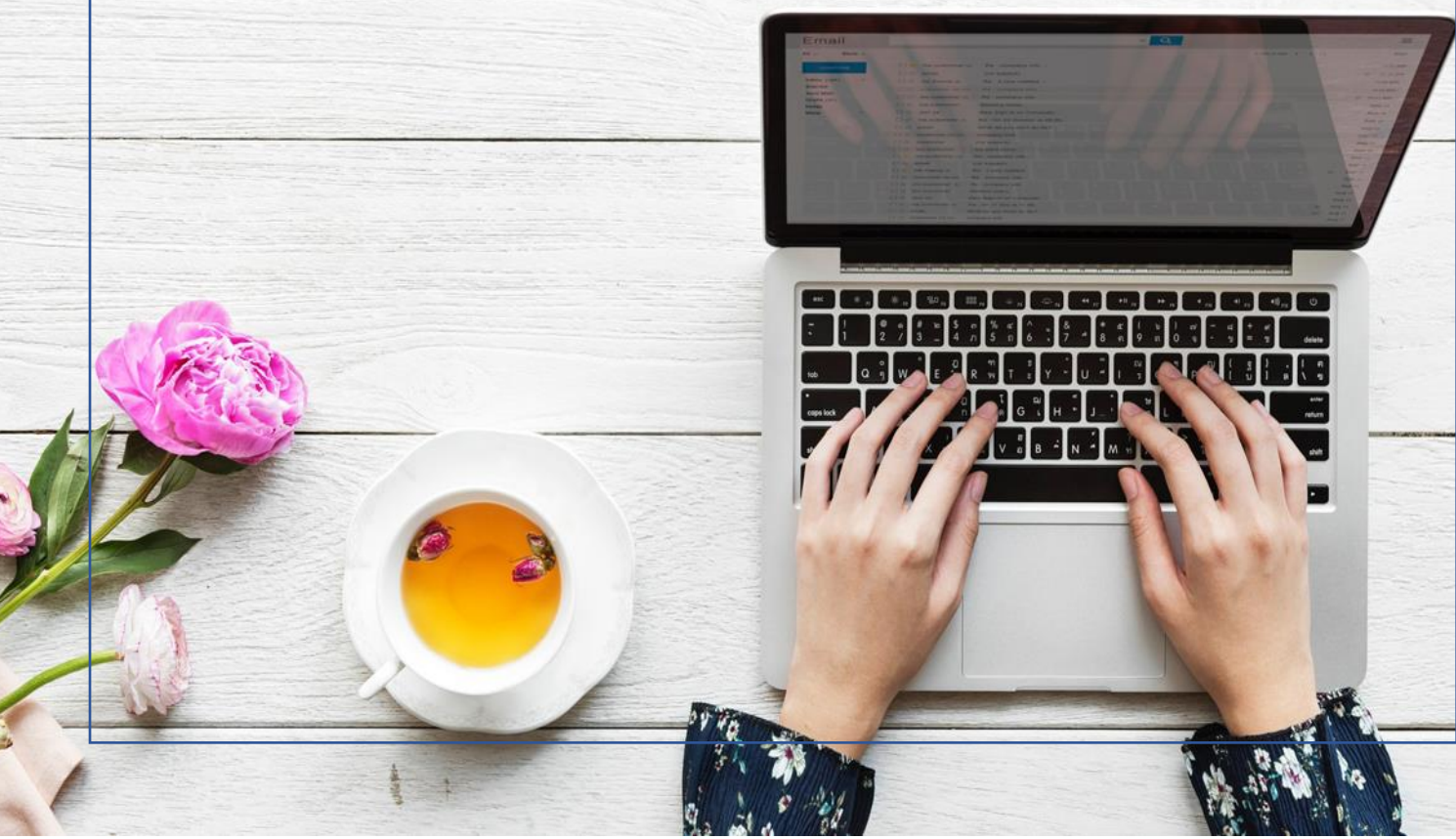


# PLAN DE FORMACIÓN 2022

## ESCUELA DE FORMACIÓN CONSUMERISTA



# ÍNDICE

Introducción.....	3
Objetivos del Plan de Formación .....	4
Líneas estratégicas de actuación: .....	6
Programa Formativo Aula Virtual.....	6
Programa Formativo Nuevas Incorporaciones .....	8
Programa de Mentorías para directivos/as .....	9
Programa Formativo para Delegaciones Territoriales y Locales.....	11
Foros de Debate para presidentes/as .....	12
Programa Formativo FACUA Extremadura y FACUA Asturias.....	13
Otras formaciones y apoyos por parte de la Escuela de Formación .....	14
Cronograma del Plan de Formación 2022 .....	15



## 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 y Locales 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 2022, 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.

# OBJETIVOS DEL PLAN DE FORMACIÓN 2022

## Objetivo estratégico

Aumentar la **afiliación** de socios y socias, reforzando la capacitación de todos los socios colaboradores retribuidos y voluntarios, capacitándolos y concienciándolos sobre la importancia de la **fidelización** de los/as asociados/as, a través de una formación no sólo técnica sino sociopolítica y de conocimiento organizacional e institucional.

## 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 ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN

Durante el ejercicio 2022, nuestro Plan de Formación se vertebrará en **seis** líneas estratégicas de actuación:

1. Programa de formación a través del Aula Virtual para el Departamento de Reclamaciones, Dpto. de Comunicaciones, Dpto. Informático, Dpto. Formación y Responsables 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 Delegaciones Territoriales y Locales de FACUA.
5. Foros de Debate para los/as presidentes/as de FACUA.
6. Programa de formación para FACUA Extremadura y FACUA Asturias.

