

PLAN DE FORMACIÓN 2021

Escuela de Formación Consumerista



ÍNDICE

- Introducción pg.3
- Objetivos formativos pg.3
- Líneas de actuación: pg.4
 - Aula Virtual Formativa pg.4
 - Programa de formación para nuevas incorporaciones pg.7
 - Programa de Mentoría para directivos/as pg.9
 - Programa formativo para OO.TT y DD.TT. pg.11

INTRODUCCIÓN

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

Durante el presente ejercicio formativo, 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 Territoriales, Asociaciones Provinciales y Delegaciones Territoriales de FACUA, e incorporamos a nuestro plan anual la importancia de la formación inicial de las personas que empiecen a formar parte de FACUA en cualquiera de sus organizaciones.

Con esta premisa, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, a través del presente **Plan de Formación para el año 2021**, adquiere, de nuevo, el compromiso con FACUA, de programar, realizar y poner en marcha 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, trabajaremos los conocimientos, habilidades y actitudes que todas y cada una de las personas que forman parte de nuestra organización, deben poseer para el correcto funcionamiento en su labor profesional, recordando, que el socio/a colaborador/a de FACUA es un valor que hay que cuidar para que la organización alcance sus objetivos estratégicos.

Durante el ejercicio 2021, nuestro Plan de Formación se vertebrará en cuatro líneas de actuación:

1. Programa de formación a través del Aula Virtual para el Departamento de Reclamaciones y Directivos/as y Responsables de los diferentes departamentos de FACUA.
2. Programa de formación para las nuevas incorporaciones.
3. Programa de formación de Mentorías para directivos/as.
4. Programa de formación para las Organizaciones y Delegaciones Territoriales.

OBJETIVOS DEL PLAN DE FORMACIÓN 2021

Objetivo estratégico

Aumentar la **afiliación** de socios y socias, reforzando la capacitación de todos los socios colaboradores retribuidos, capacitándolos y concienciándolos sobre la importancia de la **fidelización** de los/as asociados/as.

Objetivos específicos

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.

- Adquirir los conocimientos previos necesarios para comenzar la andadura profesional de las nuevas incorporaciones.

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.
- Capacitar a las nuevas incorporaciones en las tareas profesionales que cada departamento necesite.
- Preparar a los delegados/as territoriales para ser nuestros ojos y oídos en sus territorios.
- 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.
- Concienciar sobre la importancia del asociacionismo y el activismo.
- Sensibilizar a las nuevas incorporaciones a FACUA sobre la cultura política y social de la organización.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Programa formativo a través de nuestra Aula virtual

Durante el ejercicio 2021 la Escuela de Formación implementará una nueva metodología formativa, que se traduce en la puesta en marcha de su propia Aula Virtual formativa, a través de la cual buscamos obtener un verdadero entorno de enseñanza-aprendizaje, global.

A través de este enfoque didáctico integraremos, no sólo, el dominio del marco teórico, sino su aplicabilidad en casos prácticos y participativos, pensados en tiempos y fechas, para una óptima asimilación de las competencias y habilidades.

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.

Nuestro objetivo es ofrecer técnicas pedagógicas, didácticas y tecnológicas, al servicio de los materiales formativos de calidad, realizados por el profesorado especializado de la Escuela de Formación.

Ventajas del aprendizaje a través del Aula Virtual

Flexibilidad: todos disponemos de un tiempo limitado, por lo que reservar horas de horas para asistir a una formación es complicado. El alumno/a tendrá acceso a un curso durante un período prolongado, un mes, para aprovechar la formación a su propio ritmo. Decimos adiós a las barreras espaciales y temporales. Evitamos los obstáculos de días festivos, horarios reducidos, vacaciones y ausencias.

Un compromiso más profundo: a través de los diferentes cursos de formación impartidos desde el Aula Virtual, el alumno/a no sólo se limitará a asistir a una formación de hora y media, sino que a través de la metodología planteada en el aula, obtendrá un compromiso mayor con su propia formación, al tener a su disposición, no sólo un material teórico, sino, actividades prácticas, para poder implementar lo aprendido, entornos comunicativos con compañeros y tutores, así como las evaluaciones para que pueda comprobar el grado de asimilación de lo aprendido.

