dirección. Se revisan cuatrimestralmente, en las reuniones de seguimiento de la planificación.

Comparaciones

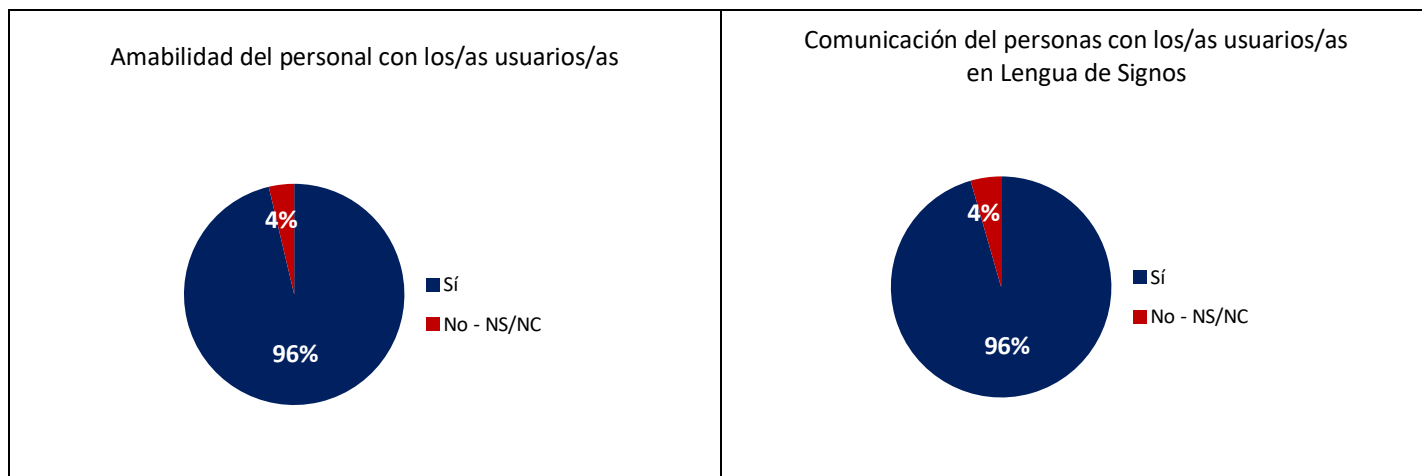
La FAXPG dispone de algunas comparaciones con otra federación autonómica de personas sordas, concretamente en los resultados relacionados con las percepciones de los clientes.

Confianza

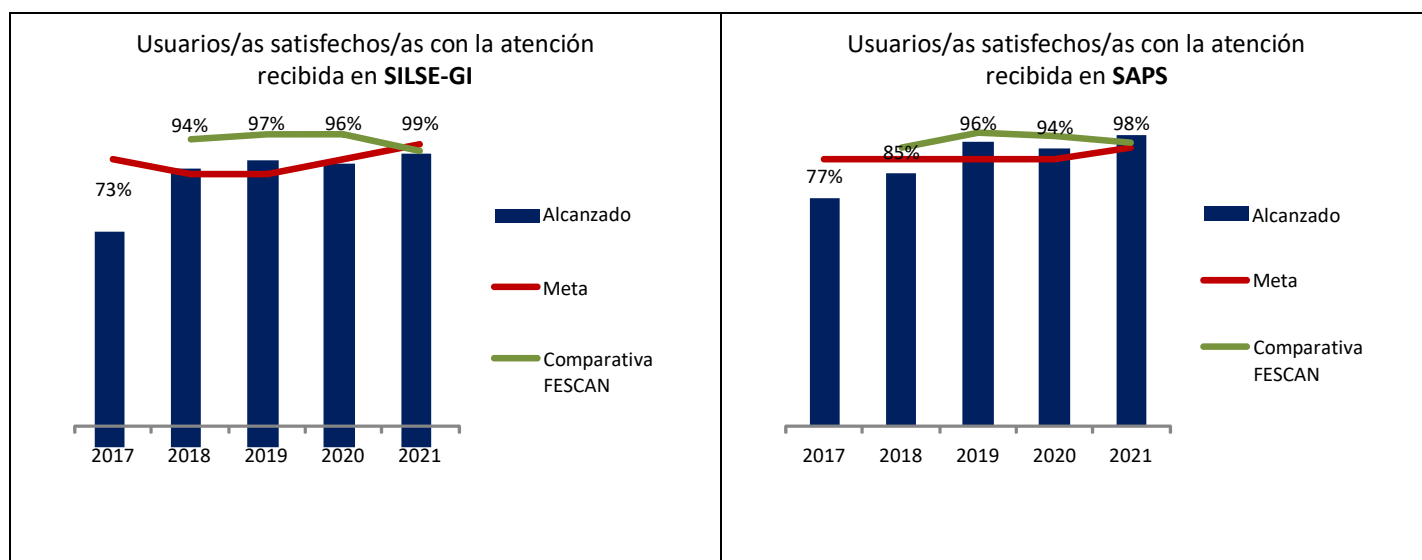
Los resultados recabados pueden extraerse de del criterio 3. Implicar a los grupos de interés, en concreto de los subcriterios 3.1., 3.2., 3.3., 3.4. y 3.5. y del criterio 4. Crear valor sostenible, en concreto de los subcriterios 4.1., 4.2., 4.3. y 4.4.

6.1. Resultados de percepción de clientes

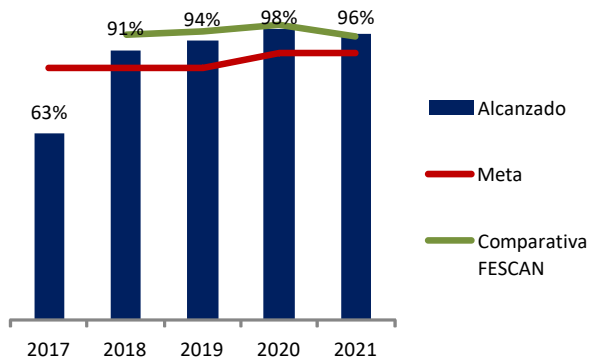
Actitud y nivel de compromiso de las personas con los/as usuarios/as de la FAXPG



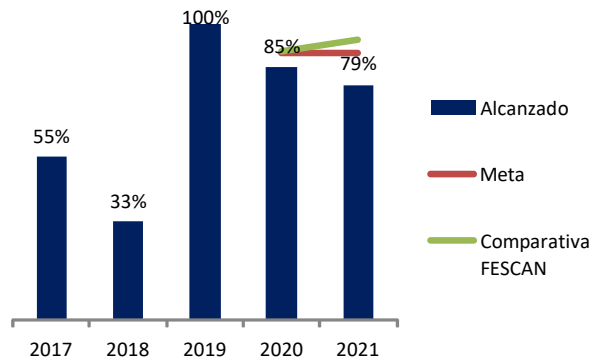
Evolución de la satisfacción de los/as usuarios/as desde 2017 con los servicios ofertados por la FAXPG



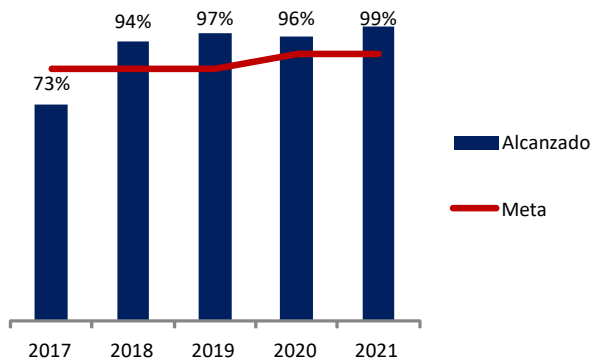
Usuarios/as satisfechos/as con la atención
recibida en el servicio de **EMPLEO**



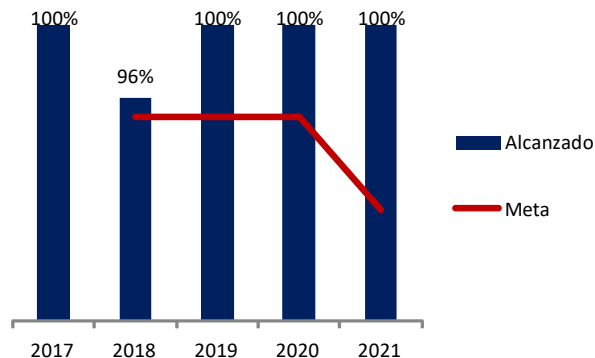
Usuarios/as satisfechos/as con la atención
recibida en **ACCESIBILIDAD** (Videointerpretación)



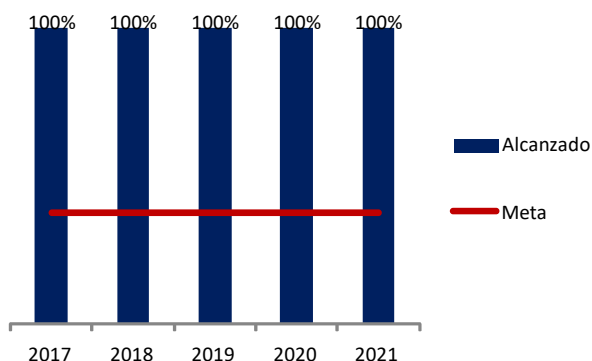
Usuarios/as satisfechos/as con la atención
recibida en el servicio de **VOLUNTARIADO**



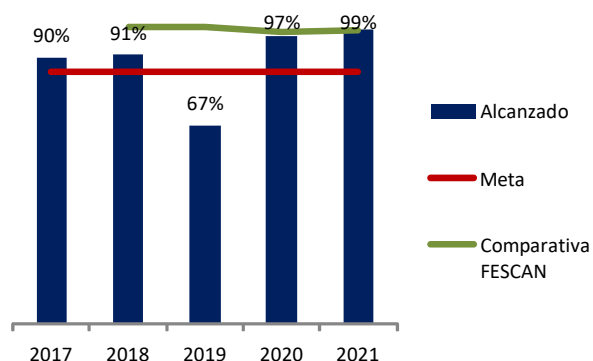
Usuarios/as satisfechos/as con la atención
recibida en el servicio de **AT PSICOLÓGICA**



Usuarios/as satisfechos/as con la atención
recibida en el servicio de **LOGOPEDIA**



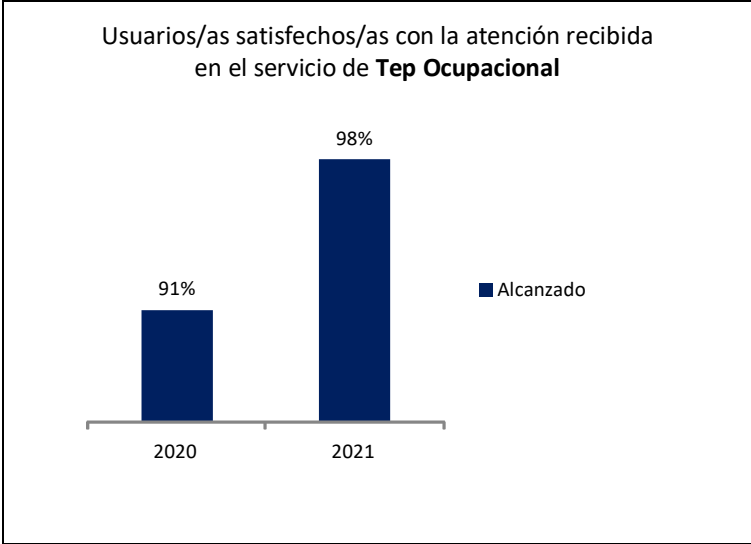
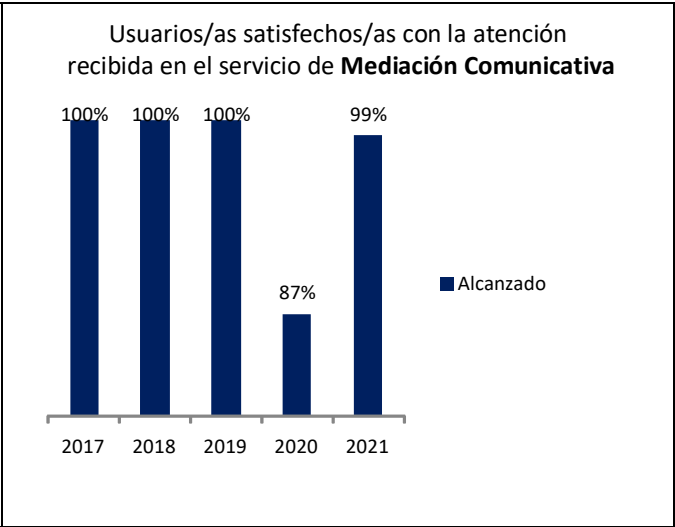
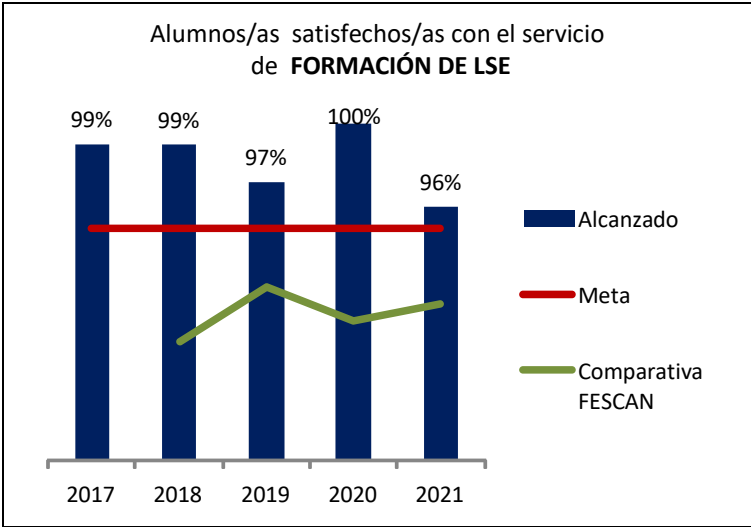
Alumnos/as satisfechos con la atención
recibida en el servicio de **APOYO EDUCATIVO**



