

FEAPS

RESPONSABILIDAD
SOCIAL

MODELO REVISADO



Con la colaboración de:



Financiado por:



Fundación ONCE

EDITA: FEAPS

Avda. General Perón, 32

28020 Madrid

Tel.: 91 556 74 13

Fax: 91 597 41 05

E-mail: feaps@feaps.org

www.feaps.org

AGRADECIMIENTOS

La revisión y actualización del Modelo FEAPS Responsabilidad Social no habría sido posible sin el compromiso, el esfuerzo y las aportaciones de los integrantes del Grupo RS: Mónica Gassent (FEAPS Com. Valenciana), Valeria García-Landarte (FEVAS), Luís Pastor (FEAPS Aragón), Rosa Pérez (FEAPS), Eva Rossell (Federació Dincat), Cinta Ruiz (FEAPS Andalucía), Silvia Sánchez (FEAPS Madrid), Miguel Urra y Carlos Pizarro (AFEM), y Nekane Navarro (Alter Civites), cuyo apoyo técnico y generosa disponibilidad queremos agradecer especialmente.



ÍNDICE

PRÓLOGO	7
INTRODUCCIÓN	6
MODELO FEAPS RESPONSABILIDAD SOCIAL	10
1. FINALIDAD DEL MODELO	10
2. PRINCIPIOS DEL MODELO	12
3. COHERENCIA Y ENCAJE DEL MODELO CON LAS BASES CORPORATIVAS CLAVES DEL MOVIMIENTO ASOCIATIVO FEAPS Y EL IV PLAN ESTRATÉGICO	14
CÓDIGO ÉTICO	14
CALIDAD FEAPS.....	15
POLÍTICA DE PERSONAS	17
IV PLAN ESTRATÉGICO DE FEAPS.....	19
4. ÁMBITOS DEL MODELO	25
5. REQUISITOS MÍNIMOS Y TIPOLOGÍA DE ACCIONES PARA EL DESARROLLO DE LOS ÁMBITOS DEL MODELO FEAPS RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	28
6. LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL MOVIMIENTO ASOCIATIVO FEAPS	37
MÉTODO FEAPS RESPONSABILIDAD SOCIAL	¡Error! Marcador no definido.
1) DIAGNÓSTICO PREVIO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO.....	¡Error! Marcador no definido.
2) MAPAS DE GRUPOS DE INTERÉS Y ESTRATEGIA DE RELACIÓN Y DIÁLOGO.....	¡Error! Marcador no definido.
3) PLANES DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	¡Error! Marcador no definido.
4) PAUTAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES CON EMPRESAS POR PARTE DE LAS ENTIDADES FEAPS.....	¡Error! Marcador no definido.
5) PAUTAS PARA LA CAPTACIÓN Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS...	¡Error! Marcador no definido.
5.1. ÁREAS DE DESTINO DE LOS RECURSOS	¡Error! Marcador no definido.
5.2. PROCESOS CLAVE DE CAPTACIÓN DE RECURSOS	¡Error! Marcador no definido.
5.3. PAUTAS PARA LA ECO-EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS: HACIA UNAS ORGANIZACIONES MÁS SOSTENIBLES	¡Error! Marcador no definido.
6) PAUTAS Y CRITERIOS DE COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN DE LAS ENTIDADES FEAPS EN UN MARCO DE DIVERSIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
7) DOCUMENTOS DERIVADOS DEL MODELO	¡Error! Marcador no definido.

PRÓLOGO

Responsabilidad Social Corporativa, Responsabilidad Social de la Empresa, Responsabilidad Social Universitaria, Responsabilidad Social de las Organizaciones... **La responsabilidad social es hoy un concepto aplicable y exigible a cualquier tipo de organización**, y debería ser, para todos, una estrategia de innovación y de cohesión social.

La sostenibilidad, la rendición de cuentas, la transparencia, el respeto a los derechos humanos, la igualdad, el compromiso con el medioambiente, la participación de los grupos de interés..., son hoy valores de cualquier organización, sea ésta con o sin fines de lucro, grande, mediana o pequeña. Son valores que aplican en la Responsabilidad Social, siempre un paso más allá del mero cumplimiento de las leyes, como una vanguardia de la sociedad y del mundo que queremos.

En respuesta a los nuevos requerimientos del entorno y desde una posición de liderazgo responsable ante sus organizaciones miembros, en el año 2008 FEAPS, con la colaboración de Alter Civites, presentó su Modelo y Método de Responsabilidad Social. Ya el año siguiente las federaciones de Cataluña, Com. Valenciana, Madrid y País Vasco comenzaron, gracias al apoyo de Fundación ONCE, a realizar un pilotaje e implementación del mismo. En 2010 Aragón y Andalucía se sumaron también a esta experiencia.

A finales de ese mismo año el Grupo de RS FEAPS se planteó que era necesario alinear y hacer coherente el Modelo de RS con los acuerdos del Congreso Toledo10, y con el IV Plan Estratégico, así como con el Código Ético y la Calidad FEAPS. Por ello el Grupo realizó una exhaustiva revisión del Modelo que ha culminado en el documento que tiene ahora en sus manos. Ha sido un trabajo complejo y arduo, pero sin duda ha merecido la pena.

Nuestro principal grupo de interés, nuestra razón de ser, son las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo. Su participación plena en sus vidas, en sus entornos y en nuestras organizaciones, se recoge tanto en varios de los acuerdos de Toledo10, como en el IV Plan Estratégico, y el Modelo FEAPS RS tiene por objeto ofrecer nuevas oportunidades a cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y a su familia, y promover transformaciones sociales en clave de desarrollo sostenible, igualdad y ciudadanía.

La RSE está cambiando el modelo productivo de empresas y ayudando en la construcción del nuevo modelo, y supone también una oportunidad para cambiar el modelo de organizaciones no lucrativas, orientando a unas y otras a un mayor grado de compromiso ante sus respectivos grupos de interés y ante la sociedad.

Con el Modelo y Método FEAPS Responsabilidad Social nuestra organización se pone en la mejor disposición para adoptar un modelo de gestión sostenible, responsable e innovador, que va a posibilitar, entre otras cosas, la generación de mejores alianzas

con otras instituciones y organizaciones y, sobre todo, con las empresas. Hasta ahora las relaciones entre empresas y ONL han tenido cierto carácter de ayuda graciable, esporádica o aleatoria. Hoy es preciso orientarse hacia una colaboración sostenible, bien construida, que añada valor a ambas partes y que genere nuevos valores sociales. Esta exigencia de rigor y calidad nos compromete a todos por igual, y uno de sus garantes es la Responsabilidad Social.

La Misión de FEAPS es *contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.*

Para construir esa “sociedad justa y solidaria” las organizaciones FEAPS y las empresas han de colaborar, aportar, ¡construir! cada cual desde su ámbito de trabajo, conocimiento e influencia.

JUAN CID PARDO
Presidente de FEAPS

INTRODUCCIÓN

¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?

Es una forma de gestión que puede definirse como la contribución social, ética, económica y ambiental por parte de las empresas y organizaciones. Su principal objetivo es colaborar con el desarrollo sostenible tanto de las propias corporaciones, como de la sociedad. Este compromiso se traduce en acciones concretas que buscan el beneficio de todos los actores involucrados o grupos de interés (*stakeholders*), alcanzando un mejor desempeño y logrando su sostenibilidad y la de su entorno.

Éste es el sentido que confiere a la materia la **definición** que de la responsabilidad social realiza la **ISO 26000**, una definición reflexionada, debatida y aceptada a nivel internacional:

“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- *Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.*
- *Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.*
- *Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y*
- *Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”.*

Es una iniciativa de carácter voluntario: la responsabilidad social va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida y de la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo. Supone un planteamiento de tipo estratégico que afecta a la toma de decisiones y a las operaciones de toda la organización. Creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas.

¿Qué significa cada uno de esos términos?

RESPONSABILIDAD: Se refiere a dos acepciones del término en inglés: *accountability* (rendir cuentas) y *responsability* (responsabilidad). La responsabilidad supone ir más allá del mero cumplimiento de la ley, rindiendo cuentas ante los grupos que, legítimamente, tienen interés en la actividad de la organización.

SOCIAL: Lo social, la sociedad es el entorno/contexto en que tiene sentido la RSC. Nuestra sociedad hoy es pluralista y exige el respeto a los derechos humanos, y la conservación del medioambiente. No en vano, en la “nueva estrategia de la UE para 2011-2014 sobre Responsabilidad Social Corporativa (2011)”, la Comisión Europea apuesta por una definición más simple del concepto como “*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*”.

CORPORATIVA: Ya que se refiere a las corporaciones, sean empresas u organizaciones. En 2011 casi todos los expertos coinciden en afirmar que las empresas del siglo XXI –sea cual sea

su naturaleza, finalidad o forma jurídica-, para ser competitivas han de ser socialmente responsables.

La RS abarca todos los ámbitos de gestión de una organización: económico, social, laboral y medioambiental. Esta amplia visión obliga a la organización a analizar toda su actividad, con el fin de detectar todas las cuestiones que pueden verse afectadas. Además implica una serie de aspectos que todas las organizaciones deben de tomar en consideración: generación de valor, integración de sistemas de gestión e indicadores de sostenibilidad, comunicación y retorno de información, cumplimiento de obligaciones legales, voluntariedad, universalidad...

