



# PLAN DE FORMACIÓN

**2020**

ESCUELA DE FORMACIÓN CONSUMERISTA



## **ÍNDICE**

Introducción	pg.3
Beneficios del Plan de Formación	pg.4
Objetivos formativos	pg.5
Metodología	pg.5
Análisis de las necesidades formativas	pg.6
Planing del Plan de Formación	pg.17
Cronograma 2020	pg.18
Plan de Formación de Acogida para nuevas incorporaciones	pg.19
Otras acciones a considerar por la Escuela de Formación Consumerista	pg.20

## INTRODUCCIÓN

La Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, tiene como objetivo estratégico el desarrollo personal y de capacitación profesional de sus cuadros de socios/as colaboradores/as, tanto retribuidos como voluntarios, que ejerzan funciones técnicas, directivas o de colaboración voluntaria.

Planteamos una formación holística, que englobe el aprendizaje y reciclaje de conocimientos y habilidades, así como el fomento de actitudes que debe poseer cualquier persona que forme parte de las diferentes Organizaciones y Delegaciones Territoriales de FACUA.

La capacitación de nuestros cuadros directivos/as y de los/as socios/as colaboradores/as, a lo largo del año va a ser determinante en la organización, ya que propiciará beneficios mutuos:

- **Para la organización:** la formación, para cualquier entidad es importante, pero FACUA siempre ha considerado que dicha formación es, vital. Podríamos plantearnos una pregunta: ¿qué pasaría si los cuadros directivos y los/as socios/as colaboradores/as, de nuestra organización tuvieran los mismos conocimientos y capacidades, durante toda su actividad o su vida profesional en FACUA? Creo que la pregunta, aunque su respuesta es obvia, no nos la solemos plantear cuando formamos parte de una entidad, pero es lógico que nos encontraríamos con una organización estancada y que no avanza, que no se adapta a lo nuevo y por lo tanto correría el riesgo de quedar desactualizada.
- **Para los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as:** la formación influye, directamente, en su capacitación y desarrollo personal. A veces, es necesario recordar que cada uno de ellos y ellas, aportan un valor a la organización, que de no contar con sus intereses y expectativas, dicho valor puede menguar o incluso desaparecer.

Cuando se habla de formación, ésta suele relacionarse con un coste económico, ya que supone la ausencia del recurso humano en su puesto y, por tanto, se reduce la producción. Pero esto es un error, la formación debe concebirse, y así lo entiende FACUA, a través de su Escuela de Formación Consumerista, como una inversión que, a largo plazo, supondrá mayores beneficios que el esfuerzo invertido.

Con esta premisa, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, a través del presente **Plan de Formación para el año 2020**, adquiere un compromiso con FACUA y sus Organizaciones y Delegaciones Territoriales, así como con sus cuadros directivos y socios/as colaboradores/as en la programación, realización y puesta en marcha de un plan formativo de calidad, que responderá a unos objetivos en cuanto a eficacia y eficiencia, para todas y cada una de las personas que colaboran laboral y voluntariamente en FACUA, ejerciendo funciones técnicas y directivas.

A través del Plan de Formación de la Escuela, desarrollaremos todas las sesiones formativas, tras haber analizado, concienzudamente todas y cada una de las necesidades formativas que todos los socios/as colaboradores/as de FACUA, nos han planteado. Trabajaremos los conocimientos, habilidades y actitudes que todas y cada una de las personas que forman parte de nuestra organización, deben tener para el correcto fun-

cionamiento en su labor profesional, recordando, que el socio/a colaborador/a de FACUA es el diamante que hay que cuidar para que la organización pueda tener éxito.

Durante el ejercicio 2020, nuestro Plan de Formación acoge tres novedades:

- Segmentación de la formación según los diferentes departamentos y organizaciones, propiciando un enfoque que atienda a la diversidad y realidad de cada una de las Organizaciones y Delegaciones Territoriales de FACUA.
- Plan de formación para los socios/as colaboradores/as de FACUA que desarrollan las funciones de dirigentes, en materias, entre otras, de gestión de equipos, motivación, liderazgo, selección de personal, gestión de conflictos...
- Implementación de un Plan de Formación de Acogida para las nuevas incorporaciones en las Organizaciones Territoriales de FACUA.

## **BENEFICIOS DEL PLAN DE FORMACIÓN 2020**

Para nuestros cuadros directivos y socios/as colaboradores/as:

- Adquirir nuevas competencias y habilidades vinculadas a su desarrollo profesional.
- Estar motivados al percibir que la organización se preocupa por su desarrollo.
- Aumentar su confianza para desempeñar sus funciones y asumir nuevas responsabilidades.
- Propiciar una mayor participación e innovación, como consecuencia de esa mayor autoestima y capacitación.
- Reducir los errores.
- Mejorar su capacidad de adaptación a los cambios y disminuir el estrés laboral.
- Facilitar la coordinación entre los socios/as colaboradores/as.
- Ofrecer una mayor efectividad en sus funciones.
- Potenciar las posibilidades de promoción interna, al sumar nuevas destrezas.
- Conseguir un mejor desempeño en las funciones diarias que redunde en el rendimiento global de la organización.

Para FACUA:

- Dar a conocer la misión y el modelo de organización FACUA.
- Conocer cuáles son las fortalezas y debilidades de los cuadros de socios/as colaboradores/as, potenciando un reparto óptimo de funciones.
- Reforzar la cultura organizacional.
- Consolidar los valores y misión de la organización, entre el capital humano.
- Aumentar la motivación y satisfacción, reduciendo los índices de rotación de nuestros cuadros de socios/as colaboradores/as, permitiendo mantener el talento.
- Impulsar la reputación de la organización, potenciando la atracción de los mejores perfiles a la organización.
- Generar un ahorro, al contar con una estructura de alto rendimiento y reducir los errores en las funciones diarias.

## **OBJETIVOS DEL PLAN DE FORMACIÓN 2020**

Los objetivos que pretendemos conseguir a lo largo del presente año con la formación, los dividiremos en objetivos conceptuales, instrumentales y actitudinales.

### **Objetivos conceptuales**

- Promover el desarrollo integral de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as de FACUA, posibilitando la promoción, a través de la adquisición y reciclaje de conocimientos.
- Formar y perfeccionar los conocimientos de todos los miembros de la organización.
- Adquirir conocimientos para afrontar el reto de formar, educar e informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos, deberes y responsabilidades en la elección de bienes y/o servicios.

