

PLAN DE FORMACIÓN

2025



ÍNDICE

CONTENIDO

Contenido	1
Introducción	2
Objetivos del Plan de Formación 2025.....	3
ANÁLISIS DE NECESIDADES.....	4
LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN	5
1. Programa de formación para los miembros de los distintos departamentos de trabajo de FACUA y sus Organizaciones Territoriales.....	6
2. Programa de formación para nuevas incorporaciones de FACUA	9
3. Programa de Mentorías	10
4. Programa de formación de las Delegaciones Territoriales y Delegaciones Locales de FACUA.....	12
5. Foros de Debate con presidentes/as de las Organizaciones Territoriales de FACUA..	13
6.- Programa de apoyo formativo y/o pedagógico a las Asociaciones u Organizaciones Territoriales que integran FACUA.....	14
7. Programa “Píldoras de conocimiento”	15
8. Programa de foros de debate	156
CRONOGRAMA	17
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La misión de la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, es 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 ejercicio formativo 2025, tal y como se viene desarrollando en planes de formación anteriores, llevaremos a cabo una formación desde el aprendizaje reflexivo y constructivo, que englobará la asimilación y reciclaje de conocimientos y habilidades, así como el fomento de actitudes que debe poseer cualquier persona que forme parte de FACUA, continuando con el fomento de la formación inicial de las/los colaboradoras /es que comienzan a formar parte de ésta, en cualquiera de sus organizaciones; e implicando la adaptación práctica a la realidad social y el fomento de la capacidad de resiliencia y generando perfiles integrales y competentes.

El programa incluirá cursos, foros, mentorías que permitan a los colaboradores aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones reales en el desarrollo de sus funciones; fomentando la participación activa y el intercambio de experiencias, en un entorno colaborativo que enriquezca el proceso de aprendizaje.

Con esta premisa, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, a través del presente Plan de Formación para el año 2025, adquiere, de nuevo, el compromiso con FACUA, de programar, realizar y poner en marcha un plan formativo de calidad, flexible, abierto, 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. Con este enfoque integral queremos también brindar la posibilidad de anticiparnos a necesidades de un futuro inmediato que siga garantizando la sostenibilidad y el éxito de la Organización.

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 FACUA como organización, deben poseer para el correcto funcionamiento en su labor profesional y voluntario, 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 2025

Objetivo estratégico

En el Plan de Formación 2025 seguimos marcando como objetivo estratégico el **aumentar la calidad de los procesos comunicativos y organizativos de FACUA y sus organizaciones territoriales y provinciales de Andalucía con los asociados y consumidores/as en general**, especialmente en el ámbito del departamento de atención a los consumidores desde **dos líneas de trabajo: interdepartamental e intradepartamental**.

Al mismo tiempo que **fomentar y fortalecer el trabajo voluntario y participativo** de nuestros colaboradores/as.

Ambos objetivos van encaminados conjuntamente al **promover el aumento de la afiliación y fidelización** de los/as socios/as y **fortalecer el tejido social** en materia de consumo.

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 la una formación integral de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as de FACUA, a través de la adquisición y reciclaje de conocimientos.
- Adquirir conocimientos y habilidades 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, 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 sus tareas 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.
- Promover el autoconocimiento de los equipos de trabajo permitiendo la consolidación y trabajo colaborativo y voluntario de sus miembros.
- Sensibilizar a las nuevas incorporaciones a FACUA sobre la cultura política y social de la organización.
- Destacar la importancia de nuestra actividad como instrumento para vertebrar la sociedad y promover cambios en defensa de los consumidores.

ANÁLISIS DE NECESIDADES

Para obtener las necesidades formativas hemos procedido al envío de un cuestionario de evaluación, con preguntas abiertas, encaminados a los pilares de nuestra organización:

1º) Presidentes de las organizaciones territoriales que conforman FACUA, sus Organizaciones Territoriales y las Organizaciones Provinciales de Andalucía. Se llevó a cabo un cuestionario de evaluación de necesidades utilizando Google Formularios, que consistió en dos preguntas de selección y dos preguntas abiertas para detallar las necesidades (Anexos 1 y 2). Ambos cuestionarios lograron una tasa de respuesta aproximada del 58%.