Para algunos expertos las RSC se está configurando hoy no sólo como una forma de gestión, sino como una estrategia de innovación del modelo empresarial y de las organizaciones, y como un elemento clave en el nuevo paradigma del marketing empresarial. Según Philip Kotler, el marketing 3.0 es el de la sociedad actual, particularmente sensible a las ofertas que tienen una dimensión trascendental: asegurar el bienestar presente y futuro de la humanidad al protegerla contra todos los riesgos económicos, ecológicos y sociales. En consecuencia, dice, las empresas que demuestran una responsabilidad social al participar en actividades a favor del ecosistema o de erradicar la pobreza, las enfermedades y las desgracias naturales y humanas en cualquier punto del planeta -sin perder de vista la satisfacción de sus consumidores- se posicionan como empresas cuyas marcas son dignas de ser 'amadas'. El marketing 3.0 contempla valores sociales y medioambientales y, por lo tanto, las empresas deben ser sostenibles, es decir, reportar de acuerdo al triple balance (resultados económicos, sociales y medioambientales).

En cuanto a los términos más empleados, responsabilidad social corporativa (RSC) y responsabilidad social empresarial (RSE) prácticamente significan lo mismo. Desde luego la diferencia entre ambos es sutil, distinguen entre empresa y corporación. En nuestro caso es preferible el término RSC dado que el término "corporación" puede englobar a todas las organizaciones, sean empresariales o no, sean públicas o privadas, e independientemente de su tamaño. En cuanto a la Responsabilidad Social, es el compromiso que tienen los ciudadanos, las instituciones -públicas y privadas- y las organizaciones sociales, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad.

El Tercer Sector o sector social, cada día más protagonista, tiene ahora una oportunidad maravillosa para desarrollar un modelo económico más justo, sostenible e inclusivo. La justicia social ha pasado a ser mucho más que un concepto. De hecho, la sostenibilidad de un mercado socialmente responsable y económicamente sostenible depende de la medida en que se define la justicia social en términos operativos y a través de medidas concretas y regulaciones.

En nuestra organización el trabajo sobre RSC tiene ya una trayectoria considerable, habiendo sido pioneros en la incorporación de un modelo de gestión de la responsabilidad social en una entidad social en nuestro país. Así, FEAPS comenzó a trabajar en la materia durante el año 2006 con el objetivo de generar un marco estable de colaboración con las empresas, en clave estratégica y organizativa, para lo que elaboró un primer documento al respecto: "Programa FEAPS de Responsabilidad Social Corporativa. Bases y modelo de Responsabilidad Social Corporativa para un marco estable de colaboración con empresas". El argumento de fondo

era, entre otros, el siguiente: “las entidades del Tercer Sector y las empresas pueden enriquecerse mutuamente si son capaces de cambiar su modelo de relación”.

Partiendo de ese trabajo previo, el año 2007 fue un año clave, ya que se trabajó intensamente en la incorporación de la responsabilidad social al modelo de gestión de las organizaciones FEAPS. Para ello se celebraron tres seminarios de trabajo en los que participaron los gerentes de las federaciones autonómicas: en Sevilla (mayo), en Barcelona (junio) y en Madrid (octubre) y en estas jornadas participaron miembros de empresas que, con una clara apuesta por la responsabilidad social, ayudaron a FEAPS a comprender y aplicar mejor los criterios derivados de su gestión.

Fruto de este proceso, FEAPS aprobó, a finales de 2007, su Modelo Referencial FEAPS Responsabilidad Social y Captación de Recursos (FEAPS RS), que difundió entre sus organizaciones miembros. Con esta herramienta como guía, durante los años 2008 - 2010 se ha llevado a cabo un proceso de pilotaje en el que han participado las federaciones de Andalucía, Aragón, Cataluña, Comunidad Valenciana, Madrid y País Vasco.

El pilotaje llevado a cabo ha aportado al Movimiento FEAPS un conocimiento práctico y una experiencia determinante para orientar la incorporación de la Responsabilidad Social en el sistema de gestión de nuestras organizaciones, así como para revisar el Modelo y el Método definidos durante 2007. Este nuevo Modelo y Método son los que se presentan en este documento.

Durante todo el proceso -desde 2006 y hasta la actualidad- FEAPS ha contado con el apoyo de consultoría y asistencia técnica del equipo de la empresa Alter Civites S.L.

En coherencia con la misión del Movimiento FEAPS, y con el objetivo de contribuir a su consecución, FEAPS se plantea su **política de Responsabilidad Social como una herramienta clave para generar valor para todos sus grupos de interés**. Para ello, dispone de un **Modelo** y un **Método** en la materia que constituyen la guía y orientación para todas las entidades que quieran emprender el camino hacia la incorporación en sus sistemas de gestión de esta política de responsabilidad social.

De esta manera, FEAPS busca impulsar un desarrollo más sostenible y responsable de sus organizaciones, garantizando la coherencia de su política de responsabilidad social con las bases corporativas claves del movimiento:

- Con el **Código Ético FEAPS**, como marco filosófico y de valores clave.
- Con el modelo de **Calidad FEAPS**, para incorporar la RS de forma coherente en el sistema de gestión de las entidades.
- Con el modelo de **Política de Personas**, como ámbito fundamental de la RS interna de las organizaciones FEAPS.
- Con el **IV Plan Estratégico FEAPS** (2011 – 2014).

Una buena gestión de la RS comprende una ética impecable, trabajar con una calidad excelente, una política de personas flexible e inclusiva, y alinearse con la estrategia de la organización.

MODELO FEAPS RESPONSABILIDAD SOCIAL

En las páginas siguientes se define el Modelo FEAPS Responsabilidad Social, que se compone de los siguientes elementos:

- Finalidad del Modelo
- Principios del Modelo
- Coherencia y encaje del modelo con las bases corporativas claves del Mov. Asociativos FEAPS y el IV Plan Estratégico
- Ámbitos del Modelo
- Tipología de acciones para el desarrollo de los ámbitos del Modelo FEAPS Responsabilidad Social
- Los grupos de interés del movimiento asociativo FEAPS

1. FINALIDAD DEL MODELO

Como conclusión del Congreso Toledo10, el Movimiento Asociativo FEAPS ha redefinido su misión, siendo la siguiente la nueva formulación de la misma:

La misión del Movimiento FEAPS es contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.

Esta nueva misión nos lleva a la necesidad de redefinir la finalidad del Modelo FEAPS RS:

- ✓ subrayando la necesidad de gestionar la relación con nuestros grupos de interés desde una alta generación de valor para todos ellos, con el protagonismo principal de la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo,
- ✓ e incorporando las implicaciones de la nueva Misión de FEAPS:
 - Apoyos y oportunidades.
 - Compromiso ético.
 - Protagonismo y compromiso con cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia.
 - Desarrollo del proyecto de calidad de vida, desde una dimensión ética además de científica.
 - Promoción de la inclusión social.
 - Ciudadanía de pleno derecho como objetivo irrenunciable.
 - Construcción de una sociedad justa y solidaria.

En coherencia con todo ello, la **finalidad del Modelo FEAPS RS** es la siguiente:

*Avanzar en un **marco común y compartido de responsabilidad social** que nos permita **gestionar y mantener un diálogo abierto con nuestros grupos de interés desde una alta generación de valor para todos ellos**, en coherencia con nuestros principios como movimiento asociativo.*

*El modelo tiene por objeto **ofrecer nuevas oportunidades a cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia**, y **promover transformaciones sociales en clave de desarrollo sostenible, igualdad y ciudadanía**.*

Para ello, el **Modelo** se plantea los siguientes **objetivos**:

1. **Vertebrar un proyecto** común para el Movimiento Asociativo FEAPS en el ámbito de la Responsabilidad Social.
2. Incorporar en nuestros sistemas de gestión la **Responsabilidad Social**, avanzando hacia una mejor respuesta a nuestros grupos de interés internos y externos y **generando valor** para todos ellos.
3. Optimizar la **captación y gestión eficiente de recursos**, desde la perspectiva del **desarrollo sostenible** en todas nuestras entidades.
4. Lograr una **imagen y una reputación coherente con nuestro buen hacer** y nuestra identidad corporativa.
5. Dotarnos de **recursos para incidir en la defensa y la reivindicación de los derechos** de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, con el fin de facilitar su pleno ejercicio.
6. Establecer **alianzas fructíferas y duraderas** con entidades que se comprometan con la consecución de nuestra misión como movimiento asociativo.

2. PRINCIPIOS DEL MODELO



PRINCIPIOS ÉTICOS

1. COHERENCIA CON LA MISIÓN Y LOS VALORES DE FEAPS:

La responsabilidad social, en sus dimensiones interna y externa, se regirá por los valores de FEAPS así como por su contribución a la consecución de nuestra misión.

Así, se excluyen inequívocamente de este Modelo aquellas prácticas contrarias a lo contemplado en el Código Ético de FEAPS, evitando el establecimiento de alianzas o relaciones con organizaciones o grupos de interés alejados de nuestros principios éticos.

2. VISIBILIDAD E IDENTIFICACIÓN DEL COLECTIVO:

Este Modelo promoverá la visibilidad de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, desde el respeto a su dignidad y al valor de la persona, y de su familia, promoviendo su inclusión como ciudadanos de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.

PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS

3. SOSTENIBILIDAD DEL MODELO:

El Modelo FEAPS Responsabilidad Social debe construirse de manera que garantice su sostenibilidad y viabilidad a largo plazo.