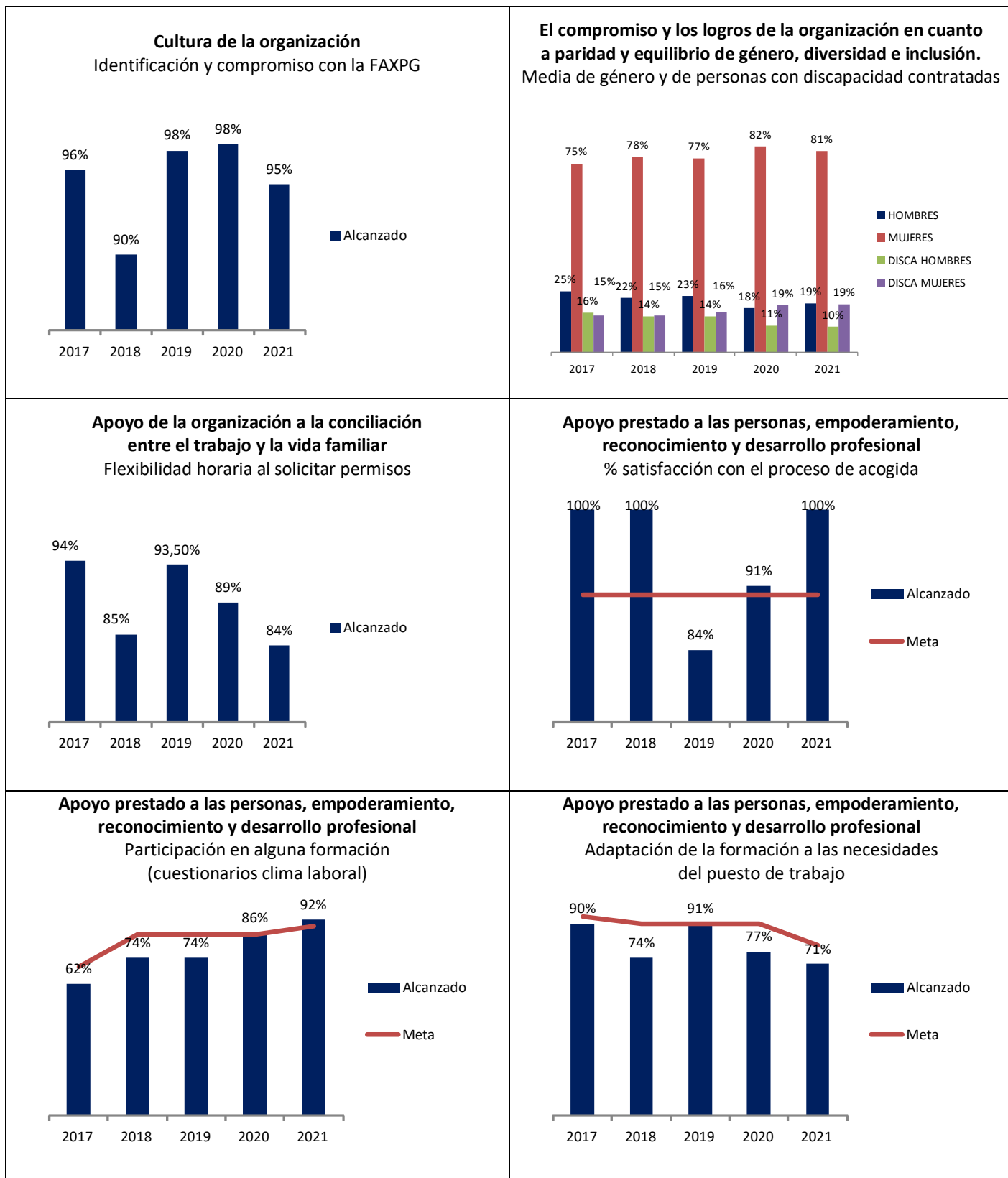


Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

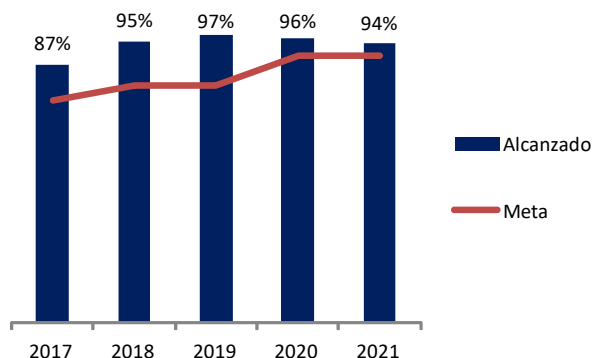


6.2. Resultados de percepción de personas



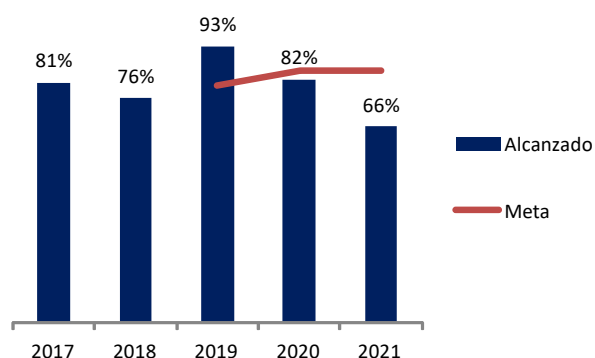
El ambiente de trabajo, la remuneración y los beneficios

% satisfacción con el clima laboral



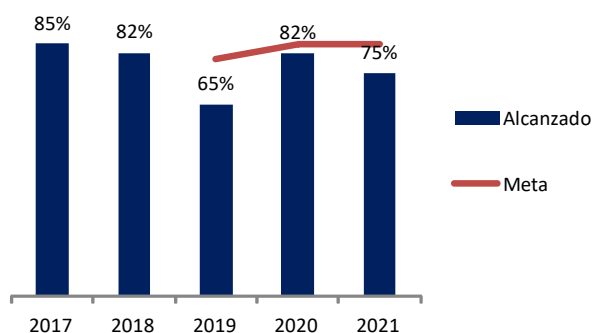
El ambiente de trabajo, la remuneración y los beneficios

% satisfacción con el salario recibido



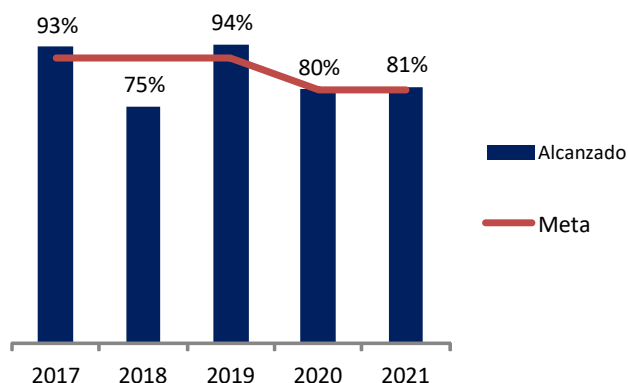
El ambiente de trabajo, la remuneración y los beneficios

% conformidad con el horario de trabajo



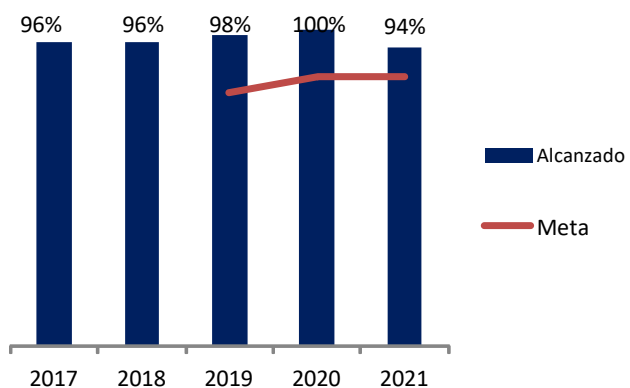
La gestión y mejora del desempeño de las personas

% trabajadores consideran positiva su participación en la formación



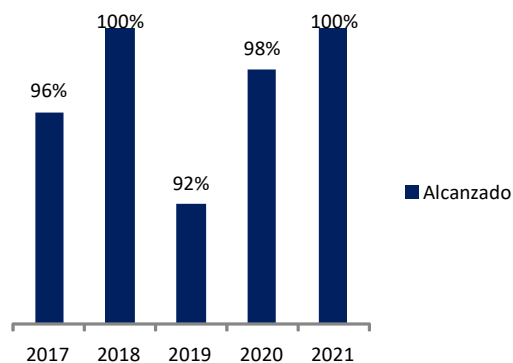
El ambiente de trabajo, la remuneración y los beneficios

