

**Marta Val Gámez**

Fundación BEQUAL

[marta.val@bequal.es](mailto:marta.val@bequal.es)

**Yolanda Sutil Vidal**

Fundación BEQUAL

[yolanda.sutil@bequal.es](mailto:yolanda.sutil@bequal.es)

## Modelo Bequal para la Administración Pública

### Resumen

*El artículo expone desarrolla un modelo de indicadores de verificación de la excelencia en la gestión responsable de las Administraciones Públicas con las personas con discapacidad en todas sus manifestaciones; trabajadores, proveedores, usuarios y ciudadanos en general. Para que la Administración Pública trabaje hacia la excelencia, optimizando sus procesos en favor de sus resultados y siguiendo criterios de responsabilidad social, debe de someterse a la autoevaluación, seguimiento y control de sus políticas, para comprobar el logro de los objetivos y/o en el caso de ser necesario, rediseñar sus políticas de forma que sean eficientes y realmente efectivas. Cuatro millones de ciudadanos y ciudadanas y sus familias engloban una población suficientemente numerosa como para condicionar un modo de hacer gestión pública inclusiva y así representar a todos los ciudadanos.*

### Palabras clave

*Certificación, Responsabilidad, Discapacidad, Excelencia, Inclusión.*

## BEQUAL model for Public Administration

### Abstract

*This article presents a model of verification indicators of excellence in the stewardship of the government with people with disabilities in all its manifestations; employees, suppliers, users and citizens in general. Public Administration to work towards excellence, optimizing its processes for their results and following standards of social responsibility, must undergo self-evaluation, monitoring and control of their policies, to ensure the achievement of the objectives and / or if necessary, redesign their policies so that they are truly efficient and effective. Four million citizens and their families encompass a sufficiently large population to determine a way to make governance and inclusive and represent all citizens.*

### Keywords

*Certification, Responsibility, Disability, Excellence, Inclusion.*

## Nota biográfica

La Fundación Bequal es una entidad sin ánimo de lucro constituida en noviembre de 2012 promovida por el CERMI que, junto a la Fundación ONCE, se planteó en el año 2011 un sello que reconociera a las empresas socialmente responsables con las personas con discapacidad.

En los últimos años la Responsabilidad Social se ha convertido en el nuevo paradigma de gestión, que cada vez más organizaciones van asumiendo en el seno de sus estrategias. La responsabilidad surge como una nueva regla de juego, y ello ha dado lugar al desarrollo de múltiples pautas, estándares, y sistemas de gestión, que buscan sistematizar la Responsabilidad Social tanto en el plano de la práctica como del reporte.

La Comisión Europea define la RSE, en su comunicación de 25 de octubre de 2011, como “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”.

Según el Foro de Expertos reunidos al amparo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (actual Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad) la RSE es “además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto de los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones”.

Por tanto las características básicas de la Responsabilidad Social tienen que ver con el carácter voluntario de las iniciativas y actuaciones que se lleven a cabo, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, con un enfoque estratégico, transversal y dinámico, con el que estén comprometidos e implicados todos los grupos de interés.

De la misma forma las Administraciones Públicas, como organizaciones y como veladores del interés general, no pueden obviar esta realidad debiendo de incluir de forma transversal la dimensión de la discapacidad en sus estrategias de gestión y para avanzar en la Responsabilidad Social que tienen para con las personas con discapacidad más allá de cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación vigente.

La Administración Pública no puede olvidarse del 9% de la población que suponen las personas con discapacidad, que deben ser incorporadas como un grupo de interés, y desde una perspectiva amplia: no solo como empleados, sino también como usuarios, como proveedores de servicios, como ciudadanos.

La Administración Pública ha de ser el mejor ejemplo de la gestión excelente de la diversidad que conforma nuestra sociedad, más allá de legislación, y para ello es necesario que se conozca así misma de tal manera que le permita trazar un camino hacia esa excelencia que sirva de ejemplo para las organizaciones empresariales y para los ciudadanos.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011), un 15% de la población tiene algún tipo de discapacidad, y el envejecimiento de la población hará que este porcentaje aumente debido a las enfermedades crónicas. Por otro lado, el Council for Disability Awareness (CDA, 2013), avisa de que más del 25% de los jóvenes que actualmente tienen 20 años padecerá una discapacidad antes de finalizar su carrera profesional. Sin embargo, a pesar de su relevancia social en número, los paradigmas mentales propios de cada momento histórico son determinantes en la comprensión social de la discapacidad (Berger y Luckman, 1971). Actualmente, desde el movimiento asociativo se impone el Modelo Social, según el cual la discapacidad de una persona nace de las limitaciones que encuentra en la relación con su entorno. Desde esta última perspectiva, la discapacidad presenta dos componentes esenciales: la propia persona y el contexto en el que ésta se desenvuelve (Martínez, 2013). Se persigue, por tanto, abandonar la dicotomía imperante (capacidad/discapacidad) y se emplea el término de “persona con diversidad funcional”, acuñado por el Foro de Vida Independiente en España, para referirse a las personas que componen este colectivo (Palacios y Romañach, 2006; Palacios y Romañach, 2008). En este modelo, el eje teórico es la dignidad de las personas que desarrollan funcionamientos diversos. Una dignidad que es inherente a todos los seres humanos y que no está vinculada, únicamente, a la capacidad de poder hacer cosas, sino a la de decidir si hacerlas o no (Sen, 1984, 1985, 1987, 1999).

Esta nueva manera de acercarse a la discapacidad ha sido fuertemente impulsada a través de la incorporación al Derecho Español de los principios rectores de la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad:

principios de no discriminación, de accesibilidad y de autonomía. La definición establecida en el Texto Refundido de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, aprobada mediante Real Decreto 1/2013, de 29 de noviembre (LGDPD), es acorde a la propuesta por la Convención. Es decir, la Administración parece tener claro que en la realidad vivida por las personas con discapacidad influyen de manera negativa las limitaciones que la propia sociedad impone.

Hasta la fecha, y a la vista de las reivindicaciones del movimiento asociativo, los esfuerzos realizados desde la Administración para equiparar los derechos y el disfrute de iguales oportunidades no parece ser una realidad lograda. Las personas con discapacidad siguen siendo un colectivo excluido (Albrecht y Levy, 1981; Bickenbach, 1993; Huete, 2013; Laparra et al. 2007), invisible (Martínez, 2013) y no siempre escuchado. En todo caso, pareciera como que el mensaje no hubiera llegado todavía al ciudadano de a pie, agente fundamental en la inclusión de las personas con funcionamiento diverso.