4. COHERENCIA CON LOS MODELOS Y PLANES DE FEAPS:

En todo momento se garantizará la coherencia del Modelo FEAPS Responsabilidad Social con el resto de Modelos de FEAPS (Calidad, Política de Personas, etc.). Asimismo, se velará por su alineamiento con la estrategia de la organización.

PRINCIPIOS POLÍTICOS

5. MÁXIMA GENERACIÓN DE VALOR Y UTILIDAD PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERES:

El Modelo se dirigirá a generar la máxima utilidad para todos los grupos de interés y, en consecuencia, crear valor para todos ellos.

6. TRANSFORMACIÓN SOCIAL:

El Modelo FEAPS Responsabilidad Social actuará como palanca para el cambio social, en clave de desarrollo sostenible (en sus vertientes social, medioambiental, económica y tecnológica), de igualdad y de ciudadanía.

PRINCIPIOS OPERATIVOS

7. TRANSPARENCIA:

La ausencia de ánimo de lucro y la transparencia, adquieren en el Movimiento Asociativo FEAPS estatus de valor y de principio ético. De este modo, se velará por el cumplimiento del principio de transparencia económica e informativa sobre la procedencia, la gestión y la aplicación de los fondos y recursos captados, indicando su origen y el destino final de los mismos de forma concreta y constatable.

8. EFICACIA Y EFICIENCIA:

Se promoverá la eficacia y efectividad en la captación de recursos adicionales a los ya disponibles por parte del Movimiento FEAPS y la eficiencia en su aplicación.

9. COHESIÓN, COOPERACIÓN Y APOYO MUTUO:

El Modelo se orientará por los principios de cohesión y apoyo mutuo entre las entidades FEAPS, lo que comporta la cooperación solidaria en las relaciones con todos los grupos de interés.

10. RESPETO A LA DIVERSIDAD:

La diversidad de realidades de cada entorno federativo será contemplada y respetada en el diseño de las actuaciones en el marco del Modelo.

3. COHERENCIA Y ENCAJE DEL MODELO CON LAS BASES CORPORATIVAS CLAVES DEL MOV. ASOCIATIVO FEAPS Y EL IV PLAN ESTRATÉGICO

El Modelo FEAPS RS se define de manera coherente con el resto de Modelos del Movimiento Asociativo, así como con su estrategia, teniendo especialmente en cuenta su intersección con:

- El Código Ético¹, como marco filosófico y de valores clave de FEAPS.
- El Modelo de Calidad de FEAPS², para incorporar la RS de manera coherente en el sistema de gestión de las entidades.
- El Modelo de Política de Personas (Proyecto Líder)³, como ámbito fundamental de la RS interna de las organizaciones del Movimiento Asociativo FEAPS.
- El IV Plan Estratégico de FEAPS (2011-2014)⁴.

Una buena gestión de la RS comprende un código ético impecable, trabajar con una calidad excelente y una política de personas flexible e inclusiva y alinearse con la estrategia de la organización.

CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de FEAPS enuncia **valores, principios y normas para que sirvan de guía a la conducta de los distintos actores y estamentos del Movimiento Asociativo FEAPS**. El Código se aplica a todas las personas que tienen cualquier tipo de responsabilidad en la tarea de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias, independientemente de su papel, lugar de desempeño o personas a las que sirvan. Así, se fija los siguientes **objetivos**:

- Identifica los valores fundamentales en los que se basa la actividad de las organizaciones de FEAPS.
- Resume los principios éticos generales que reflejan los valores fundamentales de la Misión de FEAPS y establece un conjunto de normas éticas específicas que deben utilizarse como guía para el ejercicio de la actividad.
- Pretende ayudar a los distintos actores que intervienen a identificar las opciones que son relevantes cuando se presentan incertidumbres éticas.
- Proporciona normas éticas por las que el público en general pueda pedir responsabilidades a las personas u organizaciones de FEAPS.
- Ayuda a socializar a los que comienzan a ejercer su actividad a favor de las personas con discapacidad intelectual, en la finalidad, los valores, los principios y las normas éticas.

¹ http://www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/126-codigo-etico

² http://www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/129-modelo-de-calidad-feaps

³ http://www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/363-modelo-feaps-de-politica-de-personas

⁴ http://www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/306-iv-plan-estrategico-de-feaps-2011-2014

- Es una palanca para implantar la calidad FEAPS y una fuente de motivación añadida al buen hacer profesional.
- Es un factor clave para consolidar un sentido de pertenencia mucho más profundo y arraigado.
- Es la base sobre la que construir el Comité de Ética a fin de que éste pueda discernir ante casos éticamente problemáticos y seguir reflexionando.

El Código ofrece un conjunto de valores, principios y normas para guiar la adopción de decisiones y la conducta cuando surjan problemas éticos y se desarrolla en tres ámbitos: la PERSONA, la FAMILIA y la ORGANIZACIÓN.

En los tres ámbitos se han identificado, destilados del catálogo de valores de FEAPS, los VALORES ÉTICOS que se han considerado claves y se ha descrito su condición de "éticos" a través de la formulación de los PRINCIPIOS que les dan contenido. Posteriormente, en coherencia con esos principios éticos, se desarrollan las normas éticas, entendidas como comportamientos positivos a cumplir por tres tipos de actores: LAS ORGANIZACIONES (entendidas desde la responsabilidad de sus dirigentes), LOS PROFESIONALES y LOS FAMILIARES. Se contempla, desde el nivel de las normas, tanto la ética institucional, como la profesional y la familiar.

VALORES:

- Respecto a la **persona con discapacidad intelectual**:
 - Dignidad y valor de la persona
 - Igualdad
- Respecto a la **familia**:
 - Igualdad
 - Base de inclusión
- Respecto a las **organizaciones**:
 - Servicio
 - Apoyo mutuo
 - Reivindicación
 - Participación
 - Carencia de ánimo de lucro y transparencia en la gestión
 - Calidad

De esta manera, **el Código Ético nos proporciona una referencia básica para el desarrollo de las actuaciones que emprendamos en materia de Responsabilidad Social, garantizando en todo momento la coherencia con los principios y valores establecidos por el Código Ético.**

CALIDAD FEAPS

FEAPS asume, a modo de política global de calidad, los siguientes principios:

- una concepción de la discapacidad intelectual que afirma el valor de toda persona por encima de sus perfiles de capacidad y limitación;
- cualquier persona puede progresar permanentemente como persona si cuenta con los apoyos adecuados;
- el papel del entorno es esencial;
- la familia es la base de inclusión social;
- la persona debe ser agente esencial en la planificación de su futuro y en la construcción de su destino.

En FEAPS **la calidad es una estrategia clave que orienta la organización en su conjunto**. Desde su aprobación por la Asamblea General en 1997, FEAPS cuenta con un Plan de Calidad rector, el cual ha ido impregnando los sucesivos Planes Estratégicos del movimiento asociativo.

Así, FEAPS entiende la calidad como una obligación que emana del derecho de las personas a disponer y/o recibir, tras ser escuchadas y/o captadas sus necesidades y expectativas, apoyos dignos y significativos para sus vidas.

Se define la **Calidad FEAPS** como el **resultado de la interacción de tres componentes esenciales: calidad de vida, calidad en la gestión y ética**, de modo que ninguno de ellos puede faltar o tener desarrollos significativamente diferentes de los otros dos. Al igual que el agua es otra cosa diferente a sus componentes, hidrógeno y oxígeno, Calidad FEAPS es algo más que calidad de vida, calidad en la gestión y ética.

- **Calidad de vida.** Sus dimensiones, en el nivel individual, de acuerdo a Schalock y Verdugo, son: bienestar emocional, desarrollo personal, relaciones interpersonales, bienestar físico, bienestar material, autodeterminación, inclusión y derechos. Este modelo de calidad de vida representa hoy una contribución clave en el ámbito de la educación, de la salud y de los servicios sociales. En relación con la calidad de vida familiar, FEAPS ha asumido en su modelo de apoyo a familias el modelo de calidad de vida familiar de Poston y colaboradores.
- **Calidad en la gestión.** Construir contextos alineados con la calidad de vida no ha de ser meramente fruto de una intención; a la intención ha de vincularse la gestión necesaria para su logro y, con ella, los principios fundamentales de la calidad total: liderazgo y constancia de objetivos, orientación al cliente, orientación a los resultados, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje e innovación y mejora continuos, desarrollo de alianzas, gestión por procesos y hechos, responsabilidad social.
- **Compromiso ético.** Para FEAPS la calidad no es una cuestión de elección organizacional, es fruto irremediable del derecho de las personas a una vida digna, una vida de calidad y plena ciudadanía. Para FEAPS, la calidad es un compromiso basado en la ética.

En el Modelo de Calidad FEAPS la ética adquiere una consideración central y así ocurre también en la intersección con el Modelo de Responsabilidad Social. **La calidad no se entiende sin la RS y viceversa. Ambos modelos deben complementarse.**

POLÍTICA DE PERSONAS

En el desarrollo de una gestión avanzada de la relación de una organización con sus grupos de interés internos, la Política de Personas adquiere un papel relevante, ya que define el marco en el que FEAPS entiende el desarrollo de sus profesionales y su calidad de vida. Por lo tanto, **una entidad que apueste por implantar el Modelo FEAPS Responsabilidad Social deberá implantar, asimismo, el Modelo de PDP.**

El desarrollo de una adecuada Política de Personas exige el compromiso de la organización en el diseño y desarrollo de una política de dirección y gestión de personas coherente con la misión, valores y demás políticas estratégicas que el Movimiento Asociativo impulsa (Cartera de servicios, sistema de calidad, planificación centrada en la persona, calidad de vida, código ético, valores...), así como la coherencia y compromiso con dicha misión y valores de todos los profesionales y voluntarios que trabajan en todos los ámbitos de FEAPS.