% satisfacción con la relación entre compañeros/as



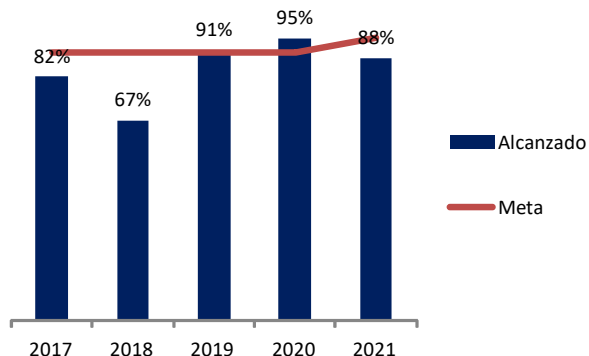
Reputación de la organización

% consideran a la FAXPG entidad de referencia



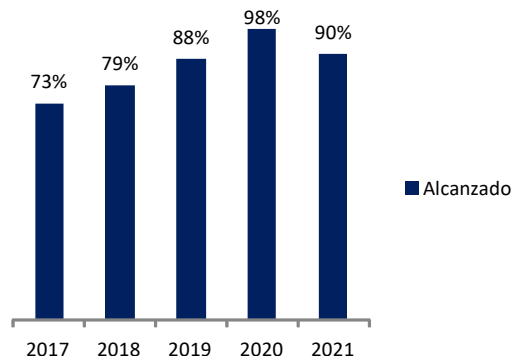
Comunicación interna

Conocimiento sobre la planificación de la FAXPG



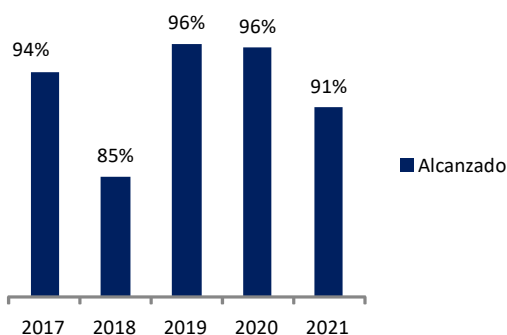
Comunicación interna

Importancia de las propuesta de mejora



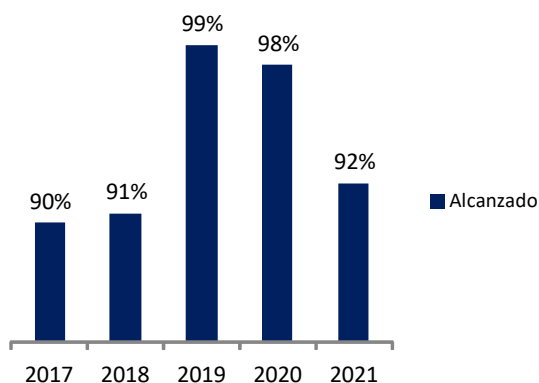
Atracción y retención del talento

Tareas interesantes y retadoras



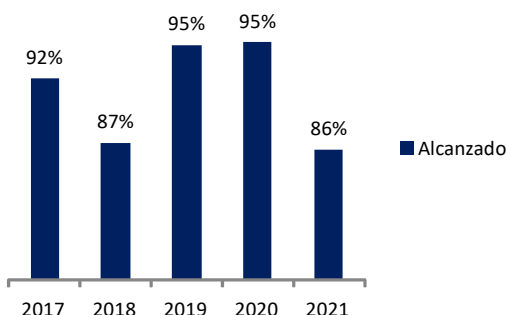
Atracción y retención del talento

Orgullo por pertenecer al equipo de la FAXPG



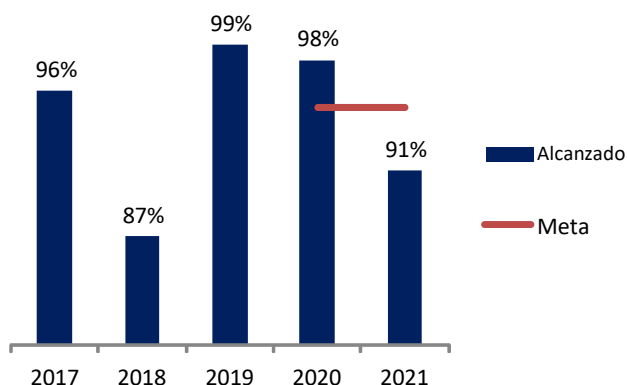
Atracción y retención del talento

% de realización de las personas con su trabajo



Atracción y retención del talento

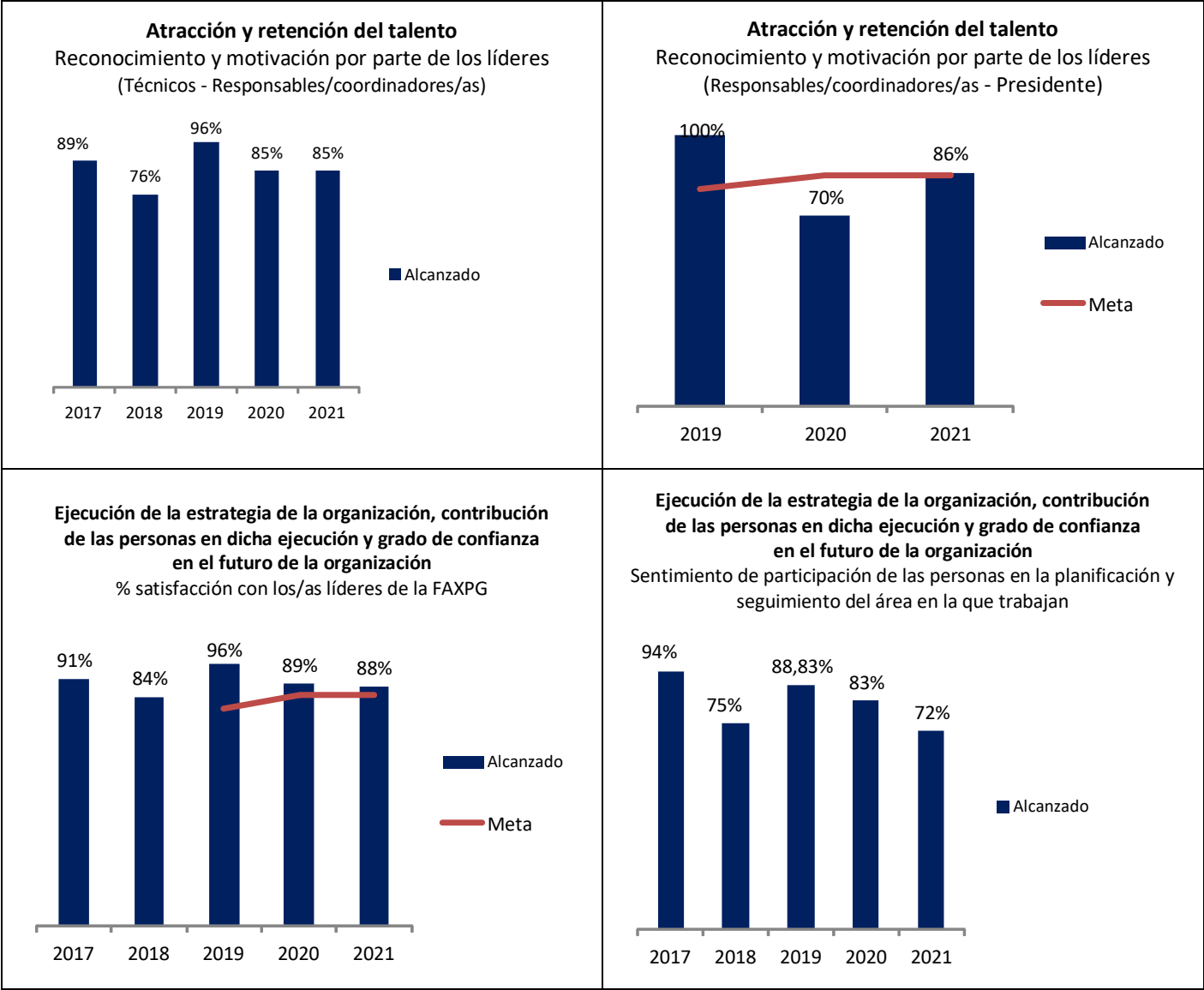
% satisfacción con la FAXPG como entidad donde trabajar





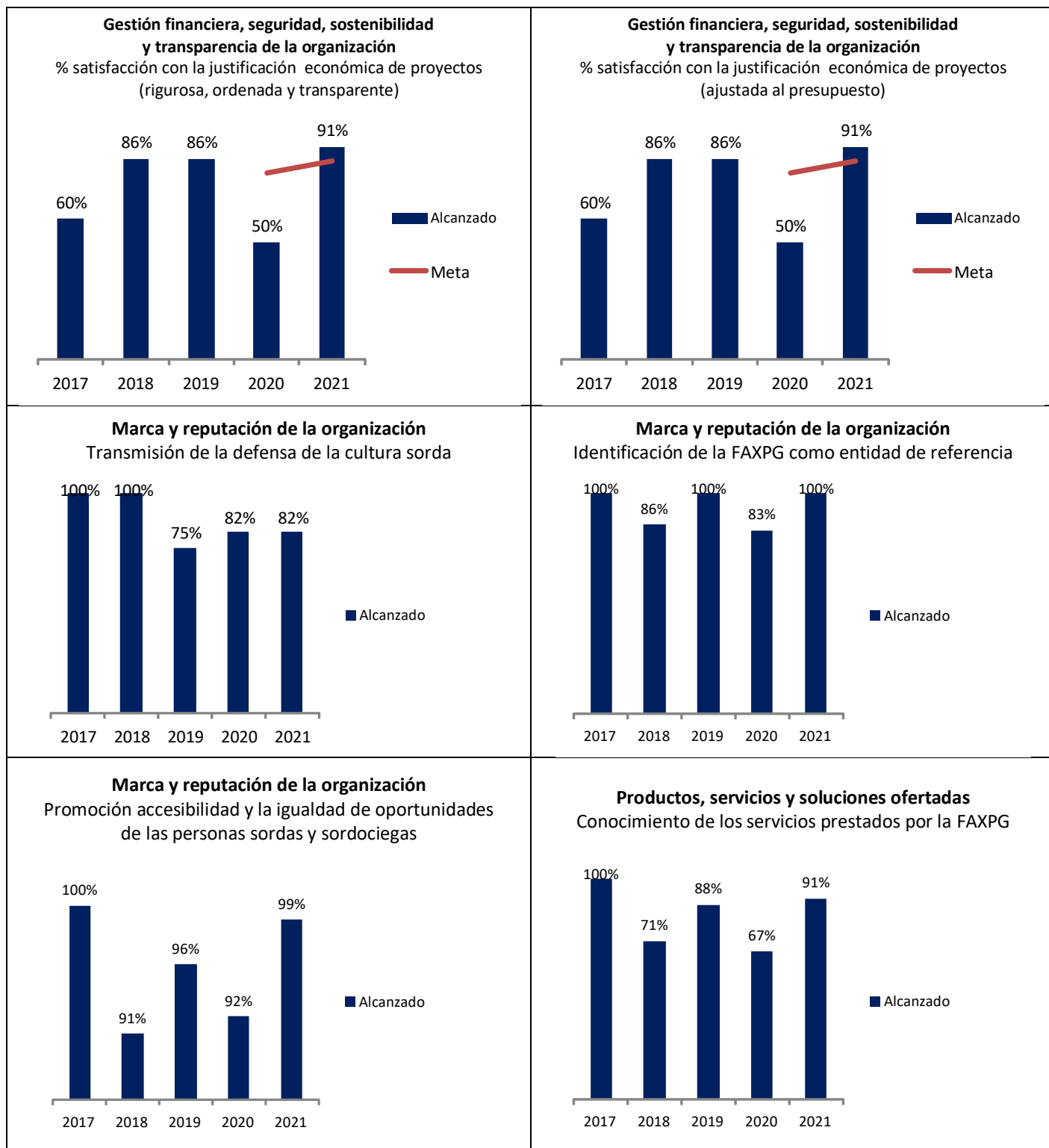
Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



6.3. Resultados de percepción de inversores y reguladores.

Evolución de la satisfacción de inversores y reguladores de la FAXPG desde 2017



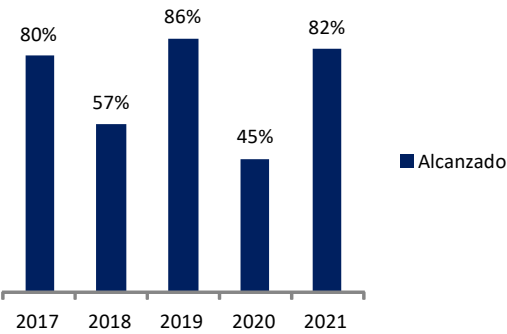


Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

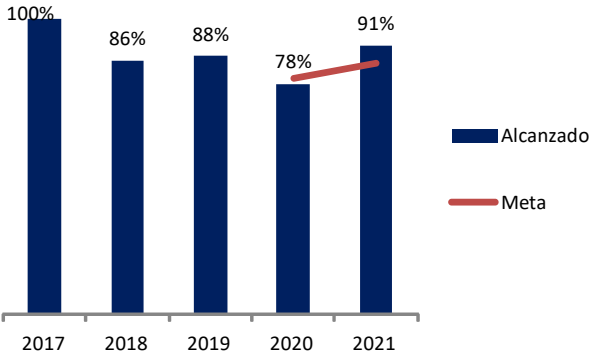
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Productos, servicios y soluciones ofertadas.
Experiencia general en el trato con la organización.
Información suficiente sobre programas,
servicios y actividades

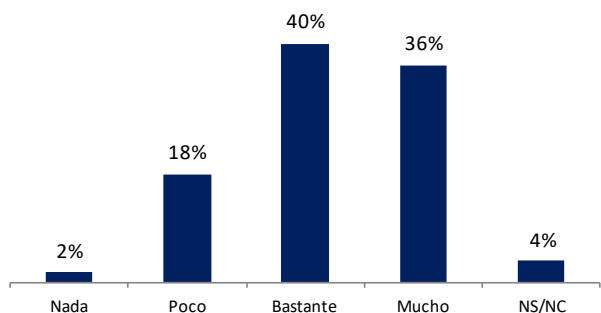


Experiencia general en el trato con la organización.
% satisfacción de los inversores y reguladores
con la colaboración con la FAXPG

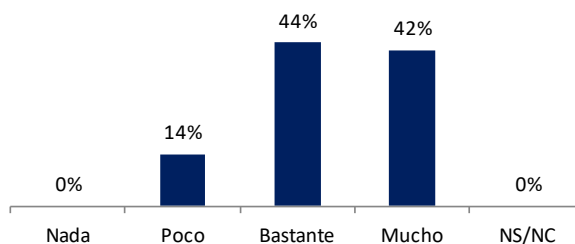


6.4. Resultados de percepción de la Sociedad

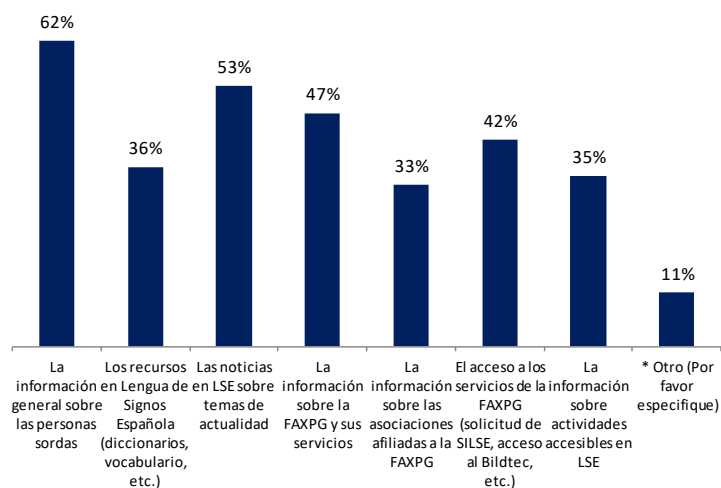
Capacidad para satisfacer las expectativas de la comunidad
Satisfacción con la página web de la FAXPG



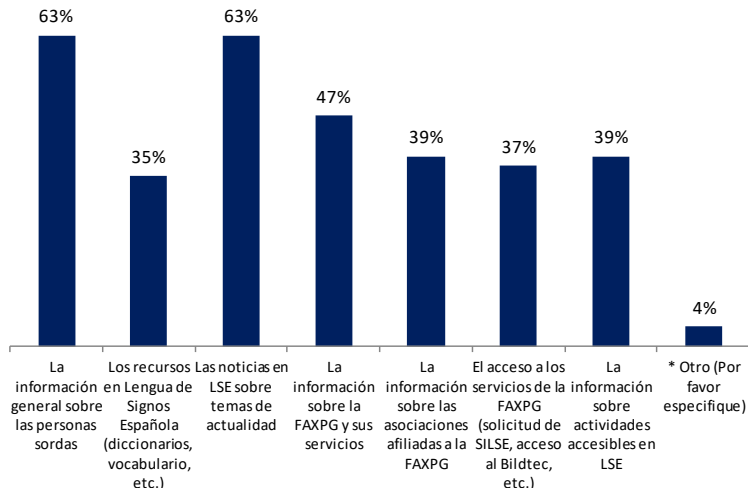
Capacidad para satisfacer las expectativas de la comunidad
Satisfacción con las RRSS de la FAXPG