Diversos estudios demuestran que las barreras, directas e indirectas, que las personas con diversidad funcional encuentran en los ejes de funcionamiento de la sociedad, les conducen a la exclusión social (ESE, 2010; FOESSA, 2008; Laparra et al. 2007). Así, se ha demostrado que en el eje económico, las personas con diversidad funcional accederían a peores empleos y menores ingresos que el resto de la población. Por lo que se refiere al eje político social, no siempre pueden disfrutar de sus derechos políticos en las mismas condiciones que los demás ciudadanos: acceso a la educación, de una vivienda digna, además, de no gozar del mismo estado de salud objetivo ni subjetivo. Por último, en cuanto al eje de las relaciones sociales, muchas personas con discapacidad se ven abocadas al aislamiento y, en muchas ocasiones, su presencia provoca la desestructuración familiar.

De forma complementaria, otros estudios muestran que la tasa de analfabetismo entre las personas con discapacidad, incluso entre las que no presentan dificultades de aprendizaje, es muy superior a las de la población en general (Huete, 2013). Si a esto se le añade la baja participación de este colectivo en actividades sociales y políticas, el resultado es un perfil bastante aislado con respecto a la población en general (Laparra et al. 2007).

La conjunción del eje económico y del social, colocaría a las personas con diversidad funcional en una situación de desventaja en relación al resto de la sociedad y justificaría su precariedad económica, ya que no sólo reciben pocos ingresos, sino que, además, su vida se ve perjudicada por el sobrecoste que impone la propia discapacidad. Estas personas afrontan un 25% más de gastos que la población general, principalmente en transporte, ayudas técnicas y asistencia.

Con el fin de paliar la situación de exclusión anteriormente expuesta, desde la Administración se incentiva la contratación de este colectivo en las empresas y se establecen normas coercitivas para garantizar su integración laboral y la no discriminación. Se obliga a la eliminación de barreras, se premian las iniciativas que fomenten la Accesibilidad Universal para garantizar la autonomía de estas personas y se financia a entidades sin ánimo de lucro para que se ocupen de la sensibilización de la ciudadanía (LISMI, 1982; LIONDAU, 2003; LGDPD, en 2013).

Existe una cantidad ingente de legislación desarrollada a favor de las personas con discapacidad. Lo que tal vez no se ha acabado de conseguir, pese a esta hipertrofia legislativa es la incorporación efectiva de las personas con discapacidad a los ámbitos profesionales.

Una mirada crítica concluye que, actualmente, es el entorno quien parece necesitar ayuda para aceptar a este colectivo. Las personas con discapacidad, por su parte, ya han recorrido un largo camino para reivindicar su dignidad moral y su capacidad para tomar las riendas de su vida (Casado, 1991; Puig de la Bellacasa 1993; Romañach y Palacios, 2008; Wolfensberger, 1975).

Al observar la evolución normativa en materia de inclusión social, puede decirse que la persona con discapacidad, desde el punto de vista legislativo, ha adquirido el estatus de ciudadano, ya que en las últimas regulaciones se insiste en la equiparación de derechos y oportunidades (LGDPD, 2013). Sin embargo, el esfuerzo legislativo no ha dado los frutos esperados, pues las reivindicaciones del colectivo siguen presentes (Huete, 2013; Malo, 2004, Malo et al. 2009; Martínez, 2013; Palacios, 2008).

La explicación a este hecho podría encontrarse en que toda la normativa existente hasta 1982, fecha de promulgación de la Ley de Integración Social de los Minusválidos, LISMI, parece estar inspirada por el pensamiento trascendental de Rawls (1971) sobre la justicia social, según el cual, las instituciones justas impactan positivamente en el comportamiento moral de los individuos. Puede observarse que hasta la aparición de la citada ley, se crearon una gran cantidad de instituciones “justas”, que promovían la ayuda para las personas con discapacidad con el fin de que alcanzasen los bienes primarios: seguros de salud, derecho a la educación, protección, etc. Sin embargo, no se logró construir una “sociedad justa” que centrara su atención en la capacidad y libertad de la persona para escoger su propia vida, para hacer las cosas que tenga razón para valorar (Sen, 2009), y entender las oportuni-

des que le brinda la política social, como un medio y no como un fin en sí mismas (Comin, Qizilbalsh, y Alkire, 2008; Gotoh y Dumouchel, 2009; Prah Ruger, 2006; Roybens y Brighthouse, 2009).

Las políticas en la UE, han sido impulsadas con gran entusiasmo y apoyo por parte de los países miembros, desarrollando numerosos trabajos, foros y grupos de fomento y promoción de la RSE.

Las instituciones internacionales, y en concreto la UE, han ido acercándose a la RSE como concepto de negocio general para todas las empresas del marco europeo, con el propósito de que éstas se conviertan en referente mundial de responsabilidad como principal valor diferenciador, además de ser competitivas en servicios, calidad y precio.

El enfoque europeo de la responsabilidad social de las empresas se integra en un marco más amplio, en el que se inscriben diversas iniciativas llevadas a cabo por las organizaciones internacionales, como el «Pacto Mundial» de la ONU (2000), la Declaración tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (1997-2000) o las Líneas Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales (2000).

Esta tendencia se puede constatar en los documentos estratégicos comunitarios como Europa 2020 y deja claro que ser socialmente responsable no solamente significa cumplir con las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá e invertir en capital humano, en el entorno de la empresa y en el resto de grupos de interés.

Nuestro país ha participado activamente y desde una posición puntera en las actuaciones que la Unión Europea ha llevado a cabo en materia de RSC. La Administración Pública ha abordado con decisión su implantación, tanto en la propia administración pública, como en su entramado empresarial.

Muestra de ello es la creación del Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial como motor de promoción de todas las políticas públicas en este ámbito, y con la publicación de la Ley de economía sostenible.

En cuanto al sector privado, existen numerosas organizaciones, que también trabajan a favor de la integración de la RSE en la gestión pública y empresarial.

Al igual que en los demás Estados Miembros, en España la implantación ha sido progresiva. Como dato significativo se señala el hecho de que en el año 2002 siete organizaciones españolas hicieron uso del marco de Global Reporting Initiative para la elaboración de informes anuales de RSE. Esta cifra, en 2012, había ascendido a 180 (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2014). De igual modo cabe destacar la aparición progresiva de iniciativas procedentes del ámbito empresarial que dan fe de la creciente preocupación e interés por su aplicación de este modo de gestión como pueda ser la Comisión de Investigación de AECA –Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas– sobre Responsabilidad Social Corporativa, la Fundación Corporate Excellence Centre for Reputation Leadership, el Foro Empresa y Desarrollo Sostenible, el Club de Excelencia en Sostenibilidad y Forética, entre otros.