Así, el nuevo enfoque estratégico de política de desarrollo de personas, frente al enfoque tradicional de gestión de recursos humanos, ha de basarse en el desarrollo y potenciación de las competencias y conocimientos de las personas que trabajan y participan en la organización, en coherencia con su misión, visión, y valores.

El Modelo FEAPS de Política de Personas se basa:

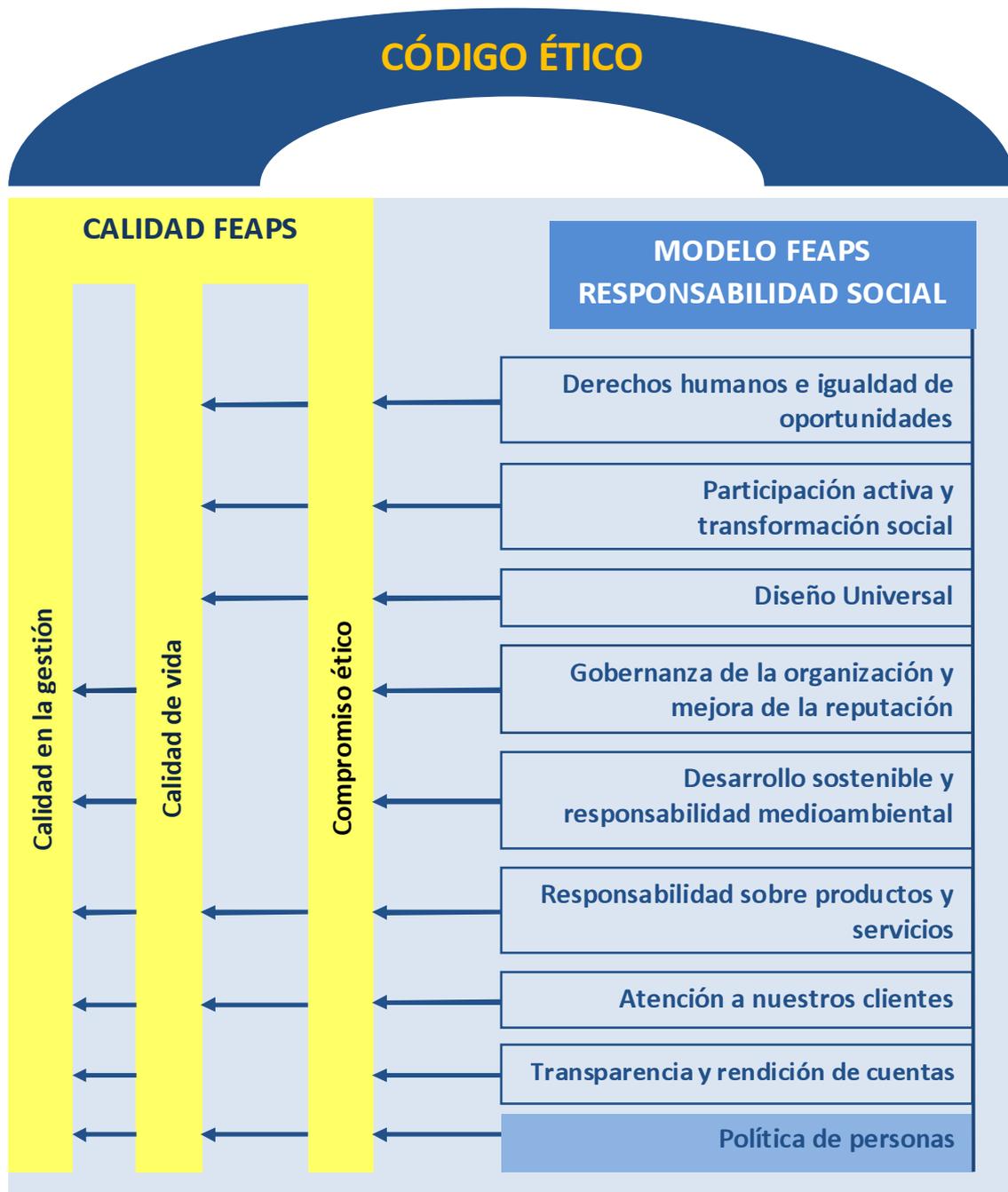
- En su encuadre dentro del Sistema de Calidad FEAPS.
- En el nuevo enfoque estratégico de política integral de desarrollo de personas.
- En el alineamiento entre la misión, valores y líneas prioritarias estratégicas de FEAPS (Bases corporativas de FEAPS) y los ejes fundamentales de desarrollo y programación de Política de Personas (Bases funcionales de Política de Personas).

Teniendo en cuenta las nuevas tendencias en materia de gestión y dirección integral de personas, los **ejes contenedores de la Política de Personas FEAPS** son los siguientes:

- 1. Liderar:** comprende el conjunto de políticas y estrategias orientadas a conseguir establecer la dirección y metas de manera coherente con los valores y objetivos del Movimiento FEAPS, para el conjunto de personas – profesionales y voluntarios- que trabajan y colaboran en la misma, conseguir su compromiso hacia estas metas y motivarles e inspirarles para alcanzarlas.
- 2. Integrar:** comprende el conjunto de políticas y estrategias de una política de personas orientadas a lograr la incorporación y el mantenimiento en la entidad de los profesionales y voluntarios más cualificados y adecuados a cada momento según sus necesidades estratégicas y las personas orientadas a la consecución de los objetivos de la organización y al fortalecimiento de sus competencias generales.
- 3. Desarrollar:** comprende el conjunto de políticas orientadas a adecuar, mejorar y evolucionar la formación y cualificación de los profesionales y voluntarios de la entidad mediante la adquisición de conocimientos y habilidades que contribuyan al desarrollo de los objetivos la misma, según las necesidades y retos estratégicos planteados en cada momento en condiciones de eficiencia y coherencia con sus objetivos y valores.

- 4. **Reconocer:** comprende el conjunto de políticas orientadas a movilizar y motivar a los profesionales y voluntarios de la entidad hacia los objetivos y valores de la misma, a través de un clima organizacional que facilite el buen desempeño y las mejores condiciones posibles de calidad de trabajo y de vida laboral.

Por lo tanto, desarrollar estos ejes en el interno de las organizaciones FEAPS es clave en la gestión de su responsabilidad social.



IV PLAN ESTRATÉGICO DE FEAPS

El recientemente aprobado IV Plan Estratégico de FEAPS marca 4 ejes y 15 proyectos estratégicos para la etapa 2011 - 2014.

El Modelo FEAPS Responsabilidad Social debe implantarse de manera transversal, reforzando aquellos aspectos de la estrategia en los que tiene una incidencia directa.

La tabla siguiente recoge los ejes y proyectos estratégicos:

EJES	1. PROYECTO COMÚN	2. CALIDAD DE VIDA DE CADA PERSONA Y SU FAMILIA	3. DESARROLLO ORGANIZATIVO	4. INCIDENCIA POLÍTICA Y SOCIAL
PROYECTOS				
1. Identidad cultural: Misión y enfoques				
2. Proyecto Ético				
3. Calidad FEAPS				
4. Plan de Derechos				
5. Plan de Inclusión				
6. Empoderamiento y autodeterminación				
7. Apoyo a familias				
8. Transformación de servicios				
9. Renovación asociativa				
10. Política de Personas				
11. Implantación Modelo Organizativo				
12. Incidencia Política				
13. Incidencia Social				
14. Comunicación				
15. Formación y Conocimiento				

A continuación se recoge la correspondencia de los proyectos con las líneas que concretan los estratégicos del Plan. En cada caso se destaca el elemento clave de aportación de valor que puede suponer la responsabilidad social:

PROYECTOS	EJES	1. PROYECTO COMÚN	2. CALIDAD DE VIDA DE CADA PERSONA Y SU FAMILIA	3. DESARROLLO ORGANIZATIVO	4. INCIDENCIA POLÍTICA Y SOCIAL
1. Identidad cultural: Misión y enfoques	LE.1.1: Que la Misión sea asumida por todos y compartir enfoque de conceptos clave		LE.3.1: Contar con un modelo organizativo para funcionar eficientemente desde proyecto común		
APORTACIÓN RS	El Modelo FEAPS RS incorpora la nueva misión como elemento nuclear para su articulación. Así, la implantación del Modelo impulsará esta línea.				
2. Proyecto Ético	LE.1.1: Que la Misión sea asumida por todos y compartir enfoque de conceptos clave LE.1.2: Que la ética y la calidad formen parte de la acción del M.A.		LE.3.4: Utilizar modelos propios que sirvan como referencia para el desarrollo de las organizaciones		
APORTACIÓN RS	El Modelo FEAPS RS se configura desde la base de la ética de FEAPS y pretende integrar su modelo de gestión con el de Calidad FEAPS. Por lo tanto, será clave en el desarrollo de esta línea.				
3. Calidad FEAPS	LE.1.2: Que la ética y la calidad formen parte de la acción del M.A.		LE.3.4: Utilizar modelos propios que sirvan como referencia para el desarrollo de las organizaciones		
APORTACIÓN RS	El Modelo FEAPS RS busca generar sinergias con el sistema de Calidad: - Incorporando los indicadores del sistema de calidad pertinente en la herramienta de diagnóstico y evaluación de RS - Buscando la máxima coherencia y sinergia entre ambos modelos en su definición e implantación.				