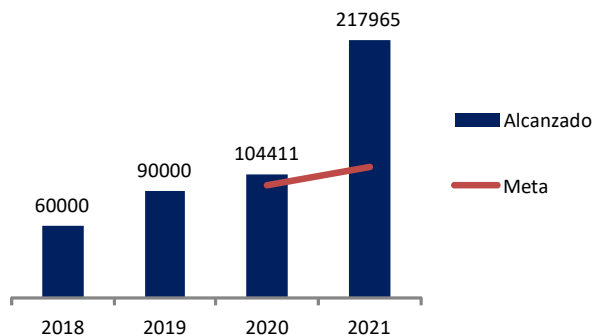
Capacidad para satisfacer las expectativas de la comunidad
Satisfacción con la temática de la página web



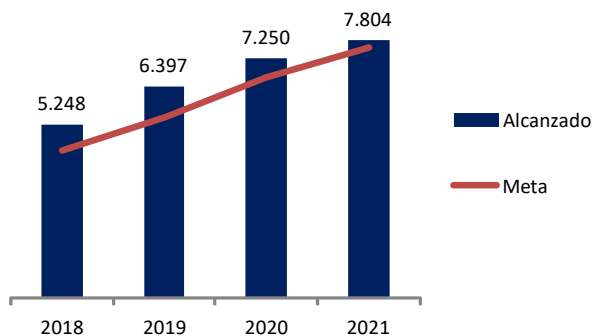
Capacidad para satisfacer las expectativas de la comunidad
Satisfacción con la temática de las RRSS



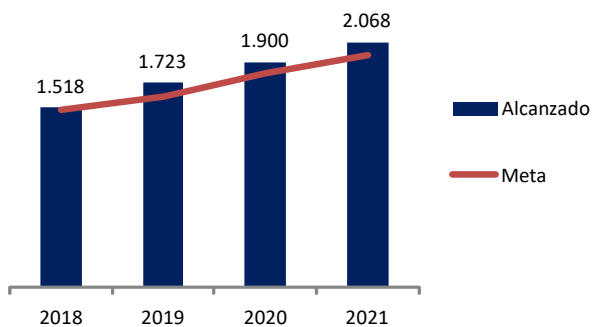
Impacto de las operaciones sobre la comunidad
Nº visitas a la WEB de la FAXPG



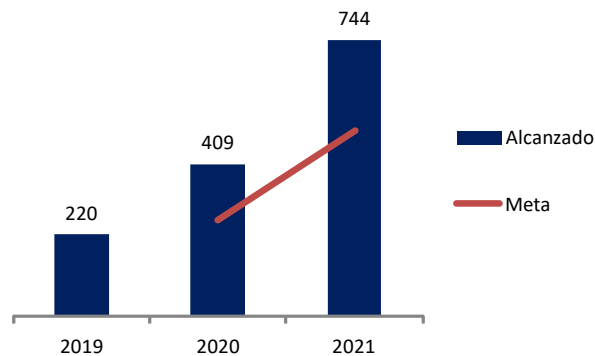
Impacto de las operaciones sobre la comunidad
Nº seguidores en Facebook de la FAXPG



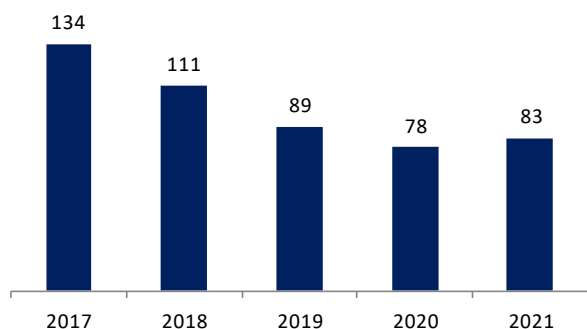
Impacto de las operaciones sobre la comunidad
Nº seguidores en Twitter de la FAXPG



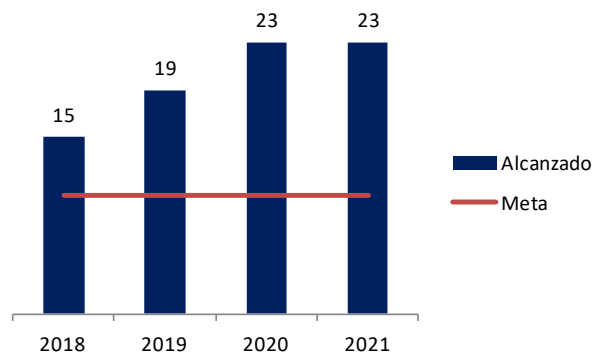
Impacto de las operaciones sobre la comunidad
Nº seguidores en LinkedIn de la FAXPG



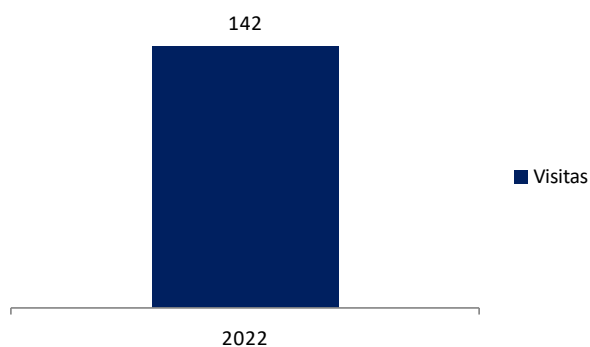
Impacto de las operaciones sobre la comunidad
Nº noticas publicadas en la web



Compromiso y logros para reducir la desigualdad, incrementar la diversidad e inclusión y en alcanzar el equilibrio de género
Publicación en RRSS de sensibilización aprovechando las palancas comunicativas (ejemplo: días internacionales)

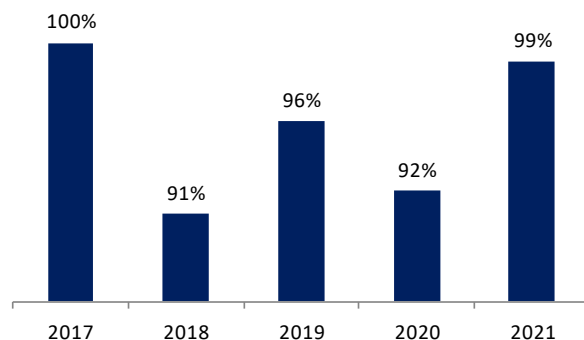


Compromiso y logros para reducir la desigualdad, incrementar la diversidad e inclusión y en alcanzar el equilibrio de género
Nº visitas sección página web “Violencia de Género: Información y recursos para mujeres sordas” (creada noviembre 2022)



<https://www.faxpg.es/violencia-genero-es.html>

Compromiso y logros para reducir la desigualdad, incrementar la diversidad e inclusión y en alcanzar el equilibrio de género
Promueve la FAXPG la accesibilidad y la igualdad de oportunidades de las personas sordas y sordociegas (cuestionario dirigido a entidades colaboradoras)



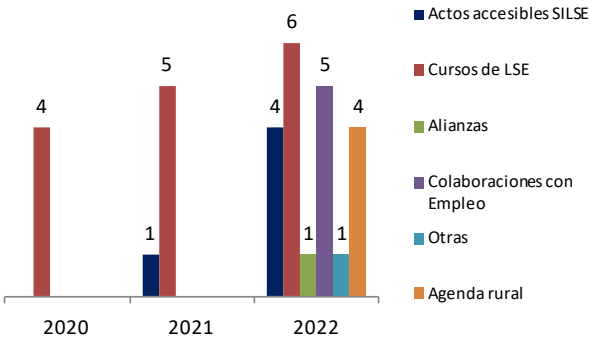


Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

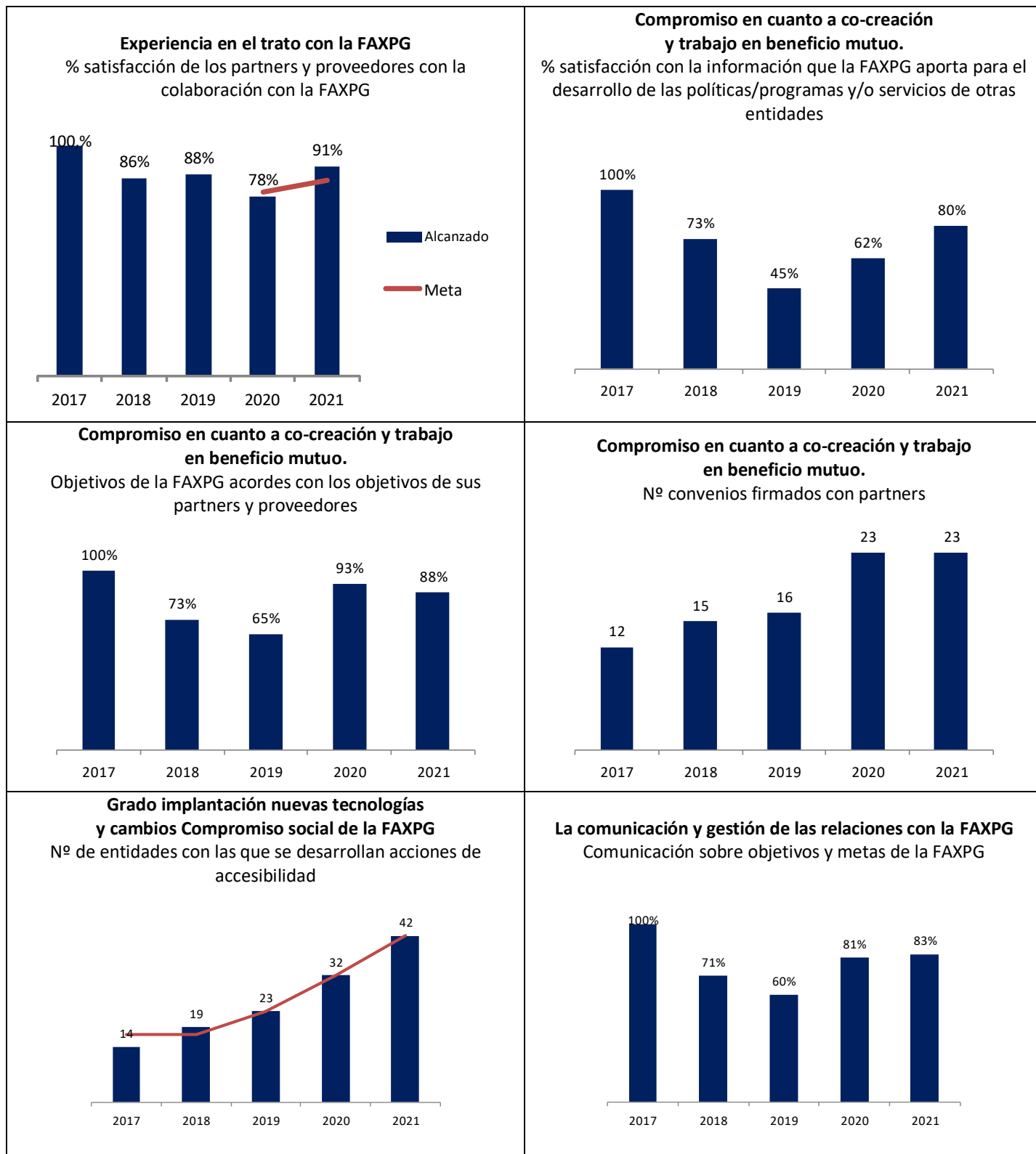
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Compromiso y logros para reducir la desigualdad, incrementar la diversidad e inclusión y en alcanzar el equilibrio de género
Nº de publicaciones en RRSS sobre colaboraciones con Concellos



6.5. Resultados de partners y proveedores





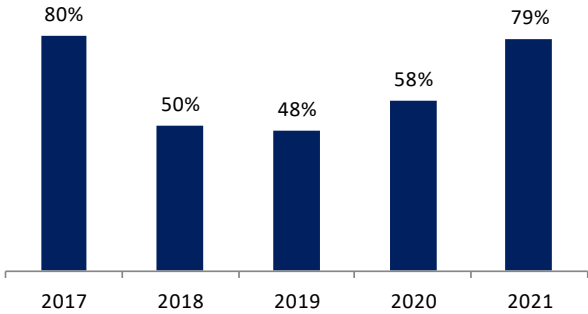
Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



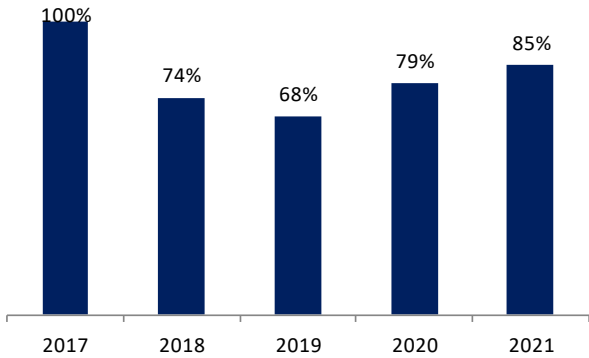
La comunicación y gestión de las relaciones con la FAXPG

La FAXPG aporta información suficiente
sobre programas, servicios y actividades



La comunicación y gestión de las relaciones con la FAXPG

Conocimiento de los partners y proveedores
sobre los servicios que ofrece la FAXPG



**La sostenibilidad de la relación entre la organización
y sus partners**

Convenios vigentes en la actualidad

Año de firma del convenio	Nº Convenios todavía vigentes desde su firma
2011	2
2012	3
2016	3
2017	1
2018	1
2019	1
2020	9
2021	7



Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Criterio 7. Rendimiento estratégico y operativo.

