

2022

DIRECCIÓN

# MEMORIA EFQM

# FUTUCAM

ORGANIZACIÓN

RESULTADOS

EJECUCIÓN

INVOLUCRA  
GRUPOS DE  
INTERÉS

CREANDO  
VALOR  
SOSTENIBLE

DIRIGIENDO EL  
DESEMPEÑO Y LA  
TRANSFORMACIÓN

RENDIMIENTO  
ESTRATEGICO  
Y OPERACIONAL



	pág.	
<b>00</b>	<b><u>Futucam: compromiso, apoyos, futuro</u></b>	<b>03</b>
<b>01</b>	<b><u>Próposito, Misión, Estrategia</u></b>	<b>10</b>
<b>02</b>	<b><u>Cultura Organizacional y Liderazgo</u></b>	<b>17</b>
<b>03</b>	<b><u>Gestión el funcionamiento y la transformación</u></b>	<b>21</b>
<b>04</b>	<b><u>Personas con Discapacidad Intelectual: creando valor sostenible</u></b>	<b>31</b>
<b>05</b>	<b><u>Personas: Equipo Técnico</u></b>	<b>37</b>
<b>06</b>	<b><u>Partners y Valor Social</u></b>	<b>41</b>

# SALUDO DEL PRESIDENTE

Este año 2022, ha sido para Futucam un año de retos, uno de los más importantes, y por el que nos sentimos más orgullosos ha sido, nuestra acreditación a través del Modelo EFQM, con el **Sello Excelencia Europea EFQM 300**.

En Futucam, nos mueven las ganas de seguir avanzando y por ello, desde hace años, nos encontramos en un proceso de mejora continua, que como frutos nos ha dado, dos Planes Estratégicos, una primera acreditación dentro del Modelo EFQM, un I Plan de Igualdad, el Plan de RSC... Todo esto lo hemos conseguido, sin olvidarnos de la verdadera razón de ser de la Entidad, la prestación de apoyos a las casi 500 personas que apoyamos.

Este marco de gestión, nos ha servido para medir dónde está la Entidad en el camino hacia la transformación. En una reflexión estratégica, la gestión excelente, innovadora y sostenible, se consigue gracias a la constancia y a la implicación de todas las personas que integran la organización.

Os presento la Memoria que resume todo lo que ha conllevado el proceso y que nos ha supuesto un aprendizaje continuo en la propia organización, y nos ha ayudado a marcar objetivos alcanzables, en planes a largo plazo. Desde aquí quiero reconocer y agradecer, el apoyo incondicional del Patronato, así como el esfuerzo y trabajo no solo de los profesionales de la Entidad, sino de los diferentes grupos de interés que han participado en el mismo (personas apoyadas, voluntariado, personal de la Consejería de Bienestar Social, financiadores, reguladores...); desde aquí mi agradecimiento a vuestra participación, unidos conseguiremos nuestros objetivos comunes.

Agradecimiento, que hago extensivo al Club Excelencia en Gestión de la mano de sus evaluadores que tan buena valoración y recomendación, para seguir mejorando, han hecho de nuestra Entidad. Así como la inestimable ayuda de Doce Consultores, Jesús sin tu apoyo, orientación, consejos y ánimo, nada de esto hubiera sido posible.

Es para mí un placer presentaros esta Memoria, cargada de trabajo, tesón, profesionalidad y entrega.

Un cordial saludo, y un fuerte abrazo.



*Luis Perales Ramírez  
Presidente de FUTUCAM*

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Luis Perales Ramírez'. The signature is fluid and cursive, enclosed within a faint, light blue oval shape.

Fdo: Luis Perales Ramírez  
Presidente de la Fundación Tutelar de Castilla La Mancha





# 00 **Futucam:** **compromiso,** **apoyos, futuro**



# FUTUCAM: COMPROMISO, APOYOS, FUTURO

## ¿QUIENES SOMOS?

La Fundación Tutelar de Castilla La Mancha (FUTUCAM), con personalidad jurídica propia de naturaleza fundacional, privada independiente y sin ánimo de lucro, nace el 25 de Enero de 1995 de la mano de Plena Inclusión (antes FEAPS) tras la modificación del Código Civil en materia de capacidad jurídica de las personas con discapacidad. Sus fundadores pertenecen al movimiento asociativo de personas con discapacidad intelectual (PcDI).

“ SOMOS LA PRIMERA FUNDACIÓN DE CASTILLA LA MANCHA ESPECIALIZADA EN EL APOYO A LA TOMA DE DECISIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

## ¿DÓNDE ESTAMOS?

Nuestra sede esta en Toledo y prestamos servicio en toda la región de Castilla - La Mancha.

Tenemos presencia en toda la región de Castilla la Mancha con 6 delegaciones territoriales situadas en Toledo, Cuenca, Guadalajara, Albacete, Ciudad Real y Tomelloso.

## ¿PARA QUIEN TRABAJAMOS?

La razón de ser de Futucam son las **personas mayores de 18 años con discapacidad intelectual y/o del desarrollo (PcDI) que precisan de**

**apoyo para la toma de decisiones respecto al ejercicio de su capacidad jurídica.**

Para ello y de acuerdo a **Ley 8/21**, cuando la Autoridad Judicial y la Comisión de Tutela de Castilla La Mancha así lo consideran, Futucam asume el cargo como curador de aquellas personas que lo precisan.

**APOYAMOS A CASI 500 PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O DEL DESARROLLO**



Para la articulación de los sistemas de apoyo y la prestación del mismo, nos coordinamos y generamos alianzas con más 90 entidades y organizaciones del sector de la discapacidad o de otra índole.

# ¿CÓMO HEMOS CAMBIADO?: principales hitos y trayectoria

## 1995

- **Nace** la Fundación Tutelar de CLM (**FUTUCAM**), de la mano de Plena Inclusión CLM y de sus tres fundadores: Luis Perales, Marcelino Casas y Miguel Muñoz de Gea, representantes de movimiento asociativo de CLM.
- FUTUCAM se adhiere a LIBER y pasamos a formar parte de la red de Fundaciones Tutelares a nivel nacional.

## 1996 - 1997

- Se acepta la **primera tutela**, una persona procedente del Centro "Reina Sofía" de Tomelloso.
- Se crea la Comisión de Tutela y la Consejería de Bienestar Social de CLM opta por la gestión indirecta de estas funciones.

## 2002-2004

- Tenemos Delegaciones en Toledo, Tomelloso, Albacete y Guadalajara.
- Se incorpora a la plantilla una psicóloga

## 1998 - 2000

- Primer convenio de colaboración para la prestación de los servicios de tutela y curatela entre la **Consejería de Bienestar Social de CLM** y FUTUCAM. Desde entonces FUTUCAM recibe subvenciones periódicas para el mantenimiento y la prestación de este servicio.
- Se contrata a la primera profesional en FUTUCAM

## 2006

- En base a la **Convención de la ONU** sobre los derechos de las personas con discapacidad, FUTUCAM adapta su paradigma de apoyos y empieza a trabajar desde un enfoque de derechos y modelo de calidad de vida.
- Reconocimiento a la solidaridad y trabajo voluntario en FUTUCAM por parte de la Consejería de Bienestar Social.

## 2007-2009

- Ya prestamos apoyo a **100 personas con discapacidad intelectual**.
- Con la apertura de la Delegación de Cuenca y Ciudad Real ya tenemos presencia en todo el territorio de Castilla La Mancha

## 2016

- **I Plan Estratégico de Futucam 2016-2020**
- Se instaura el **Servicio de Pretutela** que complementa al Servicio de Tutela
- Se crea el perfil del Coordinador de Area Social

## 2012-2014

- Crece y apoyamos a **200 personas con discapacidad intelectual**
- Somos 20 profesionales en el Equipo y 22 personas voluntarias.
- Empezamos a digitalizar nuestros procesos
- Se crea el perfil de Auxiliar Social

## 2019-2021

- Obtenemos el **Sello Compromiso con la Excelencia Europea EFQM**
- I Plan de RSC
- I Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de Futucam

## 2022

- Apoyamos a **más de 500 personas con discapacidad intelectual** en Castilla La Mancha.
- Somos 11 personas en el Patronato, 29 profesionales en el Equipo Técnico y 54 personas voluntarias. Nos coordinamos con más de 90 recursos y entidades
- Estamos adecuando nuestros procesos a la Ley 8/21 sobre la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.
- Se crea el perfil de Coord. del Área Calidad y Proyectos



## PRÓPOSITO

**“Conseguir una sociedad respetuosa con igualdad de oportunidades, en la que las personas apoyadas (PcDI) tengan una vida feliz”**

Nuestro Propósito es la base sobre la que se define la Misión, la Visión y la Estrategia de Futucam, y sobre él se articulan los diferentes servicios que se prestan a las PcDI y el espíritu bajo el cual nos relacionamos y tenemos en cuenta las necesidades y expectativas el resto de Grupos de Interés.



## ¿CÓMO LO HACEMOS?

Acompañamos y apoyamos a cada una de las personas con discapacidad en su **Proyecto de Vida**.

Para ello elaboramos un plan de apoyos totalmente personalizado e individualizado en el que, junto a la PcDI, se definen las acciones para que logre cumplir su voluntad y sus

objetivos personales.