2º) Colaboradores y colaboradoras voluntarios, retribuidos, han sido encuestados mediante un cuestionario de evaluación de necesidades formativas, desarrollado a través de Google Formularios, el cual ha constado de ocho preguntas que han permitido la extracción de datos por departamento, metodología de preferencia y necesidades para un mejor desarrollo de las tareas profesionales y en nuevas tecnologías (Anexo 3). Se han obtenido un total de 83 respuestas, lo que representa un 66% de participación. Además, ha sido necesario incluir preguntas específicas relacionadas con el programa de Gestión de ARCA (Anexo 5) para profundizar en la información sobre esta necesidad formativa identificada en el análisis del Anexo 3.

3º) Colaboradores voluntarios de las Delegaciones Territoriales y Locales han participado en un cuestionario de evaluación de necesidades. En este cuestionario, elaborado mediante Google Formularios (Anexo 4), se ha logrado una participación del 47.05%.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN

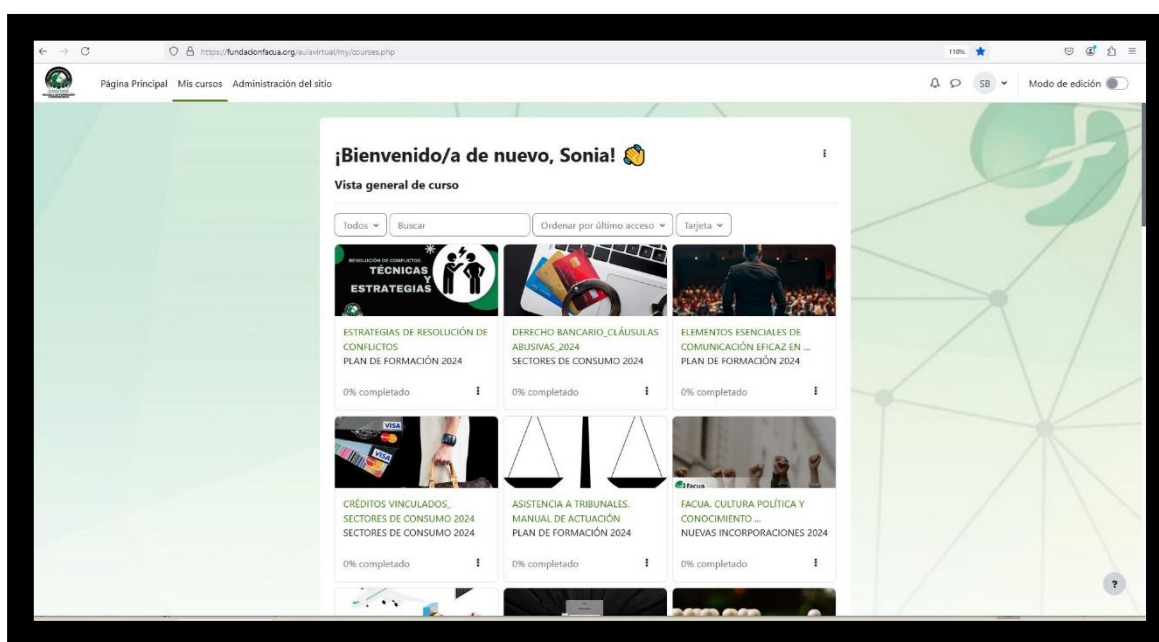
Durante el ejercicio 2025, nuestro Plan de Formación se vertebrará en **ocho** líneas estratégicas de actuación:

1. Programa de formación para los miembros de los distintos departamentos de trabajo de FACUA y sus organizaciones territoriales.
2. Programa de formación para las nuevas incorporaciones.
3. Programa de mentorías.
4. Programa de foros de presidentes.
5. Programa de formación para las Delegaciones Territoriales y Locales de FACUA.
6. Programa de apoyo formativo y/o pedagógico a las Organizaciones Territoriales y Provinciales de Andalucía.
- 7.- Programa: “píldoras de conocimiento”.
- 8.- Programa de foros de debate.

1. Programa de formación para los miembros de los distintos departamentos de trabajo de FACUA y sus Organizaciones Territoriales.

Del mismo modo que en Plan de formación anterior, y dando respuesta a la metodología mayoritaria de preferencia, este programa se llevará a cabo a través de una **metodología mixta (B-learning)**, donde la presencialidad y la virtualidad se integran para fomentar el **aprendizaje constructivo y reflexivo** de los cuadros de socios colaboradores retribuidos que conforman la labor profesional de los distintos departamentos de trabajo de FACUA y cada Organización Territorial y Provincial de Andalucía.