Ámbito y relevancia

Los resultados de rendimiento que presentamos abarcan aspectos relacionados con el logro del propósito, la estrategia y la creación de valor sostenible; sobre las expectativas de los grupos de interés clave; sobre rendimiento económico y financiero, sobre la gestión del funcionamiento y la transformación y sobre el futuro de la organización.

Integridad

Los resultados alcanzados se miden cuatrimestralmente y su evolución se comprueba en el cuadro de indicadores de la organización. Se obtienen de los registros y aplicaciones informáticas de las que disponen cada una de las áreas estratégicas y esenciales de la organización.

Segmentación

Los resultados se segmentan según procedencia de la financiación, por tipo de metas de la planificación y por áreas estratégicas y esenciales.

Tendencias

La tendencia general es positiva. Es necesario señalar que en algunos casos no disponemos de metas, tal es el caso del número de cuestionarios que pasamos a los/as usuarios/as de los servicios esenciales ya que es un indicador del alcance que tenemos en las atenciones, que si se miden. En otros casos no disponemos de datos de evolución en el tiempo porque son aspectos que se miden de forma reciente al ser indicadores nuevos.

Objetivos

Los objetivos se fijan anualmente en el cuadro de indicadores, a propuesta de los coordinadores y/o responsables, y acordados en el Comité de Calidad. Otros datos son analizados desde las propias áreas como aspectos a tener en cuenta para su propio rendimiento y el de la organización.

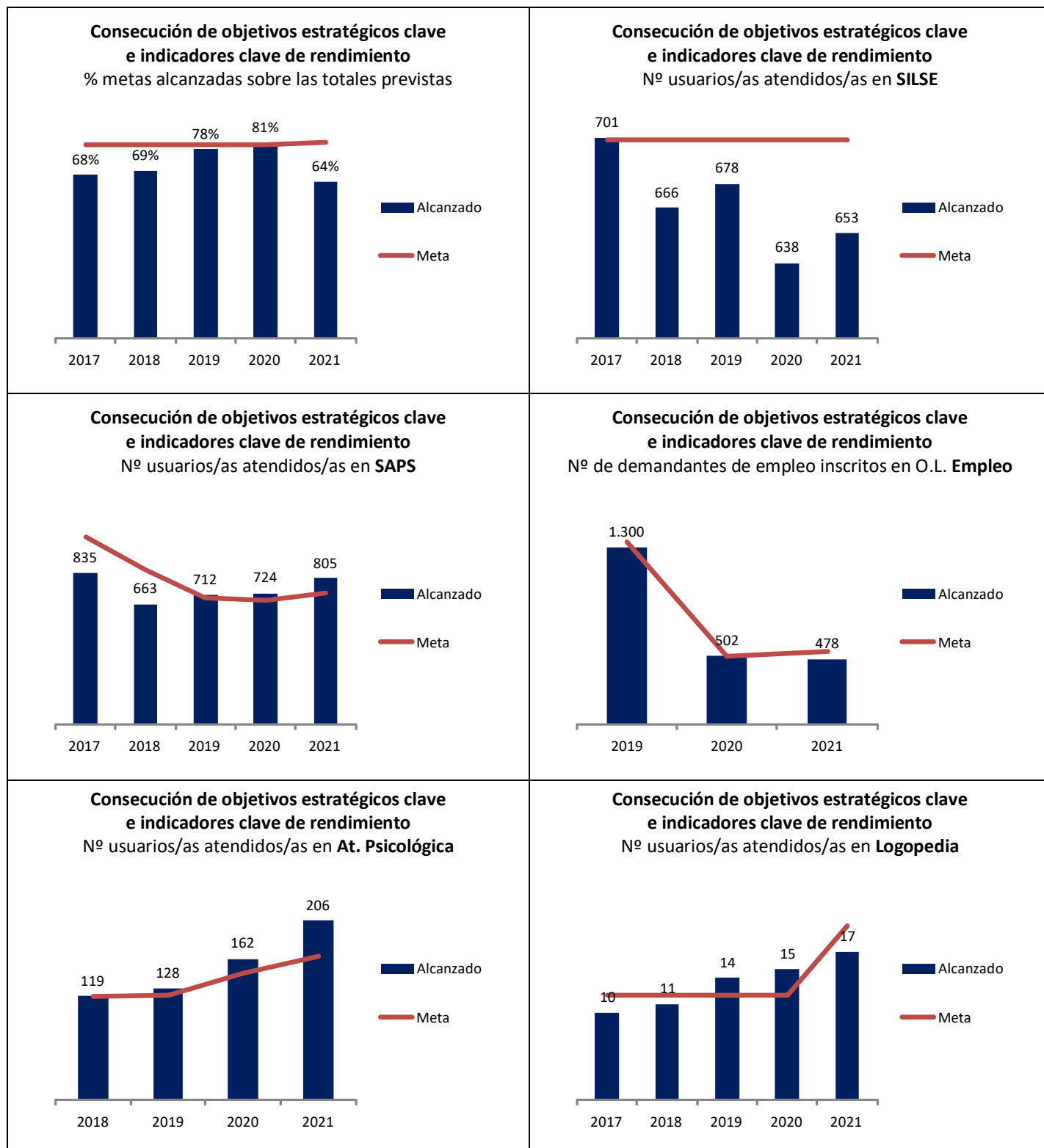
Comparaciones

La FAXPG no dispone de comparaciones en los aspectos relacionados con el rendimiento, por ser una operativa no accesible en el resto de entidades.

Confianza

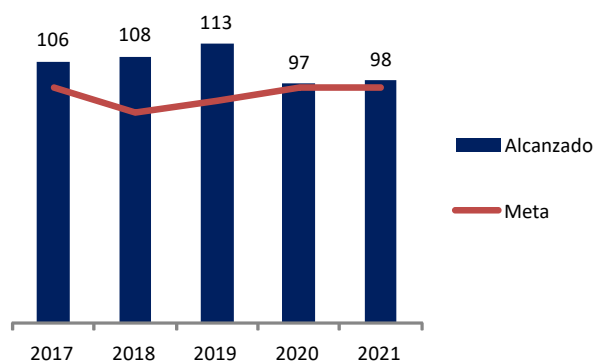
Los resultados que mostramos pueden extraerse de los datos trabajados en los criterios 4 y 5.

7.1. Logros alcanzados en la consecución del propósito, la estrategia y la creación de valor sostenible



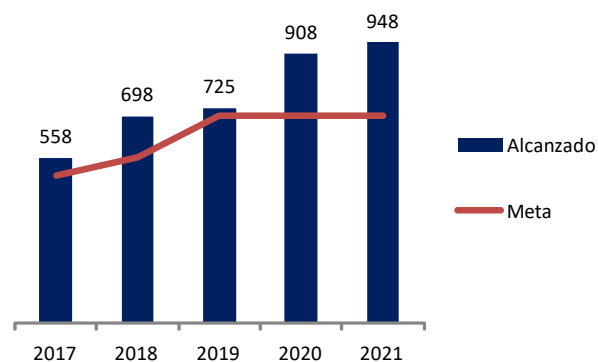
**Consecución de objetivos estratégicos clave
e indicadores clave de rendimiento**

Nº usuarios/as atendidos/as en **Apoyo Educativo**



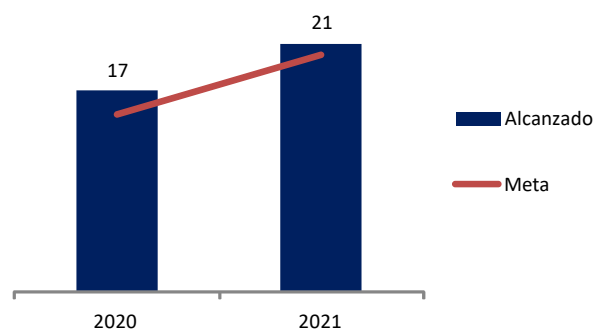
**Consecución de objetivos estratégicos clave
e indicadores clave de rendimiento**

Nº usuarios/as atendidos/as en **Formación LSE**



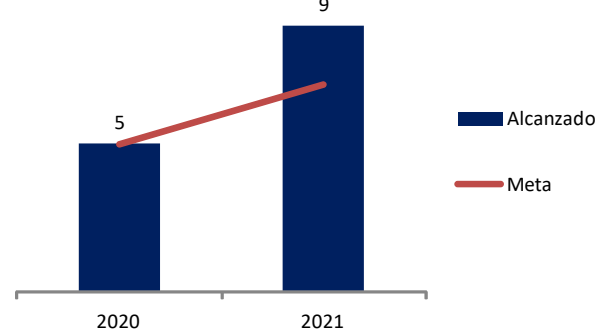
**Consecución de objetivos estratégicos clave
e indicadores clave de rendimiento**

Nº cursos externos (presenciales y online) **Formación LSE**



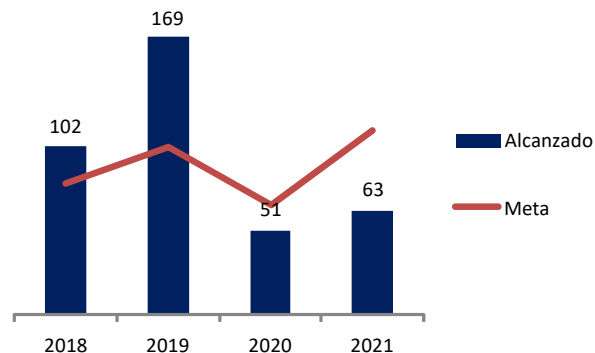
**Consecución de objetivos estratégicos clave
e indicadores clave de rendimiento**

Nº cursos internos **Formación LSE**



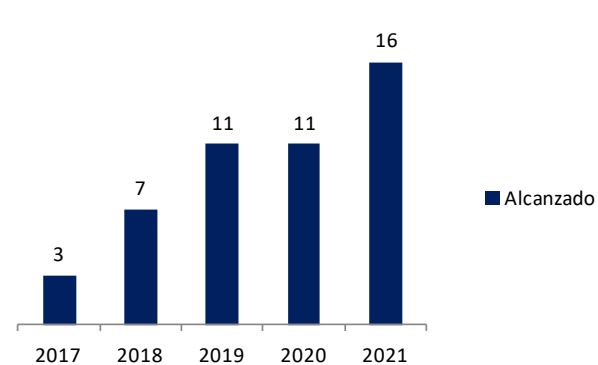
**Consecución de objetivos estratégicos clave
e indicadores clave de rendimiento**

Nº clientes servicio SILSE



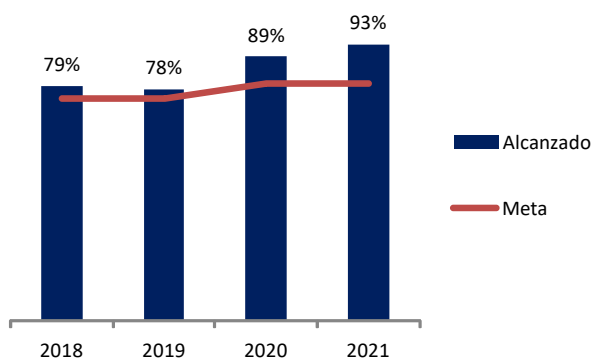
**Consecución de objetivos estratégicos clave
e indicadores clave de rendimiento**

Nº clientes servicio Accesibilidad



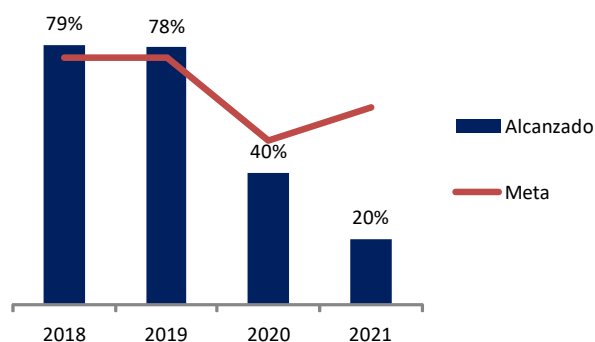
Consecución de objetivos estratégicos clave e indicadores clave de rendimiento

% de subvenciones públicas aprobadas
Respecto a las solicitadas

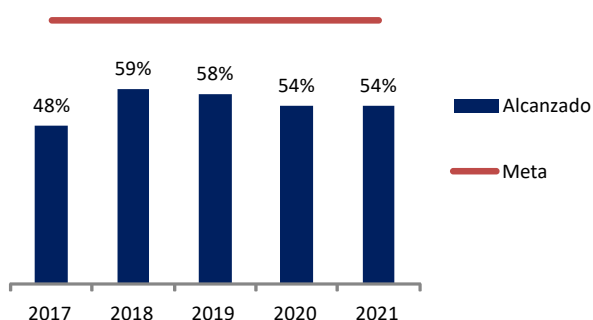


Consecución de objetivos estratégicos clave e indicadores clave de rendimiento

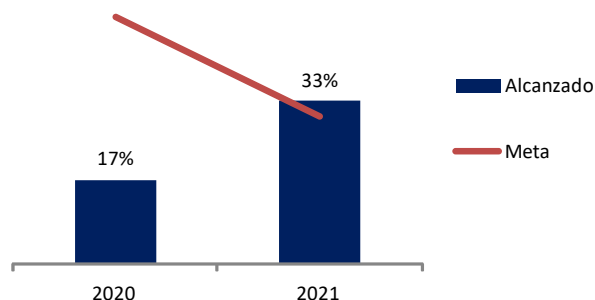
% de subvenciones privadas aprobadas
Respecto a las solicitadas



