

# PLAN DE FORMACIÓN 2023

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
Otras formaciones y apoyos por parte de la Escuela de Formación .....	13
Cronograma del Plan de Formación 2023 .....	14

## INTRODUCCIÓN

La Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, tiene como misión la formación y capacitación, profesional, técnica y política 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 2023, 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 2023

## Objetivo estratégico

Aumentar la **calidad** de los **procesos comunicativos y organizativos** de FACUA y sus organizaciones territoriales con los asociados y consumidores en general, especialmente en el ámbito de los Departamentos de Reclamaciones, pero también en el resto de Departamentos que trabajan de forma colaborativa e interrelacionada, promoviendo con ello el aumento de la afiliación y 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 atención de los consumidores y asociados, mejorar la tramitación de sus consultas y reclamaciones y nuestra acción de 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 comunicación y atención a los mismos.
- Protocolizar y profundizar en la atención y tramitación de las quejas de los asociados y los procedimientos de gestión interna por parte de los responsables.

#### 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, la coordinación y el trabajo colectivo.
- 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.
- Ver el tratamiento de quejas como una oportunidad en la fidelización de los socios.

# LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN

Durante el ejercicio 2023, nuestro Plan de Formación se vertebrará en **cinco** líneas estratégicas de actuación:

1. Programa de formación para los miembros de los distintos departamentos de trabajo de FACUA y sus organizaciones territoriales a través del Aula Virtual y, en su caso, formaciones presenciales.
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.

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



Tercer 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.

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.

Del mismo modo con el objetivo de atender la Normativa vigente en materia laboral se implementará en la plataforma virtual aquellas formaciones que sean de obligado

cumplimiento en material laboral tanto para el personal actualmente en plantilla como para nuevas incorporaciones.

Los cursos de formación a través del Aula Virtual seguirán programados para realizarlos con una duración de entre 2 y 4 horas cada uno, con un plazo de realización de los mismos de 60 días y 30 días en el caso de los referidos a Normativa Laboral.

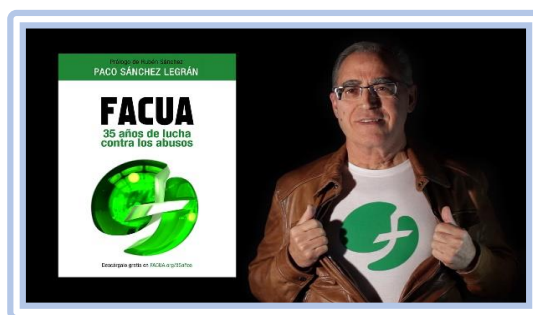
Tras el análisis por parte de la Escuela de Formación y de FACUA de las necesidades formativas, y el estudio de los cuestionarios de necesidades formativas, se plantean las siguientes formaciones y temáticas para el programa de formación 2023.

### Formaciones por departamentos y temáticas

TEMÁTICA	DEPARTAMENTO
Protocolo de Acoso laboral	* Todos los departamentos
Gestión del Tiempo y Bienestar emocional. La multitarea.	* Departamento de Reclamaciones
	* Departamento Jurídico
	* Responsables de todos los departamentos
Habilidades de comunicación y tratamiento de quejas.	* Departamento de Reclamaciones
Sectores de consumo. Actualización normativa <sup>1</sup>	* Departamento jurídico y Servicio jurídico del Departamento de Reclamaciones
Liderazgo de equipos. Liderazgo transformacional.	* Responsables de todos los departamentos
Excel libre office	* Departamento Administrativo
Presentaciones Prezi o Canva	* Departamento Administrativo

- 
- <sup>1</sup> Los temas serán seleccionados a lo largo de la programación y se implementará en las actividades prácticas la redacción de escritos de reclamaciones por sector.