Les apoyamos en todas las áreas de su vida, durante todo el tiempo que lo necesiten.

**“ LLEVAMOS MÁS DE 26 AÑOS APOYANDO LOS PROYECTOS DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

## ¿QUÉ NOS DIFERENCIA?



### COMPROMISO, APOYOS, FUTURO

- Nuestro enfoque de trabajo viene regulado por los principios que sustentan la **Ley 8/21** por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, la convención de la ONU sobre los **Derechos de las Personas con Discapacidad** y el **Modelo de Apoyo a la Toma de Decisiones** compartido con Liber.
- Actuamos de forma independiente, por eso no prestamos servicios residenciales, aborales, educativos, asistenciales o de ocio, evitando así cualquier conflicto de intereses a la hora de prestarles apoyos en su toma de decisiones. De esta forma **evitamos ser "juez y parte"** y queda



## EQUIPO HUMANO

El Equipo Humano de Futucam es nuestro principal activo.

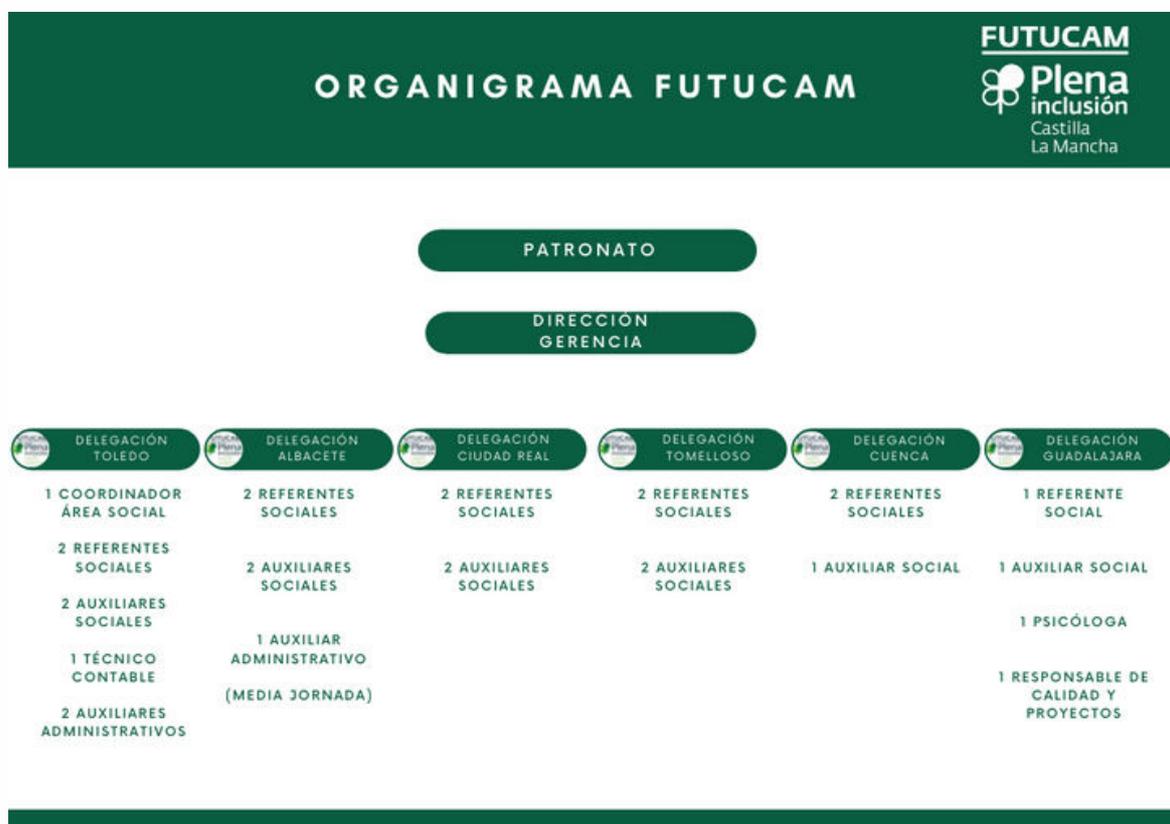
El gobierno de Futucam recae en el **Patronato**, formado por 11 personas, con muy diferentes experiencias y perfiles profesionales, que apuestan por el Liderazgo Compartido y por el logro del Propósito

El **Equipo Técnico** está formado por 29 personas lideradas por la Directora-Gerente.

El Equipo Técnico se caracteriza por su alto nivel de compromiso con el Propósito, los Principios Éticos y Valores, así como con la formación y mejora continua.

El Equipo Técnico se organiza en diferentes áreas operativas:

- **Área Social:** conformada por Microequipos de trabajo distribuidos en las diferentes Delegaciones Territoriales. Cada Microequipo esta compuesto por un Referente Social y un Auxiliar, siendo los profesionales de referencia para cada una de las PcDI que es apoyada por Futucam.
- **Área de Administración:** desde la que se operativizan procesos de gestión y funcionamiento de la entidad y se prestan apoyos a las PcDI en áreas específicas de su vida.
- **Área de Calidad y Proyectos:** Dando soporte para el seguimiento y despliegue de los diferentes planes y proyectos que materializan la Estrategia de la Entidad.



## UN VOLUNTARIADO QUE CONECTA A LAS PERSONAS

El voluntariado es una parte fundamental de la red de apoyo de las personas con discapacidad intelectual a las que se presta apoyo desde la Fundación. En Futucam lo gestionamos desde el **Programa SUMAMOS**.



**FUTUCAM lleva contando con personas voluntarias desde 1997**

Impulsar el voluntariado contribuye a crear un mundo mejor



## FINANCIADORES

El grueso de la actividad de Futucam se financia gracias al apoyo de la Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha.



Además, desde el Área de Calidad y Proyectos y desde el Equipo de Captación de Fondos desplegamos otras acciones para ampliar nuestros fondos y seguir, así, prestando apoyos a las personas con discapacidad de la forma más sostenible y eficiente.



**DURANTE EL ÚLTIMO AÑO 2021, LA FUNDACIÓN HA GESTIONADO UN PRESUPUESTO DE 1.655.900€**

## OTRAS RELACIONES CLAVE



Mantenemos relaciones duraderas y consolidadas con otros agentes y entidades del sector de la discapacidad como una estrategia de aprendizaje y como un medio para aportar valor añadido.

Participamos en proyectos que permiten generar nuevos conocimientos y herramientas para la mejora continua en los apoyos que se prestan a las PcDI.

## VALOR SOCIAL

Añadimos Valor Social e incrementamos nuestra influencia en el entorno a través del despliegue de nuestro Compromiso con la Agenda 2030, El Plan de Actuación Medioambiental o el I Plan de Igualdad de Oportunidades, estableciendo alianzas con instituciones del conocimiento (alumnado en prácticas y participación en proyectos de investigación), mejorando la gestión de la comunicación y RRSS, y apoyando medidas que mejoren la accesibilidad cognitiva para las PcDI.





01



# Propósito, Misión, Estrategia



# PROPÓSITO, MISIÓN Y ESTRATEGIA

## PROPOSITO, MISIÓN Y VISIÓN

Entendemos el Propósito como el ánimo o intención de hacer algo que es importante y que ayuda a cambiar el mundo y la vida de las personas.



**Queremos conseguir una sociedad respetuosa con la igualdad de oportunidades, en la que las personas apoyadas tengan una vida feliz.**

El Propósito es la base sobre la que se define la Misión, la Visión y la Estrategia de Futucam.

La propuesta de valor y el enfoque para las relaciones con los GGII se inspiran en el Propósito.

La MISION de Futucam es:

**Apoyar y defender los derechos de las personas con discapacidad intelectual para conseguir su proyecto de vida, respetando su voluntad y preferencias.**



El cumplimiento de la **MISIÓN** y el **PROPÓSITO** se traducen en:

- el diseño de una serie de Servicios (**Cartera de Servicios**) ofrecidos a las PcDI y a las personas voluntarias de la Entidad,
- y en el diseño y desarrollo del

sistema de Gobierno, de gestión y de operativa, orientados a alcanzar la **VISIÓN**:

**Ser una Entidad cercana, abierta, con talento y comprometida con el respeto a la voluntad de las personas que apoyamos. Una Entidad actual y sostenible.**



## II PLAN ESTRATÉGICO

La definición del Propósito y revisión de la Misión, Visión y Valores de la entidad, es la fase inicial y punto de partida del proceso de diseño y planificación estratégica que se realiza cada tres años.

Para la definición del **Propósito**, y basándonos en la percepción y necesidades de las personas con discapacidad intelectual (PcDI-clientes) y otros Grupos de Interés (GGII), se abrió un proceso participativo con el Patronato y el Equipo Técnico, dentro del proceso de planificación estratégica del **II Plan Estratégico 2021-2023 (P.E.)**.