## 1. Programa de formación a través del Aula Virtual



Segundo año de implementación del Aula Virtual propia de la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA. Durante este año pretendemos la consolidación de la metodología formativa donde la responsabilidad sobre el propio aprendizaje por parte de los asistentes y el aprendizaje colaborativo van a ser los dos ejes principales.

Los departamentos y personas destinatarias de la formación a través del Aula Virtual serán: los Departamentos de Reclamaciones de FACUA, los responsables de los mismos, los integrantes del Departamento de Comunicación, Departamento Informático, Departamento de Formación y las Nuevas Incorporaciones.

Todos ellos recibirán a lo largo del año una serie de cursos, sobre diferentes materias y temáticas, tanto teóricas como prácticas, tras el estudio de las necesidades formativas realizado desde la Escuela de Formación para cada uno de los departamentos de FACUA.

Los cursos de formación a través del Aula Virtual seguirán programados para realizarlos con una duración de entre 3 y 4 horas cada uno, abriéndose el plazo de realización de los mismos de 60 días, que tenían en el 2021, a 90 días, que tendrán este año.

### **Formaciones por departamentos y temáticas**

#### Servicio Atención al Consumidor y Gestión Administrativa

- Gestión administrativa
- Fomento de la afiliación (Semipresencial)
- Gestión del Tiempo. La multitarea

#### Servicio Jurídico

- Servicios Jurídicos y su pertenencia a FACUA. Funciones y actuaciones
- Sectores consumo: telefonía, suministros, banca, sanidad, seguros, transporte.
- Escritos de reclamación

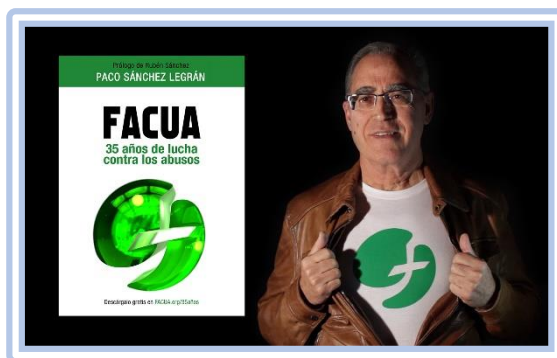
#### Responsables

- Selección de personal
- Gestión del tiempo. La multitarea
- Liderazgo de equipos. Liderazgo transformacional

#### Dpto. Comunicación y Dpto. Formación

- Sectores de consumo
- Excel

## 2. Programa de formación para Nuevas Incorporaciones de FACUA



Continuando con el programa de formación para Nuevas Incorporaciones, que se empezó a implementar por parte de la Escuela de Formación ya en el año 2019, el plan de formación del 2022, tiene como segundo eje estratégico la formación y capacitación de las personas que empiezan a formar parte del proyecto FACUA.