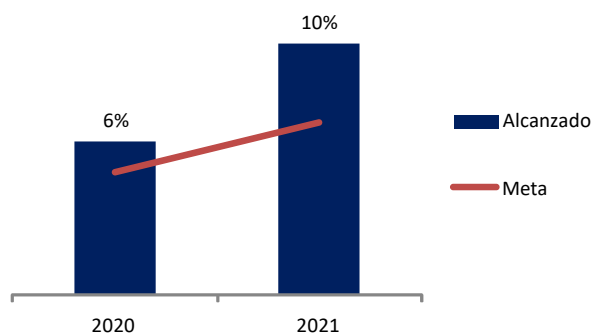
Consecución de objetivos de transformación % de medidas de acciones de mejora cumplidas



Consecución de objetivos de transformación % de procesos que incorporan mejoras



Consecución de objetivos de transformación % acciones de mejora derivadas de incidencias



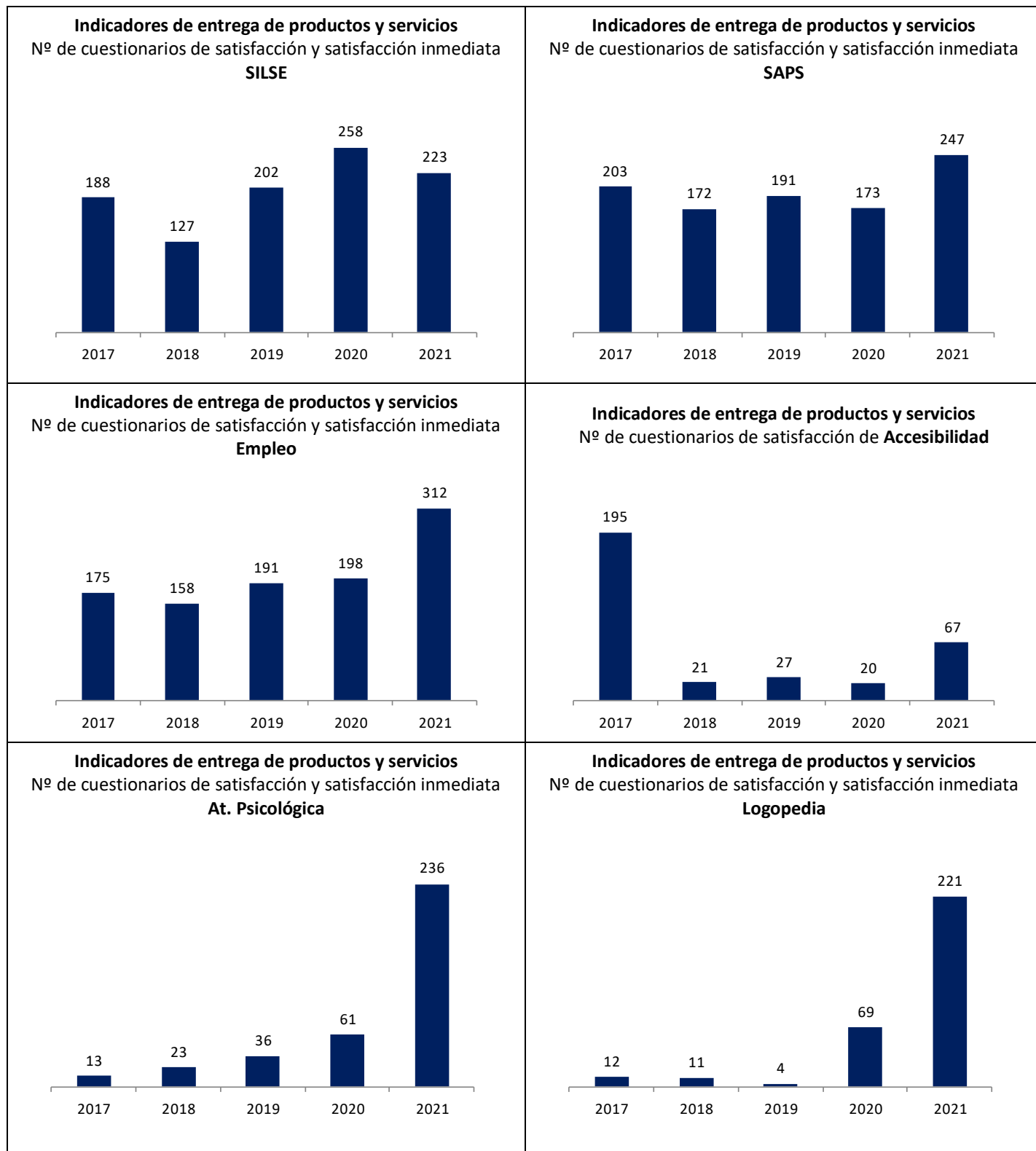


Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

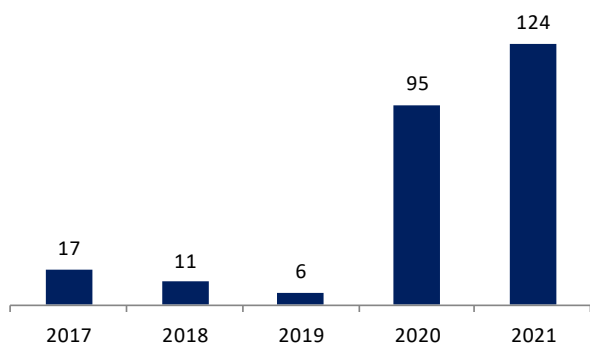


7.2. Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés clave



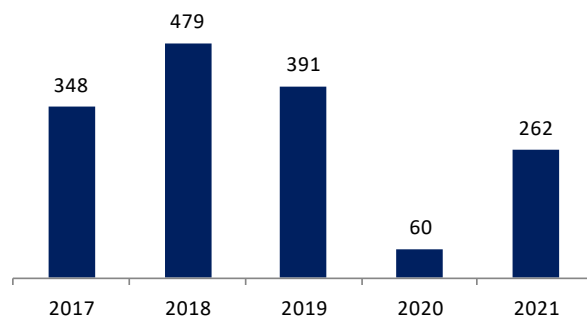
Indicadores de entrega de productos y servicios

Nº de cuestionarios de satisfacción y satisfacción inmediata
Apoyo Educativo



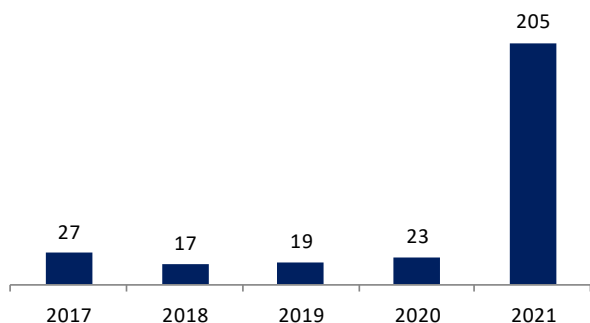
Indicadores de entrega de productos y servicios

Nº de cuestionarios de satisfacción de **Formación LSE**



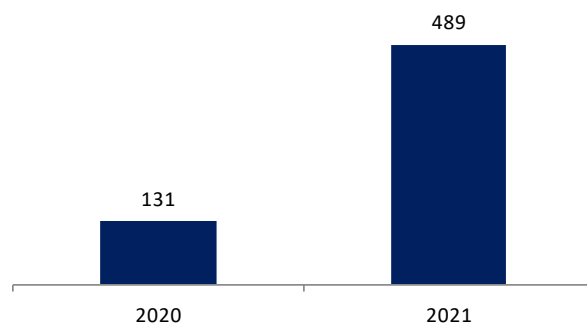
Indicadores de entrega de productos y servicios

Nº de cuestionarios de satisfacción y satisfacción inmediata
Mediación Comunicativa



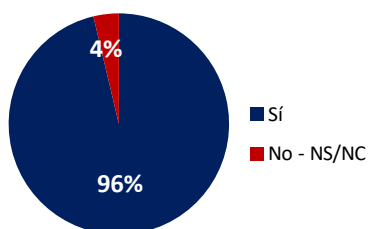
Indicadores de entrega de productos y servicios

Nº de cuestionarios de satisfacción y satisfacción inmediata
Tep Ocupacional



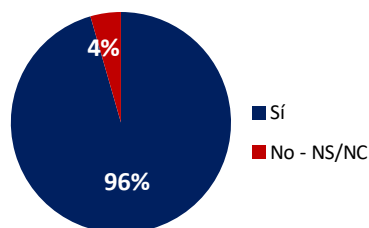
Servicio al cliente/usuarios/as

Amabilidad del personal con los/as usuarios/as



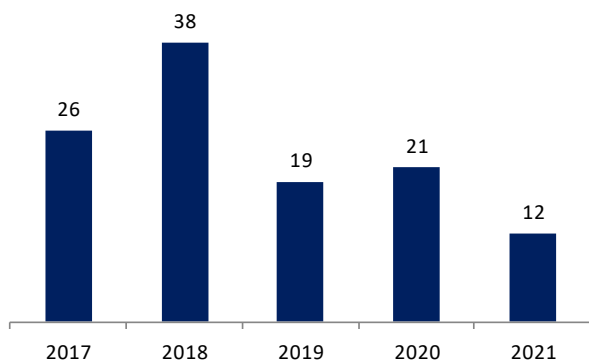
Servicio al cliente/usuarios/as

Comunicación del personas con los/as usuarios/as en LSE



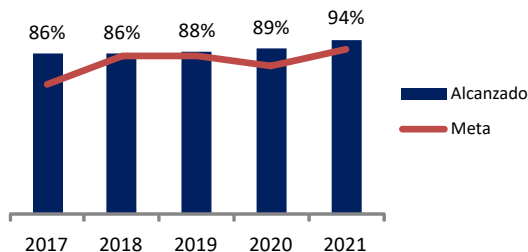
Gestión Reclamaciones

Nº reclamaciones gestionadas anualmente



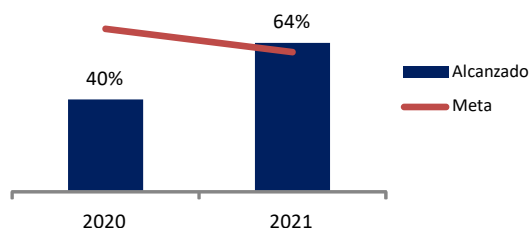
Formación y desarrollo profesional

% trabajadores/as que ha recibido formación de la ofertada por la FAXPG anualmente (cuadro indicadores anual)



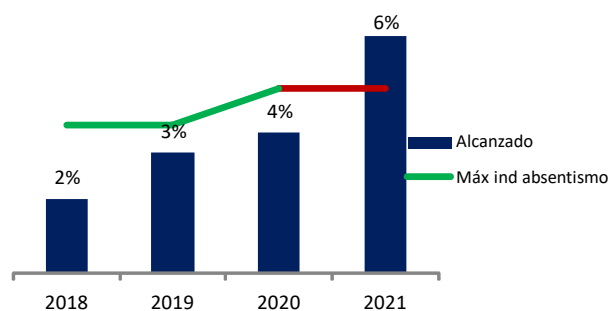
Formación y desarrollo profesional/Gestión y evaluación del desempeño de las personas

% de demandas de formación cubiertas (cuadro indicadores anual)



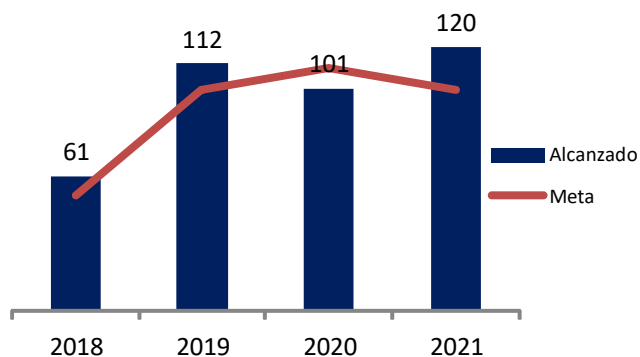
Gestión y evaluación del desempeño de las personas