Una colaboración más estrecha, con una mejor comunicación: el intercambio de opiniones dentro del aula con otros compañeros y compañeras con el mismo perfil técnico y de responsabilidad, son esenciales para el crecimiento profesional. Dentro del aula se profundizará en los temas relevantes, se expondrán problemas urgentes relacionados con el trabajo, lo que permitirá el diálogo constante.

Aprendizaje práctico: aprender contenido esencial en una pequeña cantidad de tiempo es estimulante pero también es un desafío para implementar nuevas habilidades. No sólo se trabajarán materiales didácticos, sino también el dominio de las competencias y actitudes, a través de estudios de casos, foros de discusión y comentarios sobre el curso.

Ahorro de tiempo y costes: haremos más con menos, es decir, economizaremos en recursos materiales como cuadernos, hojas e impresiones, pues el material ya está disponible en línea. De manera eficiente, en tiempo real y sobre cualquier contenido disponiendo de todos los recursos para el aprendizaje. Dichos recursos siempre los tendrá disponibles en su zona privada, para que puedan volver a ellos siempre que los necesiten.

Sesiones con audio y vídeo: son múltiples las ventajas de recibir clases virtuales, y una de ellas es tener el material en diferentes formatos. Al contar con grabaciones de audio y vídeo, tendrán la opción de escucharlas cuantas veces les sea necesario. Seguiremos apostando por la formación a través de la plataforma digital, concretamente en aquellas formaciones con un marcado carácter socio-político.

Continua interacción: desde la Escuela de Formación, se interactuará constantemente con los asistentes a los cursos, para recordatorios de estudio de materiales, complementación de actividades, participación en foros de discusión y en la realización de las evaluaciones.

Aprendizaje diferenciado y personalizado: es una herramienta idónea para facilitar la asimilación de conocimientos sin desmotivaciones. Los asistentes con mayores dificultades lograrán más con-

fianza y seguridad en sí mismos, ya que pueden acceder al material cuantas veces les sea necesario.

Chats y foros de discusión: harán que el aprendizaje sea mucho más completo y participativo, fomentando el trabajo en equipo, por el que tanto apuesta FACUA.

Mejor seguimiento de los asistentes a las formaciones: conseguiremos obtener mejores datos y más fiables a la hora de realizar las estadísticas finales sobre la asistencia a la formación. Dichos datos, la Escuela de Formación los remitirá a las diferentes organizaciones FACUA, al finalizar el ejercicio formativo, para su estudio.

Autoevaluación: a través de Aula, los alumnos/as complementarán su formación con la cumplimentación de un cuestionario de autoevaluación, donde podrán comprobar el grado de asimilación de los conceptos y capacidades aprendidos.

Destinatarios/as de la formación a través del Aula Virtual

- Los Departamentos de Reclamaciones de las Organizaciones Territoriales y las Asociaciones Provinciales:
 - Atención al consumidor.
 - Coordinación Administrativa.
 - Servicio Jurídico.
- Los responsables de los diferentes departamentos de las Organizaciones Territoriales y de las Asociaciones Provinciales.

Temáticas formativas

Las temáticas de formación que se desarrollarán a través del Aula Virtual se centrarán en conocimientos y capacidades técnicas, así como en actitudes de motivación, tanto para los miembros del departamento de reclamaciones como para los responsables de los diferentes departamentos de las Organizaciones Territoriales y las Asociaciones Provinciales.