EJES PROYECTOS	1. PROYECTO COMÚN	2. CALIDAD DE VIDA DE CADA PERSONA Y SU FAMILIA	3. DESARROLLO ORGANIZATIVO	4. INCIDENCIA POLÍTICA Y SOCIAL
4. Plan de Derechos	LE.1.1: Que la Misión sea asumida por todos y compartir enfoque de conceptos clave	LE.2.1: Defender los derechos de todas y cada una de las personas LE.2.5: Para dar respuesta a necesidades no cubiertas LE.2.6: Aumentar la calidad de vida de las familias	LE.3.2: Potenciar el cambio organizativo en las entidades y los servicios por su orientación a las personas	LE. 4.2: Disponer de capacidad, medios,... para la defensa de derechos
APORTACIÓN RS		La defensa y reivindicación de los derechos de todas las personas es un ámbito clave del Modelo FEAPS RS. Asimismo, la definición de la estrategia de relación con los grupos de interés, partiendo de la elaboración de un mapa, nos dará pistas importantes en la identificación de necesidades no cubiertas.	Situación a la persona en el centro, orientando a su beneficio todas nuestras acciones y la promoción de su participación en la gestión de las entidades deberán ser elementos clave del nuevo Modelo RS.	La eficiencia y optimización en el uso de los recursos y la mejora en su captación facilitarán el desarrollo de esta línea. También es importante contar con la participación de las personas (personas usuarias, familiares, profesionales, voluntarios) de nuestras entidades como recurso de gran valor en la defensa y reivindicación de los derechos de las personas con DI. <i>“Reutilizar el conocimiento disperso y fragmentado que poseen muchas personas que están de alguna forma en contacto con la organización es una de las claves para hacer competitiva a este nuevo tipo de organización (en referencia a las organizaciones abiertas pero que nos sirve para ilustrar el valor de nuestras redes”.</i> Frase de David Sánchez Bote).
5. Plan de Inclusión	LE.1.1: Que la Misión sea asumida por todos y compartir enfoque de conceptos clave	LE.2.3: Trabajar por la inclusión de cada persona	LE.3.2: Potenciar el cambio organizativo en las entidades y los servicios por su orientación a las personas	LE.4.3: Incrementar nuestra influencia social
APORTACIÓN RS		Situación a la persona en el centro, orientando a su beneficio todas nuestras acciones y la promoción de su participación en la gestión de las entidades deberán ser elementos clave del nuevo Modelo RS.	Situación a la persona en el centro, orientando a su beneficio todas nuestras acciones y la promoción de su participación en la gestión de las entidades deberán ser elementos clave del nuevo Modelo RS.	El trabajo sistemático de diálogo y relación con nuestros grupos de interés externos reforzará nuestra influencia social. Aquí juega un papel muy importante la comunicación (la tradicional y la 2.0: webs, blogs, redes sociales).

PROYECTOS	EJES	1. PROYECTO COMÚN	2. CALIDAD DE VIDA DE CADA PERSONA Y SU FAMILIA	3. DESARROLLO ORGANIZATIVO	4. INCIDENCIA POLÍTICA Y SOCIAL
6. Empoderamiento y autodeterminación		LE.1.1: Que la Misión sea asumida por todos y compartir enfoque de conceptos clave	LE.2.4: Empoderar y desarrollar autodeterminación		
7. Apoyo a familias			LE.2.6: Aumentar la calidad de vida de las familias		
APORTACIÓN RS			El trabajo sistemático de diálogo y relación con las familias como grupo de interés clave de nuestras entidades permitirá orientar nuestros esfuerzos hacia su calidad vida.		
8. Transformación de servicios		LE.1.4: Aumentar la cohesión desde la diversidad	LE. 2.2: Ofrecer oportunidades para cada persona	LE. 3.2: Potenciar el cambio organizativo en las entidades y los servicios por su orientación a las personas LE.3.3: Converger hacia modelo de asociación/ entidad, desde la diversidad LE.3.4: Utilizar modelos propios que sirvan como referencia para el desarrollo de las organizaciones	
APORTACIÓN RS		La implantación del Modelo RS en las entidades permitirá avanzar en una cohesión en torno a la responsabilidad social, desde el respeto a la diversidad de las organizaciones, estableciendo ámbitos comunes.			
9. Renovación asociativa				LE.3.3: Converger hacia modelo de asociación/ entidad, desde la diversidad	

EJES PROYECTOS	1. PROYECTO COMÚN	2. CALIDAD DE VIDA DE CADA PERSONA Y SU FAMILIA	3. DESARROLLO ORGANIZATIVO	4. INCIDENCIA POLÍTICA Y SOCIAL
10. Política de Personas			LE.3.5: Mejorar las condiciones de las personas que trabajan para las personas	
APORTACIÓN RS			Le gestión de la diversidad, la promoción de la igualdad de oportunidades y cualquier otra actuación o política en la mejora de la política de personas son elementos clave de la dimensión interna de la RS. Por lo tanto, el impacto del Modelo en esta línea estratégica es clave.	
11. Implantación Modelo Organizativo	LE.1.4: Aumentar la cohesión desde la diversidad		LE.3.1: Contar con un modelo organizativo para funcionar eficientemente desde proyecto común	
12. Incidencia Política				LE.4.1: Tener posicionamiento en temas básicos LE.4.2: Disponer de capacidad, medios,... para la defensa de derechos LE.4.3: Incrementar nuestra influencia social LE.4.4: Promover cambios en políticas y prácticas LE.4.5: Trabajar en alianza con otros actores sociales
APORTACIÓN RS				El establecimiento de alianzas con agentes externos y la mejora de la proyección de nuestras acciones mediante la transparencia y la rendición de cuentas ayudarán en la consecución de esta línea.

PROYECTOS	EJES	1. PROYECTO COMÚN	2. CALIDAD DE VIDA DE CADA PERSONA Y SU FAMILIA	3. DESARROLLO ORGANIZATIVO	4. INCIDENCIA POLÍTICA Y SOCIAL
13. Incidencia Social					LE.4.3: Incrementar nuestra influencia social LE.4.4: Promover cambios en políticas y prácticas LE.4.5: Trabajar en alianza con otros actores sociales
APORTACIÓN RS					El trabajo sistemático de diálogo y relación con nuestros grupos de interés externos reforzará nuestra influencia social.
14. Comunicación		LE. 1.3: Compartir una imagen			LE. 4.6: Conseguir una imagen digna y fiel de las personas y visibilidad del M.A. FEAPS
APORTACIÓN RS		La rendición de cuentas y la comunicación a todos los grupos de interés serán clave en el desarrollo e implantación del Modelo, por lo que se deberán generar sinergias y coordinación entre ambos ámbitos.			
15. Formación y Conocimiento					
APORTACIÓN RS		Será necesario capacitar y formar a los directivos, responsables y profesionales de nuestras entidades para implantar el Modelo en todas sus dimensiones. Asimismo, deberemos establecer canales para compartir el conocimiento generado en la implantación del Modelo.			

4. ÁMBITOS DEL MODELO

El Modelo FEAPS RS define los siguientes ámbitos de aplicación:

1. Gobernanza de la organización y mejora de la reputación

La gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. La gobernanza de la organización puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización (ISO 26000).

En el marco del Modelo FEAPS RS, las organizaciones tomarán sus decisiones teniendo en cuenta los principios del Modelo y los valores de nuestro Código Ético. Asimismo, velarán por la garantía de una imagen y una reputación coherentes con nuestro buen hacer y nuestra identidad corporativa.

2. Derechos humanos e igualdad de oportunidades

De acuerdo con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el Modelo FEAPS RS reafirma la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación.

Así, el Modelo se dirige a promover la igualdad de oportunidades de todas las personas, tanto en el interno de nuestras organizaciones, como en las relaciones que establezcamos con grupos de interés externos a las mismas.

3. Política de personas

El enfoque estratégico de política de desarrollo de personas de FEAPS, frente al enfoque tradicional de gestión de recursos humanos, se basa en potenciar las competencias y conocimientos de las personas que trabajan y participan en la Organización, en coherencia con su misión, visión, y valores.

Ello implica que la planificación, ejecución o evaluación de cualquier actuación que se lleve a cabo en el ámbito de la dirección y desarrollo de personas en la Organización posibilite la consecución de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, la calidad en la gestión – en el marco del Sistema de Calidad FEAPS-, la ética y valores de FEAPS y demás prioridades estratégicas.

4. Diseño Universal

En coherencia con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad por “diseño universal” se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las

ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

La accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones es clave e imprescindible para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, por lo que trabajaremos para su promoción en el interno y externo de nuestras organizaciones.

5. Desarrollo sostenible y responsabilidad medioambiental

El objetivo del desarrollo sostenible es “satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”⁵ desde la triple vertiente económica, social y medioambiental, que deben abordarse de forma equilibrada.

En este contexto, las organizaciones FEAPS promoverán la responsabilidad medioambiental, asumiendo responsabilidades, gestionando riesgos y minimizando impactos derivados de sus actividades).

6. Responsabilidad sobre productos y servicios

Las organizaciones FEAPS aplicarán una conducta ética en todos los procesos derivados de la prestación de servicios y en la elaboración de productos, así como en las transacciones con otras organizaciones. Este ámbito incluye dimensiones como:

- la prevención o, en su caso, erradicación de prácticas de corrupción;
- participación responsable en la esfera pública;
- competencia justa;
- comportamiento socialmente responsable en la relación con otras organizaciones: administraciones públicas, otras entidades sociales, empresas, etc.;
- trazabilidad de productos y criterios de compra justa y responsable.