## 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 2023, 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.

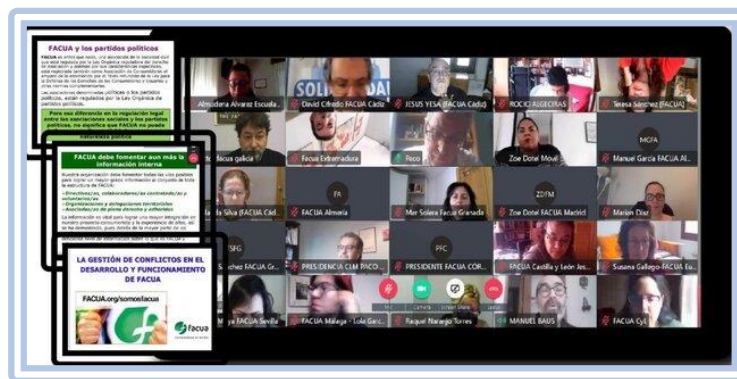
La programación de la formación inicial tendrá un total de **16 horas formativas lectivas**, por cada asistente, repartidas en:

- 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 a través de un curso del Aula Virtual, a realizar en el periodo de 30 días sobre Protocolo de Acoso Laboral, como marca la normativa vigente.
- 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 2023 se implementará, la visita de las nuevas incorporaciones a la sede de FACUA en Sevilla, 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 insitu 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

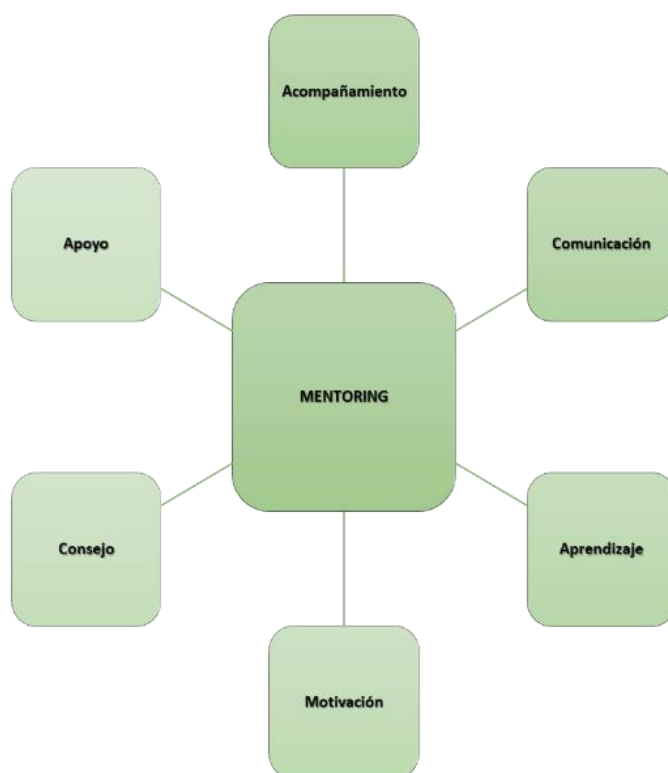


El programa de mentorización de directivos /as marca el trabajo de acompañamiento para el desarrollo de las habilidades necesarias en el lugar que ocupan dentro de la organización a partir del aprendizaje a partir de la experiencia del mentor.

El objetivo de estos equipos de trabajo es extraer el mayor potencial de nuestros directivos/as marcando la misión (nuestra razón de ser) y los valores (nuestros principios) de nuestra organización.

Como ya hemos experimentado, es una metodología donde el proceso de comunicación desde la experiencia y el aprendizaje representa la fuente de inspiración y fomento de la empatía, la creatividad y la capacidad de escucha a nivel individual y de organización.

Dentro de su tipología y atendiendo a los valores que marcan nuestro trabajo e implicación, tomamos como referente el tipo de **mentoring grupal** donde el mentor comparte su experiencia con el grupo de directivos/as, pudiendo ser en muchos casos de **carácter bidireccional**, pero siempre sustentado en la escucha, las preguntas y la opinión.



Como ya indicamos en el Plan de Formación de 2022 y ha demostrado su eficacia, los beneficios que incluyen esta práctica de aprendizaje se desarrollan en tres niveles de actuación: individual, relacional y organizacional.

**Individual:** tanto mentor como la persona mentorizada obtienen el beneficio del aprendizaje y crecimiento.

Se incrementan los conocimientos técnicos acelerando el proceso de crecimiento de desarrollo personal y del rol que desempeña dentro de la organización. El talento se transforma en acción.