A través de dicho programa pretendemos garantizar que la persona que incorporamos a FACUA, reúna las cualificaciones necesarias para asumir su labor profesional, que adquiera 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.

La Escuela de Formación a través de formaciones presenciales y formaciones a través del Aula Virtual pretende 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 asumirá.

Dicho programa formativo 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.

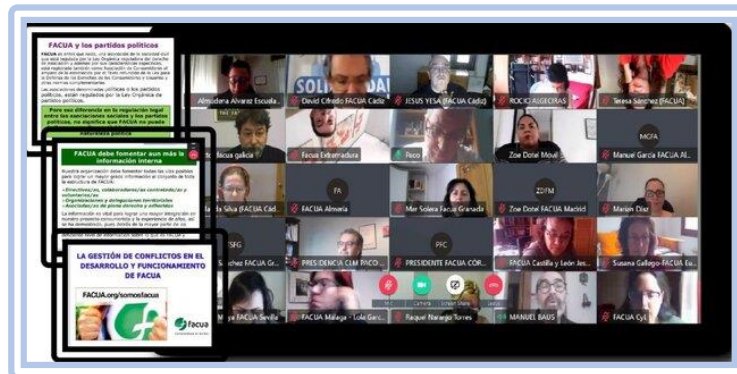
La programación de la formación inicial tendrá un total de **14 horas formativas lectivas**, por cada asistente, repartidas en:

- 2 horas de formación presencial sobre *Conocimiento Organizacional y Cultura Política*. Formación impartida por la Escuela de Formación.
- 3 horas de formación a través de un curso del Aula Virtual, a realizar en el período de 60 días.
- 2 horas de formación presencial por parte del responsable del departamento sobre formación específica para su puesto de trabajo (Atención, Administrativo, Jurídico, Comunicación, Informático...).
- 7 horas de visita presencial a la sede de FACUA en Sevilla.



Durante el ejercicio del 2022 se implementará como novedad al programa de formación, la visita de las nuevas incorporaciones a la sede de FACUA en Sevilla, en el primer trimestre tras la incorporación, donde se le programarán a lo largo de un día completo, reuniones, visitas y trabajos con los departamentos y responsables de FACUA, para que puedan comprobar in situ el funcionamiento y las actividades propias de la sede central, concluyendo con esta visita el programa de formación de las nuevas incorporaciones.

### 3. Programa de Mentorías para directivos/as de FACUA



La esencia del proceso de mentoría para los directivos y directivas de FACUA 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 el conocimiento.

La clave es que su metodología se debe basar en el aprendizaje a partir de la experiencia de tutores/as, para garantizar la transmisión de conocimientos del mentor/a al mentorizado/a de la forma más eficaz, precisa y organizada.

A través de los equipos de trabajo queremos gestionar el conocimiento y las destrezas que los directivos y directivas de FACUA tienen que poseer, desarrollando el papel tan importante que tienen dentro de la organización.

Los beneficios que buscamos a través del programa se desarrollan en varios niveles: **individual, relacional y organizacional.**

**Individual:** se benefician de manera individual el mentor/a, la persona mentorizada y las personas que forman parte de los equipos de los directivos y directivas.

Se incrementarán los conocimientos técnicos y prácticos que se relacionan con el puesto de responsabilidad, mejorando en habilidades como la autoeficacia, optimismo, resiliencia...