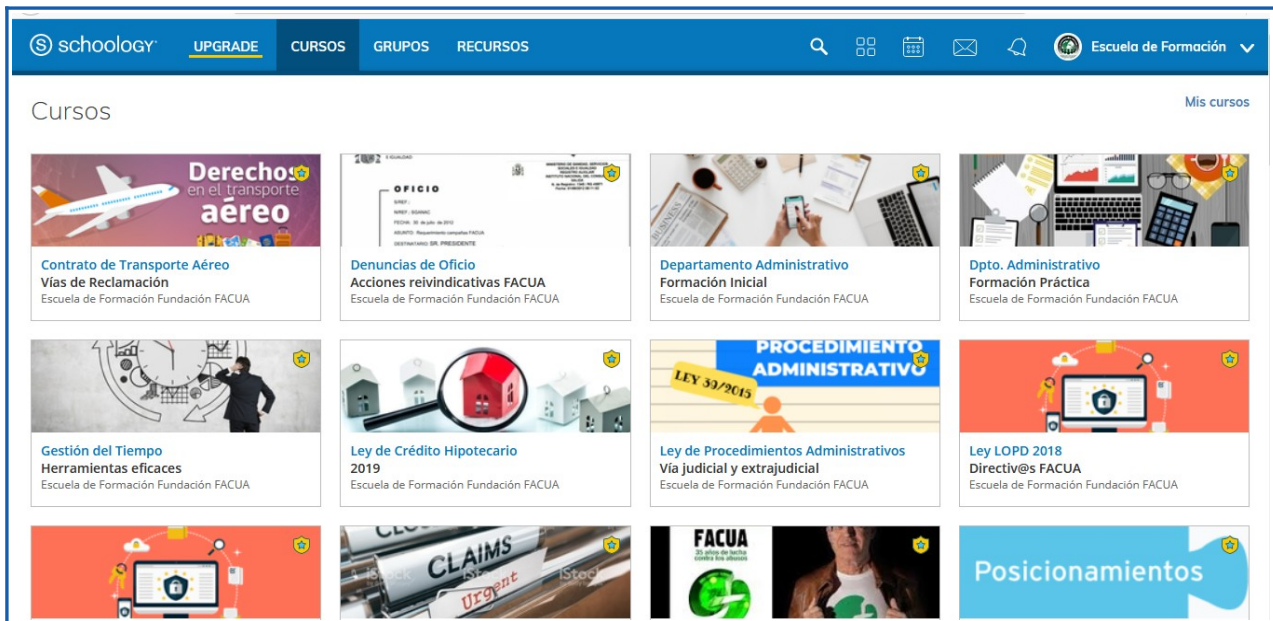
Para los/as socios/as colaboradores/as retribuidos que forman parte de los tres departamentos que forman el Departamento de Reclamaciones (Atención al consumidor, Coordinación Administrativa, Servicio Jurídico), los temas formativos, de los cuales se desarrollarán los diferentes cursos a lo largo del año, serán:

- Manuales de funcionamiento de los departamentos.
- Sectores de consumo.
- Atención telefónica efectiva.
- Fomento de la afiliación.
- Mejora de la fidelización.
- Técnicas de mejora de organización y eficiencia en el trabajo.
- Escritos de reclamación.
- Denuncias de oficio.

Para los responsables de los departamentos, los temas formativos versarán sobre:

- Manuales de funcionamiento de los departamentos.

- Gestión efectiva y eficiente de equipos.
- Desarrollo de reuniones efectivas.
- Gestión eficaz del tiempo.
- Métodos organizativos y de planificación eficientes.
- Selección y formación.



2. Programa de formación para nuevas incorporaciones

Objetivos

- 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.
- Mejorar la implicación e identificación del socio/a colaborador/a en la organización.
- Ayudar a que la persona recién contratada identifique cuáles son sus objetivos y los resultados que se esperan de ella.
- Fomentar hábitos positivos en la organización que afectan a la actitud, motivación y comunicación.
- Favorecer la mejor imagen externa de la organización.

Durante el ejercicio del 2020, desde la Escuela de Formación Consumerista, se empezó a implementar un programa piloto para la selección y formación de las nuevas incorporaciones a FACUA, tras establecer una necesidad formativa de vital importancia para la organización.

Ya en el presente año 2021, diseñaremos, planificaremos, organizaremos y estableceremos el programa de formación preventiva de la organización, integrándolo dentro del programa formativo general de la organización, que se desarrollará a través de nuestra Aula Virtual.