### **Objetivos instrumentales**

- Promover la adquisición de nuevas competencias técnicas para optimizar los procesos de funcionamiento interno.
- Incrementar los niveles de eficacia y calidad en la prestación de servicios, en la defensa de las personas consumidoras.
- Facilitar la capacidad de adaptación de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as a los posibles cambios tecnológicos y organizacionales previstos, con nuevos sistemas de trabajo.
- Interiorizar los sistemas de trabajo en equipo.
- Mejorar los procedimientos de funcionamiento interno de las Organizaciones Territoriales de FACUA, así como su capacidad de informar a los asociados/as para incrementar los niveles de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los mismos.

### **Objetivos actitudinales**

- Contribuir a elevar el nivel de motivación de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as de FACUA, propiciando un cambio de actitud, orientado hacia la corresponsabilidad en la tarea, la gestión participativa y la identificación de nuestra organización como servicio público.
- Formar integralmente para el desarrollo de una mirada comprensiva y crítica del medio social, cultural y político que les permita realizar transformaciones en el entorno en el que se desenvuelven.
- Aumentar la motivación.
- Despertar el interés por la mejora permanente.
- Fomentar el espíritu de compromiso y el orgullo de pertenencia.
- Fortalecer la cultura organizativa.

## **METODOLOGÍA**

La metodología que implementaremos desde la Escuela de Formación para el desarrollo del plan formativo 2020 se basará en una metodología formativa *blended* o mixta, combinando la formación flexible online, para la adquisición y el dominio de conocimiento, con la formación presencial, ideal para el entrenamiento de habilidades y competencias.

A través de este enfoque didáctico integraremos el dominio del marco teórico, su aplicabilidad en casos de éxito y talleres participativos estratégicamente pensados en tiempos y fechas, para una óptima asimilación de las competencias y habilidades.

Realizaremos de cada uno de los cursos, material formativo, para su análisis previo, por parte de los asistentes a las sesiones formativas.

Efectuaremos de cada una de las sesiones formativas, evaluaciones para valorar el grado de asimilación de los conceptos, así como del grado de satisfacción de la formación.

## **ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS 2020**

A continuación, detallamos los datos volcados de los cuestionarios de valoración de necesidades formativas para el año 2020, que se recopilaron entre todos los cuadros directivos y de los socios/as colaboradores/as de las diferentes Organizaciones y Delegaciones Territoriales de FACUA.

Durante el ejercicio del 2020, tal como hemos comentado en la introducción, el Plan de Formación de la Escuela de Formación Consumerista, se dividirá por organizaciones y sus departamentos, para conseguir una mayor eficacia en la formación, atendiendo a la diversidad y realidad de cada una de las Organizaciones y Delegaciones Territoriales de FACUA, implementando en cada uno de sus departamentos los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización del trabajo diario, consiguiendo los mejores resultados y la mayor motivación.

La formación debe formar parte de un proceso secuencial y lógico, cuyo primer paso es responder a las necesidades sentidas por los destinatarios/as de la formación. Es decir, que para que la formación sea un medio eficaz para alcanzar los objetivos planteados, debe responder a necesidades reales y considerar los componentes del diseño de los programas y la naturaleza cada vez más cambiante de las competencias que se han de aprender.

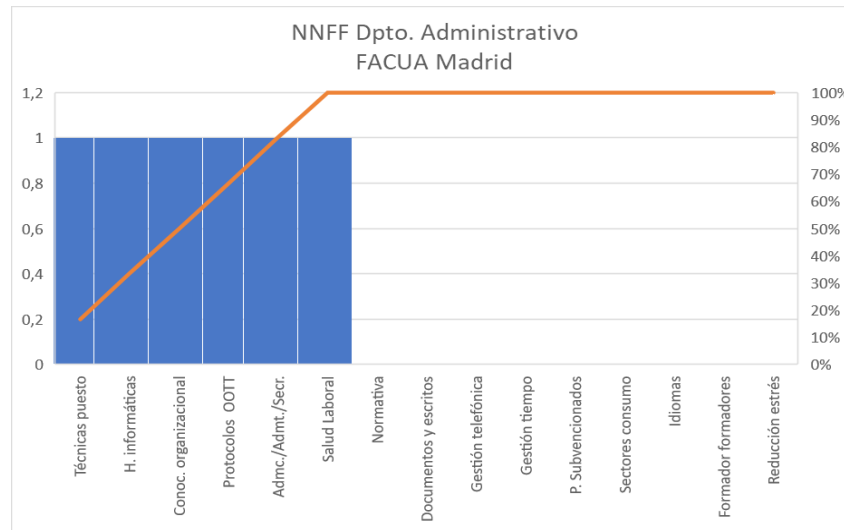
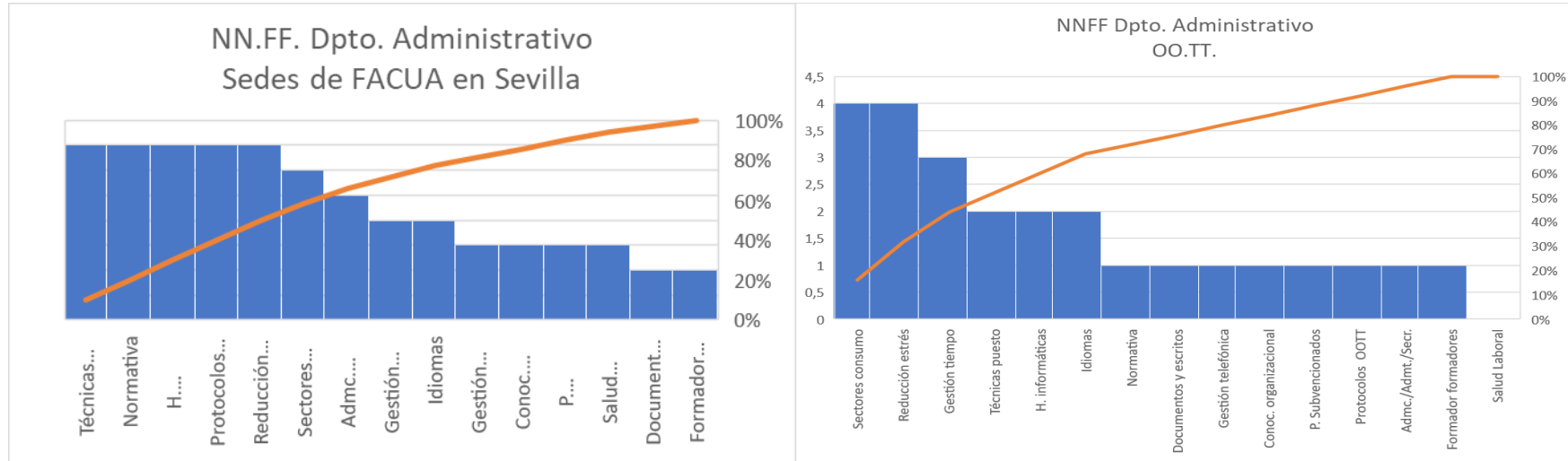
Por ello, antes de desarrollar el plan formativo, planteamos los cuestionarios de necesidades formativas y, a partir de ahí, desarrollamos una formación eficaz que cubra dichas necesidades.