A nivel institucional, la Administración Pública también ha ido dando pasos en esta materia, como la creación de un Foro de Expertos (2005), la elaboración de un Libro Blanco (2006), el establecimiento de una Mesa de diálogo Social (2007), la formalización de un Consejo Estatal sobre la Responsabilidad de las Empresas (2009), la aprobación de la ley para el fomento de la Economía Sostenible (2011) y, en última instancia, el desarrollo de la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (2014).

Puede decirse que, en la actualidad, la Responsabilidad Social se concibe como una herramienta fundamental para avanzar hacia una sociedad más competitiva, productiva, sostenible e integradora. Esta idea, ha sido refrendada desde el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales haciendo que, el 16 de julio de 2014, fuera aprobada la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas 2014-2020. Esta iniciativa propone cuatro objetivos estratégicos que persiguen la promoción de la RSE en España, su identificación como atributo de competitividad, la difusión de sus valores entre la sociedad y, por último, la creación de un marco de referencia común para todo el territorio en materia de RSE.

La Estrategia Española de Responsabilidad Social se apoya en los siguientes principios: la competitividad, la cohesión social, la creación de valor compartido, la sostenibilidad, la transparencia y la voluntariedad y plantea 10 líneas de actuación relacionadas con estos principios estratégicos y que coinciden en su mayor parte con los parámetros que serán analizados y auditados dentro de la Administración para obtener el certificado Bequal.

Puede decirse que la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas 2014-2020 presenta la estructura y el plan de acción conceptuando el país entero como una marca. Al igual que una empresa, el desarrollo de las políticas que se desarrollen se verá afectado por las expectativas de los diferentes grupos de interés a los que habrá que dar respuesta de una manera integrada, a través de la delimitación de la misión, la visión y los

valores que guiarán el gobierno del país en materia de empleo y justicia social. Del análisis de esta propuesta se observa una voluntad firme por parte del gobierno de sensibilizar a toda la sociedad sobre su importancia de la RSE como modelo de empresa y de gestión, así como la necesidad de la implicación de cada uno de los ciudadanos para lograr que la RSE sea una realidad lograda.

Esta estrategia insiste en la importancia del comportamiento ético individual y en la necesidad de integrarlo a través de la comunicación empresarial, interna y externa, además de subrayar la relevancia de la transparencia informativa de las actividades y resultados de la empresa. Por consiguiente, llegar a poder certificar, la gestión inclusiva de las Administraciones resulta muy conveniente para la Estrategia de Responsabilidad Social propuesta desde el gobierno.

La vinculación de las Administraciones Públicas con la RSC puede concebirse bajo una doble perspectiva, la promoción entre las empresas (RSE), o bien la aplicación interna de la responsabilidad social a las Administraciones (RSA).

El Consejo de la Unión Europea ya indicó el sentido de la necesaria inclusión de los agentes públicos como sujetos de la gestión de la RSC, afirmando que se debe “Incorporar, si procede, los principios de la RSC en su propia administración”

Promover la Responsabilidad Social en la propia gestión de las Administraciones públicas e Instituciones dependientes es una de las recomendaciones que la Subcomisión parlamentaria creada en 2005 consensuó destinadas a las administraciones públicas que muestran qué es lo que los grupos de interés y la sociedad esperan de las administraciones públicas en materia de compromisos de Responsabilidad Social.

La crisis económica de los últimos años ha obligado y obligará a las organizaciones a revisar y tomar conciencia de la importancia de mantener comportamientos éticos para fortalecer la gestión de su propia identidad desde valores éticos, y a partir de ahí, gestionar su imagen y reputación corporativa de forma transparente. En este contexto actual, la comunicación y la relación con los grupos de interés se convertirán en los ejes principales de la Responsabilidad Social que perseguirá un triple beneficio: empresa-sociedad-Estado.

En esta línea, la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas 2014-2020, promovida por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, apuesta por la corresponsabilidad empresa-administración y ciudadanía para establecer un modo de funcionamiento organizacional que satisfaga a todas las partes implicadas en el crecimiento y desarrollo económico de nuestro país. Esta estrategia no sólo se ocupará de la sensibilización empresarial sino que insiste en la importante labor de cada uno de los ciudadanos, como poseedor de derechos, como perteneciente activo a una comunidad política (Benito, 2006).

Parece, por tanto, que desde la Administración Pública empieza a tomar forma la inclusión de todos los miembros de la sociedad. Esto queda reflejado en la puesta en marcha de plataformas de diálogo, la creación de páginas web accesibles y la consulta periódica a las partes interesadas.

A pesar de que nuestro país es pionero en el ámbito de la RSC, como describen los múltiples informes de Forética, en el ámbito de la RSC-D esta todo por hacer, no sólo la mayoría de las organizaciones españolas, tanto públicas como privadas, no son responsables con las personas con discapacidad sino que muchas organizaciones ni siquiera cumplen con la legislación vigente a pesar de que se viene legislando y tomando medidas para favorecer la no discriminación e inclusión en todos los ámbitos de las personas con discapacidad desde hace años y que han resultado poco efectivas en la realidad. Es por ello que la Fundación ONCE, junto con el CERMI, se planteó en el año 2011 promover un sello que reconociera a las empresas socialmente responsables con las personas con discapacidad. El contexto se encontraba marcado por la publicación de la Ley de Economía Sostenible (04-03-2011), la aparición de otros sellos, específicos sobre las personas con discapacidad y sobre la diversidad en general, y la conveniencia de impulsar actuaciones en materia de RSE y Discapacidad.

Como bien refleja en sus disposiciones generales el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social existe una larga trayectoria que justifica este proyecto y que creemos que lo hace de interés general para la sociedad y en especial para la Administración Pública.

Por ello, desde el movimiento organizado de las personas con discapacidad, representadas por los principales socios fundadores de la Fundación Bequal (Fundación ONCE, CERMI, FEACEM entre otros), se desarrolla un Modelo de Certificación de la Responsabilidad Social para con las personas con discapacidad.

Una vez elaborado y aprobado el estándar certificable de indicadores transversales de la responsabilidad social para con las personas con discapacidad en las empresas privadas, resultaba necesaria su adaptación a la Ad-

ministración Pública cuya normativa y regulación difiere de la aplicable a la empresa privada y por tanto precisaba una investigación ad hoc, ha sido preciso analizar de manera pormenorizada todos los elementos de la cadena de valor incluidos en la gestión de las Administraciones Públicas.