Misión

El Programa de Formación de nuevas incorporaciones servirá para transmitir a los nuevos/as socios/as colaboradores/as retribuidos/as y/o 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.

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

Metodología

- Acogida por parte de la persona responsable.
- Recorrido por la sede y los diferentes departamentos (cuando los hubiera).
- Presentación de los compañeros/as que colaboren en la sede.
- Entrega y firma de la documentación laboral.
- Entrega de la documentación común para su lectura.
- Formación común y por departamento.

Temporalización

El programa de formación para las nuevas incorporaciones se estimará en una o dos jornadas laborales, atendiendo a si el horario en el que se incorpore la persona es sólo de mañana, o de mañana y tarde.

Información y materiales

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 del 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.

Documentos a entregar en común

- Guía conocer FACUA
- Modelo de FACUA: voluntariado y trabajo retribuido
- Código ético de FACUA
- Normas de funcionamiento del local, organigrama y estatutos

Según la actividad

- Manual del Dpto. De Reclamaciones
- Manual Asistencia ante Tribunales
- Atención al consumidor y fidelización de socios

Formación a impartir

- Formación común: *Curso Conocimiento organizacional y cultura política.*
- Formación por departamentos:
 - Servicio Jurídico: *Curso Sector/es de Consumo asignado/s.*
 - Gestión Administrativa: *Curso de Formación Funciones Administrativas.*
 - Servicio Atención al consumidor: *Curso Atención al Consumidor.*

3. Programa formativo de Mentorías para directivos y directivas de FACUA

Objetivos

- Fortalecer e incrementar el capital social de las personas y la organización a través de la creación y consolidación de vínculos, relaciones y alianzas entre las personas, convirtiéndolo en un aumento de las oportunidades y consolidando la marca personal y corporativa.
- Reducir los costes de formación, aprendizaje, adaptación al puesto e integración en la organización.
- Capitalizar el saber acumulado en las personas que forman parte de la organización, favoreciendo la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizativo, la gestión del cambio, la transmisión y la consolidación de la cultura corporativa.
- Mejorar la gestión de los intangibles: ilusión, motivación, entusiasmo, compromiso, optimismo, esperanza, confianza, resistencia.

- Generar implicación y personas comprometidas con la organización.
- Fomentar la cultura de la cooperación y la colaboración.
- Acelerar el proceso de desarrollo personal y profesional de las personas, liberando todo su potencial para transformarlo en talento.
- Mejorar el clima organizacional.
- Mejorar el desempeño, aumentando el rendimiento, la productividad y los resultados.

Misión

Facilitar el proceso de cambio organizacional, haciéndolo más efectivo, duradero y sostenible.

Metodología

La metodología que vamos a implementar es principalmente práctica, destinada a desarrollar el potencial de las personas, basada en la transferencia de conocimientos y en el aprendizaje a través de la experiencia, todo ello dentro de un proceso estructurado en el que se establecerá una relación **personal y de confianza** entre el mentorizado y el formador, que guía, estimula, desafía y alienta.

Debemos asegurar la trasmisión, con precisión y eficacia, de todos los **conocimientos y prácticas** que forman la estructura organizacional y que son claves e importantes para la organización.

Por ello nuestra metodología debe generar la certeza de que los **aprendizajes** son **significativos**, tanto para los participantes como para la organización, y que los mismos representarán fielmente los valores de FACUA.

El mentor se convierte en un embajador de la cultura de la organización. Será quien transmita, a través de su experiencia, esa cultura a los mentorizados/as.

A través del presente Programa de formación de Mentoría, buscamos un **cambio** y una **mejora** para todos aquellos que participan, y especialmente para la propia organización.

Debemos conseguir que sea una práctica potente para favorecer el aprendizaje organizativo y el desarrollo del talento, dos de los recursos competitivos más importantes de cualquier organización.