Para la actualización y elaboración del II P.E. se constituyó un Equipo Guía, que partió del análisis de las lecciones aprendidas y resultados del P.E. anterior, la alineación al I Plan de RSC, elaboración del DAFO y CAME, y la actualización y revisión de la percepción y necesidades de los GG.I

Para la identificación de los **Grupos de Interés** (GG.II.). Futucam realiza un análisis, en cada ciclo de planificación estratégica, partiendo del ecosistema y sus tendencias, con el objeto de atender sus necesidades y expectativas para el diseño de la propuesta de valor. Para ello se recaba continuamente información sobre su percepción a través de encuestas, grupos focales, del contacto continuado en el desarrollo operativo de la Misión y los

servicios que se prestan y de mecanismos de participación diseñados para las PcDI (Grupo de Participación y Liderazgo o la Comisión Mixta).

Cada tres años, se segmentan, ponderan y priorizan según su poder de influencia y el interés que tienen para el cumplimiento del Propósito, la Misión y la Visión, buscando la manera de involucrarles en el logro de los mismos.



En 2022, se analizan e identifican los elementos del Ecosistema de Futucam, no sólo en su dimensión más próxima (GG.II.) sino también en dimensiones más amplias como es el ámbito-mercado y las megatendencias que pueden suponer un riesgo u oportunidad, con una actitud proactiva ante estas variables. Esta información ha sido incorporada al II P.E. 2021-23, a través de la reformulación y priorización de los Objetivos Estratégicos y el

diseño del Mapa Estratégico.

Además, la estrategia se ha actualizado de acuerdo a la evaluación de riesgos y el análisis y definición de la Cultura Organizacional. Del mismo modo se ha alineado a la Agenda 2030 y se han revisado indicadores y objetivos para adecuarlo al reciente cambio normativo (Ley 8/21) en materia de provisión de apoyos a las PcDI en el ejercicio de su capacidad jurídica.

## ATERRIZANDO LA ESTRATEGIA

La estrategia se concreta en **dimensiones y retos** definidos tras el proceso de planificación y de acuerdo al Propósito y otros elementos comentados anteriormente.

### DESARROLLO, CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE

Queremos que los profesionales de Futucam se sientan bien y estén lo más satisfechos posible trabajando aquí. Queremos que los mejores profesionales sigan trabajando aquí mucho tiempo.

### PROCESOS

Queremos que nuestro Patronato tenga cada vez más presencia y participación, que su liderazgo sea aún más fuerte.

Además, queremos seguir optimizando la gestión de Futucam.

### PERSONAS APOYADAS

Queremos que las PcDI disfruten del nivel más alto de calidad de vida y además, queremos que participen y formen parte de Futucam. Por eso, vamos a:

- **Mejorar la respuesta a sus necesidades respetando, como siempre, su voluntad y preferencias.**
- **Fomentar su participación y liderazgo dentro de Futucam y en otras Entidades del sector.**

### ECONOMICA

- Mejorar la sostenibilidad a nivel financiero:
  - Aumentar los ingresos y diversificar las fuentes de financiación poniendo en marcha un Plan de Captación de Fondos.
  - Mantener el equilibrio presupuestario en Futucam.

### VALOR SOCIAL

- Incrementar la visibilidad, para que otras personas y entidades se unan a nuestra causa.
- Desarrollar nuestro compromiso con el Medio Ambiente
- Mejorar las medidas de accesibilidad cognitiva

Un **SUEÑO** escrito se convierte en un **RETO**.

Un reto desglosado en pasos se convierte en un **PLAN**.

Un plan desplegado en **ACCIONES** se convierte en **REALIDAD**



## SEGUIMIENTO Y DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA

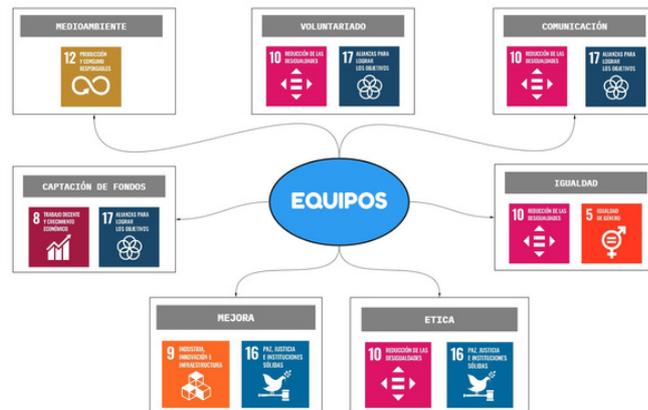
Para el seguimiento de la Estrategia se cuenta con un Cuadro de Mando Integral (CMI), que materializa el Propósito en objetivos y acciones.

En este CMI quedan establecidas las metas e indicadores para cada uno de los objetivos y acciones.

Se realiza un seguimiento semestral y una evaluación a final de año, procediendo de forma continua a la revisión y actualización del P.E., aprendiendo de lo realizado, identificando riesgos/oportunidades e implementando mejoras.

Dentro de la Estrategia se evalúa de forma continua la percepción de los GGII cuyos resultados retroalimentan las revisiones y mejoras.

Para su despliegue se han constituido 7 **Equipos de Innovación**: Ética, Mejora, Voluntariado, Medioambiente, Igualdad, Comunicación Accesible, Captación de Fondos.



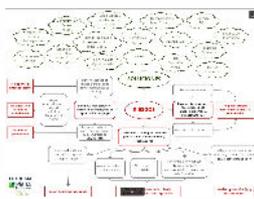
Todos los/as profesionales de Futucam participan en algún Equipo más allá de sus roles y funciones profesionales habituales, buscando un **liderazgo compartido** y el compromiso de este GGII con el Propósito y la Visión.

Además, cada Equipo recibe formación específica para cualificarse a la hora de desplegar las acciones y proyectos que tienen encomendados.

### Cuadro de Mando Integral

INDICADORES Y METAS

#### Otras fuentes de retroalimentación



RESULTADOS OPERATIVOS.  
ESTRATEGIA

RESULTADOS GGII

### Mecanismos de seguimiento y revisión

REUNIONES EQUIPOS DE INNOVACIÓN (Trimestrales)

PLANES DE ACTUACIÓN ESPECÍFICOS (CMI)

SEGUIMIENTO GERENCIA + AREA DE CALIDAD Y PROYECTOS (PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL)

RESULTADOS GERENCIA + PATRONATO

SEMESTRAL, ANUAL Y TRIANUAL



02



# Cultura Organizacional y Liderazgo



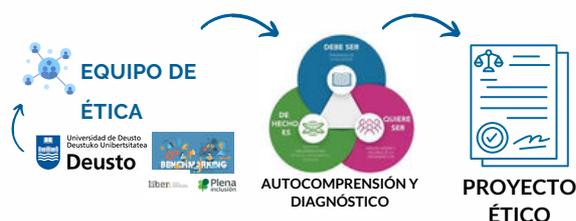
## ÉTICA: FACTOR DE COHERENCIA Y COHEXIÓN

Actualmente estamos acogidos al Código Ético de Plena Inclusión. Los valores de Futucam son compartidos por otras entidades de nuestro mismo sector y pertenecientes a LIBER (antes Asociación Española de Fundaciones Tutelares).

La modificación legislativa, en 2021, en materia de capacidad jurídica de las personas con discapacidad (Ley 8/21) ha supuesto un acontecimiento muy relevante en la Entidad y nos ha llevado a revisar nuestros valores.

Por ello, desde 2020, el Equipo de Ética ha venido trabajando en el desarrollo del **Proyecto Ético de la Entidad**.

Previo a esto la coordinadora del Equipo de Ética recibió formación especializada en la Universidad de Deusto.



Además, a través de un proceso participativo interno con el Patronato y el Equipo Técnico, se han revisado los **principios éticos** y los **valores**, que han quedado ajustados a nuestro ecosistema en su megatendencia legislativa y a nuestro ámbito de mercado.

## Principios Éticos:

<b>Dignidad humana</b>	Toda persona tiene valor por sí misma y merece un buen trato, en igualdad de condiciones que los demás.
<b>Libertad y autonomía</b>	Toda persona tiene capacidad para tomar sus propias decisiones de forma libre y autónoma así como para desarrollar su propio proyecto de vida.
<b>Justicia</b>	Todas las personas merecen un trato justo desde un enfoque ético.
<b>Responsabilidad social</b>	Contribuir al logro de un propósito colectivo que favorezca construir un mundo más equitativo, vivible y viable para todos/as,
<b>Acción benefactora</b>	Toda acción de apoyo a las personas debe buscar hacer el bien, se debe hacer el bien con y para los otros.
<b>Integridad</b>	Toda acción de apoyo a las personas debe estar orientada por la honestidad y una comunicación abierta, precisa y transparente.
<b>Igualdad</b>	Todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos, se les debe procurar un trato igualitario y en igualdad de oportunidades.

## Valores:

- **Compromiso**
- **Transparencia**
- **Personalización**
- **Participación**
- **Profesionalidad**

“ **LOS VALORES Y COMPORTAMIENTOS SON LA MATERIALIZACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.** ”

## FUTUCAM: UNA GRAN FAMILIA

En el primer semestre de 2022 se ha procedido al diagnóstico y análisis de la **Cultura Organizacional**, en el que ha participado el Equipo Técnico y el Patronato. Este análisis se ha realizado de forma alineada a la revisión de los Valores.