Índice de absentismo



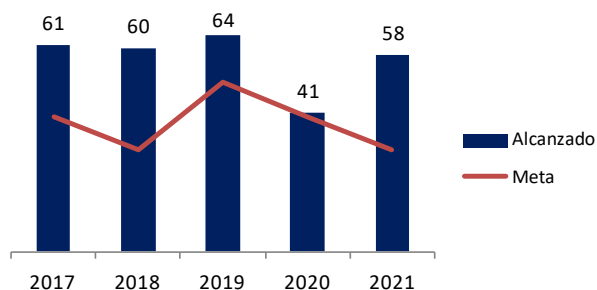
Actividades medioambientales y sociales

Nº apariciones en medios de comunicación



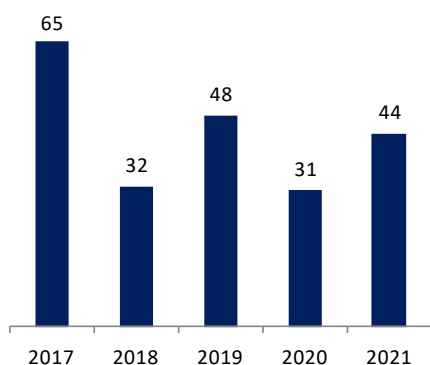
Actividades medioambientales y sociales

Acciones de difusión y sensibilización



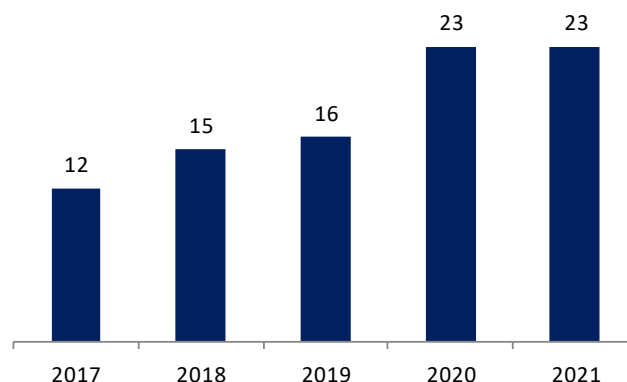
Actividades medioambientales y sociales

Participación en foros y eventos



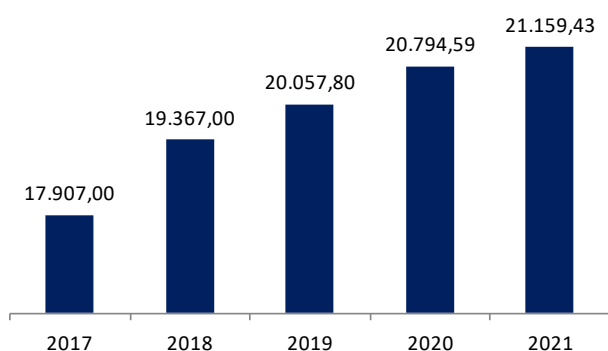
Rendimiento de los partners y proveedores

Nº convenios firmados con partners



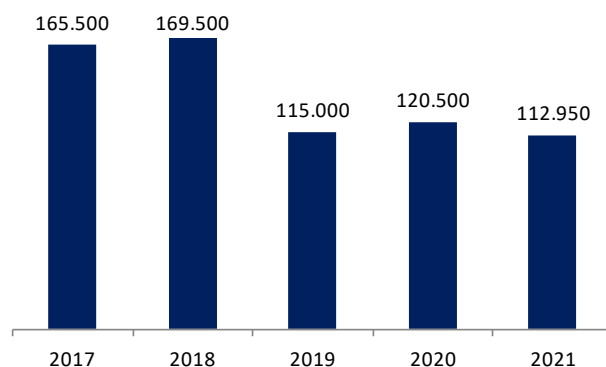
Rendimiento de los partners y proveedores

Consumo energía (kw)



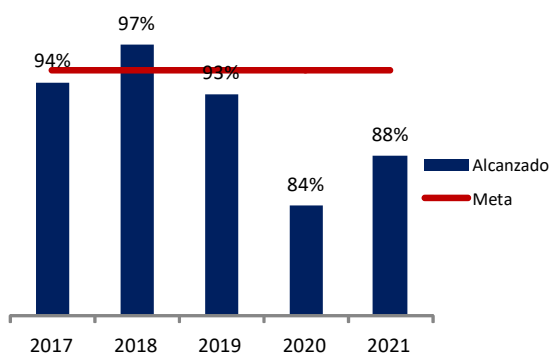
Rendimiento de los partners y proveedores

Consumo papel (folios)



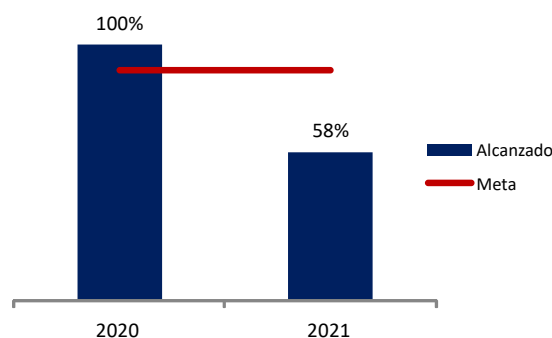
Rendimiento de los partners y proveedores

% de solicitudes de mantenimiento cerradas sin que surjan incidencias en períodos no superiores a 4 días (grado 1)

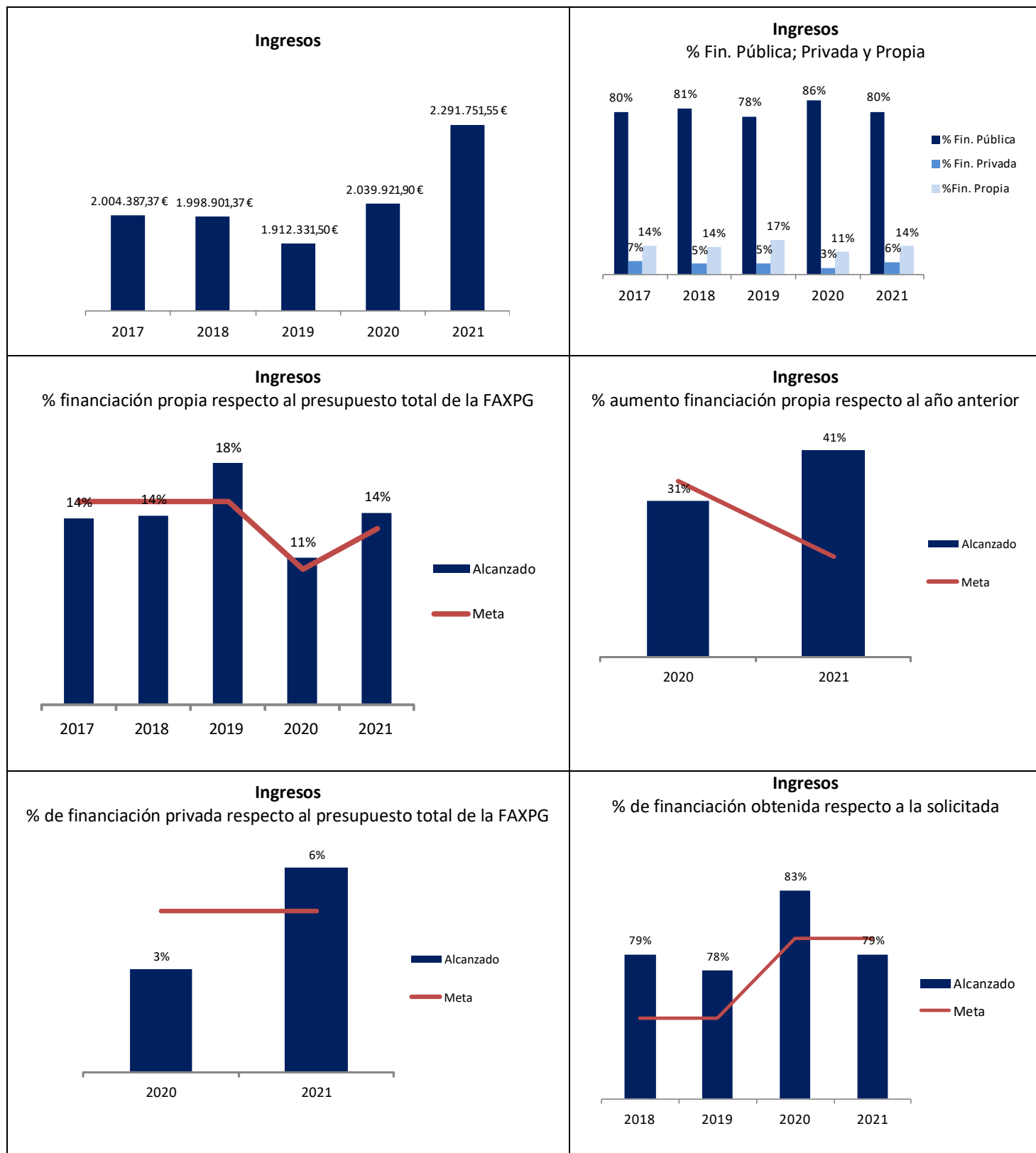


Rendimiento de los partners y proveedores

% de incidencias cerradas en períodos no superiores al estipulado (de grado 2/3). Grado 2 requieren proveedor externo y grado 3 reformas



7.3. Rendimiento económico y financiero





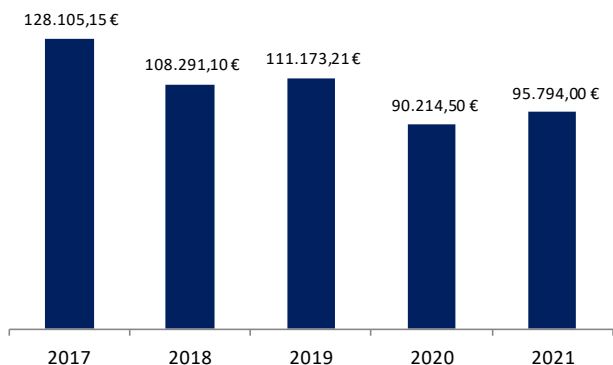
Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