Una vez llevada a cabo esta fase de análisis, evaluación e identificación de necesidades, diseñamos la programación formativa, estableciendo qué competencias se pretende cubrir con las acciones formativas, qué temáticas se tratarán, cuál será la modalidad formativa más eficaz, a quién se formará, quiénes serán los formadores y formadoras y, todos los demás criterios implicados en el proceso formativo.

El análisis de las necesidades formativas nos ofrece información válida y fiable que nos va a permitir hacia dónde dirigir las diferentes acciones formativas y, con qué apoyos se cuenta desde la organización para que se realice la formación (objetivos, clima de nuestra actividad, apoyo de la dirección, etc.). También hemos de recopilar información relevante de los puestos profesionales (actividades, condiciones laborales, conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar las tareas, etc.), que si bien, no se traducirán en actividades formativas, sí se tendrán en cuenta por parte de la Escuela de Formación, como información relevante para otras mejoras en los puestos de trabajo, como labor de consultoría en formación y RR.HH.

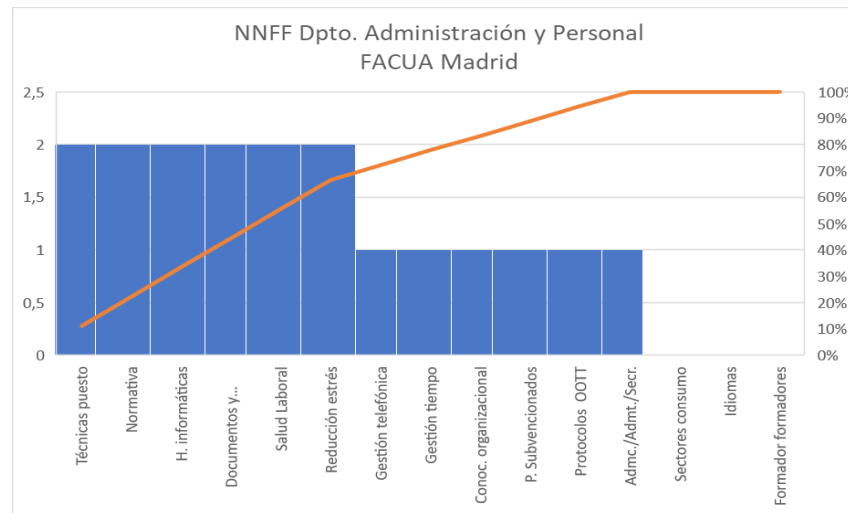
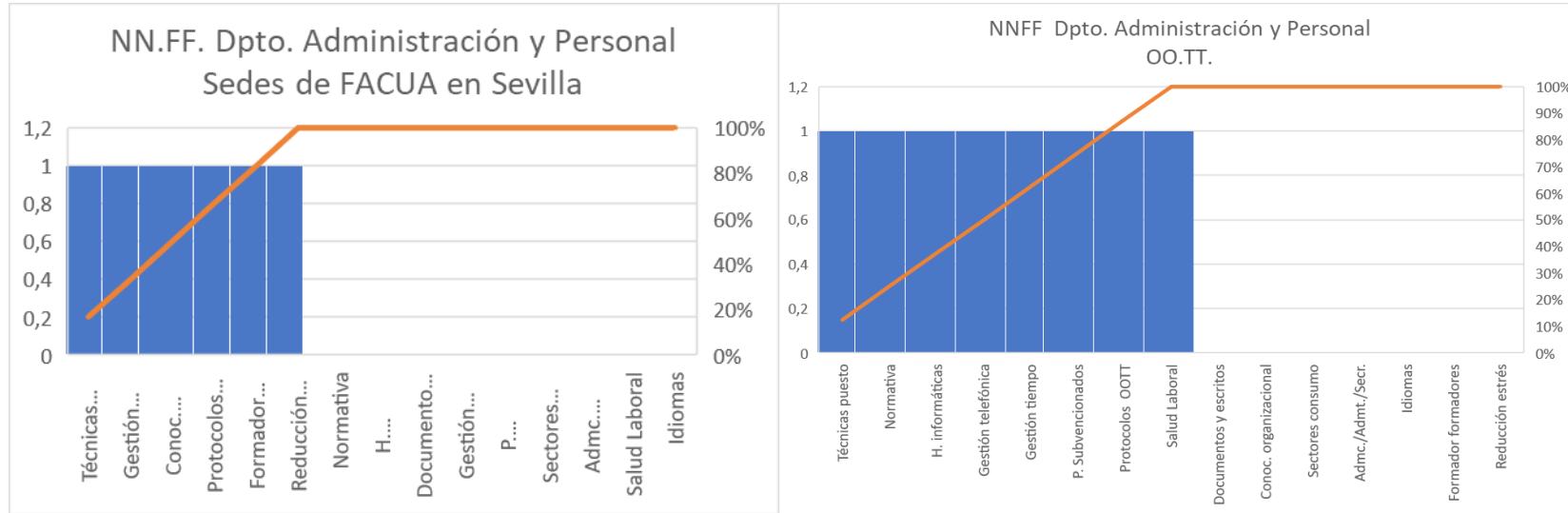
En las páginas siguientes presentamos los cuadros de valoración de necesidades formativas por Organizaciones Territoriales y sus diferentes departamentos, así como las necesidades formativas de las Delegaciones Territoriales.