Se han obtenido datos sobre los rasgos identitarios de la Entidad y un posterior análisis para su adecuación a la Estrategia y Propósito ha servido como retroalimentación en la actualización y revisión constante que se hace de la Estrategia en cada ciclo de evaluación.

### DIAGNÓSTICO



- **COHESIÓN, LEALTAD, COMPROMISO**
- **NOS INTERESAN LAS PERSONAS**
- **VOCACION DE SERVICIO**
- **TODOS SOMOS FUTUCAM**

Los datos también han sido utilizados para formular una “cultura a futuro o deseable” de cara a incorporar mejoras estratégicas que permitan el desarrollo de la misma y para verificar el alineamiento de la cultura a los Valores que definen a la Entidad.

## LIDERAZGO Y CAMBIO

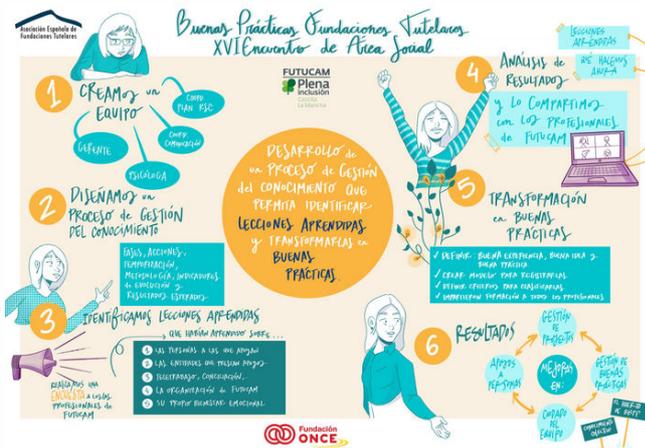
La capacidad para crear las condiciones de adaptación al cambio quedan articuladas a través del proceso de planificación estratégica, basándonos en el análisis del ecosistema, la evaluación de riesgos y la percepción de los Grupos de Interés (GGII) clave, permitiendo un proceso de mejora continua.

Esta innovación constante y la adaptación continua de las actuaciones permiten satisfacer las demandas y expectativas de los GGII e implicarles en el Propósito de la Entidad:

- Se generan espacios de participación para la evaluación y escucha activa de las opiniones de los GGII, adquiriendo el compromiso de revisar la estrategia en base a estas propuestas y operativizar las mejoras a través de BBPP y/o pilotajes específicos.
- Participamos en numerosos foros, congresos y actividades de aprendizaje e intercambio de conocimiento en diferentes redes asociativas a nivel regional (Plena Inclusión CLM) y nacional (LIBER, Plena Inclusión España y AEDIS).
- También promovemos la participación de las PcDI en estas redes como una estrategia de impulso a su autodeterminación redundando en el alcance del Propósito y la Misión.

Para garantizar la gestión del cambio y el liderazgo se ponen en marcha diferentes Buenas Prácticas y Proyectos Algunas de estas Buenas Practicas son:

- **Lecciones Aprendidas en tiempos de pandemia:** proceso de gestión del conocimiento que permitió generar mejoras en el dimensión estratégica "Personas" y de "Procesos" . Y que además obtuvo el reconocimiento como mejor BBPP a nivel nacional por parte de LIBER en el XVI Encuentro del Área Social de 2020.



- **Futucam Innova:** Es una comunidad para la innovación y el intraemprendimiento, generada en Trello, que articula procesos internos para la gestión del conocimiento y el liderazgo compartido



- **Grupo de Participación y Liderazgo:** Es un grupo formado por personas con discapacidad que participa, a través de la Comisión Mixta, en el desarrollo organizacional de la Entidad. Además, lideran buenas prácticas relacionadas con la autorrepresentación y el empoderamiento de las PcDI, participando en proyectos dentro de la red asociativa de LIBER y de Plena Inclusion



- **Investigación Social para generar nuevos conocimientos y Planes específicos de actuación que aportan valor social**

“ LA CULTURA Y EL LIDERAZGO NI SE CREAN NI SE DESTRUYEN, SE TRANSFORMAN





03



# Gestión del Funcionamiento y la transformación

Futucam organiza su modelo de gestión del funcionamiento y transformación en base a la lógica REDER.

Tanto la estrategia general como cada servicio que aporta valor a los GGII son planificados previamente identificando sus necesidades y expectativas, para posteriormente diseñar una solución definiendo objetivos, responsables, recursos, indicadores y metas, que son concretados en un CMI (Cuadro de Mando Integral) según su impacto en la entidad y/o usando herramientas digitales propias como el CRM que se ha diseñado para la gestión de los apoyos a las personas con discapacidad intelectual (PcDI) o la evaluación del desempeño profesional.

Se procede al despliegue y desarrollo de las soluciones diseñadas según la planificación previa.

En este sentido Futucam se encuentra en continuo proceso de adaptación y/o transformación lo que permite su adecuación a las nuevas tendencias y realidades de su ecosistema y entorno. Ejemplo de ello es la adaptación a la Ley 8/21, en la que está inmersa la Entidad, y que está suponiendo una revisión del Modelo de Apoyos que define su operativa, su Cartera de Servicios, Valores, el cambio y adaptación de su marca (logotipo, web,

denominación etc), de los Estatutos que regulan sus fines y el diseño de nuevas políticas que mejoran su transparencia en relación al cumplimiento de su Misión y Propósito.

En el día a día, la adaptación continua, se traduce en revisar la cartera de servicios, mejorar la formación del Equipo Técnico, incorporar la tecnología para la mejora de procesos operativos, de gestión y de comunicación..., agilizar las estructuras operativas a través del fomento de un liderazgo compartido (Equipos de Innovación), la participación en diversas redes y foros de participación con otras entidades aliadas, o el diseño de nuevos planes como por ejemplo el I Plan de Igualdad de Oportunidades.

De forma continuada y a la finalización de cada proyecto o ejercicio (año natural) se procede a revisar, comprobar y evaluar el grado de cumplimiento de las metas y resultados, sobre cada servicio y a nivel estratégico.

Esta revisión y evaluación se amplía también a todos los documentos de gestión de la entidad (protocolos, encuestas, programas y servicios...) a través del Equipo de Mejora de la entidad y otros mecanismos para obtener feedback y propuestas de mejora.

Además, semestral y anualmente se realizan ajustes y evaluaciones sobre los objetivos estratégicos del P.E.

Sobre la base de esto y los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los GGII, se procede a definir las acciones de mejora y refuerzo que garanticen o amplíen la consecución de los resultados, actuando para corregir las posibles desviaciones y adecuando los enfoques a las nuevas necesidades de los GGII.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La gestión operativa y organizativa es el resultado de la implementación del sistema de gobierno y de gestión diseñado por Futucam.

El **sistema de gobierno** está desarrollado por el Patronato y la Dirección-Gerencia se encarga de ejecutar y materializar las directrices de actuación que marca anualmente la estrategia a nivel general alineada con el Propósito de la entidad.

La **gestión operativa** recae en la **Directora-Gerente**, quien comunica avances y resultados al Patronato para su valoración y aprobación.



La gestión operativa se desdobra en dos áreas fundamentales:

- El **Área Social** desde dónde se prestan servicios de apoyo a personas con discapacidad intelectual.
- La **estructura de gestión y funcionamiento** de la Entidad, para el desarrollo de la operativa financiera, administrativa y otros procesos relacionados con el sistema de calidad y la gestión de proyectos:
  - **Área de Administración**
  - **Área de Calidad y Proyectos**



## • DIRECCIÓN-GERENCIA

Entre sus funciones destacan:

- Dirección de Estrategia
- Dirección y Gestión de Personas
- Dirección Financiera y de Recursos
- Dirección y Coordinación Operativa del resto de las áreas (Social, Administrativa y Calidad y proyectos).
- Relaciones con GGI (inversores, reguladores y proveedores),
- Comunicación Interna/Externa y Cumplimiento Normativo...

Se apoya y delega algunas cuestiones en:

- El coordinador del área Social
- El Área de Administración
- El Área de Calidad y Proyectos

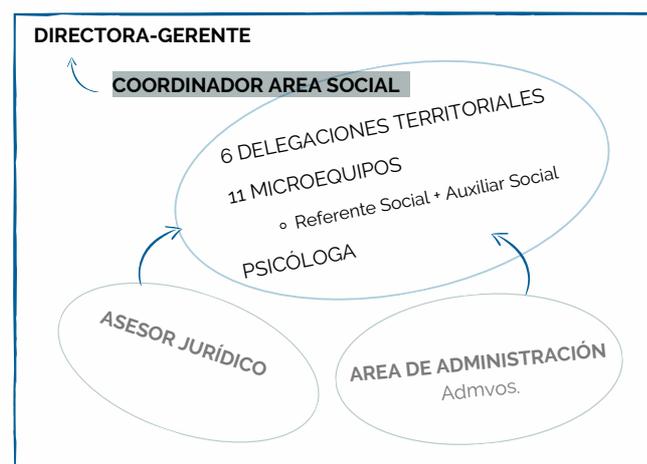
## • AREA SOCIAL

Desde este Área Social se prestan de los apoyos a las PcDI en el desarrollo de sus proyectos de vida de acuerdo a lo encomendado por el poder judicial (regulador) a través de las sentencias y autos de provisión de apoyo y al respeto y cumplimiento de los deseos, necesidades y expectativas de las propias personas con discapacidad intelectual.