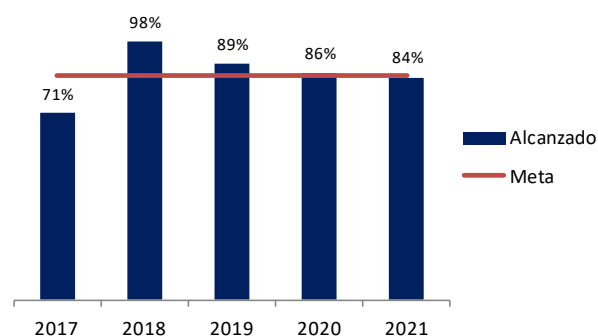
Ingresos

Ingresos derivados de los cursos de LSE



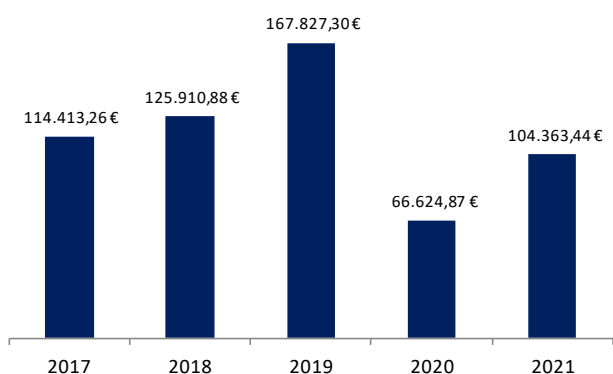
Ingresos

% de presupuestos solicitados que son aceptados SILSE-GI



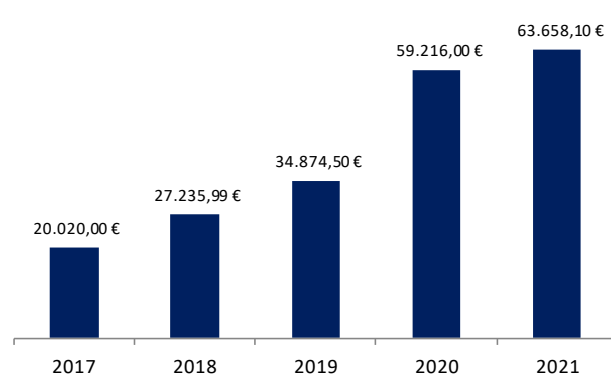
Ingresos

Ingresos derivados de SILSE



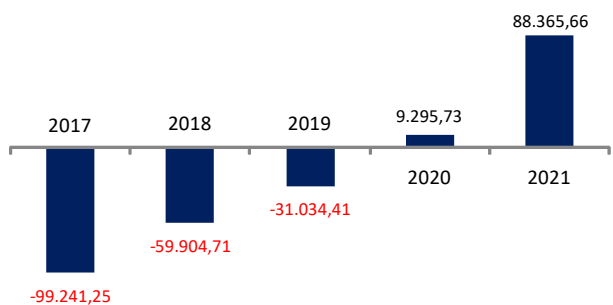
Ingresos

Ingresos derivados de accesibilidad

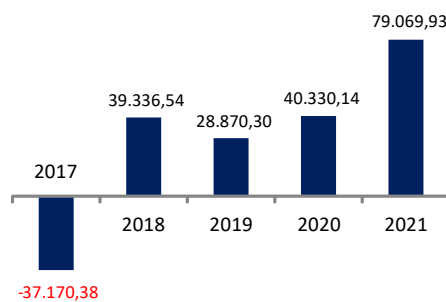


Ingresos

Evolución de los Fondos Propios



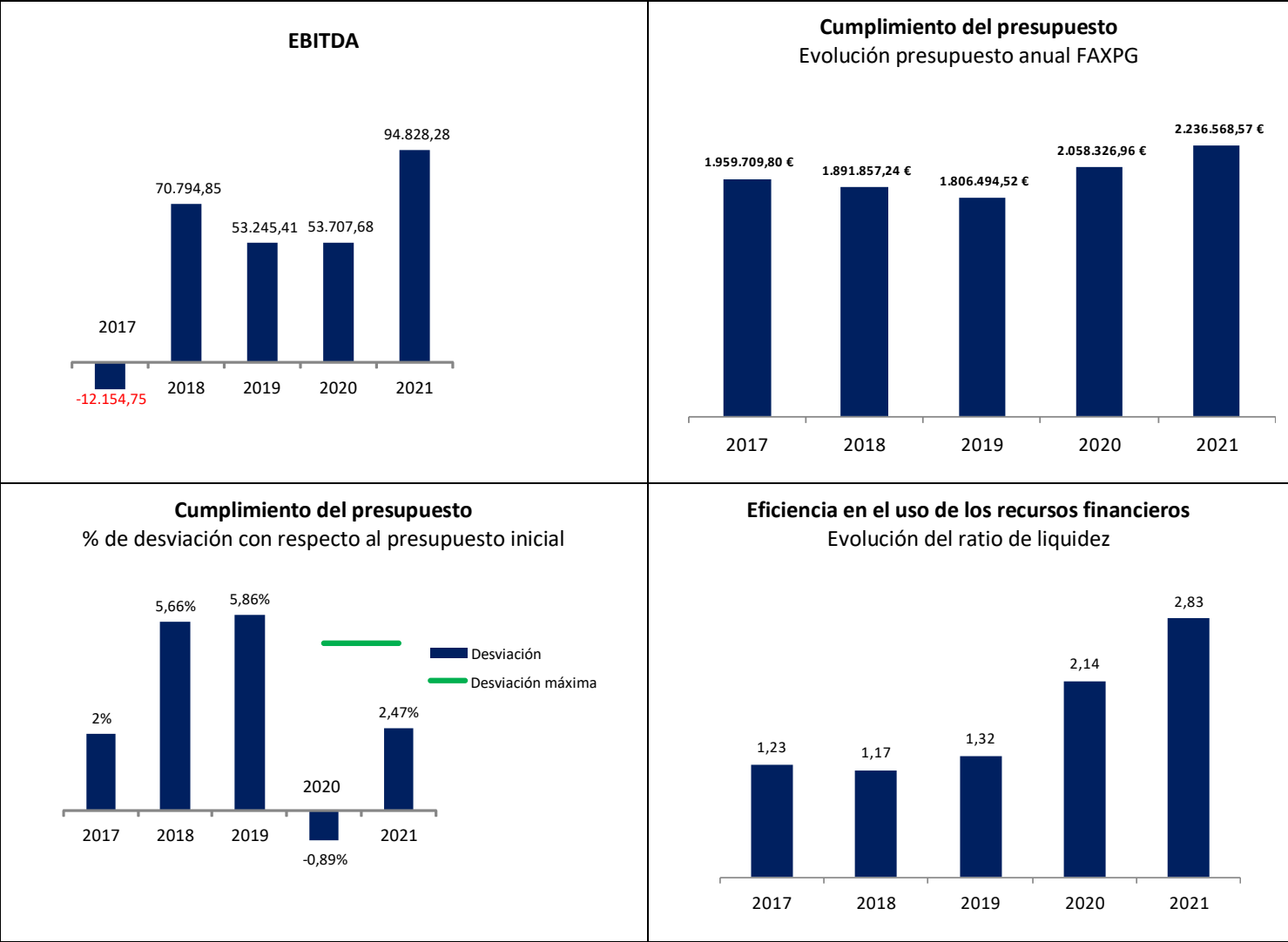
Beneficios



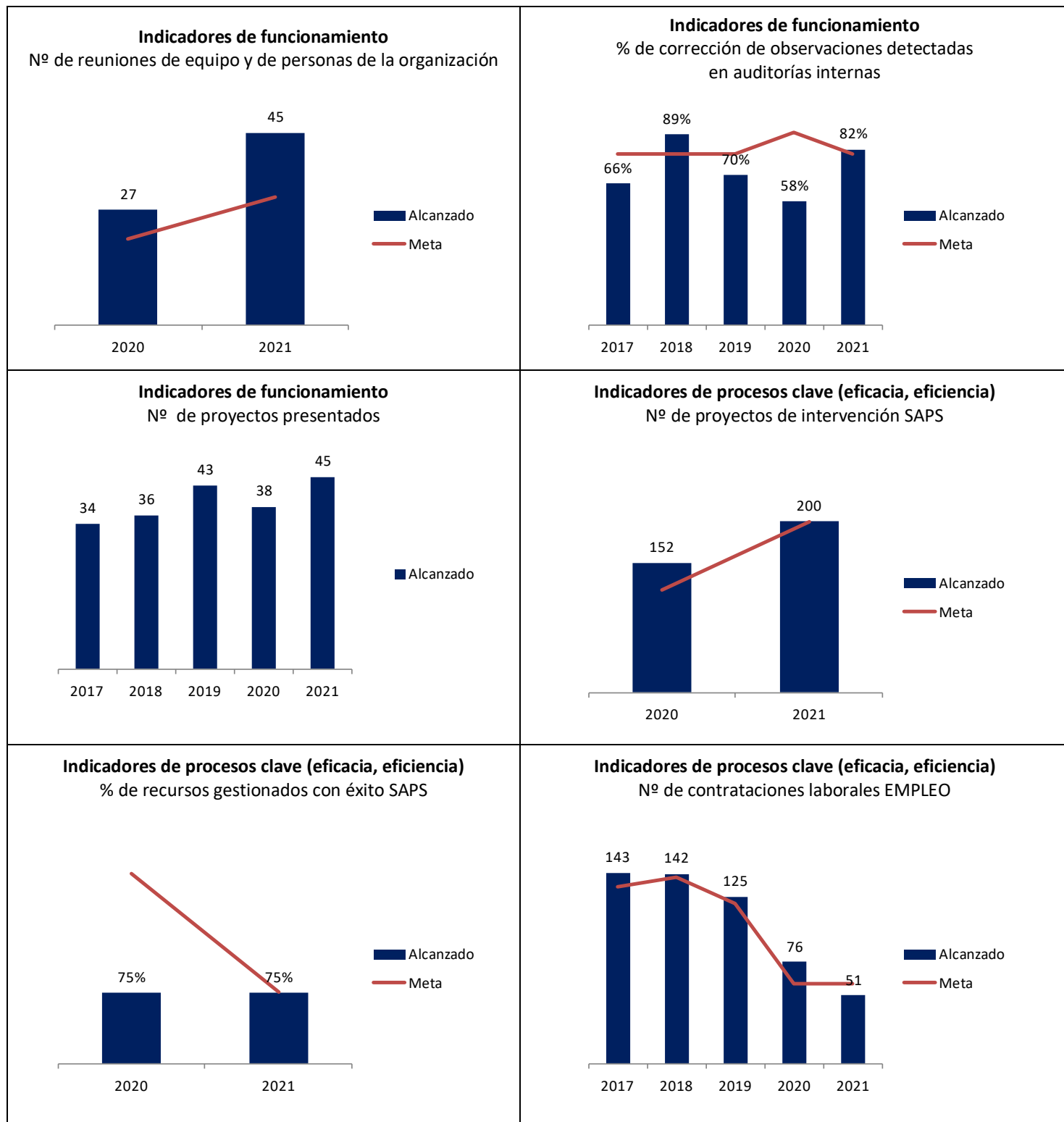


Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

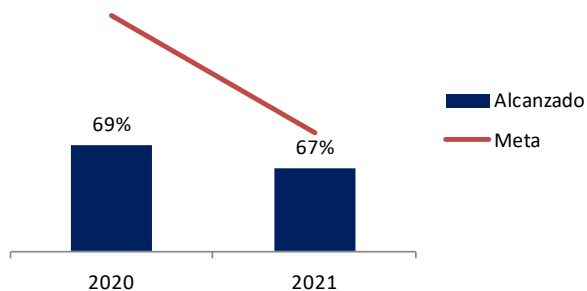
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



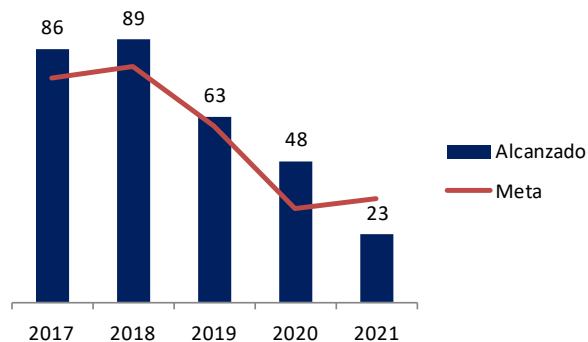
7.4. Logros en la gestión del funcionamiento y la transformación



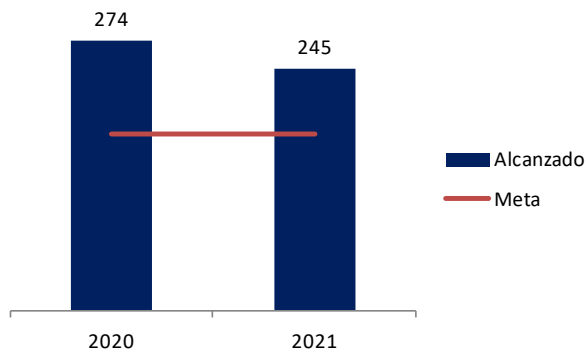
Indicadores de procesos clave (eficacia, eficiencia)
% de objetivos de intervención cumplidos respecto
a los previstos At. Psicológica



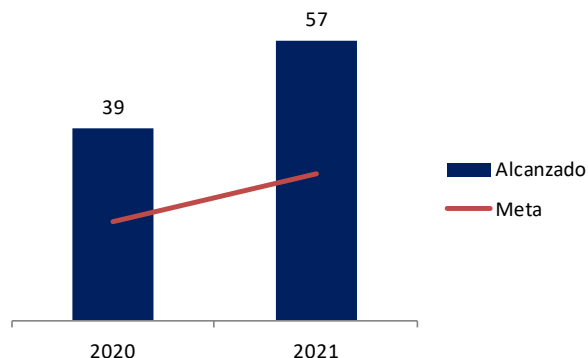
Indicadores de procesos clave (eficacia, eficiencia)
Nº de contrataciones de calidad (duración 6 meses o más)
EMPLEO



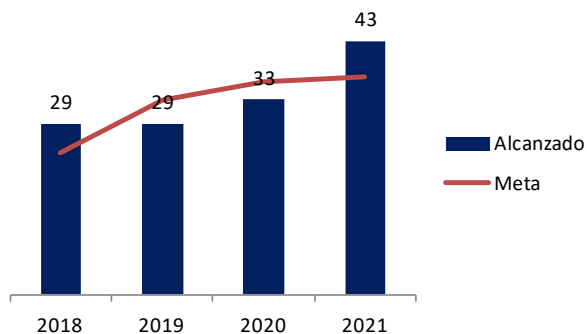
Indicadores de procesos clave (eficacia, eficiencia)
Nº de candidatos presentados a entrevistas laborales EMPLEO



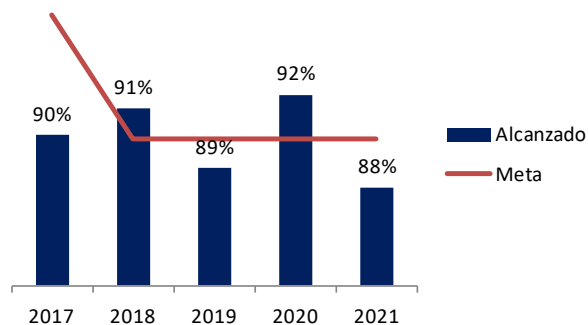
Indicadores de procesos clave (eficacia, eficiencia)
Número de usuarios atendidos a través de itinerarios EMPLEO



Indicadores de procesos clave (eficacia, eficiencia)
Nº de puntos de acceso de videointerpretación
ACCESIBILIDAD



Indicadores de procesos clave (eficacia, eficiencia)
% de demandas aceptadas sobre las demandas totales SILSE-GI





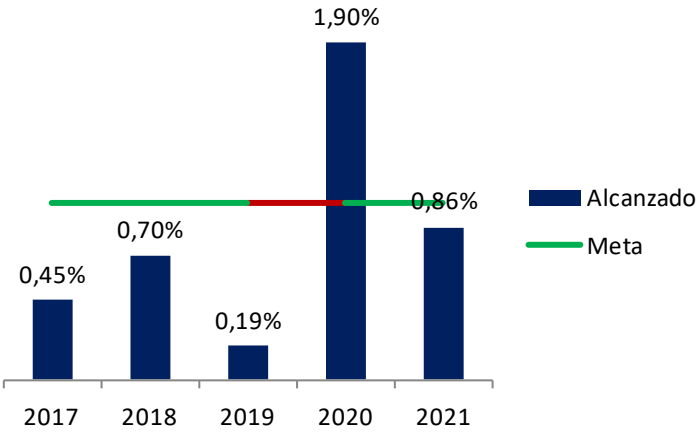
Federación de Asociacións de
Persoas Xordas de Galicia

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Indicadores de procesos clave (eficacia, eficiencia)

% de incidencias recogidas en el SILSE-GI



Indicadores de procesos clave (eficacia, eficiencia)

/ Resultados de la gestión del cambio

% de propuestas de mejora implementadas sobre el total recogidas en el SILSE-GI.