7. Atención a nuestros clientes

Las personas con discapacidad y sus familias son los clientes de nuestras organizaciones y como tales debemos tratarlos, desarrollando las medidas pertinentes en los siguientes ámbitos (ISO 26000):

- Protección de la salud y la seguridad de nuestros clientes
- Promoción del consumo sostenible
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
- Protección y privacidad de datos
- Acceso a servicios esenciales
- Educación y toma de conciencia

⁵ Comisión Mundial del Medio Ambiente de la ONU.

8. Transparencia y rendición de cuentas

La rendición de cuentas se refiere a la condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y, más ampliamente, ante sus partes interesadas (ISO 26000). Así, las organizaciones FEAPS rendirán cuentas respecto a sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, desde la transparencia, con una voluntad clara de comunicar dichos impactos de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.

9. Participación activa y transformación social

Las organizaciones del Movimiento Asociativo FEAPS son parte de las comunidades en las que operan y como tal, ejercerán una participación activa en las mismas. De acuerdo con la ISO 26000, esta participación comprende las siguientes dimensiones:

- Participación activa de la comunidad, con el objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad.
- Preservación y promoción de una cultura propia de la comunidad y promoción de una educación compatibles con el respeto a los derechos humanos.
- Creación de empleo, con un foco específico y primordial en el empleo para las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, como contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico y social.
- Acceso completo y seguro a las tecnologías, velando por su accesibilidad para todas las personas.
- Competitividad y diversidad de empresas, cruciales para generar riqueza en cualquier comunidad, ayudando a que prospere el espíritu emprendedor.
- Promoción de la salud como elemento esencial de la vida en sociedad y derecho humano reconocido.
- Inversión social de recursos en iniciativas y programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad.

5. REQUISITOS MÍNIMOS Y TIPOLOGÍA DE ACCIONES PARA EL DESARROLLO DE LOS ÁMBITOS DEL MODELO FEAPS RESPONSABILIDAD SOCIAL

En las tablas siguientes se definen los elementos en relación con los diferentes ámbitos del Modelo, a saber:

- Los **REQUISITOS mínimos** que una entidad FEAPS debe cumplir para implantar el Modelo FEAPS Responsabilidad Social.
- Otras **ACCIONES complementarias** que pueden ponerse en marcha para el desarrollo de los ámbitos del Modelo.

En el desarrollo de estas acciones, será clave abordar de manera complementaria las dimensiones siguientes:

- La **formación y capacitación** de la entidad para su desarrollo.
- La **comunicación** de las acciones desarrolladas, tanto en el interno, como en el externo del Movimiento Asociativo, para contribuir a la mejora de nuestra reputación corporativa.
- **Transferencia y puesta en común del conocimiento y experiencia** generada en la implantación del Modelo, para que todas las entidades FEAPS puedan enriquecerse mutuamente.

Por todo ello, los responsables de la implantación del Modelo deberán trabajar de manera coordinada y desde la cooperación con los miembros de la Red de Comunicación y de la Red de Formación de FEAPS.

ÁMBITO 1. Gobernanza de la organización y mejora de la reputación		
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Suscripción al Código Ético FEAPS. • Realizar un diagnóstico para determinar la situación de partida en la implantación del Modelo, identificando los principales desafíos y elaborando una planificación posterior de objetivos y acciones (de acuerdo con los indicadores expuestos en el Método). 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar criterios y códigos de buen gobierno. • Definir e implantar una metodología de participación de los grupos de interés en nuestros sistemas de gobernanza, articulando mecanismos como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Grupos de trabajo multistakeholder - Creación de Comités de Responsabilidad Social - Otros • Implicar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en la definición y ejecución de acciones, como grupo de interés principal, mediante los grupos de autogestores o con prácticas similares a la de formación de evaluadores de calidad de vida o la formación de formadores en derechos para personas con discapacidad intelectual. • Participar en la Escuela FEAPS en Forma, avanzando en la capacitación de los miembros de la dirección, las juntas directivas y los gerentes de nuestras entidades. • Definir y aplicar un protocolo de acogida a nuevas entidades, con un especial foco en la comunicación interna, tanto entre organizaciones, como dentro de la propia entidad, diseñando a tal efecto las herramientas de comunicación necesarias. • Desarrollar acciones conjuntas entre entidades FEAPS para generar sinergias y mejorar nuestra proyección pública. • Llevar a cabo un proyecto estratégico de comunicación e imagen corporativa (presencia de logotipo FEAPS en todos los centros y servicios, manual de imagen corporativa, etc.). • Implantar sistemas de gestión ética y socialmente responsable (por ejemplo, SGE-21, ISO 26000, RS10, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar criterios de buen gobierno en nuestras relaciones externas. • Desarrollar acciones de comunicación externa y difusión que impulsen una mayor presencia en los medios. • Utilizar distintas vías para promover la visibilidad del colectivo: por ejemplo, mediante el deporte o mediante vinculación a otras acciones externas coherentes con nuestro modelo. • Disponer y compartir una base de datos de empresas cuya actuación es coherente con nuestro Modelo de RS. • Buscar nuevas y diferentes vías de financiación, por ejemplo, socios u otros recursos aportados por empresas, ya que también es una manera de sensibilizar a la sociedad.

ÁMBITO 2. Derechos humanos e igualdad de oportunidades		
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lo establecido por la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal⁶ • Cumplimiento de lo establecido por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir, promover y velar por el cumplimiento, en el interno del movimiento asociativo, de los derechos de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias (por ejemplo, con la divulgación de la guía “Defendemos nuestros derechos en el día a día” y facilitando su trabajo por parte de grupos de autogestores), teniendo como referencia esencial la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. • Promover la igualdad de oportunidades de las mujeres con discapacidad intelectual, tanto en el acceso al trabajo, como en la formación. • Impulsar acciones de formación en materia de igualdad de género dirigidas a nuestras entidades. • Impulsar medidas para la garantía de la igualdad de oportunidades, más allá de los imperativos legales, respecto a todos los colectivos que sufren situaciones de discriminación: personas con discapacidad, mujeres, inmigrantes, etc. • Valorar la posibilidad de adherirse al Pacto Mundial de Naciones Unidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir, reivindicar, promover y velar, en nuestras relaciones con los grupos de interés externos, por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias. • Promover el cumplimiento de la LISMI y la LIONDAU. • Promover la igualdad de oportunidades de las mujeres con discapacidad intelectual, tanto en el acceso al trabajo, como en la formación. • Participar en grupos de trabajo sobre mujer y discapacidad. • Establecer alianzas con grupos de interés externos para el fomento de los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. • Favorecer el diseño y ejecución de acciones, en colaboración con nuestros aliados, que fomenten la participación y promuevan la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

⁶ Si bien la Responsabilidad Social trasciende el cumplimiento de la ley, se incluyen un conjunto de referencias normativas clave para garantizar la responsabilidad de nuestras organizaciones con respecto a las personas con discapacidad.

ÁMBITO 3. Política de personas		
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lo establecido en la Ley 13/1982 de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos y por el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad⁷. 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> Adoptar e implantar el Modelo FEAPS de Política de Personas, elaborando un plan de personas: documento que contiene una reflexión sistemática, congruente y completa de las líneas estratégicas y pautas a seguir, de los objetivos a alcanzar y de las actuaciones a desarrollar en materia de dirección, gestión y administración de personas y relaciones laborales, coherente con el Modelo FEAPS de Política de Personas, con estimación de medios necesarios para ello y de costes, con una temporalidad concreta, así como de indicadores de seguimiento y evaluación. Definir y aplicar un protocolo de acogida a nuevos trabajadores, diseñando las herramientas de comunicación derivadas necesarias para ello (folletos, dossier, etc.). Diseñar planes de carrera de los profesionales y de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que trabajan en nuestras organizaciones. Definir y aplicar una política de conciliación en nuestras organizaciones. Establecer y desarrollar una estrategia de motivación y fidelización de nuestros trabajadores. Elaborar una política de integración laboral de las personas con discapacidad en la organización que garantice su óptima incorporación en un nivel excelente, por encima de los criterios establecidos por la legislación vigente. Analizar la posibilidad de desarrollar acciones de voluntariado corporativo en nuestras entidades. Definir e implantar una metodología de participación de nuestros trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer apoyo a las empresas y organizaciones que quieran integrar a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en sus plantillas. Generar marcos de cooperación y alianzas con agentes externos que apoyen a nuestras entidades en la implantación del Modelo de Política de Personas. Establecer acuerdos de voluntariado corporativo con empresas, siempre que se cumplan las condiciones que FEAPS considera básicas en la materia.

⁷ Si bien la Responsabilidad Social trasciende el cumplimiento de la ley, se incluyen un conjunto de referencias normativas clave para garantizar la responsabilidad de nuestras organizaciones con respecto a las personas con discapacidad.