De esta forma, el planteamiento pasaba por definir aquella herramienta que mejor se adaptara a las necesidades estructurales de la Administración Pública e integrarla de forma sistemática y total dentro de sus diferentes ámbitos de gestión.

El desarrollado un modelo de excelencia en la gestión de las Administraciones Públicas para con las personas en situación de discapacidad que culmina en una acreditación de reconocimiento ciudadano, sustentado en un sistema de indicadores y fuentes de verificación con un objetivo, riguroso y auditable por un tercero, que permite una mejora continua en la gestión de la diversidad y sirve de referencia al resto de la sociedad.

Se persigue, por tanto, por medio de un proceso de auditoría, certificar el funcionamiento inclusivo de las Instituciones públicas, que será visibilizado a través de un sello, lo que, probablemente, facilitará el comportamiento responsable y la concienciación de la ciudadanía (Junatey, Martínez y da Silva 2010).

Esta información objetiva y sencilla puede marcar una diferencia significativa en la valoración que haga la sociedad de la función de las Administraciones, legitimándolas o no, ya que la discapacidad es una realidad que afecta a todos los ciudadanos y no sólo a quien tiene un comportamiento diverso, pues las limitaciones que una persona encuentre para llevar una vida autónoma, no sólo depende de su deficiencia, sino de la calidad de la relación con su entorno (Martínez, 2013). Se hace necesario incidir en la idea de que la convivencia social no puede entenderse sin la interdependencia y la corresponsabilidad de todos los miembros de la sociedad (Sen, 2009; Zamagni, 2012).

Los pasos que se han seguido en el desarrollo del mismo han sido los siguientes:

a) Se han tomado como base las fuentes de verificación desarrolladas para la certificación de la empresa privada y se ha realizado un estudio de la estructura y legislación al efecto que aplica en las Administraciones Públicas, la idea es hacer los cambios pertinentes manteniendo todo lo posible la estructura del modelo para que nos permita comparar entidades de diversa índole.

b) Las fuentes de verificación empleadas se han ajustado al funcionamiento de las Administraciones Públicas, lo que ha generado no pocas evoluciones en los indicadores contemplados adaptándolos a la realidad legislativa que les aplica y que hace necesarias dichas diferencias puesto que el modelo parte del cumplimiento legislativo valorando aquello que va más allá del mismo.

Para confirmar la validez, fiabilidad y viabilidad del modelo se ha realizado el pilotaje del mismo en tres tipos de Administración Pública:

- Administración General del Estado: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Administración Autonómica: Junta de Castilla y León.
- Administración Local: Ayuntamiento de Alcobendas.
- Universidad Pública: Universidad de Málaga.

Tras la realización de los pilotos se ha podido concluir que el Modelo es válido para medir la Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas con las personas con discapacidad en cualquier tipo de Administración Pública.

El objetivo principal de los pilotos era validar los indicadores previamente diseñados y/o modificar los mismos si era necesario por lo que pasamos a relatar más detalladamente el desarrollo de los mismos.

En el caso de los pilotos desarrollados para la aplicación del modelo en la Administración General del Estado, en la Administración Autonómica y en la Administración Local tras el estudio previo de la estructura de las mismas para su aplicación y recogida de evidencias documentales, se ha podido verificar la validez, fiabilidad y viabilidad del modelo.

En el caso de la Universidad Pública tras el mismo estudio de la estructura de la misma se ha detectado la necesidad de incluir indicadores específicos dado a la importancia que tiene la prestación de sus servicios a los ciudadanos, en este caso los estudiantes, para la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Así, se ha visto la necesidad de desglosar algunas fuentes de verificación del bloque de Relación con la Ciudadanía en indicadores específicos recogidos en una ficha, que valore las actuaciones concretas de estas organizaciones en la prestación de sus servicios a los ciudadanos, en este caso estudiantes con discapacidad.

Además de ser un derecho fundamental que hay que garantizar, la educación es el agente de cambio más poderoso de una sociedad y además de ser un vehículo para la integración en el mercado laboral. Si queremos que la sociedad en la que vivimos sea inclusiva con las personas con discapacidad se ha de garantizar que las instituciones que prestan estos servicios lo sean y que el propio servicio que prestan a la sociedad los sea también.

c) Se ha utilizado un lenguaje sencillo y claro de aplicabilidad eminentemente práctica que ha sido aprobado y validado por el comité de normalización de la Fundación Bequal formado por diferentes expertos en sus ámbitos y con un gran acervo y experiencia de la discapacidad, también se ha contado con expertos en RSC y Administración Pública.

Las Administraciones Públicas han llevado a cabo diferentes acciones para promover la Responsabilidad Social de las Empresas, pero es imprescindible que desde las propias Administraciones Públicas y para las propias entidades públicas, se desarrollen herramientas que se ocupen de su responsabilidad en su gestión para con la sociedad.

Las Administración pública debe de ir más allá que el simple hecho de responsabilizarse de sus actos, para ello ya existen leyes y normas, ha de sustentar una conciencia social de que esa responsabilidad corporativa existe, haciéndose efectiva incluso cuando las leyes no lleguen a imponerla.

Y para que la Administración Pública trabaje hacia la excelencia, optimizando sus procesos en favor de sus resultados y siguiendo criterios de responsabilidad social, debe de someterse a la autoevaluación, seguimiento y control de sus políticas, para comprobar el logro de los objetivos y/o en el caso de ser necesario, rediseñar sus políticas y medidas a favor de las personas con discapacidad de forma que sean realmente eficientes y efectivas.

En concreto, las personas con discapacidad son un grupo de interés de mayor nivel para las Administraciones Públicas. Creemos que 4 millones de ciudadanos y ciudadanas y sus familias son un grupo suficientemente numeroso como para no condicionar unos protocolos que posibiliten una gestión pública inclusiva que posibilite la representación de las personas con discapacidad.

Al igual que ocurre en las empresas privadas, la excelencia de las Administraciones Públicas no sólo depende de la calidad de los servicios que ofrece si no de la capacidad de mejora constante y de adaptación a la sociedad de la que forma parte.

El punto de partida para trabajar hacia esa excelencia es un análisis de autoevaluación que permita, conociendo el punto de partida, diseñar estrategias que se ajusten a las demandas reales existentes.

En la gestión privada, la construcción y consolidación de una buena reputación corporativa implica que cuando esta autoevaluación no alcanza el nivel de compromiso o resultados que sus equipos de gobierno, directivos, empleados y clientes esperan de ellos, se haga necesario emprender proyectos de mejora.

Así mismo, el éxito en los servicios públicos sólo puede venir avalado por la percepción que de los mismos tengan sus usuarios, ciudadanos, empresas y la sociedad en general. Para ello, es necesario reflexionar sobre cómo se gestionan y se prestan dichos servicios y sobre qué se consigue en la actividad de la Administración.