Este Área se despliega en **seis delegaciones territoriales y 11 microequipos** de trabajo y una psicóloga que prestan servicios a las PcDI, de acuerdo a sus Planes de Apoyo Personalizados (PAP).

Cada Microequipo de Trabajo esta formado por una dupla de profesionales (Referente Social + Auxiliar Social). En la prestación de apoyos a las personas con discapacidad intelectual también colabora el Área de Administrativa y el Asesor Jurídico de la entidad.

Los procesos operativos están estandarizados y se recogen en el Modelo de Apoyo, Protocolos y resto de documentación corporativa que son revisados y actualizados periódicamente a través de un equipo constituido para tal fin (Equipo de Mejora).



## • ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Además de prestar apoyo al Área Social, desde el **Área de Administración** se llevan a cabo los procesos administrativos y contables relacionados con el funcionamiento de la Entidad.

El **Área de Calidad** se apoya para el despliegue de sus procesos en los Equipos de Innovación mencionados en páginas anteriores.



Tal y como se ha mencionado anteriormente, Futucam se haya inmerso en un reto fundamental a raíz de la reforma la **reforma del Código Civil en materia de apoyos a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad**. En base a la adecuación de la organización a su nuevo ecosistema y a este importante cambio en la Legislación reguladora, se inicia un proceso de transformación de forma anticipada que impacta en:

- **la regulación interna de la Entidad (estatutos),**
- **la propia marca de la Entidad**
- **y en la adecuación de los enfoques en la prestación del servicio a las personas con discapacidad (revisión del modelo de apoyos)**

Para la adecuación al nuevo modelo de apoyos la Entidad participa en redes asociativas y equipos de trabajo a nivel nacional.

Para la adecuación de su regulación interna y futura modificación de estatutos el Patronato de la Entidad establece reuniones de trabajo y recibe asesoramiento jurídico y técnico a través de formaciones específicas.

Para la adecuación de la marca, cambio de naming e imagen corporativa se ha abierto un proceso participativo para recoger propuestas de los Grupos de Interés internos, y se cuenta con una empresa de comunicación y marketing.

## GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN, LA TECNOLOGÍA Y LOS DATOS

La entidad, en su proceso de mejora continua, apuesta por la innovación como mecanismo de mejora de la sostenibilidad y competitividad, tratando de aportar soluciones y/o alternativas innovadoras con el objeto de mejorar de manera continua la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad en su compromiso por materializar su propósito.

### • FUENTES DE INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO

Futucam apuesta por la innovación y el desarrollo tecnológico como mecanismo de mejora de su sostenibilidad y competitividad, de sus procesos de gestión y operativos, incorporando nuevas herramientas, app y metodologías innovadoras que mejoran el trabajo colaborativo o incluso diseñando soluciones digitales propias como el CRM o Futucam Innova.

Las fuentes de innovación y conocimiento son:

- Interno: A través de las encuestas de satisfacción de los GG.II. (Patronato, voluntariado, profesionales, PcDI etc), reuniones con el Equipo Técnico y otros GG.II (Patronato, financiadores y reguladores), así como de las aportaciones realizadas por las propias PcDI a través del Grupo de Participación y Liderazgo y Comisión Mixta.

- Externo: Participando activamente en redes asociativas y en foros, encuentros, jornadas, etc. dónde entidades de referencia exponen sus BBPP, aprovechando el “aprendizaje” y “benchmarking”, además de las acciones formativas que anualmente se programan en la Entidad.

Además, Futucam apuesta firmemente por la difusión y comunicación a través de los nuevos canales (RRSS) como un medio para garantizar la accesibilidad y ampliar el impacto de sus servicios.

La gestión del conocimiento y la información se convierte en un aspecto clave en la mejora de la competitividad y posicionamiento, identificando dos fuentes de origen para la toma de decisiones.

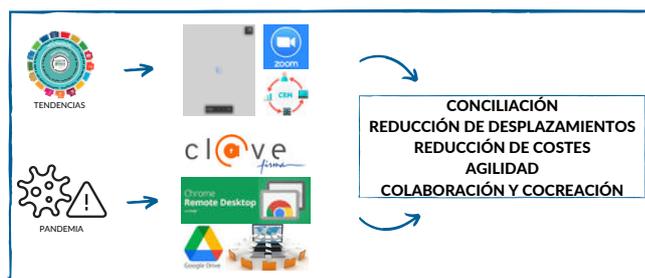
Para la gestión del conocimiento a nivel interno la entidad despliega anualmente su Plan de Formación. Además, cuenta con un procedimiento ad hoc para la gestión de las lecciones aprendidas derivada de la BBPP Lecciones aprendidas en tiempos de pandemia y de un espacio colaborativo (Futucam Innova) para la gestión de las BBPP y la identificación y desarrollo de propuestas de mejora.

A nivel externo Futucam participa en numerosos foros y en redes asociativas vinculadas a su sector de actividad tanto a nivel regional como nacional (Liber y Plena Inclusión) participando en el desarrollo de proyectos de investigación

social y de nuevas soluciones en la prestación de apoyos a las PcDI a través de grupos de trabajo específicos. La difusión de la información y conocimiento se realiza a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad y de sus RRSS.

## • USO DE LAS TIC

La apuesta por las TICs es clave de cara a garantizar la comunicación y coordinación en la gestión de los procesos y servicios, así como su difusión (internet y redes sociales), recurriendo a herramientas virtuales y on line para el despliegue operativo y estratégico.



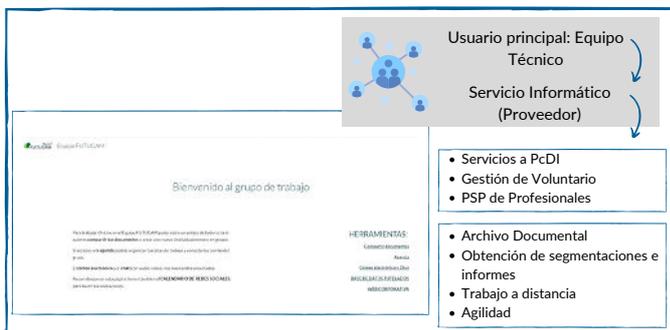
Aunque Futucam ya estaba inmersa en un proceso de transformación digital, los aprendizajes obtenidos de la pandemia por covid han permitido acelerar el proceso e implantar nuevas herramientas que facilitan el trabajo a distancia, la colaboración y co-creación y ganar en agilidad a la hora de comunicarnos y coordinarnos.

## • CRM DE DISEÑO PROPIO

La entidad dispone de un CRM de diseño propio a través de una empresa externa. Esta herramienta digital se implantó en 2013 como una estrategia para mejorar el proceso de prestación

de apoyos a las personas con discapacidad intelectual y la gestión documental.

Desde su creación ha estado en revisión constante siendo en la actualidad la herramienta básica para la gestión operativa, que permite no sólo la gestión documental sino también del proceso de gestión de expectativas y necesidades de las personas con discapacidad intelectual a través de sus Planes de Apoyo Personalizados u otros procesos relacionados con la gestión del rendimiento y desempeño de los profesionales a través de los Planes de Seguimiento Profesional, así como la emisión de informes respecto a la actividad principal de la entidad.



Todos los profesionales tienen acceso a este CRM en diferentes niveles. Además sirve de almacenamiento para la documentación corporativa de la entidad.

Para la unificación de estándares en su utilización hay establecidos unos criterios, recogidos en los Protocolos de la entidad, que son compartidos y comunicados a todos los/as usuarios/as de la herramienta y que son revisados bianualmente.

## GESTIÓN DE ACTIVOS

Futucam realiza una gestión de manera responsable, racional y sostenible del patrimonio, los recursos y los activos, para garantizar la eficiencia y perdurabilidad de los mismos.

Se procede a una gestión de los recursos económicos y financieros basada en **criterios de transparencia que generan confianza en nuestros grupos de interés y de acuerdo a los requerimientos de los reguladores clave** como el Protectorado, Juzgados **o financiadores** clave como la Consejería de Bienestar Social; procediendo a la justificación económica y la redacción de informes económico-financieros, así como las auditorías de cuentas anuales.

Se elabora anualmente un presupuesto que se presenta al Patronato a final de año, que es aprobado en Reunión Ordinaria. En el primer semestre se presenta al Patronato un informe de seguimiento del mismo. Este presupuesto cubre toda la actividad cotidiana y de funcionamiento normal de la organización, así como el desarrollo y ejecución de los programas (gastos fijos y variables).

Se dispone de una contabilidad para cada uno de los diferentes programas, y previsiones de Tesorería (cobros y pagos) controladas por la Directora-Gerente.

Se cumplen las obligaciones fiscales y

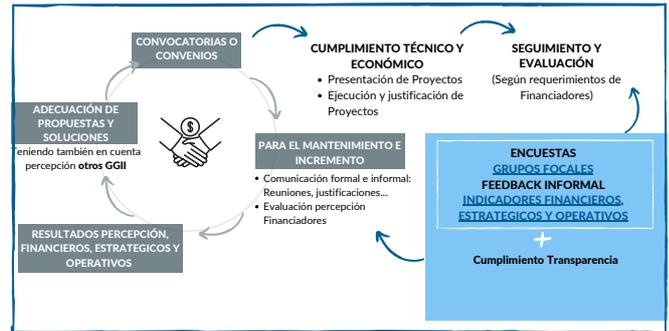
legales de aplicación, dado el carácter de Entidad Declarada de Utilidad Pública y se procede a la auditoría externa de las cuentas anuales e informes que son publicados en la web.