## NECESIDADES FORMATIVAS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS

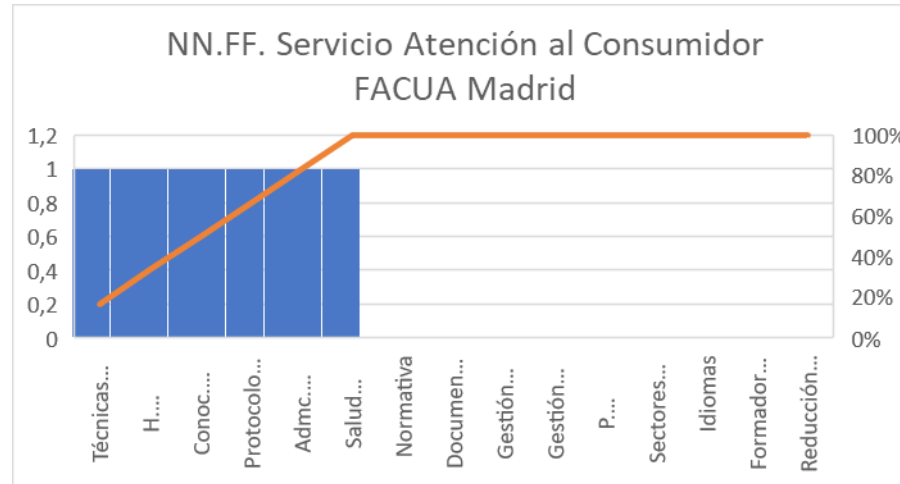
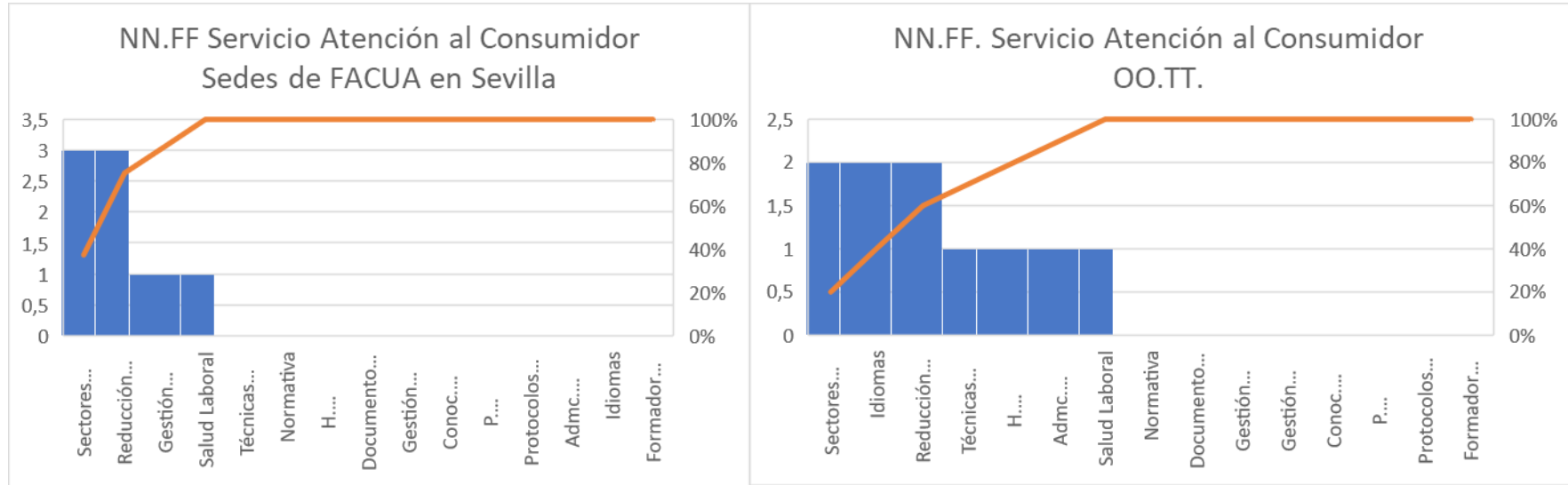




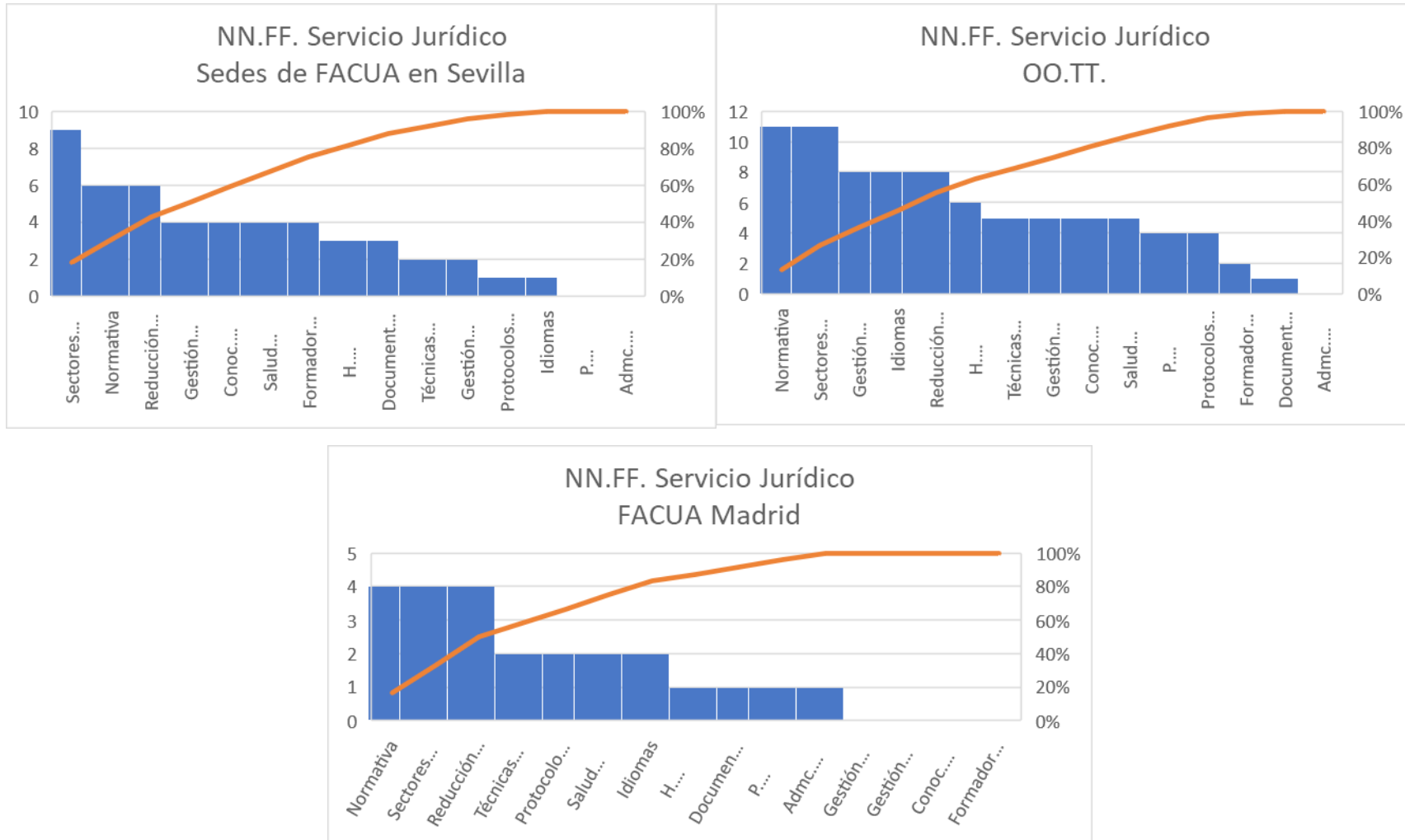
## NECESIDADES FORMATIVAS DEPARTAMENTOS ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL



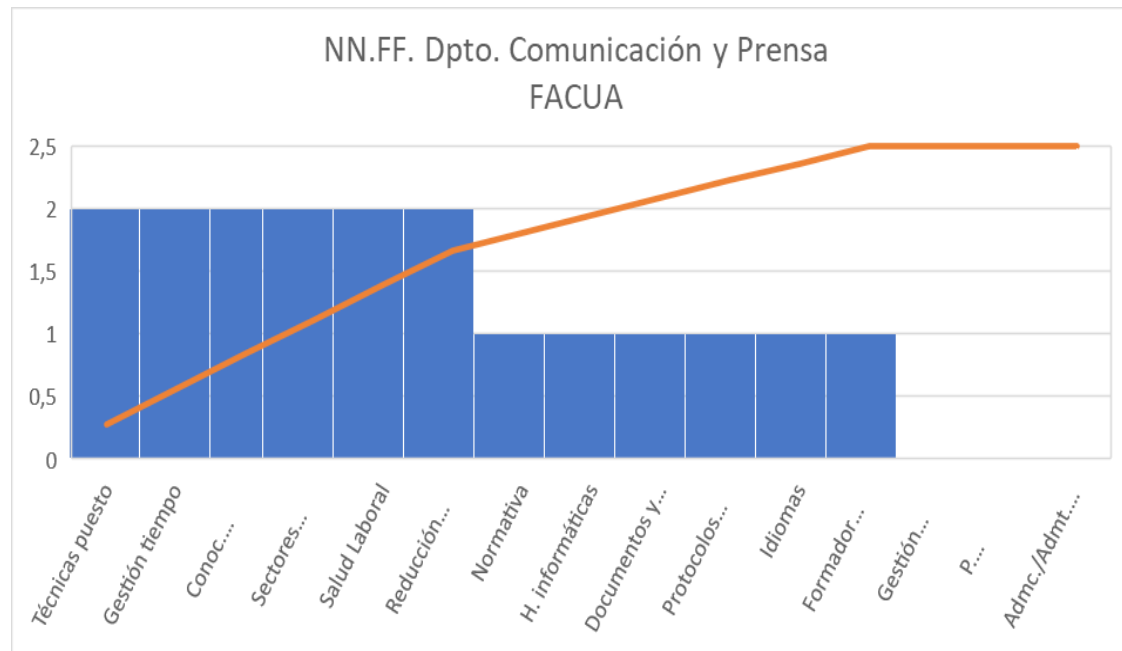
**NECESIDADES FORMATIVAS SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**