Es un reto fundamental superar las acciones aisladas y pasar a la instrumentación de la responsabilidad como política global, para impulsarla no solamente como estrategia de gestión interna, sino también como instrumento de innovación en la relación con los ciudadanos.

La autoevaluación garantiza una vigilancia de manera permanente, lo que genera confianza y reconocimiento. Por tanto, definir una estrategia que permita el diagnóstico en el ámbito de la responsabilidad para con las personas con discapacidad de las Administraciones Públicas nos ayudará a impulsarla de manera global, más allá de las actuaciones puntuales.

La propuesta de valor del Sello Bequal podría resumirse en los siguientes puntos:

- La oportunidad de incluir en nuestra actividad a las personas con discapacidad, sean empleados, proveedores y/o usuarios, **responsabilidad**.
- Reconocimiento y mejora de la **reputación** de la organización.
- Mejora el rendimiento de la organización, **rentabilidad**.
- Permite identificar áreas de mejora, no solo en el ámbito de la discapacidad y previene situaciones de conflicto.
- Permite verificar el cumplimiento de la normativa, y visibiliza las buenas prácticas.

Esta propuesta de valor se concreta en el modelo de empresas y el de administraciones públicas tras su adaptación y que tienen la siguiente estructura, bloques y fuentes de verificación.

**MODELO DE EMPRESAS**

Contenidos	Categorías	Fuentes Verificación	Ponderación sobre la valoración total
1. Gobernanza	a) Estrategia y Liderazgo	10	10%
2. Igualdad de oportunidades y no discriminación	a) Gestión de Recursos Humanos	19	34%
	b) Accesibilidad	17	21%
	c) Clientes	5	7%
	d) Comunicación externa	6	12%
3. Acción positiva	a) Compra responsable	5	4%
	b) Acción social	7	8%
4. Criterios Libres	A propuesta de las propias empresas auditadas		5%
<b>Total:</b>		<b>69</b>	<b>100%</b>

**MODELO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Contenidos	Categorías	Fuentes Verificación	Ponderación sobre la valoración total
1. Gobernanza	a) Estrategia y Liderazgo	8	9%
2. Igualdad de oportunidades y no discriminación	a) Gestión de Recursos Humanos	22	28%
	b) Accesibilidad	17	22%
	c) Relación con la ciudadanía	9	12%
	d) Comunicación externa	7	6%
3. Acción positiva	a) Contratación Pública socialmente responsable	6	18%
4. Criterios Libres	A propuesta de las propias AA.PP. auditadas		5%
<b>Total:</b>		<b>69</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar y tal como hemos mencionado anteriormente se mantiene la misma estructura en ambos modelos lo que permitirá comparar organizaciones de diversa índole.

Centrándonos en el modelo de administraciones públicas pasamos a describir cada una de las diferentes categorías en las que se estructura el modelo.

**CATEGORÍAS RELATIVAS A GOBERNANZA**

**a) Estrategia y Liderazgo**

La incorporación sistemática de la discapacidad en la estrategia de la organización le reporta innumerables ventajas, como ejemplo el contar con las personas con discapacidad como potenciales clientes y el tener en cuenta la accesibilidad dentro de sus actuaciones, además de ser una cuestión de derechos, constituye una ventaja competitiva.

La discapacidad es uno de los factores que componen la denominada “Diversidad”, siendo esta un valor en alza, entendiendo que una organización que no apuesta por la diversidad de su plantilla, fomentando la integración socio laboral de personas con discapacidad e integrando en sus políticas y estrategias la discapacidad de una manera transversal, difícilmente puede calificarse de responsable.

La incorporación de la discapacidad en la organización comienza por reconocer al colectivo como grupo de interés, y desde una perspectiva amplia: no sólo como empleados, sino también como clientes, proveedores, accionistas e inversores. Afecta transversalmente a la política de la organización, incluyendo compromisos, actuaciones y prácticas de buen gobierno y liderazgo.

Tiene que contar ineludiblemente con el compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad dentro de la estrategia organización, en sus Códigos, Documentos, Manuales, Memorias, ... aparecerán recogidos procedimientos, conductas, indicadores y políticas que ponen en valor la integración en la organización, en igualdad de condiciones, de todas las personas, y específicamente las personas con discapacidad.

Este bloque está compuesto por dos indicadores, el compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad dentro de la estrategia organización y, un segundo indicador, por el que el mapa y estrategia de relación y diálogo con grupos de interés incluye a las personas con discapacidad.

Estos indicadores cuentan con 8 fuentes de verificación y un peso ponderado sobre la valoración total de un 9%.

Este contenido sobre gobernanza es especialmente valorado y para la concesión del sello, en el mínimo exigible para alcanzar el nivel básico, se exige el cumplimiento de una puntuación mínima en esta categoría, además del cumplimiento de las cláusulas excluyentes (que veremos más adelante) y de una puntuación mínima igualmente en las categorías de Recursos Humanos y Accesibilidad.

## CATEGORÍAS RELATIVAS A IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

### a) Gestión de Recursos Humanos

Entendemos que una organización socialmente responsable en materia de discapacidad, debe trascender la observancia estricta de la ley.

Las organizaciones deben marcarse los siguientes objetivos:

- a) Cumplir con la cuota de reserva de empleo público para personas con discapacidad y disponer de una política de incorporación y permanencia de personas con discapacidad.
- b) Alcanzar niveles de empleo que superen claramente la cuota del 2%.
- c) Conseguir que haya personas con discapacidad trabajando en todos los niveles de la Administración.
- d) Disponer de políticas, escritas, que eviten la discriminación de las personas con discapacidad tanto en la selección, como en la contratación y en la promoción.
- e) Ofrecer servicios y facilidades específicas para favorecer la conciliación de las personas con discapacidad o con familiares con discapacidad.
- f) Establecer objetivos de contratación de personas con discapacidad con especiales dificultades de inserción laboral.

En cuanto a las Administraciones que por el momento les resulte imposible alcanzar la cuota del 2% de empleados públicos con discapacidad deberán de establecer un plan de contratación de personas con discapacidad que permita alcanzar el 2% de empleo directo en un plazo razonable de tiempo. Este plan debería incluir objetivos intermedios que permitan un seguimiento del avance del mismo.

### b) Accesibilidad

Seguramente se ha oído hablar de accesibilidad a secas, de accesibilidad universal o de accesibilidad global. También sonarán las expresiones diseño para todos y, aún hoy, con frecuencia, las de eliminación de barreras, urbanísticas o arquitectónicas o del transporte o de la comunicación.