El directivo/a fortalece su liderazgo y desarrolla un rol que se fundamenta en potenciar actividades como la escucha activa, la inteligencia emocional, el feedback... Esto repercute en mejorar su papel de gestor de equipos, buscando la mejora del clima emocional, la comunicación, la creatividad...

**Relacional:** todas las acciones que hemos visto que mejoran los beneficios individuales impactan muy positivamente en el ambiente laboral de la organización, en el clima laboral, en el rendimiento de los equipos... Se producen menos malos entendidos, por lo que la eficiencia en la gestión del trabajo mejora cada día.

Organizacional: tras la implementación del programa de mentoría, FACUA busca contar con personas que han mejorado sus capacidades y están más alineadas con las bases de la cultura organizacional.

### **Programación Mentorías 2022**

Tras estudiar las valoraciones de los asistentes al Programa de Mentorías realizado durante el ejercicio del 2021, tanto en lo relativo a los temas tratados como a la metodología seguida, desde la Escuela de Formación planteamos para el Plan de Formación del año 2022, la consecución del programa con una serie de cambios.

En primer lugar, como nadie solicitó realizar mentorías individuales, durante este año vamos a continuar con las sesiones de mentoría, de manera grupal y programando las formaciones en base a dos líneas de actuación principales:

Temas formativos a través de casos prácticos:

- Gestión de conflictos
- Liderazgo de equipos
- Comunicación interna

Nuevos temas a mentorizar a través de foros de debate:

- Posiciones y principios que defiende FACUA y su asimilación por parte de los socios colaboradores retribuidos y voluntarios.
- Intervención en los medios de comunicación.

Se realizarán varias sesiones de mentorías a lo largo del ejercicio del 2022, de dos horas de duración cada una de ellas.

#### 4. Programa de formación de las Delegaciones Territoriales y Delegaciones Locales de FACUA



Uno de las líneas estratégicas de FACUA, a través de la Escuela de Formación de la Fundación, es fomentar la participación activa de sus asociados de pleno derecho, en el funcionamiento de la organización, a través de la creación de Delegaciones Territoriales y Locales que cuenten 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 los asociados de cada territorio.

A través de sus Delegaciones Territoriales y Locales, FACUA recibe información 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 o localidad, con el fin de poderlos denunciar ante las administraciones públicas y a través de los medios de comunicación.

A través de este programa formativo, la Escuela busca lograr una mayor presencia de la organización territorial en la localidad a través de los medios de comunicación, fomentando una mayor visibilidad de la organización y logrando una mayor afiliación en FACUA, provocando con ello una mayor vertebración y participación de la sociedad en la defensa de sus derechos como consumidores y usuarios.

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 y Locales 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.

Durante el año 2022, continuaremos con la formación a recibir por los delegados y delegadas territoriales y locales, con el fin de afianzar esa labor de ser nuestros 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 y locales 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.

La metodología a seguir consistirá en realizar dos sesiones formativas online con los delegados y delegadas, para el fomento de sentimiento de pertenencia a FACUA, de dos horas de duración cada una de ellas.

Dichas formaciones se realizarán a través de nuestra plataforma virtual online, 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.

#### 5. Foros de Debate con presidentes/as de las Organizaciones Territoriales de FACUA



Durante el 2022 realizaremos una serie de foros de debate con los presidentes y presidentas de las Organizaciones Territoriales y Provinciales de FACUA sobre temas sociopolíticos, institucionales y organizacionales de FACUA.

Los objetivos que pretendemos alcanzar con la realización de estas mesas de debate son y de los cuales surgirán las temáticas a trabajar son:

- Afianzar nuestro compromiso ético para la defensa de las personas consumidoras y usuarias.
- Fomentar líneas de actuación en común por parte de los presidentes y presidentas de las organizaciones pertenecientes a FACUA.
- Consolidar el sentimiento de reconocimiento de agentes económicos y sociales para lograr una mayor legitimación en nuestra intervención en el mercado.
- Conocer y reconocer la labor en cooperación internacional.
- Conocer los pilares sobre los que se articula el proyecto confederal, así como nuestra estructura interna.
- Estudiar los fines de la asociación.
- Identificar los derechos fundamentales que reivindica FACUA.
- Fomentar la participación y coordinación de las organizaciones integradas en FACUA.
- Reforzar los conocimientos sobre nuestros órganos de gobierno.
- Concienciarnos en la utilización de nuestras señas de identidad.
- Provocar y promover la participación de las organizaciones territoriales, así como la integración de nuevas organizaciones.