El aula virtual permite adaptar el aprendizaje al alumno en su propia organización temporal, dentro de los márgenes cronológicos que se establecen y a partir de una comunicación asincrónica.



Implementada en el Plan de formación 2024, el complemento de las sesiones presenciales para fortalecer la practicidad, la gestión del equipo, la comunicación y la colaboración en el desarrollo de las formaciones transforman la metodología e-learning en blended **en su modalidad de aula invertida**, donde en las sesiones presenciales se intentan de poner de en práctica los conocimientos con análisis de casos reales, y el **modelo conductor en línea**, donde la formación se imparte a modo de vídeo en el aula virtual, y se organizan posteriormente reuniones individuales que permiten personificar la formación, los conocimientos y las necesidades.



Para estructura de una forma más eficiente y eficaz los procesos de aprendizaje, estructuramos este Plan de Formación por departamentos, trabajo y lugar que se ocupa en la estructura de la organización, desglosando en:

- **Departamento de Reclamaciones**, diferenciando la formación específica, si cabe, para los/as compañeros/as que atienden las consultas o reclamaciones de los consumidores/as y usuarios/as y los/as compañeros/as que desarrollan las tareas jurídicas;
- **Departamento administrativo**;
- **Departamento Jurídico- Técnico**; que compartirá la formación con los compañeros que desarrollan las tareas jurídicas en el Departamento de reclamaciones.
- **Departamento de sistemas informáticos**;
- **Departamento de comunicación y Publicaciones**;
- **Responsables de los departamentos**

Seguiremos en nuestra labor de atender a los cambios normativos que puedan surgir y materia laboral, implementando todas aquellas formaciones que sean necesarias y de obligado cumplimiento tanto para el personal actualmente en plantilla como para nuevas incorporaciones a lo largo del desarrollo del Plan de Formación.

En este Plan de formación, queremos plantear una función más práctica y en el intento de dar siempre respuesta a necesidades específicas que puedan surgir en momentos determinados, la inquietud de conocimiento y la propia adaptación temporal. Estará abierta a todos los departamentos un bloque formativo en el aula virtual denominado **¡Píldoras de conocimiento!** Éste abarcará formaciones en formato vídeo de corta duración y sobre contenido muy específico, práctico y cuyo acceso es a través de la auto-matriculación.

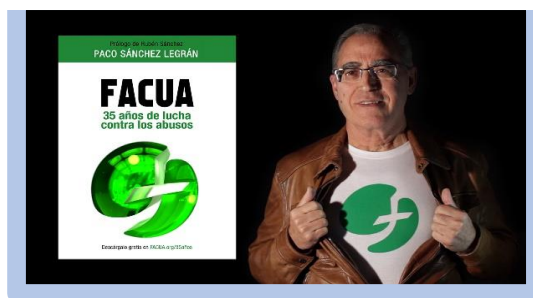
A partir de los datos obtenidos, se plantean las siguientes formaciones y temáticas para el programa de formación 2024:

Formaciones por departamentos y temáticas

TODOS LOS DEPARTAMENTOS	Se oferta a todos los departamentos	¡Píldoras de conocimiento!: • Excel, • libre office, • Perfiles RRSS, • Técnicas de organización del tiempo • CANVA • Otras de interés • Resolución de conflictos
		• ARCA • Google Meet • Tablas dinámicas
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES	ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA	• Guía básica de Consumo
		• Manual del departamento de atención a los consumidores.
		• Protocolo Gestión y Fidelización de asociados
	SERVICIO JURÍDICO	• Habilidades de comunicación en el trato con los socios
RESPONSABLES	De todos los Departamentos	• Sectores de Consumo. • Acompañamiento en tribunales para los procedimientos verbales de menos de 2000€ • Estilos de las reclamaciones y comunicación con los socios y empresas. • Manual del departamento de atención a los consumidores. • Habilidades de comunicación en el trato con los socios
		• Gestión de equipos

Seguiremos trabajando el fortalecimiento de las **habilidades de comunicación** para la mejor atención se propone el desarrollo de **trabajar casos prácticos reales** en sesiones presenciales.

2. Programa de formación para nuevas incorporaciones de FACUA



El segundo eje estratégico, es la formación y capacitación de las personas que comienzan a formar parte del proyecto de FACUA.