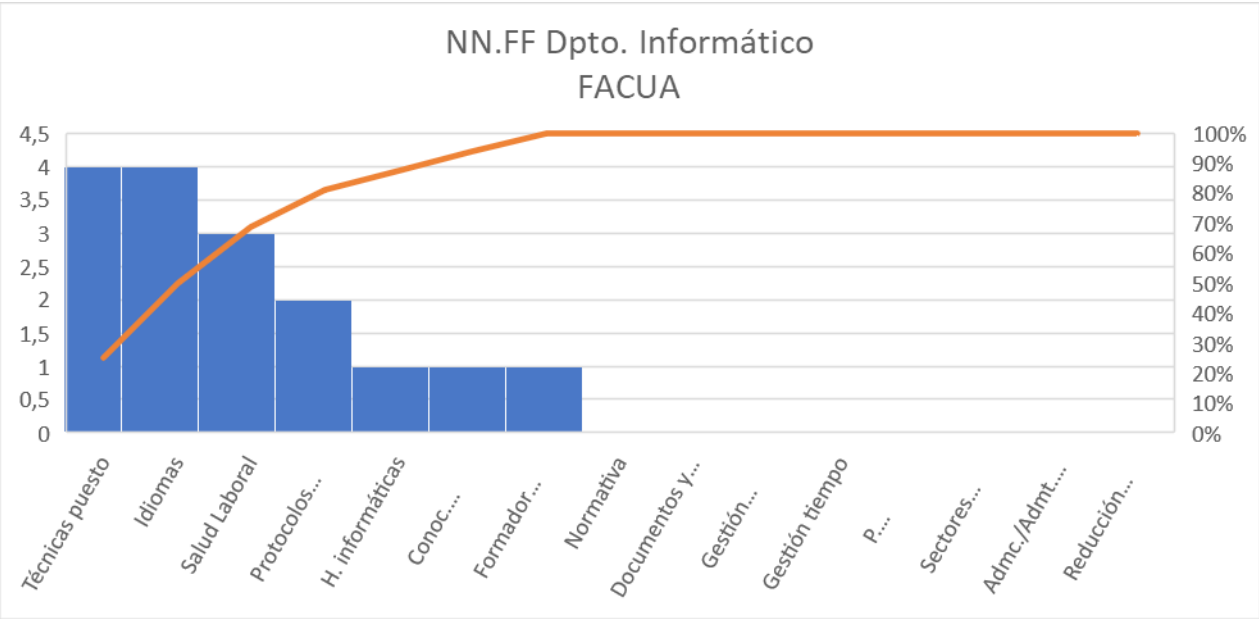
### NECESIDADES FORMATIVAS SERVICIO JURÍDICO DE FACUA



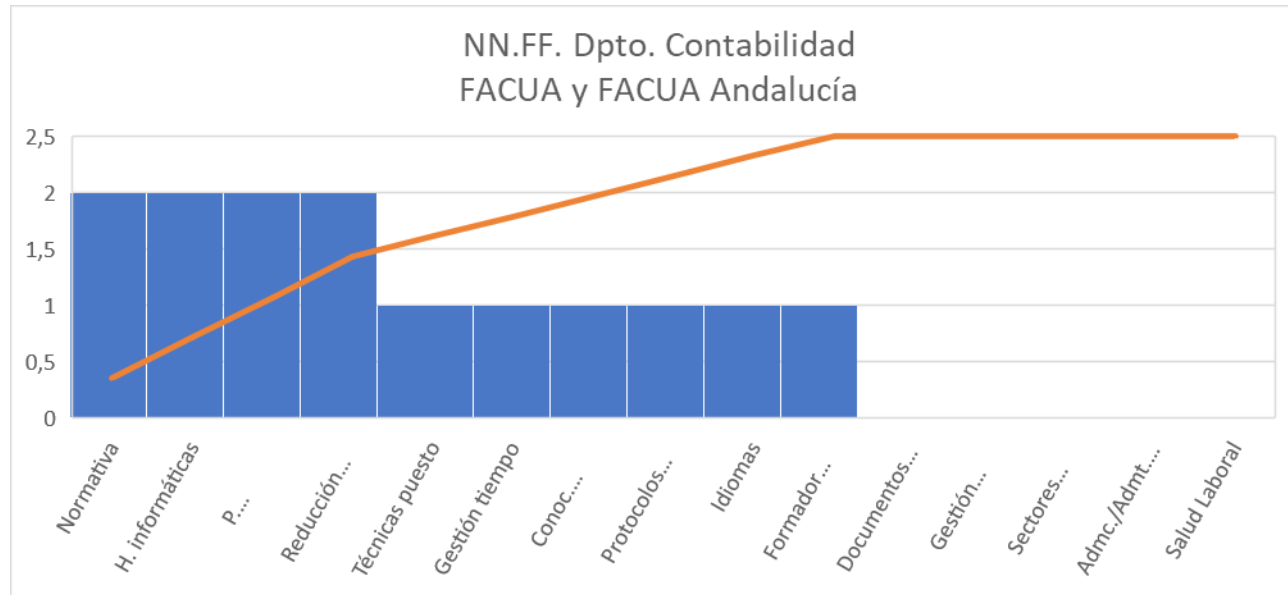
**NECESIDADES FORMATIVAS DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA FACUA**



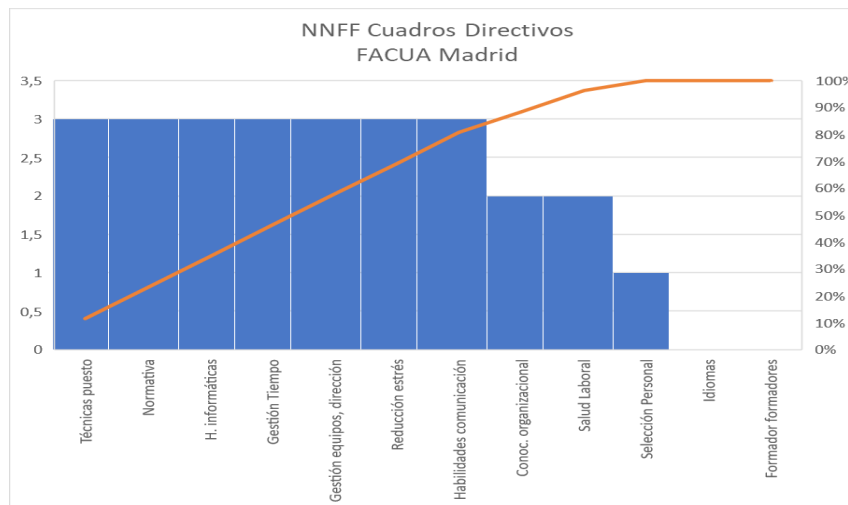
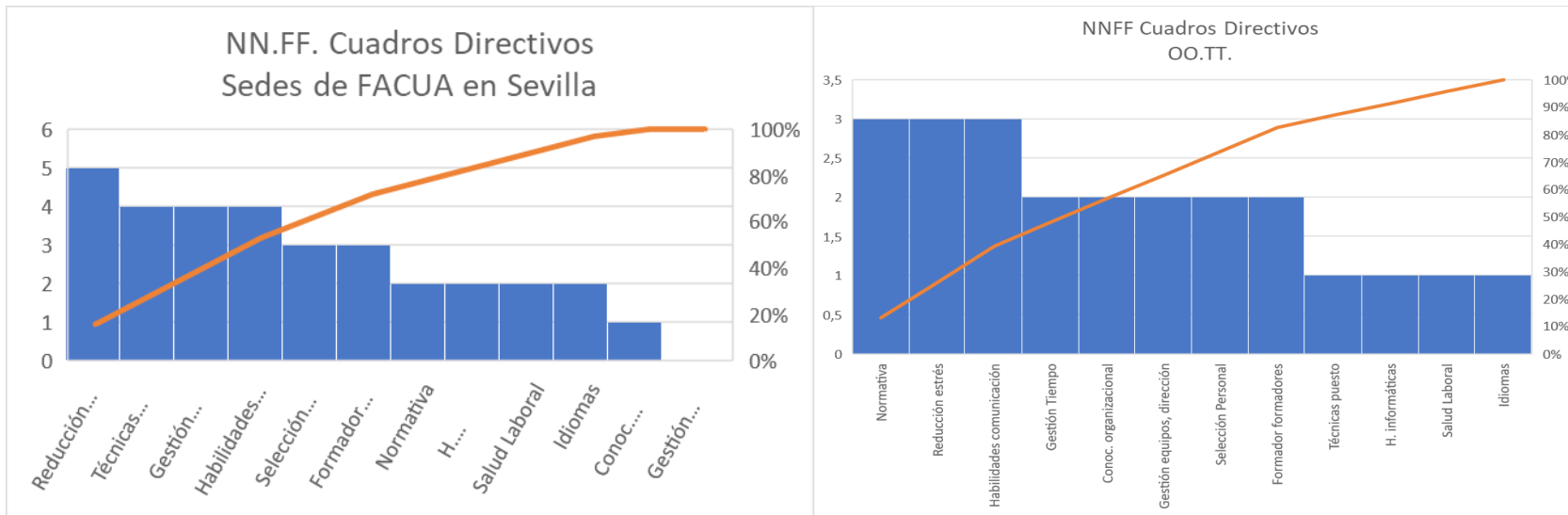
**NECESIDADES FORMATIVAS DEPARTAMENTO INFORMÁTICO DE FACUA**



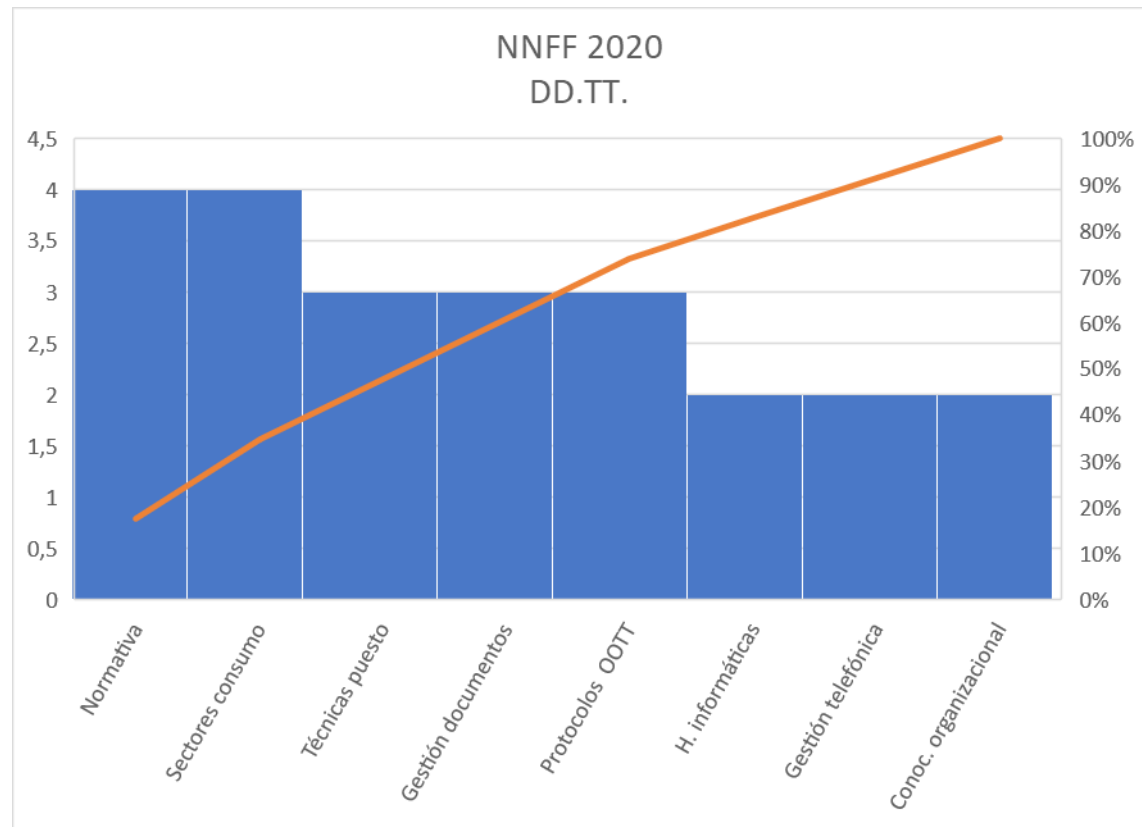
**NECESIDADES FORMATIVAS DEPARTAMENTO CONTABILIDAD DE FACUA Y FACUA ANDALUCÍA**



## NECESIDADES FORMATIVAS CUADROS DIRECTIVOS FACUA



## NECESIDADES FORMATIVAS DELEGACIONES TERRITORIALES





## PLANING PLAN FORMATIVO 2020

	BLOQUES TEMÁTICOS																
Departamentos	Técnicas específicas relacionadas con el puesto	Actualización normativa	Manejo de Herramientas informáticas	Cumplimentación y redacción de escritos	Gestión telefónica y personal	Métodos organizativos y gestión del tiempo	Conocimiento organizacional y cultura política	Gestión de programas subvencionados	Protocolos actuación y trabajo entre OO.TT	Sectores de consumo	Administrativo, administración y secretariado	Salud Laboral	Formador Formadores	Reducción del estrés	LOPD	Vía judicial: tasación, oratoria	Normativa ADR Resolución conflictos alternativos
Administrativo	OO.TT	OO.TT.	OO.TT.		OO.TT	OO.TT				OO.TT	MADRID		OO.TT.	OO.TT.	OO.TT.		
Administración y personal	OO.TT		OO.TT	MADRID	OO.TT	OO.TT			OO.TT			OO.TT	OO.TT	OO.TT	OO.TT		
Atención al socio					OO.TT		MADRID			OO.TT		OO.TT		OO.TT	OO.TT		
Reclamaciones		OO.TT			OO.TT					OO.TT		OO.TT	OO.TT	OO.TT	OO.TT	OO.TT	MADRID
Prensa y comunicación						OO.TT	OO.TT					OO.TT		OO.TT	OO.TT		
Contabilidad		OO.TT	OO.TT					SEVILLA				OO.TT		OO.TT	OO.TT		
Informático	FORMC. EXT.											OO.TT		OO.TT	OO.TT		
Cuadros directivos					OO.TT	OO.TT				OO.TT			OO.TT	OO.TT	OO.TT		
DD.TT.																	

	BLOQUES TEMÁTICOS			
CUADROS DIRECTIVOS	Gestión de equipos, dirección y liderazgo	Habilidades de comunicación	Selección de personal	Formación No consumo

## CRONOGRAMA 2020

Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Conocimiento organizacional y cultura política</b> <i>D. FACUA Madrid (Todos)</i> <i>D. Comunicación y Prensa FACUA</i>	<b>Selección de personal</b> <i>D. Cuadros D.</i>	<b>Gestión de programas subvencionados</b> <i>D. Contabilidad FACUA Sevilla</i>	<b>Reducción del estrés</b> <i>D. Todos los departamentos de todas las organizaciones</i>	<b>Administrativo, administración, secretariado</b> <i>D. Administrativo FACUA Madrid</i>	<b>Vía judicial: tasación, oratoria, interrogatorio</b> <i>D. Jurídico. (Todos)</i>	<b>Normativa ADR (Resolución alternativa conflictos)</b> <i>D. Jurídico FACUA Madrid</i>	<b>S.C Administración</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. At. al consumidor</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>Formación No consumo</b> <i>D. Cuadros D.</i>
<b>Protocolos de trabajo y actuación OO.TT.</b> <i>D. Admón. OO.TT.</i>	<b>Gestión telefónica y personal</b> <i>D. Administrativ</i> <i>D. Admón.</i> <i>D. At. al consum</i> <i>D. Reclam.</i> <i>D. Cuadros D.</i>	<b>Cumplimentación y redacción de escritos</b> <i>D. Admón. FACUA Madrid</i>	<b>H.I. Libre Office Calc y Writer</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. Admón.</i> <i>D. Contabilidad FACUA Sevilla</i>	<b>Gestión de equipos, dirección y liderazgo</b> <i>D. Cuadros D.</i>	<b>Habilidades de comunicación</b> <i>D. Cuadros D.</i>	<b>A.N. Oficina europea del consumidor</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. Jurídico.</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>A.N Derecho competencia</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>A.N. Contables y fiscales</b> <i>D. Contabilidad FACUA Sevilla</i>
<b>Recuperación de cuotas de socios</b> <i>D. Administrativo FACUA Sevilla, España y OO.PP.</i>	<b>LOPD</b> <i>D. Todos los departamentos todas las organizaciones</i>	<b>T.E.P.T.</b> <i>D. Informático (Formación externa) Reactj, Goland, Redux, Jenkins, Nagios, Active Directory, monitorizar Redes</i>	<b>A.N. Plazos administración</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Contabilidad FACUA Sevilla</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>Métodos organizativos y gestión tiempo</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. Admón.</i> <i>D. Dpto. Prensa</i> <i>D. Cuadros D.</i>	<b>T.E.P.T. Comunicación efectiva y técnicas negociación</b> <i>D. Admón.</i>	<b>T.E.P.T. Análisis de cuentas y control presupuestos (finanzas)</b> <i>D. Admón.</i>	<b>T.E.P.T. Base de datos jurídicas</b> <i>D. Cuadros D.</i>	<b>T.E.P.T. Derecho administrativo</b> <i>D. Cuadros D.</i>
	<b>S.C. Telefonía</b> <i>D. Administrativ</i> <i>D. At. al consum</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>S.C. Suministros</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. At. al consumidor</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>Formador de formadores</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. At. al consumidor</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i>	<b>A.N. Normativa CC.AA.</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>A.N. Derecho comunitario</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>S.C. Seguros</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. At. al socio</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>H.I. RecSoc</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. Admón.</i>	<b>S.C. Alquiler</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. At. al consum</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i> <i>D. DD.TT.</i>
			<b>S.C. Banca</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. At. al socio</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>S.C. Aerolíneas</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. At. al socio</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>S.C. Eléctricas</b> <i>D. Administrativo</i> <i>D. At. al consumidor</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Cuadros D.</i> <i>D. DD.TT.</i>	<b>Salud laboral</b> <i>D. Admón.</i> <i>D. At. al consum</i> <i>D. Jurídico</i> <i>D. Dpto. Prensa</i> <i>D. Contabilidad</i> <i>D. Informático</i>	<b>Posicionamientos Políticos y sociales FACUA</b> <i>D. Todos los departamentos y organizaciones</i>	

**S.C.** Sector Consumo   
**T.E.P.T.** Técnicas Específicas Puesto de Trabajo   
**H.I.** Herramientas Informáticas   
**A.N.** Actualización Normativa

## PLAN DE FORMACIÓN DE ACOGIDA PARA NUEVAS INCORPORACIONES

Durante el ejercicio del 2019, desde la Escuela de Formación Consumerista, se observó una necesidad formativa de vital importancia para la organización. Realizar un Plan Formativo de Acogida para las nuevas incorporaciones en las diferentes Organizaciones Territoriales de FACUA.

### ¿En qué consiste?

El Plan de Acogida sirve para transmitir a los nuevos/as socios/as colaboradores/as retribuidos/as y voluntarios, de manera correcta, clara y unívoca, **cuál es la cultura y modelo de la organización** y que, de esta forma, conozcan los objetivos que se les plantean, para poder alcanzarlos, lo antes posible. Es un elemento clave para atraer y retener el talento en las organizaciones.

El Plan de Formación de Acogida consta de un documento que incluye toda la información relevante de la organización y de la labor profesional, que el nuevo colaborador/a debe saber para empezar a trabajar, así como su Plan de Formación Inicial.

Se pretende, a través de este plan, motivar e incitar en la organización, la creación de un ambiente favorable para que las nuevas incorporaciones, se sientan bien recibidas.

### ¿Qué información y materiales incluiremos?

Dividiremos el plan en tres partes:

- Una parte general que servirá para todos los socios/as colaboradores/as que se incorporen a nuestra organización, con la siguiente documentación:
  - Historia de FACUA.
  - Actividad de la organización.
  - Misión, visión y valores. Cultura organizacional.
  - Organigrama.
  - Normas internas de funcionamiento.
  - Procedimientos generales internos.
  - Listado de contactos (teléfonos, extensiones, correos electrónicos, móviles...).
  - Programas informáticos generales, carpetas compartidas, portales, intranet, redes sociales corporativas.
  
- Una específica en función del puesto:
  - Organigrama departamento.
  - Descripción del puesto a desempeñar.
  - Procedimientos e instrucciones de trabajo.
  - Programas informáticos específicos: proporcionar usuarios, contraseñas de acceso a programas, carpetas, correo electrónico, etc.
  
- Una tercera que será el plan de formación inicial:
  - Definición de objetivos formativos.
  - Planing: bienvenida (presentación de compañeros/as y recorrido instalaciones), relación de contenidos formativos, documentación a entregar, aplicaciones informáticas, personas responsables, formadores y horario.
  - Evaluación de la formación recibida.

### **Objetivos del Plan de Formación de Acogida**

- Garantizar que la persona que incorporamos a FACUA, reúne las cualificaciones necesarias para asumir su labor profesional.
- Adquirir los conocimientos sobre FACUA, su modelo de organización y cultura política, así como el sentido de pertenencia a una organización con un marcado carácter de servicio público, al servicio de las personas consumidoras.
- Capacitar al socio/a colaborador/a para que adquiera los conocimientos, desarrolle las habilidades o modifique las actitudes necesarias para adecuarse a los requerimientos del puesto que asume o asumirá, en breve.

### **OTRAS ACCIONES A CONSIDERAR POR LA ESCUELA DE FORMACIÓN CONSUMERISTA PARA EL 2020**

Otras acciones, de carácter no sólo formativo, a tener en cuenta por parte de la Escuela de Formación, para su valoración a lo largo del ejercicio 2020, como resultado del estudio de los cuestionarios de valoración son:

- Realizar una formación presencial a lo largo del año 2020 para los diferentes departamentos de las organizaciones territoriales de FACUA. (Servicio Jurídico, Atención al Consumidor, Departamento Administrativo).
- Estudiar la realización de una capacitación en inglés para una atención telefónica básica de llamadas internacionales.
- Considerar la incorporación de nuevos formadores, de las Organizaciones Territoriales de FACUA, al cuadro de formadores internos de la Escuela de Formación.