## • RELACIÓN CON FINANCIADORES

Las relaciones vienen definidas por los criterios y condiciones establecidas en las bases, convocatorias o convenios a los que la entidad se presenta o se establecen con entidades públicas y/o privadas. Son compromisos de ejecución vinculantes tanto a nivel técnico como económico.

De manera continua se mantienen comunicaciones formales (reuniones presenciales-videollamadas, registros) e informales (llamadas, emails, etc.) con los financiadores principales con el objeto de establecer las condiciones generales de desarrollo, seguimiento y evaluación. La periodicidad y forma depende de cada financiador, adecuándose a ellas.



Además de esto, Futucam procura aportarles un valor añadido, ofreciéndoles actualizaciones de herramientas, datos sobre la realidad de las personas con discapacidad, colaboración en charlas y ponencias...

## • CAPTACIÓN DE FONDOS

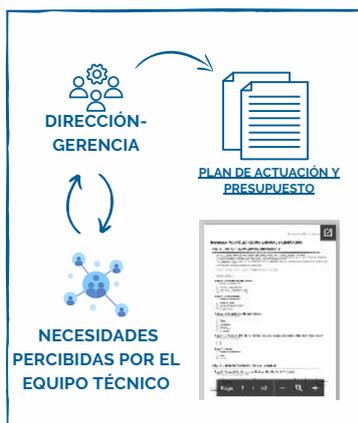
Se ha generado un equipo ad hoc (**Equipo de Captación de Fondos**) y abierto un proceso consultivo en el que ha participado el Patronato, el Equipo Técnico y las personas con discapacidad. Se han registrado las fuentes de financiación potenciales y sus ámbitos, así como los criterios para establecer relaciones con ellos en relación a la ética y los valores de Futucam. También se han calendarizado las convocatorias y se ha generado un banco de proyectos que nos permite anticiparnos y seleccionar las fuentes de financiación de forma planificada y más ágil.

También se destinan esfuerzos para generar campañas de **captación de donantes**.



## • RECURSOS MATERIALES

Anualmente se realiza un inventario de los recursos abriendo un proceso de consulta con el Equipo Técnico acerca de sus necesidades de mejora respecto a las instalaciones como al resto de recursos necesarios, que posteriormente es evaluada en términos de satisfacción en la encuesta de Clima Laboral.



La compra y adquisición de material está centralizada y gestionada en base a estas necesidades, incorporando la previsión en el

presupuesto anual.

**Para la adquisición de recursos materiales se tienen en cuenta criterios de sostenibilidad medioambiental alineados al Compromiso y Plan de Actuación Medioambiental de la Entidad así como a la Política de relación con proveedores.**

## RELACIÓN CON PROVEEDORES

Para la provisión de recursos materiales, y el mantenimiento y prestación de algunos servicios Futucam cuenta con proveedores externos.

Entre los proveedores clave destacan:

- Comisión de Tutela
- Servicio Jurídico
- Entidades Prestadoras de Servicios

## • COMISIÓN DE TUTELA

La Comisión de Tutela es un proveedor y regulador clave para el Propósito y la Misión de Futucam, ya que provee de "clientes" (PcDI) y además nos solicita información permanentemente, de cara a contar con la garantía de que ese servicio se desarrolla adecuadamente. Es el nexo entre la Administración de Justicia (Juzgados y Fiscalías) y Futucam.

Por este motivo mantenemos una coordinación tanto en lo relacionado con la provisión de esos expedientes o casos de estudio, como una vez aceptados en el seguimiento de la intervención con los mismos.

El Coordinador del Área Social es quien mantiene contacto de manera permanente con la Comisión, contando con la colaboración para ello de todo el Equipo y revisando el estado de los expedientes (gestiones realizadas, plazos destinados para ello, dificultades encontradas...), compartiendo información de interés, pidiendo la intervención de la Comisión ante el Juzgado u otros organismos cuando se considera necesario, etc.

Por parte de Gerencia también existe una coordinación con la Comisión que tiene la finalidad de solucionar situaciones que no se han podido

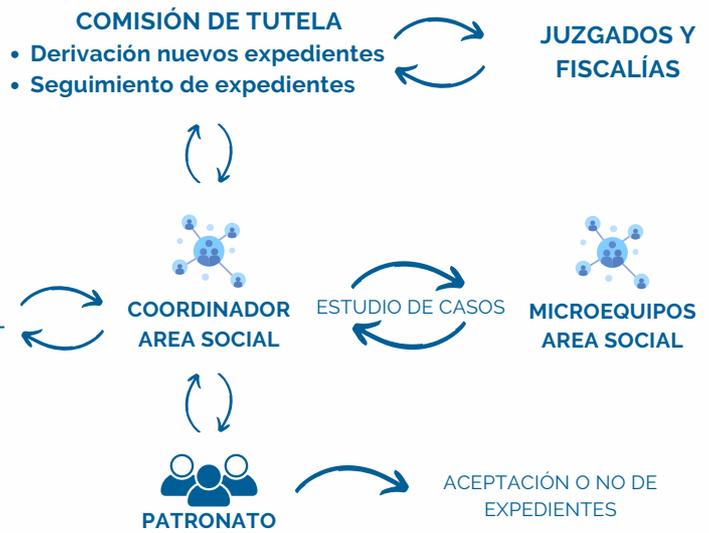
- Órgano público de la Consejería de Bienestar Social de CLM y nexos con los Juzgados

- Proveedor y partner clave para el Propósito y la Misión de Futucam

- Entrega PAP y Seguimientos

- Datos e investigaciones

- Tiempos de respuesta



encontrar desde un plano más técnico y para abordar asuntos que cuentan con un componente económico o de gestión.

La comunicación es semanal a través de los canales habituales establecidos (mail, teléfono y reuniones)

Además, se han realizado grupos focales coincidiendo con la elaboración de la estrategia para recoger su percepción, necesidades y expectativas.

### • ASESORÍA JURÍDICA

Futucam dispone de un Servicio de Asesoramiento Jurídico. Éste es un proveedor clave para la actividad de la entidad y el cumplimiento con sus reguladores.

Desde este Servicio se asesora de forma continua a la entidad en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los cargos de apoyo (curatelas y curatelas representativas) que ostenta, y realiza trámites y gestiones en el ámbito jurídico y en relación a los apoyos que la

entidad presta a las PcDI (gestión de herencias y otros actos jurídicos documentados, representación en procesos civiles y penales...).

Los profesionales de los microequipos de cada Delegación Territorial realizan demandas y consultas al Servicio de Asesoramiento Jurídico en función de las necesidades detectadas para cada PcDI a la que se apoya desde Futucam. El Coordinador del Área Social realiza el seguimiento a través de los microequipos territoriales y media en la comunicación entre el Patronato y el Asesor Jurídico cuando se requiere de alguna actuación y autorización responsabilidad del Patronato.

### • ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS

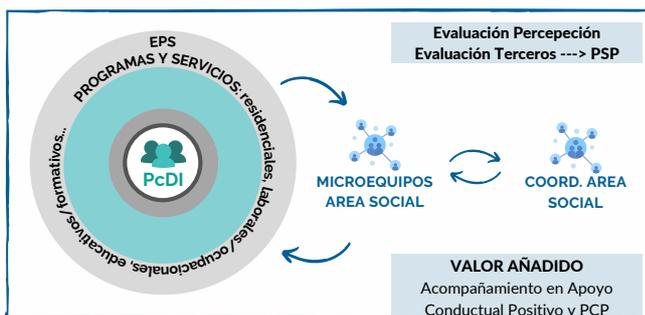
La mayoría de las personas apoyadas por Futucam (PcDI) viven en recursos residenciales gestionados por otras entidades del sector de la discapacidad. Además, por una cuestión ética, la



entidad no dispone de servicios o programas más allá de lo establecido en sus fines estatutarios.

Estas entidades prestadoras de servicios (EPS) son consideradas proveedores, aunque Futucam actúa como agente intermediador entre las PcDI que realmente contratan los servicios y las EPS, velando porque sus intereses sean respetados para que la calidad de los servicios sea la adecuada.

Además, se hace un seguimiento continuado con las EPS de acuerdo a lo establecido en los Planes Personalizados de Apoyo de cada PcDI a través de las reuniones periódicas de coordinación que tienen los/as diferentes profesionales de la entidad. También se recogen datos de percepción de las EPS respecto a la relación que mantienen con Futucam a través de encuestas de satisfacción anuales.



## RELACIÓN CON REGULADORES

El principal regulador de Futucam son los **Juzgados** que regulan los procesos de provisión de apoyos en el ejercicio de la capacidad jurídica de las PcDI, y la **Comisión de Tutela** de la Consejería de Bienestar Social de Castilla La Mancha.