A través de dicho programa pretendemos garantizar que la persona que se incorpora a la Organización, 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 una metodología mixta, con sesiones formativas presenciales impartidas por los responsables del Departamento y de la propia Escuela, formación estructurada por bloques temáticos en el aula virtual y formación presencial en la Organización territorial o provincial en el equipo donde la persona se integra o incluso en la propia estructura Central de la Organización, pretende capacitar al socio/a colaborador/a retribuidos para que adquiera los conocimientos, desarrolle las habilidades o modifique las actitudes necesarias para adecuarse a los requerimientos las tareas 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, motivar e incitar, la creación de un ambiente favorable y de integración en el equipo, para que las nuevas incorporaciones, se sientan bien recibidas en la organización.

En este caso, la formación queda estructurada atendiendo al Dpto. de incorporación

Dentro del departamento de Atención a los consumidores

La programación de la formación inicial tendrá un total de **24 horas formativas lectivas**, por cada asistente, repartidas en:

- 3 horas de formación, 1 presencial y 2 en aula virtual, sobre *Conocimiento Organizacional y Cultura Política*. Formación impartida por la Escuela de Formación.
- 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.

- Este bloque, denominado “Departamento de atención al consumidor. Nuevas incorporaciones” comprende 2 horas de formación correspondiente a los bloques temáticos que engloban las necesidades concretas del departamento bien sea en el servicio jurídico o en el administrativo/ atención al público; formación que es impartida de forma presencial por los responsables del servicio jurídico y de atención al consumidor/administrativo y cuenta con una formación de apoyo de 2 horas de duración en el aula virtual. Total, de horas del bloque: 4 horas.
- Formación sobre el programa ARCA: Archivo de reclamaciones, consultas y asociados, de 5 horas de duración en el aula virtual, a partir de videos demostrativos de su funcionamiento y con material escrito de guía.
- 10 horas de formación práctica en el puesto de trabajo, a través la observación directa e iniciando la participación directa en las tareas a desarrollar.

Atendiendo a las necesidades de la Organización, se podrá valorar la posibilidad de que esta formación sea llevada en la sede de FACUA en Sevilla o de realizar visita de un día, 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.

Otros departamentos.

- 3 horas de formación, 1 presencial y 2 en aula virtual, sobre *Conocimiento Organizacional y Cultura Política*. Formación impartida por la Escuela de Formación.
- 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.

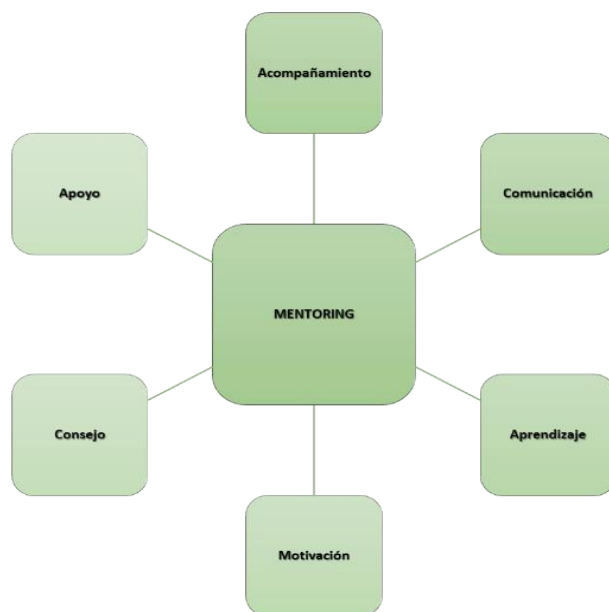
Se valorará junto con los responsables de cualquier otra formación necesaria para el desempeño de sus funciones.

3. Programa de Mentorías

Como se ha venido haciendo en planes anteriores, 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.



En el desarrollo de los programas de formación anteriores se ha demostrado su eficacia, englobando los beneficios de esta práctica de aprendizaje 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).

Dentro de su tipología y atendiendo a los valores que marcan nuestro trabajo e implicación, dividimos el programa de mentorías en:

- **Mentorías individuales:** que podrán ser solicitadas de manera personal e individual por parte de los directivos de las diferentes Organizaciones Territoriales y provinciales.
- **Mentorías grupales** 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. A lo largo del Plan de Formación 2025 se desarrollarán al menos 2 sesiones de mentoring grupal de **dos horas de duración** cada una de ellas, y cuya **temática** (atendiendo a

los datos obtenidos de las propuestas de formación a directivos de las Organizaciones) podrán versar sobre:

- **Estrategias de fomento de las Delegaciones Locales en las organizaciones Territoriales y asociaciones de Andalucía.**

Desde la flexibilidad y apertura que caracteriza a este plan de formación, podrán ser planteados otras temáticas atendiendo a las necesidades que puedan ir surgiendo en su desarrollo.