Pues bien, sin restarle importancia a la complejidad del tema y del vocabulario, lo que interesa saber es que todas esas expresiones son conceptos diferentes que van llevando a un mismo objetivo: Conseguir que todas las personas participen en la sociedad en pie de igualdad, que las oportunidades sean las mismas con independencia de las capacidades de cada una de ellas. Para ello hay que lograr que el diseño, la ejecución y el mantenimiento de cualquier entorno –edificios, ciudades y pueblos, máquinas, mobiliario, servicios de transporte, de ocio, carteles,

periódicos, programas de televisión...; en definitiva aquello que los seres humanos modifican o crean– permita su uso y disfrute a todas las personas. Eliminar o modificar lo que constituye un obstáculo o impide el uso de un producto o un espacio será necesario para actuar sobre lo que haya sido creado, fabricado o construido sin tener en cuenta a todas las personas. Diseñar, crear, fabricar, construir... considerando a todas las personas es la política a aplicar para lo que se está haciendo hoy y para las creaciones de mañana.

Los conocimientos actuales, la ciencia, las aplicaciones de la tecnología aportan soluciones para casi todas las situaciones. Cuando se aplican esos conocimientos a cubrir las necesidades de cualquier persona -considerando las diferentes edades, capacidades, culturas,...- se consigue un uso más sencillo, amable y seguro del entorno, producto o servicio de que se trate. Cuando, además de ello, sea necesario aplicar soluciones individuales específicas para una mejor interacción con ese entorno, producto o servicio, también esos avances tecnológicos y conocimientos científicos actuales lo facilitarán.

## CATEGORÍAS RELATIVAS A ACCIÓN POSITIVA

### a) Contratación pública socialmente responsable

Es indudable que las Administraciones Públicas pueden influir en la actuación de sus licitadores proveedoras de productos y servicios. Es por ello por lo que la Responsabilidad Social no se limita a la organización en sí misma, sino que abarca su cadena de suministro.

Aplicado esto al ámbito de la discapacidad, la Administración, en sus relaciones con licitadores y subcontratistas, puede constituirse en una referencia fundamental, favoreciendo las relaciones comerciales con aquellas empresas que cumplan la normativa en materia de empleo de personas con discapacidad.

Asimismo, la accesibilidad de los productos y servicios que la organización ofrezca conllevará el necesario respeto del diseño para todos por parte de aquellos proveedores que formen parte de la cadena de elaboración del producto o servicio.

Finalmente, la organización podrá contribuir también a la creación de empleo de personas con discapacidad a través de la inclusión, entre sus proveedores habituales, de centros especiales de empleo que, obviamente, deberán cumplir con requisitos de calidad exigidos a los demás proveedores.

Entre las actuaciones que puede llevar a cabo la organización, para fomentar la compra responsable, estarían:

- Fomentar y vigilar, a través de las licitaciones públicas, el trato con licitadores que cumplen la cuota de reserva del 2% para personas con discapacidad, o sus medidas alternativas, o a los que, sin estar obligados a ello, cuenten con personas con discapacidad en sus plantillas.
- Adicionalmente, la organización excluirá de las licitaciones a aquellas empresas que incumplan la normativa en materia de cuota o medidas alternativas. Para ello, se informaría a los proveedores a tal efecto y se les daría un plazo razonable para poder apoyar, colaborar y asesorarles en el cumplimiento de la normativa.
- Exigir a los licitadores que apliquen criterios de diseño para todos en los productos o servicios que les suministren.
- Fomentar las licitaciones a CEE, y en especial a aquellos vinculados al movimiento asociativo de personas con discapacidad que dan empleo a quienes cuentan con especiales dificultades de inserción laboral.
- Creación de convenios en colaboración con un centro especial de empleo.

Pero para asegurarlo, habría que alertar del riesgo que la introducción de cláusulas se limite a un aspecto legalista, es decir, no debería suponer una mera técnica legal a incorporar en los pliegos sino que debería de favorecer no solamente el cumplimiento sino que la propia empresa pueda llegar a ser más competitiva en otros sectores poniendo en valor el esfuerzo hecho para su cumplimiento.

La mayoría de las Administraciones Públicas todavía no pueden garantizar que las empresas cumplan con el 2% de personas con discapacidad sin darse cuenta de que con la compra responsable se puede tener un potencial de cambio mucho mayor.

### b) Relación con la ciudadanía

Las Administraciones Públicas deben disponer de prestar servicios que tengan en cuenta la accesibilidad universal y el diseño para todos, para lo cual deberá establecer un compromiso continuo con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+I).

Además formara a sus empleados en la atención a los usuarios con necesidades especiales, específicamente a las personas con discapacidad, y pondrá a su disposición medios o sistemas que faciliten esa atención.

### c) Comunicación

La comunicación es un elemento muy importante de la estrategia de la Responsabilidad Social. Por ello, es conveniente reflexionar sobre cómo la organización comunica sus acciones en materia de Responsabilidad Social y discapacidad, como un elemento de su política general de comunicación en materia de Responsabilidad Social.

La discapacidad debe ser tratada como un elemento transversal en toda política de comunicación en materia de Responsabilidad Social. Así, por ejemplo, la Memoria de Responsabilidad Social de una organización que haya incorporado la discapacidad en su política de Responsabilidad Social deberá incluir referencias a las personas con discapacidad en todas aquellas áreas en la que haya realizado acciones (recursos humanos, clientes, proveedores, acción social, etc.).

Este tratamiento horizontal es preferible a la inclusión de una sección dedicada en exclusiva a las acciones realizadas que afecten a las personas con discapacidad.

Es importante asimismo asegurar la plena accesibilidad de la comunicación que las organizaciones hagan en materia de Responsabilidad Social. Para ello, debemos siempre recordar que las personas con discapacidad son destinatarias de las Memorias de Responsabilidad Social y de otras comunicaciones en esta materia. Y lo serán en su calidad de empleados, usuarios, ciudadanos u otros grupos de interés.

Para garantizar dicha accesibilidad, dispondremos la Memoria de Responsabilidad Social en formatos alternativos y nos aseguraremos de que el resto de comunicaciones en materia de Responsabilidad Social (información on line, por ejemplo) también sean accesibles.

En cuanto a acciones publicitarias, las organizaciones pueden incluir en sus campañas a personas con discapacidad como un reflejo de la diversidad de nuestra sociedad. No se trata tanto de dirigir mensajes directamente al colectivo de personas con discapacidad, sino dejar claro a la sociedad en general (y a las personas con discapacidad y sus familias en especial) que la organización las tiene en cuenta en todas sus acciones y las ve como una parte más de la sociedad. Por ejemplo, si en una acción publicitaria se ve a un grupo de personas (clientes y/o trabajadores), que de ese grupo formen parte una o varias personas con discapacidad.