Con respecto a estos reguladores Futucam está en periodo de adaptación a la recientemente la **Ley 8/2021**, revisando el **Modelo de Apoyos** y otros **Protocolos**.

Desde el sistema judicial, cuando no existe persona idónea en el entorno de la persona con discapacidad intelectual, se solicita a la Comisión de Tutela de la Consejería de Bienestar Social de Castilla Mancha que indiquen la Fundación que puede prestar estos apoyos. Desde la Comisión de Tutela derivan el expediente a Futucam quien tras valoración por parte de Patronato decide su disposición a asumir el rol de apoyo.

Una vez que desde Futucam se remite respuesta, en relación con la posibilidad de asumir la prestación de apoyos y sobre todo en el caso de que ésta sea afirmativa, la coordinación es imprescindible.

Para mantener una adecuada coordinación, se mantienen **reuniones anuales con Fiscalía**, en las que también participa la **Comisión de Tutela** y donde se abordan temas considerados de interés para todas las partes.





04



# Personas con Discapacidad Intelectual: creando valor sostenible

## CARTERA DE SERVICIOS

La secuencia en la cadena de valor de Futucam se define en el proceso de apoyo a las PcDI llevado a cabo desde los diferentes Servicios y se sustenta en la regulación legislativa aplicable, en el Modelo de Apoyos, el Sistema de Calidad y en los principios y valores que definen la conducta y comportamiento de Futucam, de forma alineada al Propósito, Misión y Estrategia.

Para el diseño de la Cartera de Servicios y la propuesta de soluciones se identifican y analizan las necesidades y expectativas de los clientes (PcDI, voluntariado, familiares de PcDI...) a través de mecanismos diseñados para tal fin (encuestas de satisfacción, encuestas La vida que quiero) y el contacto y comunicación continuada con

ellos/as y su entorno, tanto presencialmente en reuniones, entrevistas, grupos focales, encuentros de voluntariado, espacios para la participación de las PcDI (Grupo de Participación y Liderazgo, Comisión Mixta...) como a través de otras vías informales (whatsapp, telefónicamente...).

Para la identificación de los elementos diferenciadores respecto a la competencia, Futucam se apoya en su trayectoria y experiencia como entidad pionera en Castilla La Mancha en la prestación de estos servicios, además participa activamente en redes asociativas estableciendo alianzas estables y desarrollando proyectos junto a otras entidades de referencia a nivel regional y nacional, lo que sirve para la identificación de otras BBPP, la obtención de aprendizajes y la observación y



comparación con otros. También, se identifica el valor que se aporta a las PcDI y/o financiadores; y los canales de promoción y de retroalimentación con los GG.II. clave.

La recogida y análisis de todos estos elementos permite definir las diferentes soluciones y servicios de cara a comunicar a los diferentes GGII la propuesta de valor a través de canales y mecanismos definidos para cada uno de ellos (reuniones, RRSS, mailing, notas de prensa, reuniones...)

La Cartera de Servicios concreta diferentes soluciones que operativizan el logro del Propósito y la Misión de la Entidad.

	<b>SERVICIO DE APOYO A LA TOMA DE DECISIONES EN EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA</b>
	<b>SERVICIO COMPROMISO DE FUTURO</b>
	<b>PROTAGONISTAS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL</b>
	<b>SERVICIO DE VOLUNTARIADO</b>

## SERVICIO DE APOYO A LA TOMA DE DECISIONES EN EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA

La razón de ser de [Futucam](http://Futucam) son las **personas mayores de 18 años con discapacidad intelectual y/o del desarrollo (PcDI) que precisan de apoyo para la toma de decisiones respecto al ejercicio de su capacidad jurídica.**

Para ello y de acuerdo a Ley 8/21, cuando la Autoridad Judicial y la Comisión de Tutela de Castilla La Mancha así lo consideran, Futucam asume el cargo como curador de aquellas personas que lo precisan.

Como CURADORES, prestamos apoyos en tres áreas:

- **Social y Personal:** apoyando sus proyectos de vida independiente, su desarrollo formativo y ocupacional, su salud, relaciones interpersonales, ocio...
- **Económica:** apoyando una adecuada gestión patrimonial de forma transparente y orientada al desarrollo de su autonomía e independencia, rindiendo cuentas a la persona y al órgano judicial.
- **Jurídico:** apoyando en situaciones especiales como la resolución de herencias, testamentos, orientación y representación judicial en procedimientos civiles y penales... Y también apoyando en la revisión de sus Sentencias o Autos sobre medidas de provisión de apoyo.



Trabajamos desde el **Modelo de Apoyos de LIBER** (agrupación de Fundaciones de la que Futucam forma parte), aplicando la metodología de PCP y tratando de respetar siempre su voluntad.

“ **EN FUTUCAM PRESTAMOS TODO TIPO DE APOYOS, EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES QUE PRESENTAN CADA UNA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL CON LAS QUE TRABAJAMOS.**

### • PLANES PERSONALIZADOS DE APOYO (PAP)

Los Planes Personalizados de Apoyo (PAP) operativizan la prestación del servicio:

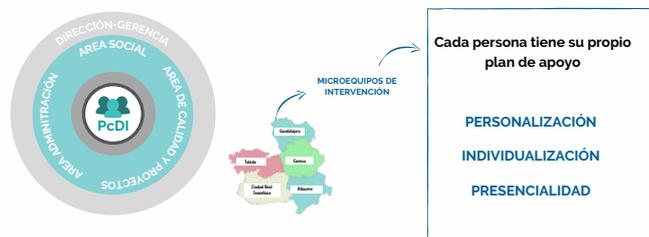
- son INDIVIDUALIZADOS para cada una de las personas,
- permiten realizar un seguimiento continuado sobre el cumplimiento de sus expectativas y necesidades, y gestionar los riesgos de incumplimiento.

Los PAP son elaborados de forma individualizada con cada una de las PcDI a través de entrevistas personales y de la encuesta “La vida que quiero”.

Se definen objetivos que, alineados a sus expectativas y necesidades, quedan registrados y temporalizados en el PAP.

Además se incluyen objetivos operativos de acuerdo a las obligaciones de la entidad con los reguladores jurídicos (Juzgados)

Los PAP quedan registrados en el CRM en el expediente de cada una de las personas. En esta herramienta también se despliegan y evalúan.



Los PAP se revisan mensualmente a través de visitas a cada PcDI. Se hace una evaluación final en cuanto a sus objetivos y satisfacción a través de la encuesta “La vida que quiero”, permitiendo iniciar un nuevo ciclo de planificación anual y mejora.

“ **ESTAR PRESENTES, ACOMPAÑAR Y ESCUCHAR ES LA BASE DE LA RETROALIMENTACIÓN CONTINUA. ASÍ PODEMOS IR AJUSTANDO PERMANENTEMENTE LOS APOYOS A LAS NECESIDADES DE CADA PERSONA**

Además, en las reuniones de Equipo se revisa de forma continua la funcionalidad y operatividad de estas herramientas, realizándose propuestas de mejora.

A través de los datos registrados en el CRM se realizan evaluaciones globales y diferentes segmentaciones que permiten la introducción de mejoras, y la emisión de informes de retroalimentación que son comunicados a las PcDI, los reguladores y los financiadores.

## SERVICIO: COMPROMISO DE FUTURO

Algunas personas con discapacidad intelectual, sus familias u otras personas de su entorno, ya sean profesionales o no, se preguntan sobre **¿Quién prestará apoyo a la persona cuando le falte su apoyo natural?, ¿Quién garantizará que se respetan sus deseos y forma de vida?.**

Desde este Servicio:

- **Asesoramos e informamos** a las personas con discapacidad, sus familias y/o profesionales del sector social sobre los sistemas de provisión de apoyos a la capacidad jurídica que establece la Ley 8/21, poniendo a su disposición un Equipo Profesional altamente especializado para acompañarles durante el proceso de valoración y solicitud de medidas de apoyo (voluntarias o judiciales)
- Ofrecemos apoyo a las personas con discapacidad y su entorno natural, para que puedan **definir el nivel y forma de apoyo** a través de un acuerdo de Compromiso de Futuro, además de darles la posibilidad de que vayan estableciendo un **vínculo de confianza** con nosotros/as antes de que llegue el momento en el que tengamos que empezar a prestar los apoyos necesarios.

## PROTAGONISTAS Y LÍDERES DEL CAMBIO

Las personas con discapacidad, a las que prestamos apoyo, son los protagonistas de sus vidas, también son protagonistas en FUTUCAM.

Centramos todos nuestros esfuerzos en prestarles unos apoyos de calidad y lo hacemos:

- Impulsando su empoderamiento y autodeterminación.
- Impulsando su autonomía e independencia
- Generando contextos para su participación y liderazgo tanto en Futucam como en otras entidades de la Red.
- Mejorando la accesibilidad cognitiva en los entornos en los que participan.



### GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y LIDERAZGO. COMISIÓN MIXTA

Impulsamos la autorepresentación de las personas con discapacidad tanto en procesos internos de la Fundación como en otros grupos de trabajo en Entidades de la Red Asociativa.



### HAZ MI VIDA FÁCIL

Desarrollamos proyectos de accesibilidad cognitiva dirigidos a transformar y a adaptar el entorno a las necesidades de las personas

## SERVICIO DE VOLUNTARIADO

Futucam lleva contando e impulsando el voluntariado desde 1997.