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



Como viene siendo parte de la estructura del Plan de Formación de FACUA, otra de las líneas estratégicas 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 2025, 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 oídos, 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 seguir trabajando de forma más sistemática, junto con los coordinadores territoriales en la formación de equipos de colaboradores en el sentido de pertenencia a la organización, en la importancia del voluntariado y en la gestión de los equipos hacia la consecución del objetivo principal del programa y aumentar las posibilidades de constitución del territorio en Organización; así como en acciones y estrategias a realizar, como, por ejemplo: posibles charlas a realizar para ampliar el conocimiento de la Organización en la Comunidad. Esto implica un análisis de necesidades continuo, adaptando el programa formativo al territorio y al conjunto de colaboradores voluntarios.

Se establecen en el cronograma tres sesiones de formación, pero que serán abiertas y flexibles a las necesidades que se vayan planteando en cada una de las delegaciones.

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



Durante el 2025 realizaremos nuevos foros de debate con los presidentes y presidentas de las Asociaciones u Organizaciones Territoriales de FACUA sobre temas sociopolíticos, institucionales y organizacionales.

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 debates, uno finalizar cada semestre, con los presidentes y las presidentas de todas las organizaciones territoriales de FACUA, de 2 horas de duración, donde se debatirá, reflexionará en pro de la consecución de los objetivos a alcanzar y la realidad organizacional del momento.

6.- Programa de apoyo formativo y/o pedagógico a las Asociaciones u Organizaciones Territoriales que integran FACUA.

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.

Dentro de este programa también cabe la posibilidad del **desarrollo de formaciones específicas**, a petición de los presidentes de las distintas organizaciones Territoriales a la presidencia de FACUA, pudiéndose poner como ejemplo, determinando desde los territorios que personal es conveniente que realice la formación.

- Manuales y protocolos de actuación en FACUA.
- Modelo FACUA, posicionamientos políticos y el significado del voluntariado. (Para Juntas Directivas).
- Métodos pedagógicos de impartición de formación.

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

principalmente comunicación e informática que les facilite el desarrollo correcto de su trabajo.

7. Programa “Píldoras de conocimiento”

Las píldoras de conocimiento (PC) son formaciones orientadas a la transmisión de un concepto principal, optimizando el tiempo de adquisición de conocimientos, mediante la transferencia de datos claros y concisos. La misión fundamental de estas píldoras de conocimiento, es la de transferir información mediante microformatos, como fuente de apoyo adicional a aprendizajes ya realizados o no finalizados.

La información se presenta bajo un modelo de prestación de contenido sintetizado, virtual, dinámico, que permite adquirir o recordar contenidos de formaciones que ya se han llevado a cabo o complementarias de forma muy específica.

Las píldoras de conocimiento estarán clasificadas en tres bloques: Administración y Atención, Jurídico e Informática. Dentro de cada uno de ellos, identificados con etiquetas, que permiten una fácil identificación de los contenidos, realizará una clasificación creciente de conocimiento, de libre elección por el colaborador.

Para el acceso se les facilitará a todos los colaboradores retribuidos la dirección, a partir de la cual podrán seleccionar PC en la que quieren inscribirse, siendo revisada por la Escuela de Formación y permitiendo el acceso a la misma en la plataforma virtual.



8. Programa de foros de debate

Los foros representan una técnica de comunicación de intercambio de ideas sobre un tema de interés diferente a lo que representa en la Organización otros foros existentes, como pueden ser los Congresos, Asambleas y Directivas.

Los objetivos que planteamos en el desarrollo de este programa son:

- Aperturar debates sobre como afecta a una Organización como FACUA, el aumento de la realidad de los bulos, la desinformación social, la politización judicial, encaminados al debilitamiento del sistema democrático.
- Reflexionar sobre la realidad social, económica y política actual y como está afectando a la FACUA y sus Organizaciones.
- Provocar y promover la participación hacia el debate abierto de ideas y opiniones con la intervención de los asistentes.
- Reflexionar y analizar sobre el sentido y el Objetivo de una Organización como FACUA y el papel que juega en la sociedad actual.
- Valorar que esfuerzos son necesarios realizar para seguir fomentando la afiliación y fidelización de los/as socios/as en estos momentos de frustración y crispación social.
- Profundizar sobre la necesidad de que el fortalecimiento de la Organización solo es posible desde la dirección colectiva y la participación social de los socios/as.