El lenguaje que se utiliza es un elemento fundamental en toda comunicación. Y en el caso de la comunicación en materia de discapacidad, es importante informarse de cuáles son las reglas básicas, para evitar que una mala utilización de las palabras pueda desvirtuar el mensaje que se quiera ofrecer.

Por ello, hay que desterrar cierta terminología que ha quedado desfasada y que está basada en un enfoque caritativo y victimista. Si la actuación de la organización se orienta a asegurar una plena igualdad en el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, el lenguaje debe ser coherente con este planteamiento.

### CRITERIOS LIBRES

Por otra parte, aquellas Administraciones que voluntariamente lo decidan, podrán proponer políticas, buenas prácticas y actuaciones inclusivas e integradoras en el marco de la organización, no contempladas en el modelo, y que serán verificadas y evaluadas por el Comité de Certificación de la Fundación gestora.

Para su valoración se determina hasta un 5% de puntuación del modelo y, como consecuencia de esas políticas, la Fundación redactará una Guía de buenas prácticas que sirva como modelo general.

### CRITERIOS EXCLUYENTES

Siendo uno de los objetivos de la Fundación la promoción y concienciación de la inclusión de las personas con discapacidad, a través del otorgamiento de un certificado que verifica que las compañías cumplen con los estándares mínimos establecidos en el modelo, hay que asegurarse de que ninguna organización obtenga el Sello Bequal si incumple algún parámetro que se considere básico para la inclusión.

Los criterios excluyentes para la obtención del Sello son:

- Incumplimiento en materia de empleo de la cuota de reserva de empleo público para personas con discapacidad.
- Incumplimiento de la **Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información**. Para ello se comprobará que las Administraciones Públicas dispongan de páginas web accesibles.

- Incumplimiento de los criterios mínimos de accesibilidad establecidos.
- Inexistencia de políticas, dentro de la estrategia de la organización, que favorezcan la igualdad de oportunidades, no discriminación de las personas con discapacidad y accesibilidad universal.
- Existencia de sentencias condenatorias por incumplimiento de los principios de no discriminación y de igualdad de oportunidades.

El Sello cuenta con **3 niveles de graduación**, con el objetivo de fomentar la mejora continua de las organizaciones, midiendo los diferentes niveles de concienciación y aplicación de políticas integrales para las personas con discapacidad.

Los tres niveles se denominan: **BEQUAL, BEQUAL PLUS Y BEQUAL PREMIUM.**

Para obtener el nivel básico, además de no existir ninguna cláusula excluyente, se debe obtener una puntuación mínima en las categorías de Estrategia y Liderazgo, Recursos Humanos y Accesibilidad.

A aquellas organizaciones que no alcancen la puntuación requerida para el nivel mínimo del Sello les será denegado el certificado.

## CONCLUSIONES

El contexto de globalización y de cambios constantes, provoca que las Administraciones Públicas se enfrenten a retos, demandas e inquietudes que, al igual que le sucede a la empresa privada, le obligan a modernizar su gestión y le imponen la necesidad de innovar.

Para conseguirlo, es necesario que los responsables políticos y demás personal de las distintas Administraciones Públicas dispongan de los mecanismos para identificar obstáculos y deficiencias que permitan superar retos clave como la calidad del servicio que ofrecen y la integración social del entorno del que forman parte.

Las Administraciones Públicas promueven e incentivan la integración de las personas con discapacidad a través de diferentes acciones encaminadas a concienciar, ayudar e implantar la responsabilidad para con las personas con discapacidad en el sector privado y que revierte en una mejora de resultados y beneficios en la empresa dónde se lleva a cabo.

Siendo fundamentales estas acciones resulta imprescindible que desde las Administraciones Públicas y para las propias entidades públicas se desarrollen guías, programas, normas o reglamentos que se ocupen de su responsabilidad para con las personas con discapacidad.

Las Administraciones Públicas han ido desarrollando leyes y normas pero donde deben ir dirigidos los esfuerzos es en la conciencia social de que esa responsabilidad existe, y que debe de hacerse efectiva incluso cuando esas leyes y normas no llegan a imponerla; siendo responsables con independencia de si tienen o no la obligación legal de hacerlo.

Al igual que ocurre en las empresas privadas, la excelencia de las Administraciones Públicas no sólo depende de la calidad de los servicios que ofrece si no de la capacidad de mejora constante y de adaptación a la sociedad de la que forma parte.

El punto de partida para trabajar hacia esa excelencia es un análisis de autoevaluación que permita, conociendo el punto de partida, diseñar estrategias que se ajusten a las demandas reales existentes.

Es un reto fundamental superar las acciones aisladas y pasar a la instrumentación de la responsabilidad como política global, para impulsarla no solamente como estrategia de gestión interna, sino también como instrumento de innovación en la relación con los ciudadanos.

La autoevaluación garantiza una vigilancia de manera permanente, lo que genera confianza y reconocimiento. Por tanto, definir una estrategia que permita el diagnóstico en el ámbito de la responsabilidad para con las personas con discapacidad de las Administraciones Públicas nos ayudará a impulsarla de manera global, más allá de las actuaciones puntuales.

El modelo Bequal busca conseguir una imagen de cómo se encuentra una organización y ofrece un proceso de mejora continua en todos sus ámbitos para alcanzar la excelencia en la gestión de la diversidad de forma transversal e inclusiva optimizando los recursos a través de los procesos internos de la organización.

El objetivo de una gestión excelente no es nuevo para la Administración ya que siempre se ha buscado la excelencia en la gestión y en la prestación de los servicios que se prestan a los ciudadanos y el modelo Bequal, respal-

dado por las mayores organizaciones de personas con discapacidad, promotoras del modelo, garantiza que dicha excelencia sea directamente percibida por los y las ciudadanas con discapacidad ya que la aplicación del modelo responde a las necesidades realmente percibidas por el colectivo de personas con discapacidad.

Este modelo de excelencia, dará sentido a las normas existentes, en tanto en cuanto, permitan mecanismos para su aplicación, tomando como referencia las demandas y necesidades del propio colectivo para el que están redactadas: las propias personas con discapacidad. Dará respuesta al compromiso de la Administración Pública de convertirse de este modo en modelo de referencia de servicio y representación de la ciudadanía en su conjunto.