El programa de mentorías empezará con seis sesiones formativas comunes a todas las personas invitadas al programa y posteriormente, a la finalización de las formaciones, se abrirá un turno de mentoría individuales por parte de los mentorizados, donde serán ellos y ellas los que soliciten sobre qué temas de los tratados en la formación, quisieran ampliar conocimientos con el mentor, ampliando los temas a tratar, si así se estima, a propuesta de las personas directivas.

Esencia del Programa de Mentoría FACUA

La esencia del proceso de mentoría es la **relación de ayuda, aprendizaje y crecimiento** que se debe crear y que se instrumenta a través de un proceso de **acompañamiento y orientación** a través de la **experiencia y la sabiduría**.

Y tiene como **finalidad** última, la aplicación de lo aprendido por parte de los mentorizados/as, en sus territorios, pudiendo extender dichos conocimientos prácticos en el funcionamiento diario de sus organizaciones.

Temáticas formativas

- Qué es FACUA: Historia, estructura, funcionamiento y financiación.
- Importancia de la dirección colectiva y de las reuniones de los departamentos de trabajo.

- Las mayores responsabilidades que se asumen en la labor dirigente.
- Seguir mejorando la comunicación interna en FACUA.
- La gestión de conflictos en el desarrollo y funcionamiento de FACUA.
- ¿FACUA es una organización política? ¿Es igual ser independiente que neutral?.

4. Programa formativo para las Organizaciones y Delegaciones Territoriales

Desde octubre de 2015, FACUA ha venido desarrollando un amplio programa para fomentar la participación activa de sus asociados de pleno derecho, en el funcionamiento de la organización, a través de la creación de Delegaciones Territoriales que cuentan con la colaboración de un grupo de asociados y asociadas en cada una de ellas y en las que se ha elegido democráticamente a un delegado o delegada con el voto del conjunto de las asociados de cada territorio.

A través de sus Delegaciones Territoriales, FACUA complementa la actividad que ya desarrollamos como organización de ámbito estatal y las actividades que también ya desarrollan las organizaciones territoriales, y es por ello que desde la Escuela impulsamos un programa de formación específico para fomentar el trabajo que desde las delegaciones territoriales realizan, informando a FACUA sobre los problemas existentes y situaciones de abusos que se puedan producir en relación al consumo y los servicios públicos, haciendo hincapié en los problemas o abusos propios que puedan surgir específicamente en su comunidad autónoma, con el fin de poderlos denunciar ante las administraciones públicas y a través de los medios de comunicación.

Gracias al trabajo voluntario de las decenas de asociados que han asumido la responsabilidad de ser delegados o delegadas o de ser socios colaboradores, desde las Delegaciones Territoriales se ha comenzado a realizar una sistemática labor en defensa de los derechos e intereses de nuestros asociados y consumidores en general de cada una de las comunidades donde vienen funcionando, que nos ha permitido intensificar nuestra actividad consumerista en cada una de ellas.

Desde este año 2021, intensificaremos la formación a recibir por los delegados y delegadas territoriales, con el fin de afianzar esa labor de ser nuestro ojos y odios, y así poder, en un futuro próximo, llegar a poder constituirse como organización territorial.

Objetivo

El objetivo principal de este programa formativo es formar y capacitar a nuestros delegados y delegadas territoriales en la necesidad de conocimiento organizacional, cultura política y procedimientos de FACUA para aumentar el asociacionismo y activismo, comprometiendo a las personas que son nuestros ojos y oídos, con la causa FACUA.

Metodología

La metodología a seguir consiste en sesiones formativas directas con los delegados y delegadas, para el fomento de sentimiento de pertenencia a FACUA.

Dichas formaciones se realizarán a través de nuestra plataforma virtual, y serán diferentes dirigentes de FACUA los encargados de realizar dichas formaciones a lo largo del año, en base a las necesidades y temáticas previstas.

Temáticas formativas

- Manual de funcionamiento de las Delegaciones Territoriales.

- Conocimiento organizacional.
- Cultura política.
- Procedimientos para tramitar actuaciones desde FACUA.
- Denuncias de oficio.
- Sectores de consumo más reclamados.