ÁMBITO	4. Diseño Universal	
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lo establecido por la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal y de los reglamentos que la desarrollan⁸. 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar todas las actuaciones de la organización a los criterios de accesibilidad y diseño universal, garantizando la accesibilidad de comprensión, de comunicación y física en todos los ámbitos de la misma. • Garantizar la accesibilidad cognitiva de nuestras webs corporativas. • Promover acciones de formación interna para la capacitación de los profesionales en el uso de lectura fácil y otros sistemas de comunicación aumentativa y alternativa. • Transformar documentos básicos en versiones de lectura fácil. • Promover el uso de pictogramas y otros sistemas de comunicación aumentativa y alternativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en grupos de trabajo y en proyectos de I+D+I en materia de accesibilidad cognitiva, en colaboración con otros grupos de interés externos (universidades, empresas, fundaciones privadas, etc.). • Promover que las empresas y organizaciones incorporen criterios de accesibilidad cognitiva en sus productos y servicios.

⁸ Si bien la Responsabilidad Social trasciende el cumplimiento de la ley, se incluyen un conjunto de referencias normativas clave para garantizar la responsabilidad de nuestras organizaciones con respecto a las personas con discapacidad.

ÁMBITO	5. Desarrollo sostenible y responsabilidad medioambiental	
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Poner en marcha en nuestras organizaciones medidas concretas para el ahorro energético en las instalaciones, centros y recursos de la organización y fomentar el reciclaje en los mismos, así como para la moderación en el consumo (como por ejemplo el informe de consumos de agua, luz y materiales). 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> • Formar a nuestros grupos de interés internos sobre las acciones y medidas que se pueden implementar para reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades. • Desarrollar acciones de sensibilización internas en nuestras organizaciones sobre los beneficios de implantar una política de eficiencia energética y respeto medioambiental. • Publicar y difundir guías y ejemplos de buenas prácticas en la materia. • Elaborar un Plan de eficiencia en el uso de la energía, el ahorro energético, la sostenibilidad medioambiental de la organización y la reducción del consumo de materiales. • Implantar sistemas de gestión ambiental ISO 14001 y/o EMAS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer alianzas con ONGs del sector medioambiental para impulsar actuaciones conjuntas en este ámbito. • Generar alianzas con empresas del sector de la energía que nos permitan avanzar en el desarrollo sostenible de nuestra actividad.

ÁMBITO 6. Responsabilidad sobre productos y servicios		
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> Realizar evaluaciones de calidad de nuestros productos y servicios, analizando la satisfacción del cliente e incorporando los resultados de dicha evaluación en su planificación de mejora continua. 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> Implantar el Modelo de Calidad FEAPS. Implantar sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001) o de excelencia (EFQM). Definir y aplicar sistemas de evaluación de proveedores, de acuerdo con criterios de compra justa y socialmente responsable. Promover la centralización y gestión compartida de compras de determinados productos y servicios. Promover acciones de sensibilización y difusión de la apuesta de FEAPS por la compra responsable. Promover el conocimiento interno de los productos y servicios de nuestros centros y entidades. Realizar acciones de difusión sobre los productos y servicios de nuestros centros y entidades para darlos a conocer en el interno y el externo. Impulsar la I+D+I en nuestros productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con AFEM para analizar la trazabilidad de los productos y servicios. Definir y difundir un posicionamiento sobre la incorporación de cláusulas sociales en los contratos públicos y sobre la reserva de contratos para CEE, en colaboración con AFEM. Promover la contratación de CEE por parte de empresas, así como el establecimiento de acuerdos con entidades FEAPS para mejorar su posicionamiento en la contratación pública.

ÁMBITO 7. Atención a nuestros clientes		
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos⁹. • Implantar medidas de prevención de riesgos en nuestros servicios. 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el Código Ético de FEAPS, con una aplicación práctica de sus principios (en aspectos como la privacidad, la confidencialidad, etc.). • Promover acciones formativas dirigidas a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y familias para fomentar un uso y consumo responsable de productos y servicios. • Facilitar mecanismos para la comunicación de quejas y sugerencias, evitando las dinámicas que pueden llevar a tener “clientes cautivos”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer marcos de colaboración con otras organizaciones para promover mejores condiciones de salud de las personas para las que trabajamos.

⁹ Si bien la Responsabilidad Social trasciende el cumplimiento de la ley, se incluyen un conjunto de referencias normativas clave para garantizar la responsabilidad de nuestras organizaciones con respecto a las personas con discapacidad.

ÁMBITO		
8. Transparencia y rendición de cuentas		
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación y publicidad de la procedencia y destino de los recursos obtenidos por la organización en su memoria anual. 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> Publicar nuestra memoria de sostenibilidad, de acuerdo con los criterios del Global Reporting Initiative, como mínimo en un nivel C. Publicar las cuentas de pérdidas y ganancias, así como las auditorías realizadas a nuestras entidades. Publicar las actividades de captación de fondos privados y públicos, su coste y su recaudación anual (donaciones, socios y otras colaboraciones), así como el detalle de los principales financiadores, tanto públicos como privados, y las cantidades aportadas por los mismos y la imputación de los recursos recaudados. Informar a las empresas y organizaciones financiadoras sobre el destino de los recursos aportados. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer relaciones con empresas y organizaciones que hagan una rendición de cuentas pública, de acuerdo con los criterios de transparencia y buen gobierno. Colaborar con AFEM en la promoción de la elaboración de memorias de sostenibilidad por parte de los Centros Especiales de Empleo. La cesión del logotipo de FEAPS a empresas e instituciones estará formalizada por escrito y las cláusulas de dicha cesión no serán confidenciales.
ÁMBITO		
9. Participación activa y transformación social		
REQUISITOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> Difundir la Misión de FEAPS en el interno del movimiento asociativo. 	
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	Dimensión interna	Dimensión externa
	<ul style="list-style-type: none"> Poner en valor la importancia de la participación de las entidades FEAPS en la vida social de su comunidad, promoviendo las acciones necesarias a tal efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer alianzas que nos permitan avanzar en la consecución de la misión de FEAPS. Impulsar los proyectos estratégicos de incidencia política e incidencia social del IV Plan Estratégico FEAPS. Fomentar el voluntariado entre la ciudadanía para promover una mayor implicación en nuestra misión.

6. LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL MOVIMIENTO ASOCIATIVO FEAPS

Para avanzar hacia la nueva misión de FEAPS, es imprescindible la implicación de todos sus grupos de interés, ya que avanzar hacia una sociedad justa, solidaria e inclusiva es una responsabilidad compartida de todos ellos.

El Modelo FEAPS Responsabilidad Social se dirige a gestionar la relación del Movimiento Asociativo con todos estos grupos de interés, incorporando sus expectativas y necesidades para contribuir a objetivos que las personas y las sociedades consideran deseables y beneficiosos.

En este sentido, los Acuerdos de Toledo 10 suponen una referencia básica e irrenunciable en la definición de las prioridades en la relación con nuestros grupos de interés.

A) Acuerdos clave en la relación con los grupos de interés internos:

- Acuerdo 1: Se aprueba una nueva MISIÓN.
- Acuerdo 2: Todo el sistema se orientará a LA CALIDAD DE VIDA DE CADA PERSONA con discapacidad intelectual y de SU FAMILIA.
- Acuerdo 3: CONOCEREMOS mejor LAS NECESIDADES de las personas con discapacidad intelectual y las de sus familias y promoveremos apoyos, servicios, planes y programas para cubrirlos.
- Acuerdo 4: Será tarea principal del movimiento asociativo LA DEFENSA DE LOS DERECHOS y el cumplimiento de los mismos en sus modelos y prácticas.
- Acuerdo 8: Reforzar el sistema de APOYOS A LAS FAMILIAS para mejorar su calidad de vida.
- Acuerdo 9: Promocionar y garantizar LA PARTICIPACIÓN de las personas con discapacidad intelectual en las asociaciones y aumentar significativamente su capacidad de INFLUENCIA EN LAS DECISIONES.
- Acuerdo 10: Las entidades miembro deberán ser coherente con los criterios de calidad FEAPS (entendiendo que el modelo de calidad FEAPS puede coexistir con otros modelos de calidad).
- Acuerdo 11: Las personas y las organizaciones de FEAPS, asociaciones, servicios, federaciones y confederación estarán comprometidas con LA ÉTICA DE FEAPS.
- Acuerdo 12: Desarrollar un ESTILO DE LIDERAZGO acorde con la nueva misión del movimiento FEAPS.
- Acuerdo 13: Será una prioridad la mejora de las condiciones laborales y salariales de los profesionales.
- Acuerdo 14: Desarrollar en profundidad EL VOLUNTARIADO desde el modelo de voluntariado de FEAPS.
- Acuerdo 15: Potenciar EL ASOCIACIONISMO y la participación.
- Acuerdo 16: GESTIONAR EL PODER legítimo y la participación que les corresponde a todos y cada uno de manera equilibrada.
- Acuerdo 17: Incorporar criterios y condiciones para una gestión de servicios de calidad de acuerdo con los modelos FEAPS, con independencia de la fórmula jurídica.

- Acuerdo 23: Hemos de promocionar NUESTRA IMAGEN y el conocimiento público de nuestros objetivos y acciones de manera coordinada.
- Acuerdo 25: ORGANIZARNOS legítimamente en EL MARCO DE LA IDENTIDAD, LOS VALORES Y LOS MODELOS que se ha dado FEAPS.
- Acuerdo 26: Hemos de ser ORGANIZACIONES FLEXIBLES.
- Acuerdo 27: En el movimiento asociativo FEAPS todas y cada una de sus entidades miembro habrán de cumplir unos REQUISITOS MÍNIMOS DE PERTENENCIA.
- Acuerdo 28: Para cumplir la Misión, las asociaciones y demás entidades de FEAPS tienen que responder a una NATURALEZA y las federaciones y la confederación a otras.
- Acuerdo 29: Para cumplir la Misión, las asociaciones y demás entidades de FEAPS tienen que desempeñar unos ROLES y FUNCIONES y desarrollar determinados PROCESOS FUNDAMENTALES y las federaciones y la confederación, otras.
- Acuerdo 30: Para cumplir la Misión, las asociaciones y demás entidades de FEAPS tienen que mantener una RELACIÓN adecuada con los otros niveles de la estructura FEAPS y las federaciones y la confederación, otras.
- Acuerdo 31: Impulsar el DESARROLLO DE REDES.
- Acuerdo 32: Potenciar estructuras y proyectos para GESTIONAR CONOCIMIENTO.