Esta aproximación esperada de la sociedad hacia las personas con discapacidad contribuirá a la inclusión de este colectivo en esferas en las que tradicionalmente ha sido excluido, y con la ayuda de una buena campaña formativa e informativa, cabe pensar que la ciudadanía, en general, pasará a entender que contar con las personas con discapacidad en la planificación de los recursos económicos y sociales contribuye a una mejor calidad de vida para todos.

El Modelo Bequal para las AA.PP., contribuirá, sin duda, a favorecer la participación de las personas con discapacidad, pues la Administración podrá dar cuenta de la inclusión de este colectivo en su funcionamiento y planificación, lo que le permitirá, mejor legislación, además de dar ejemplo a la sociedad de cómo integrar lo exigido en su propia estrategia de gestión. Ello, a todas luces, legitimará su misión y contribuirá al Bien Común.

## REFERENCIAS

- AECA, (2002), “Un Sistema de Indicadores de Gestión para Ayuntamientos”. Madrid.
- AECA, (2004), “Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa”. Madrid.
- AECA, (2010), “Normalización de la Información sobre Responsabilidad Social Corporativa”. Madrid.
- Albrecht, G. L. y Levy, A., (1981), “Constructing Disabilities as Social Problem”. En G. L. Albrecht (Ed.), *Cross-National Rehabilitation Policies: A Sociological Perspectives* (pp. 123-156). Londres: Sage.
- Benito, J., (2006). “Educación y ciudadanía”. VV.AA., *Una Europa solidaria: Ciudadanía y cooperación internacional*. Oviedo: Eikasia, Instituto de estudios para la paz y la cooperación-IEPC.
- Berger, P. y Luckman, T., (1971), *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Bickenbach, J. E., (1993), *Physical Disabilities and Social Policy*. Toronto, Ontario: University of Toronto Press.
- Casado, D., (1991), *Panorámica de la discapacidad*. Barcelona: INTRESS.
- Comin, F. Qizilbalsh, M., y Alkire, S., (2008), *The Capability Approach: Concepts, Measures and Applications*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: [10.1017/CBO9780511492587](https://doi.org/10.1017/CBO9780511492587).
- Council for Disability Awareness. CDA, (2013), *The Disability Divide: Advisor Study*. <http://www.disabilitycanhappen.org/research/pdfs/ProducerResearchReport.pdf>.
- Forética, (2016), Diversos informes. <http://www.foretica.org/recursos/nuestras-publicaciones/#informes-foretica>.
- Gotoh, R., y Dumouchel, P., (2009), *Against Injustice: The New Economics of Amartya Sen*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: [10.1017/CBO9780511657443](https://doi.org/10.1017/CBO9780511657443).
- Huete, A., (2013), “La exclusión de la población con discapacidad en España - Estudio específico a partir de la Encuesta Social Europea”. *Revista Española de Discapacidad*, 1, 7-24. DOI: [10.5569/2340-5104.01.02.01](https://doi.org/10.5569/2340-5104.01.02.01).
- Junatey, O. J., Martínez, V. A. M., y da Silva Faria, M. J., (2010), “La comunicación de la responsabilidad social corporativa en el etiquetado de los productos”. *Redmarka: revista académica de marketing aplicado*, 4, 91-104.
- Laparra, M., Obradors, A., Begoña, P., Manuel P., Renes, V., Sarasa, S., Subirats, J. y Trujillo, M., (2007), “Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones metodológicas”. *Revista Española del Tercer Sector*, 5, 15-57.
- Malo, M.A., (2004), “¿Cómo afectan las discapacidades a la probabilidad de ser activo en España? Un análisis empírico con datos de la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud de 1999”. *Cuadernos de Economía*, 27, 75-108.
- Malo, M. A., Cueto, B., Dávila, D., Pagán, R., y Rodríguez, V., (2009), *Informe de Evaluación sobre la política de bonificación de cuotas para las personas con discapacidad en situación de desempleo*. Agencia de Evaluación y Calidad. Recuperado de: <http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/E19-2009.pdf>.
- Martínez, B., (2013), “Pobreza, Discapacidad y Derechos Humanos”. Madrid: Cinfa. DOI: [10.5569/2340-5104.01.01.01](https://doi.org/10.5569/2340-5104.01.01.01).
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social, (2014), “Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (2014-2020)”. Recuperado de: [http://www.empleo.gob.es/es/sec\\_trabajo/EERSE\\_WEB.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/EERSE_WEB.pdf).
- Palacios, A., (2008), *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. CERMI.
- Palacios, A. y Romañach, J., (2006), *El modelo de la diversidad*, Valencia: Ediciones Diversitas.
- Palacios, A. y Romañach, J., (2008), “El modelo de la diversidad: una nueva visión de la Bioética desde la

- perspectiva de las personas con diversidad funcional (discapacidad)”. *Intersticios. Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 2,37-47.
- Puig de la Bellacasa, R., (1993), *La discapacidad y la rehabilitación en Juan Luis Vives*. Documento 37/93. Madrid: Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía.
- Prah Ruger, J., (2006), “Health, Capability and Justice: Toward a New Paradigm of Health Ethics, Policy and Law”. *Cornell Journal of Law and Public Policy*, 15. 403.
- Rawls, J., (1971), *Teoría de la justicia*. Cuarta impresión, México, Fondo de Cultura Económica.
- Romañach, J., y Palacios, A., (2008), “El modelo de la diversidad: una nueva visión de la bioética desde la perspectiva de las personas con diversidad funcional (discapacidad)”. *Intersticios: revista sociológica de pensamiento crítico*, 2. Recuperado de <http://www.intersticios.es>.
- Roybens, I., y Brighouse, H., (2009), *Measuring Justice: Primary Goods and Capabilities*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: [10.1017/CBO9780511810916](https://doi.org/10.1017/CBO9780511810916).
- Sen, A., (1984), *Resources, Values and Development*. Oxford: Basil Blackwell.
- Sen, A., (1985), *Commodities and Capabilities*. Amsterdam: Elsevier Science.
- Sen, A., (1987), *On Ethics and Economics*. Oxford: Basil Blackwell.
- Sen, A., (1999), *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid: Alianza.
- Sen, A., (2004), “Discapacidad y justicia [ponencia] II”, *Conferencia Internacional sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo: Compartir, Aprender y Construir Alianzas*, Washington, D.C.
- Sen, A., (2009), *La idea de la justicia*. Madrid: Santillana Ediciones Generales, S.L.
- Wolfensberger, W., (1975), *The principle of normalization in human services*. Toronto: National Institute on Mental Retardation.
- Zamagni S., (2012), *Por una economía del bien común*. Madrid: Ciudad Nueva.