Mejora la gestión de equipos y la labor de liderazgo, aumentando la motivación, la implicación, la confianza y la resiliencia a nivel personal y consecuentemente a los equipos de trabajo.

**Relacional:** los beneficios adquiridos a nivel personal son trasladados e impactan a nivel de equipo de trabajo, que al mismo tiempo genera su labor de mentor; así como en lo íntegro de la Organización, fomentando la participación y la mejora del para qué de su existencia.

**Organizacional:** Del mismo modo, todo este trabajo incide en el núcleo de nuestra Organización, en los principios y valores que la rigen; tanto a nivel interno (equipos de trabajo, clima, alianza de los miembros) como externo (actitud social).

### Programación Mentorías 2023

Se realizarán **dos sesiones de mentoría** a lo largo del ejercicio 2023, de **dos horas de duración** cada una de ellas, cuyas **temáticas** versarán sobre las siguientes temáticas: Posiciones y principios sociales y políticos que defiende FACUA y su asimilación por parte de los socios colaboradores retribuidos y voluntarios, Intervención en los medios de comunicación, El aumento de la calidad de los procesos comunicativos y organizativos de los departamentos de reclamaciones de FACUA.

#### 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 2023, continuaremos con la formación a recibir por los delegados y delegadas territoriales y locales, 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 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.

Se realizarán dos sesiones formativas que cuyas temáticas versarán sobre las siguientes temáticas:

- Posiciones y principios sociales y políticos que defiende FACUA y su asimilación por parte de los socios colaboradores retribuidos y voluntarios.
- Intervención en los medios de comunicación.
- El aumento de la calidad de los procesos comunicativos y organizativos de los departamentos de reclamaciones de FACUA.

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



Durante el 2023 realizaremos nuevos 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.
- Estudiar y aplicar nuevos protocolos de actuación en diferentes departamentos.
- Proponer estrategias de mejora en los diferentes Servicios que ofrece la Organización.
- Se realizarán dos 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 2023.

## **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.

Del mismo modo, se estudiarán en la medida de las necesidades y posibilidades, las mejores opciones de formación externa de los diferentes departamentos.

## **CRONOGRAMA PLAN DE FORMACIÓN 2023**

A continuación, se presenta el cronograma previsto para el desarrollo de las líneas de actuación descritas en el presente programa para el año 2023, siendo de carácter flexible con el objeto de adecuarse a las necesidades y posibilidades de la Organización.

# CRONOGRAMA PLAN DE FORMACIÓN 2023

Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Septiembre	Octubre	Noviembre
Aula Virtual <b>- Dpto. Reclamaciones</b>	Aula Virtual <b>-Responsables</b>	Aula Virtual <b>-S. Jurídico</b> <b>-Otros Dptos.</b>	Foro presidentes	Aula Virtual <b>-Responsables</b>	Aula Virtual <b>- Dpto. Jurídico</b>	Aula Virtual <b>-Dpto. Reclamaciones</b> <b>-Otros Dptos.</b>	
Aula Virtual <b>- Formación en Protocolo de Acoso Laboral</b>		Formación DD.TT/ DD.LL.	Programa de Mentoría		Foro presidentes	Formación DD.TT. /DD.LL.	Programa de Mentoría

## Formaciones del Aula Virtual

TEMÁTICA	DEPARTAMENTO
Protocolo de Acoso laboral	* Todos los departamentos
Gestión del Tiempo y Bienestar emocional. La multitarea.	* Departamento de Reclamaciones
	* Departamento Jurídico
	* Responsables de todos los departamentos
Habilidades de comunicación y tratamiento de quejas.	* Departamento de Reclamaciones
Sectores de consumo. Actualización normativa	* Departamento jurídico y Servicio jurídico del Departamento de Reclamaciones
Liderazgo de equipos. Liderazgo transformacional.	* Responsables de todos los departamentos
Excel libre office	* Departamento Administrativo
Presentaciones Prezi o Canva	* Departamento Administrativo