B) Acuerdos clave en la relación con los grupos de interés externos:

- Acuerdo 5: Exigir el cumplimiento de la LEY DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.
- Acuerdo 7: Apostar decididamente por LA INCLUSIÓN.
- Acuerdo 20: Influir e incidir en la política, de acuerdo con el modelo social que apoya FEAPS, nuestro proyecto ideológico, con una estrategia reivindicativa sólida y solidaria, justificada y ambiciosa.
- Acuerdo 21: Trabajar para que LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS compartan LA FILOSOFÍA Y asuman LOS MODELOS DE FEAPS.
- Acuerdo 22: FEAPS debe tener SU SITIO EN EL ENTORNO y desempeñar un papel determinado, de acuerdo al modelo social y a su proyecto, para gestionar el entorno político y social.
- Acuerdo 33: Contar con ESTRUCTURA, PROCESOS Y MEDIOS para incidir en el modelo social y para una GESTIÓN DEL ENTORNO fuerte y estratégica.

Asimismo, el IV Plan Estratégico FEAPS (2011-2014) analiza en cada eje estratégico el papel de los grupos de interés, poniendo foco en los aspectos clave de la relación con los mismos (<http://www.feaps.org/conocenos/proyecto>).

Por lo tanto, resulta imprescindible la categorización del conjunto de grupos de interés de FEAPS en el Modelo RS, analizando en profundidad y teniendo muy en cuenta las implicaciones de la nueva Misión, de los Acuerdos de Toledo 10 y del IV Plan Estratégico de FEAPS.

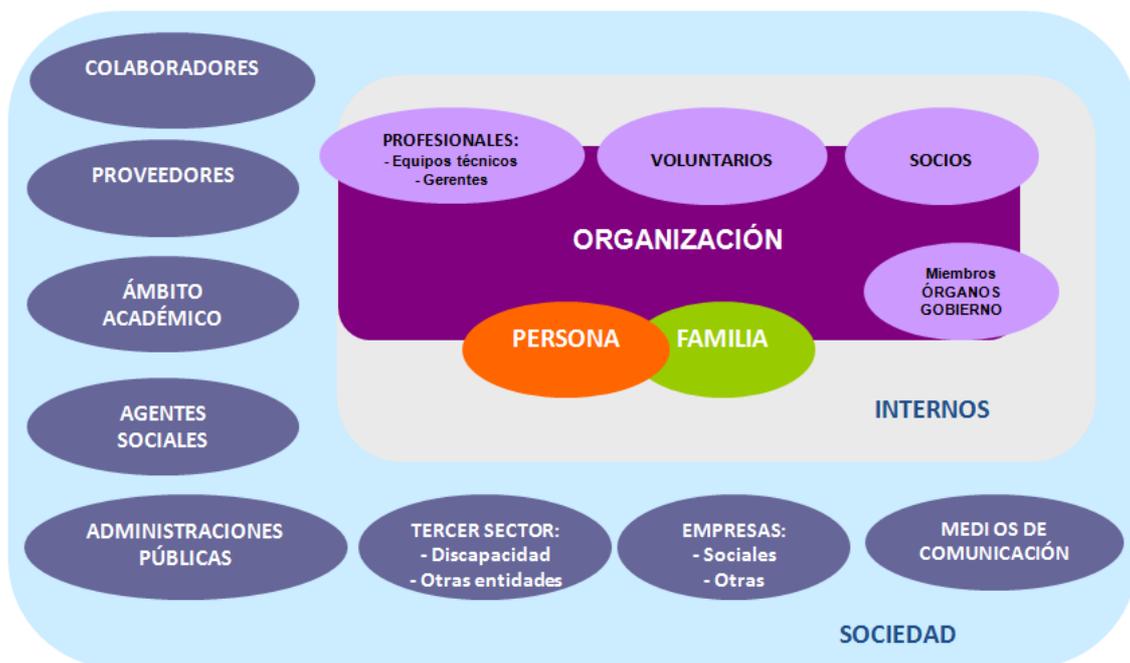
Nuestro principal grupo de interés son las personas. Así, FEAPS en su página web recoge lo siguiente:

“La persona con discapacidad intelectual o del desarrollo está en el centro de nuestro movimiento asociativo y es su razón de ser. Esta persona es un ciudadano más de la sociedad. Interactúa no sólo en su familia, sino también en su entorno más cercano (comunidad).

Participa en las organizaciones de FEAPS y recibe apoyos de las mismas, para desarrollar su propio proyecto de vida de acuerdo con sus necesidades, gustos y ambiciones particulares.

Las organizaciones de FEAPS están formadas por personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, familiares, profesionales, voluntarios y socios, comprometidos con un proyecto ético”.

Así, con el protagonismo clave de las personas para las que trabajamos, se establece la siguiente relación de grupos de interés de las organizaciones FEAPS:



En las tablas siguientes se definen estos grupos de interés:

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	DEFINICIÓN
1. Persona con discapacidad intelectual o del desarrollo	La persona con discapacidad intelectual o del desarrollo está en el centro de nuestro movimiento asociativo y es su razón de ser.
2. Familia	Familiares de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo que además reciben apoyos y servicios como grupos de interés preferente.
3. Profesionales	<p>Profesionales: Personas que prestan apoyos y servicios a las personas con discapacidad intelectual y sus familias, base de la organización en su parte técnica y clave para el desarrollo de nuestra misión.</p> <p>Gerentes: Líderes de las organizaciones, encargados del funcionamiento adecuado de las mismas y del asesoramiento estratégico de los directivos.</p>
4. Personas voluntarias	Conjunto de personas que, en el marco de una entidad, se comprometen de forma libre y altruista a prestar apoyos y desarrollar acciones programadas que contribuyen a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia, puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadanos de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.
5. Socios	<p>Personas vinculadas al proyecto común, que participan activamente en las organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socios numerarios (relación familiar o tutela de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo) - Socios colaboradores activos (sin relación familiar, pero que colaboran más allá de pagar una cuota al año).
6. Organizaciones Movimiento FEAPS	Conjunto de organizaciones que constituyen el movimiento asociativo a nivel estatal y que son el instrumento para conseguir los objetivos marcados y el desarrollo de nuestra misión.
7. Miembros de los órganos de gobierno	Personas que toman decisiones sobre la orientación estratégica y el funcionamiento de nuestras entidades, en el marco de las estructuras organizativas encargadas de velar por el cumplimiento de la misión en la Confederación, las Federaciones y las Asociaciones y entidades.

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS	DEFINICIÓN
1. Administraciones públicas	Entidades públicas (estatal, autonómica y local) responsables principales del bienestar y la participación social de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.
2. Tercer sector	Organizaciones que dirigen su actividad al desarrollo social, diferenciando: <ul style="list-style-type: none"> - Las plataformas y entidades del sector de la discapacidad. - Otras plataformas y entidades del sector social o del desarrollo y la cooperación internacional.
3. Agentes sociales	Entidades que conforman y representan la realidad social de cada lugar: organizaciones empresariales, patronales, sindicatos, etc.
4. Empresas	Organizaciones que realizan un conjunto de actividades, utilizando una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrarse o no, diferenciándose así: <ul style="list-style-type: none"> - Las empresas sociales (como los Centros Especiales de Empleo) que se dirigen a satisfacer necesidades de la sociedad en la que se desenvuelven, reinvertiendo sus beneficios en su finalidad social. - Otras empresas, que buscan la generación de beneficios para su distribución entre la propiedad de la empresa.
5. Colaboradores	Personas que colaboran en las acciones del movimiento asociativo y profesionales independientes que aportan saber y recursos que fortalecen nuestra acción.
6. Proveedores	Toda persona o entidad que provea de productos o servicios a la Confederación (FEAPS)/ Federación (FEVAS)/Asociación (entidades miembro): Imprentas, catering, limpieza, hoteles, agencias de viajes, CEE...
7. Ámbito académico	Instituciones encargadas de la investigación y la generación de conocimiento compartido: universidades, centros de investigación, etc.
8. Medios de comunicación	Organizaciones empresariales que informan y generan opinión sobre la actualidad y que son altavoces para transmitir información, opinión y noticias; a través de medios convencionales (prensa, radio, televisión, etc.) o no convencionales (marketing directo, web 2.0., redes sociales, etc.).
9. Sociedad	Ciudadanos y ciudadanas que conforman nuestra sociedad.

El establecimiento de relaciones estratégicas con nuestros grupos de interés -internos y externos- es clave para ofrecer una respuesta a sus necesidades y expectativas, legitimando así nuestra actividad ante las partes interesadas. Es por ello que en el Método se propone una metodología para la elaboración de mapas de grupos de interés.



FEAPS RESPONSABILIDAD SOCIAL

MODELO REVISADO

Con la colaboración de:



Financiado por:

