

MEMORIA 2020

Escuela de Formación Consumerista



ÍNDICE

- Introducción pg.3
- Organigrama funcional de la Escuela de Formación pg.3
- Actividades formativas internas pg.4
- Formación de nuevas incorporaciones pg.11
- Fotos de las formaciones internas pg.2
- Horas lectivas de formación por territorios pg.13
- Otras actividades en las que la Escuela ha participado pg.14

INTRODUCCIÓN

Una de las finalidades fundamentales de las Asociaciones de Consumidores/as y Usuarios/as es la información, formación y educación de las personas consumidoras, bien sea con carácter general o en relación a productos o servicios determinados, tal como señala el artículo 23 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA tiene como misión ser el instrumento para canalizar e impulsar las actividades formativas que, desde las organizaciones y delegaciones territoriales de FACUA, se precisen cada año. Para la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, la formación continua de sus cuadros directivos y técnicos se vislumbra como un elemento estratégico y clave para el mantenimiento y mejora del funcionamiento de la organización.

Su principal objetivo es la capacitación y actualización permanente para que los colaboradores y colaboradoras desarrollen sus funciones de forma eficiente y eficaz, aspectos que repercutirán favorablemente en la organización.

En la memoria que presentamos se indica el conjunto de actividades desarrolladas a lo largo del año 2020.

Los objetivos generales que se plantearon en el plan de formación 2020 para las organizaciones y delegaciones territoriales de FACUA fueron:

- Reforzar la vinculación e identificación de los/s colaboradores/as que forman parte de las distintas organizaciones y delegaciones territoriales con el proyecto de FACUA.
- Capacitar a las personas que forman parte de las organizaciones y delegaciones territoriales de FACUA para el adecuado desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN

COMPONENTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN

Dirección	Francisco Sánchez Legrán
Responsable Técnica	Almudena Álvarez Oliva
Administrativa	Ángela Santiago Ayerbe

CUADRO DE PONENTES

Francisco Sánchez Legrán	Almudena Álvarez Oliva
Rubén Sánchez García	Olga Ruiz Legido
Miguel Ángel Serrano Ruiz	Jesús Benítez Cerezo
Rocío Algeciras Cabello	María José Jiménez González
M. ^a Ángeles Ayerbe Cazalla	Manuel Molina Suárez
Jordi Castilla López	Enrique Piñero Cabello
Alejandro García López	Isabel Moya García


SESIONES FORMATIVAS INTERNAS


En el ejercicio 2020 se han desarrollado **31** sesiones formativas internas sobre distintos procedimientos técnicos. La duración aproximada de cada sesión formativa ha sido de dos horas y éstas se han desarrollado de manera presencial y online.


Cronograma 2020


Febrero	Marzo	Abril
Conocimiento organizacional y cultura política	Selección de personal	Gestión de programas subvencionados
Protocolos de trabajo y actuación OO.TT. D	Gestión telefónica y personal	Cumplimentación y redacción de escritos
Recuperación de cuotas de socios	LOPD	S.C. Suministros
	S.C. Telefonía	
Mayo	Junio	Julio
Reducción del estrés	Administrativo, administración, secretariado	Vía judicial: tasación, oratoria, interrogatorio
H.I. Libre Office Calc y Writer	Gestión de equipos, dirección y liderazgo	Habilidades de comunicación
A.N. Plazos administración	Métodos organizativos y gestión tiempo	T.E.P.T. Comunicación efectiva y técnicas negociación
Formador de formadores	A.N. Normativa CC.AA.	
S.C. Banca	S.C. Aerolíneas	
Septiembre	Octubre	Noviembre
A.N. Oficina europea del consumidor	Posicionamientos Políticos y sociales FACUA	Consumo y Medioambiente
S.C. Seguros	A.N <i>Derecho competencia</i>	S.C. Alquiler
Salud laboral		Normativa ADR (Resolución alternativa conflictos)


A continuación, se indican las fechas, los cursos de formación interna y las personas destinatarias de las mismas, por orden cronológico:


Sesión formativa	Conocimiento Organizacional y Cultura política	
Fecha	24 de febrero	
Organización	FACUA Madrid	
Destinatarios	Todos los departamentos	
Formador	Francisco Sánchez Legrán	


Sesión formativa	Protocolos de trabajo. Manual Dpto. De Reclamaciones	
Fecha	26 de febrero	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Dpto. Reclamaciones	
Formadoras	Rocío Algeciras y María José Jiménez	

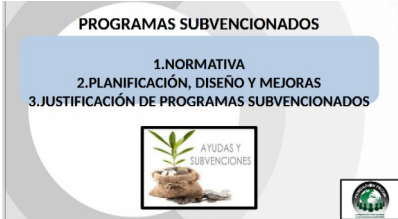
Sesión formativa	Recuperación de cuotas de socios	
Fecha	27 de febrero	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Atención al consumidor y Coordinación administrativa	
Formadora	María José Jiménez	


Sesión formativa	Gestión telefónica y personal	
Fecha	20 de marzo	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Atención al consumidor y Coordinación administrativa	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Sector Consumo Telefonía	
Fecha	24 de marzo	
Organización	OO.TT. /AA.PP. / DD.TT.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formador	Quique Piñero	


Sesión formativa	LOPD	
Fecha	26 de marzo	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Atención al consumidor y Coordinación administrativa	
Formadora	María José Jiménez	


Sesión formativa	Selección de Personal	
Fecha	31 de marzo	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Responsables departamentos	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Gestión de programas subvencionados	
Fecha	6 de abril	
Organización	AA.PP.	
Destinatarios	Dpto. Administración	
Formadora	Mariángeles Ayerbe	


Sesión formativa	Sector Servicios. Medidas extraordinarias estado alarma	
Fecha	15 de abril	
Organización	OO.TT. /AA.PP. / DD.TT.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formador	Jesús Benítez Cerezo	

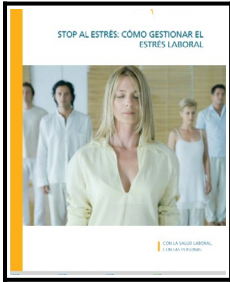
Sesión formativa	Cumplimentación y redacción de escritos	
Fecha	23 de abril	
Organización	FACUA Madrid	
Destinatarios	Coordinación Administrativa	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Formador de formadores	
Fecha	21 de mayo	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Responsables departamentos	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Sector Bancario. Moratoria, IRPH, Revolving	
Fecha	14 de mayo	
Organización	OO.TT. /AA.PP. / DD.TT.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formador	Manuel Molina	

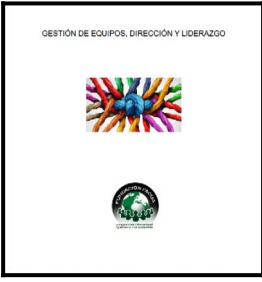
Sesión formativa	Plazos judiciales y administrativos	
Fecha	25 de mayo	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Atención al consumidor y Servicio Jurídico	
Formador	Alejandro García	

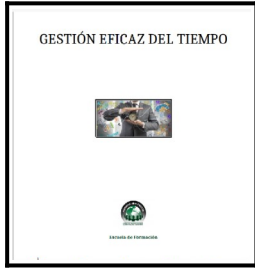
Sesión formativa	Libre Office Calc	
Fecha	26 de mayo	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Coordinación Administrativa	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Gestión del estrés	
Fecha	28 de mayo	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Todos los departamentos	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	

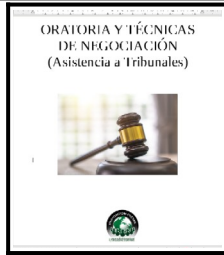
Sesión formativa	Gestiones de administrativo, administración y secretariado	
Fecha	24 de junio	
Organización	FACUA Madrid	
Destinatarios	Coordinación administrativas	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Vías de reclamación en el incumplimiento del transporte aéreo	
Fecha	18 de junio	
Organización	OO.TT. /AA.PP. / DD.TT.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formador	Jesús Benítez y Miguel A. Serrano	


Sesión formativa	Gestión de equipos, dirección y liderazgo	
Fecha	23 de junio	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Responsable de departamentos	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Gestión eficaz del tiempo	
Fecha	25 de junio	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Todos los departamentos	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Normativas consumo CC.AA.	
Fecha	3 de julio	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formador	Alejandro García	


Sesión formativa	Asistencia a tribunales. Tasación, costas y oratoria	
Fecha	17 julio	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formador	Manuel Molina	


Sesión formativa	Comunicación efectiva y técnicas de negociación	
Fecha	21 de julio	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Atención al consumidor	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Resolución de conflictos	
Fecha	23 de julio	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Atención al consumidor	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	Salud Laboral	
Fecha	14 de septiembre	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Todos los departamentos	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	


Sesión formativa	CEC, reclamaciones fronteras	
Fecha	21 de septiembre	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formador	Jesús Benítez	


Sesión formativa	Sector Seguros	
Fecha	30 de septiembre	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formadora	Jordi Castilla	

Sesión formativa	Posicionamientos políticos y sociales FACUA	
Fecha	28 de octubre	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Todos los departamentos	
Formadora	Olga Ruiz Legido	

Sesión formativa	Derecho a la competencia	
Fecha	30 de octubre	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Servicio Jurídico	
Formador	Jesús Benítez	

Sesión formativa	Consumo y Medioambiente	
Fecha	19 de noviembre	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Todos los departamentos	
Formadora	Almudena Álvarez Oliva	

Sesión formativa	Arrendamientos urbanos	
Fecha	30 de noviembre	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Servicio Jurídico y Atención al consumidor	
Formadora	Isabel Moya	

Sesión formativa	Mecanismos extrajudiciales resolución conflictos	
Fecha	18 de diciembre	
Organización	OO.TT. /AA.PP.	
Destinatarios	Servicio Jurídico y Atención al consumidor	
Formador	Jesús Benítez	

FORMACIÓN NUEVAS INCORPORACIONES

A continuación se detallan las sesiones formativas presenciales y de manera telemática que se han impartido a las nuevas incorporaciones en los diferentes territorios:

Formación sobre Modelo de Organización y Cultura Política			
Fecha	Organización	Destinatarios	Número de asistentes
19 de octubre	FACUA Madrid	Servicio Jurídico	2
5 de noviembre	FACUA C. Valenciana	Servicio Jurídico	1
9 de diciembre	FACUA Madrid	Servicio Jurídico	1
14 de diciembre	FACUA España	Informático	1

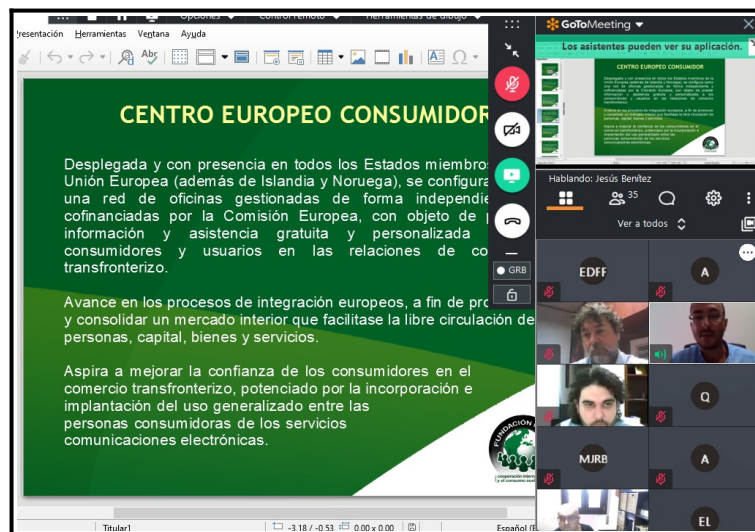
FOTOS DE LAS FORMACIONES INTERNAS



Curso de Formación Plazos Judiciales y Administrativos



Curso de Formación sobre Mecanismos de Resolución de Conflictos



Curso de Formación sobre el Centro Europeo del Consumidor. Reclamaciones Fronterizas

Dificultades 17 regímenes sancionados diferentes

Las infracciones tipificadas no coinciden entre las distintas leyes.
 Las opciones empleadas por el legislador autonómico para tipificar las conductas susceptibles de infracción administrativa en materia de consumo varían según el territorio.
 Falta de armonización en las sanciones.
 Multas coercitivas.
 Prescripción de las sanciones y caducidad del procedimiento sancionador.
 Reclamación de la cantidad debida por la empresa al afectado.
 Ceuta y Melilla.
 Infracción: Incumplimiento de la legislación aplicable.

REGIÓN DE ANDALUCÍA
 CONSEJO REGULADOR DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Curso de Formación sobre Leyes Autonómicas de Consumo

HORAS LECTIVAS DE FORMACIÓN POR TERRITORIOS

A continuación detallamos las horas dedicadas a formación por cada organización y delegación territorial, así como las asociaciones provinciales, durante el ejercicio del 2020:

ANDALUCÍA Y ASOCIACIONES PROVINCIALES	
Organización	N.º horas lectivas
ANDALUCÍA	648
ALMERÍA	5580
CÁDIZ	5121
CÓRDOBA	2341
GRANADA	3655
HUELVA	5198
JAÉN	2974
MÁLAGA	6768
SEVILLA	18804
N.º total de horas lectivas	51089
ESPAÑA Y ORGANIZACIONES TERRITORIALES	
Organización	N.º horas lectivas
ESPAÑA	14273
C. VALENCIANA	3069
CASTILLA LA MANCHA	2242
CASTILLA Y LEÓN	1802
CATALUÑA	4908

EUSKADI	1492
EXTREMADURA	538
MADRID	6327
N.º total de horas lectivas	34651
DELEGACIONES TERRITORIALES	
Delegación	N.º de horas lectivas
ARAGÓN	200
ASTURIAS	593
CANARIAS	94
MURCIA	144
NAVARRA	429
N.º total de horas lectivas	1460

OTRAS ACTIVIDADES EN LAS QUE LA ESCUELA HA PARTICIPADO

1. FORMATIVAS

- **Cátedra de Consumo Fundación FACUA-UPO**

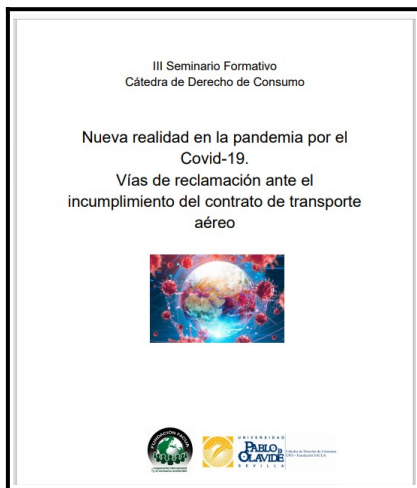
La Escuela de Formación ha participado con la Fundación FACUA, en la organización y puesta en marcha de las actividades formativas encuadradas en la Cátedra de Consumo, junto con la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Seminario formativo Nueva realidad en la pandemia por el Covid-19. Vías de reclamación ante el incumplimiento del contrato de transporte aéreo.

Celebrado el 18 de junio de 2020. Sus ponentes fueron Miguel Ángel Serrano y Jesús Benítez, del departamento jurídico de FACUA. El seminario contó con 79 asistentes, entre el alumnado del Doble Máster de Abogacía y Derecho a la Competencia de la UPO, así como del Doctorado en Ciencias Jurídicas y Políticas de la misma universidad.

Seminario formativo sobre la organización de consumidores FACUA-Consumidores en Acción.

Celebrado el 24 de noviembre de 2020. Sus ponentes fueron Rubén Sánchez, secretario general de FACUA, y Miguel Ángel Serrano, vicepresidente de FACUA y miembro del departamento jurídico de FACUA. El seminario contó con 25 asistentes del 4º curso del Grado de Derecho de la UPO, dentro de la asignatura de Derecho de los Consumidores y Usuarios, perteneciente al Departamento de Derecho Privado.



- **AFA**

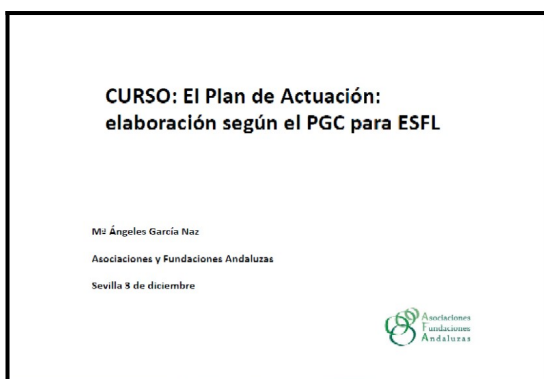
La responsable técnica de la Escuela de Formación ha asistido como alumna a dos cursos de formación impartidos por la Asociación de Fundaciones Andaluzas, de la cual la Fundación FACUA es miembro.

Curso sobre Fundraising e Inversión Sostenible. Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Celebrado el 26 de noviembre de 2020

Curso sobre El Plan de Actuación elaborado según el Plan General Contable para las Entidades Sin Fines Lucrativos.

Celebrado el 3 de diciembre de 2020



2. COOPERACIÓN

- **Foros virtuales**

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible (España), a través de su Escuela de Formación, y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (Chile) han celebrado su 4º Foro Virtual bajo el nombre *Experiencias durante la pandemia y propuesta para la post pandemia.*

Celebrado el 6 de octubre de 2020 por videoconferencia, contó con la asistencia de 60 representantes de instituciones y organizaciones de consumidores de 11 países latinoamericanos y España.

Los ponentes fueron **Olga Ruiz Legido**, presidenta de FACUA-Consumidores en Acción (España), **Crisólogo Cáceres**, presidente de Aspec (Perú) y coordinador general del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Consumidores (Oclac) y **Armando Flores**, asesor de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable FCCR (Chile) y expresidente de la Defensoría del Consumidor de El Salvador. Además, el encuentro, organizado en modo mesa redonda, fue conducido por **Juan Trímboli**, presidente de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (FCCR).



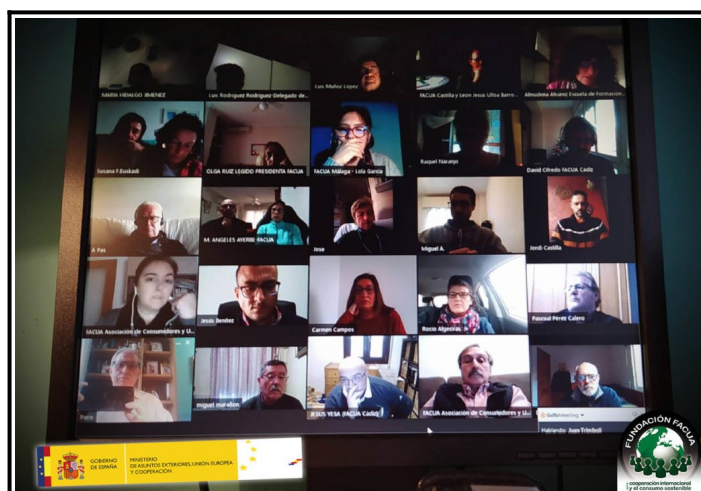
- **Jornada Formativa subvencionada por el Ministerio de Asuntos Exteriores, UE y Cooperación Internacional**

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, a través de su Escuela de Formación Consumerista, celebró una Jornada formativa de reflexión y debate para el apoyo al fomento y concienciación de la cooperación internacional con las organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe el 15 de diciembre de 2020.

Al encuentro asistieron 56 dirigentes de las organizaciones de consumidores FACUA y en sus organizaciones y delegaciones territoriales en las distintas comunidades autónomas.

La formación contó con la presencia de dos ponentes latinoamericanos: **Juan Trímboli**, ex director regional de Consumers International para América Latina y el Caribe y presidente de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (FCCR) y **Armando Flores**, ex director de la Defensoría del Consumidor de El Salvador y coordinador de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (FCCR) en América Central.

La tercera ponencia fue a cargo de **Paco Sánchez Legrán**, presidente de la Fundación FACUA y expresidente de FACUA.



- **Curso de Formación sobre Arbitraje de Consumo para la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco) de Panamá**

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible ha ofrecido, a través de su Escuela de Formación Consumerista, un curso de capacitación en sistema arbitral de consumo a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco) de Panamá. La actividad tuvo lugar en la sede de la entidad española durante la semana del 10 al 14 de febrero del 2020.

En concreto, los representantes panameños que han participado en la formación han sido Jorge Quintero y Alimzul Segundo, administrador general y jefa de la asesoría legal de Acodeco.

El objetivo del curso, que ha sido solicitado por la propia Acodeco a la Fundación FACUA, ha sido mostrar las características, ventajas e inconvenientes del sistema de arbitraje de consumo español para que éstos puedan implementarlo en Panamá, país que actualmente no cuenta con este método de resolución de conflictos pero que sí tiene una ley que contempla su desarrollo.