El voluntariado ejerce de puente solidario entre la persona con discapacidad intelectual y su entorno más inmediato.

El voluntariado es fundamental para contribuir a que cada persona apoyada

amplíe su red de apoyo natural, alcance resultados personales, disfrute de relaciones interpersonales significativas, y participe en su comunidad en igualdad de condiciones al resto de la ciudadanía.

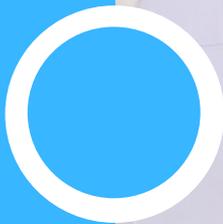
Desde el **programa SUMAMOS** se gestiona todo el ciclo de planificación, despliegue y evaluación del servicio que se presta al voluntariado de la Futucam, así como las diferentes propuestas y soluciones que se ofrecen a las personas voluntarias.



“ LAS PERSONAS VOLUNTARIAS SE CONVIERTEN EN AMIGOS/AS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ESTABLECEN RELACIONES DE CONFIANZA Y AFECTO Y SON EL NEXO PERFECTO PARA QUE ÉSTAS PUEDAN DISPONER DE MÁS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.



05



# Personas: Equipo Técnico



Futucam redacta cada tres años (periodos de planificación) y revisa anualmente su Plan Estratégico donde se identifican una serie de objetivos y acciones orientadas a mejorar las condiciones de trabajo y desarrollo del talento de las personas que están vinculadas a la entidad.

Estas acciones son planificadas en base a sus demandas y opiniones, obtenidas a través de los canales de comunicación establecidos al efecto, tanto unidireccionales como bidireccionales, con el objeto de garantizar y mejorar su satisfacción.



## SELECCIÓN DEL TALENTO

Para la atracción, captación y selección del talento Futucam tiene descritos los puestos de trabajo en base al Modelo de Apoyos bajo el cual presta servicios a las PcDI y que es compartido con otras entidades del mismo sector de actividad en la red asociativa Liber.

A partir de la descripción de los puestos de trabajo se define el perfil profesional. En función de los ratios establecidos en el Modelo de Apoyos se determinan las necesidades, quedando recogido en el Plan de Actuación de la Entidad y siendo

aprobado por el Patronato.

El proceso de captación y selección recae en la Directora-Gerente, quien con carácter anual establece las necesidades a este nivel teniendo también en cuenta la mejora en el reparto de las cargas de trabajo (ratios) en cada una de las Delegaciones, las necesidades estratégicas de Futucam y y la situación financiera.

Cuando se producen vacantes de puestos, se ofrecen siempre a nivel interno y al voluntariado para dar la oportunidad de crecimiento al personal sin perder el foco en seleccionar a los candidatos más idóneos.

## PLAN DE SEGUIMIENTO PROFESIONAL

Desde el año 2014, se dispone de un Sistema de evaluación por competencias. En 2019 se mejora el sistema con un modelo de evaluación que permite identificar fortalezas y áreas de desarrollo de cada profesional en base a una serie de indicadores previamente definidos, alineados al Propósito, la Misión y a la descripción de cada puesto de trabajo.

El proceso de evaluación de desempeño está digitalizado en el CRM de la entidad a través de un expediente personal de cada profesional, a partir del cual se realizan los posteriores seguimientos y diseños de planes.

Se tienen en cuenta las competencias generales (Identificación y sentido de pertenencia; Comunicación; Orientación al cliente; Aplicación de sistemas organizativos y Trabajo en equipo) y las específicas de cada puesto de trabajo.

Se procede a las evaluaciones del personal en tres modalidades y, con una periodicidad de:

- Modalidad presencial: Anualmente
- Modalidad a través de terceros: Anualmente
- Modalidad no presencial: Semestral por parte de Dirección-Gerencia y trimestralmente por parte del Coordinador del área social.

Toda esta información proporciona un mayor conocimiento de las necesidades de los profesionales y de la Entidad, facilitando la elaboración de los PSP (Plan de Seguimiento Profesional).

De acuerdo con los resultados y con la participación del profesional implicado se definen los planes de seguimiento profesional (PSP) que recoge los objetivos de mejora a nivel individual.

Se premia la consecución de objetivos mediante una retribución extraordinaria anual, día libre en el cumpleaños, la realización de encuentros profesionales de carácter lúdico y los premios anuales "porque tú lo vales" recogidos en el proyecto Futucam Innova. De todo ello se beneficia la plantilla al completo.

## PLAN DE FORMACIÓN

El modelo de gestión del talento se fundamenta, además de lo mencionado en otros apartados, en el impulso y fortalecimiento de las competencias profesionales del Equipo Técnico, alineados a los valores y a la estrategia de la entidad a través del Plan de Formación Anual.

En función de las prioridades estratégicas definidas, de los resultados de la evaluación de desempeño, de las propuestas de los propios profesionales y de las competencias definidas para cada puesto, se elabora el plan de formación anual.

Este Plan incluye formación grupal dirigida a toda la plantilla y formación específica para profesionales o equipos concretos. Además este Plan incorpora acciones formativas para otros GGII clave (PcDI, voluntariado y Patronato), así como charlas o ponencias dirigidas al público en general.

Como valor añadido, y dentro de la estrategia de Futucam para la gestión del conocimiento se apuesta por la formación especializada del Equipo ofreciendo Máster y Postgrado con coste cero para la persona, quien asume el compromiso de una vez finalizada la formación desarrollar un proyecto concreto en la entidad y compartir sus aprendizajes con el resto del Equipo a través de la impartición de píldoras formativas.

## CONCILIACIÓN Y TRABAJO A DISTANCIA

Se apuesta por la conciliación de la vida profesional y personal para que cualquier persona trabajadora pueda mantener al mismo tiempo una carrera profesional plena y a la vez ejercer su derecho al cuidado de su familia, el desarrollo de su personalidad, su formación o el disfrute de su ocio y tiempo libre.

Además, se ha puesto a disposición del personal medios tecnológicos para la realización del trabajo a distancia, como elemento facilitador para la conciliación.

En el Documento sobre Pautas Comunicación de la entidad se establece el procedimiento de solicitud para la conciliación y el teletrabajo a toda la plantilla, además el **I Plan de Igualdad de Oportunidades** materializa el compromiso y la estrategia de la entidad en este sentido.

## BIENESTAR PSICOLOGICO

El bienestar psicológico de la plantilla es fundamental para la mejora en la calidad de los apoyos que se prestan a las PcDI, además previene los riesgos asociados al estrés laboral.

Para ello se diseña y despliega, por primera vez, el **Programa de Bienestar Psicológico** que incluye una evaluación psicológica de los profesionales para posteriormente diseñar y poner en marcha **Grupos de Apoyo** reducidos que aborden la prevención de riesgos

psicosociales asociados a la práctica profesional.

Toda la plantilla tiene acceso a este Programa cuya participación es voluntaria.

## CLIMA LABORAL

La gestión de personas en Futucam viene definida no sólo por la normativa vigente, si no también por un interés claro en tener en cuenta las necesidades y expectativas del Equipo Técnico.

Anualmente se evalúa el Clima Laboral en diferentes dimensiones. Los resultados obtenidos sirven para la revisión de las medidas y procesos establecidos y la implementación de nuevas mejoras.



LA CALIDAD DE UNA

ORGANIZACIÓN

NO PUEDE SER MAYOR

QUE EL BIENESTAR

DE SU GENTE



06



# Partners y Valor Social



## ALIANZAS Y PARTNERS

Futucam mantiene relaciones duraderas y consolidadas con otros agentes y entidades del sector de la discapacidad como una estrategia de aprendizaje y como un medio para aportar valor añadido a sus GGII.

FUTUCAM es miembro de Liber, de Plana Inclusión Castilla La Mancha y Plena Inclusión España. Participa activamente en proyectos de colaboración que permiten generar nuevos conocimientos y herramientas para la mejora continua en los apoyos que se prestan a las PcDI.

En sus alianzas tanto con partners como con otros GG.II. Futucam aprovecha para obtener aprendizajes, compararse con otras Entidades, intercambiar BBPP, lograr apoyo en la financiación, desarrollar nuevos proyectos, etc. que contribuyen al alcance de la Misión y el Propósito.



Para el establecimiento y selección de las alianzas Futucam ha diseñado políticas específicas como por ejemplo la Política de Partners y Proveedores donde se alinea la relación y sus resultados con el Propósito y la Estrategia de la entidad.

## VALOR SOCIAL

Del mismo modo, la entidad añade Valor Social e incrementa su influencia en el entorno a través del despliegue de una estrategia de triple impacto que tiene su origen en el I Plan de Responsabilidad Corporativa.



La estrategia está alineada a la **Agenda 2030** y se materializa en políticas específicas, en el **Plan de actuación medioambiental**, el **I plan de Igualdad de Oportunidades**, acciones específicas para el desarrollo de medidas de **accesibilidad cognitiva** y otras BBPP para la comunicación en **Redes Sociales**

**FUTUCAM**



**Plena  
inclusión**

Castilla  
La Mancha

**Compromiso, Apoyos, Futuro**



[www.futucam.org](http://www.futucam.org)