Se realizarán tres foros de debate con los presidentes y presidentas de todas las organizaciones territoriales y provinciales de FACUA, de 2 horas de duración cada uno de ellas, a lo largo del ejercicio del 2022.

## 6. Programa de formación para FACUA Extremadura y FACUA Asturias



Debido a la reciente creación de FACUA Asturias y los cambios producidos en FACUA Extremadura desde la Escuela de Formación se plantea un programa de formación específico para estas dos organizaciones territoriales de FACUA.

Los objetivos que pretendemos alcanzar con la realización de este programa formativo y de los cuales surgirán las temáticas a trabajar son:

- Profundizar en el estudio y comprensión de los documentos de FACUA, que regulan nuestro código ético, estatutos y funcionamiento interno.
- Saber y dominar los requisitos que deben cumplir las organizaciones integradas en FACUA.
- Comprender y dominar los asuntos de interés social, económico y político.
- Afianzar los conocimientos sobre nuestro patrimonio y régimen económico.
- Fomentar la firma de convenios de colaboración.
- Concienciarnos en la utilización de nuestras señas de identidad.

A través del estudio de los documentos de FACUA, protocolos, manuales... pretenderemos profundizar en cada uno de los aspectos mencionados en los objetivos del programa formativo.

Se realizarán tres sesiones formativas online con los miembros de la Junta Directiva de las dos organizaciones territoriales, de 2 horas de duración cada una de ellas, a lo largo del ejercicio del 2022.

## OTRAS FORMACIONES Y APOYO POR PARTE DE LA ESCUELA

Se realizarán otras formaciones y apoyo formativo que FACUA nos solicite a lo largo del año, bien en la preparación de materiales formativos como en la logística para posibles formaciones que se realicen desde los territorios y provincias.

### **Formaciones previstas para realizar a lo largo del ejercicio del 2022**

#### Por parte de la Escuela de Formación

- Curso de formación de la Plataforma Virtual Meet.
- Curso de formación del programa de presentaciones Prezi.

#### Formaciones externas

Se estudiarán, en la medida de las necesidades y posibilidades, las mejores opciones para la formación externa de los siguientes departamentos:

- Contabilidad
- Administración y personal
- Informáticos
- RRSS
- Fundación FACUA

## CRONOGRAMA PLAN DE FORMACIÓN 2022

Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Septiembre	Octubre	Noviembre
Aula Virtual -S. Jurídico	Aula Virtual - S. Atención -Responsable	Foro presidentes	Aula Virtual -S. Jurídico -Otros Dptos.	Aula Virtual -S. Atención	Foro presidentes	Aula Virtual -S. Jurídico -Responsable	Aula Virtual -S. Atención -Otros Dptos.	Aula Virtual -Responsable
	Programa de Mentoría		Formación Extremadura y Asturias	Programa de Mentoría	Formación Extremadura y Asturias	Programa de Mentoría	Formación Extremadura y Asturias	Foro presidentes
				Formación DD.TT/DD.LL.		Formación DD.TT/DD.LL.		

### TEMARIOS CURSOS DEL AULA VIRTUAL

Servicios  
Jurídicos y su  
pertenencia a  
FACUA  
Funciones y  
actuaciones

-Gestión  
Administrat.  
-Selección de  
personal

-Sector  
consumo  
-Sector  
consumo

Fomento de  
la afiliación  
(semi  
presencial)

-Escritos de  
reclamación  
-Gestión del  
tiempo  
Multitarea

-Gestión del  
tiempo  
Multitarea  
-Excel

-Gestión de  
equipos  
Liderazgo  
transform.