Estos foros de debate contarán con la participación de los directivos, responsables y profesionales que integran cada uno de los departamentos de la estructura organizativa de FACUA, con una duración aproximada de 2 horas, siendo necesario configurar su desarrollo de forma que no se vea afectada la atención de los/as socios/as de la organización.

CRONOGRAMA PLAN DE FORMACIÓN 2025

A continuación, se presenta el cronograma previsto para el desarrollo de las líneas de actuación descritas en el presente programa para el año 2025, siendo de carácter flexible con el objeto de adecuarse a las necesidades y posibilidades de la Organización.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Dpto. Atención al consumidor: <i>Nuevo Manual del Departamento</i>	Servicio Jurídico: <i>Estilos de las reclamaciones y comunicación con los socios y empresas.</i>	Servicio Jurídico: <i>Acompañamiento en tribunales para los procedimientos verbales de menos de 2000€</i>	Dpto. Atención al consumidor: <i>Habilidades de comunicación en el trato con los socios</i>	Servicio Jurídico: <i>Sectores de consumo.</i>		Dpto. Atención al consumidor: <i>Habilidades de comunicación en el trato con los socios</i>			Dpto. Atención al consumidor: <i>Habilidades de comunicación en el trato con los socios</i>
Dpto. Administrativo y atención al público: Protocolo Gestión y Fidelización de asociados	Todos los departamentos: <i>Google Meet</i>	Todos los departamentos: ARCA	Responsables: <i>Gestión de equipos</i>	Programa de Mentorías	Foro de presidentes		Responsables: <i>Gestión de equipos</i>	Programa de mentorías	Foro de presidentes
	Programa FORO de Debates	Programa de Formación DDTT y DDLL	Programa FORO de Debates		Programa de Formación DDTT y DDLL	Programa FORO de Debates	Programa de Formación DDTT y DDLL	Programa FORO de Debates	

NOTAS:

- 1.- El cronograma presentado es flexible, atendiendo a las necesidades de la Organización.
- 2.- La formación de ARCA, tiene un carácter práctico, con lo que está supeditada a establecimiento de la copia de seguridad y volcado de datos. La intención es impartirla antes de finalizar el primer trimestre de 2025.

ANEXOS

ANÁLISIS DE NECESIDADES PRESIDENTES O.O.T.T.

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL	¿Qué tema/s te gustaría que se tratasen en una mentoría grupal?	¿Has considerado la posibilidad de recibir una mentoría individual?	En el caso de haber seleccionado "SI", ¿Qué necesitas tratar?
Comunidad Valenciana	Fidelidad de los trabajadores, clima laboral, análisis de puestos de trabajo, organización y planificación de tareas, análisis de satisfacción de los socios, como fidelización a los socios, mejora de los procedimientos administrativos, conocimiento del funcionamiento del ARCA	No	Pregunta mal formulada, si establece una condición y no se cumple no debería ser obligatoria su respuesta
Andalucía	Qué tipo de acciones/actuaciones tendrían que desarrollar las Asociaciones (los equipos de dirección) en el objetivo de implicar a los trabajadores, colaboradores, directivos y socios en actividades y fines de nuestro proyecto. ¿Como podemos atraer a las personas jóvenes para que formen parte de nuestra base social de una manera más amplia?	Si	
Madrid	Cultura organizacional	Si	El papel como directiva de FACUA
Euskadi	Intervención institucional y en prensa/TV	Si	Intervención institucional y en prensa/TV y presencia en Redes
Cataluña	Como incentivar el voluntariado de nuestros colaboradores	Si	Como gestionar un equipo de trabajo reducido y medio a distancia
Comunidad Valenciana	Modelos organizativos de los procesos de trabajo en una organización. NNTT para procesos de trabajo (trabajo en línea, automatizaciones, IA y demás, para hacer un buen uso e incorporarlas a los procesos de trabajo). Planificación. Qué organización queremos ser en 10 años.	Si	Modelo de Delegaciones Locales o provinciales. Desarrollo de la organización

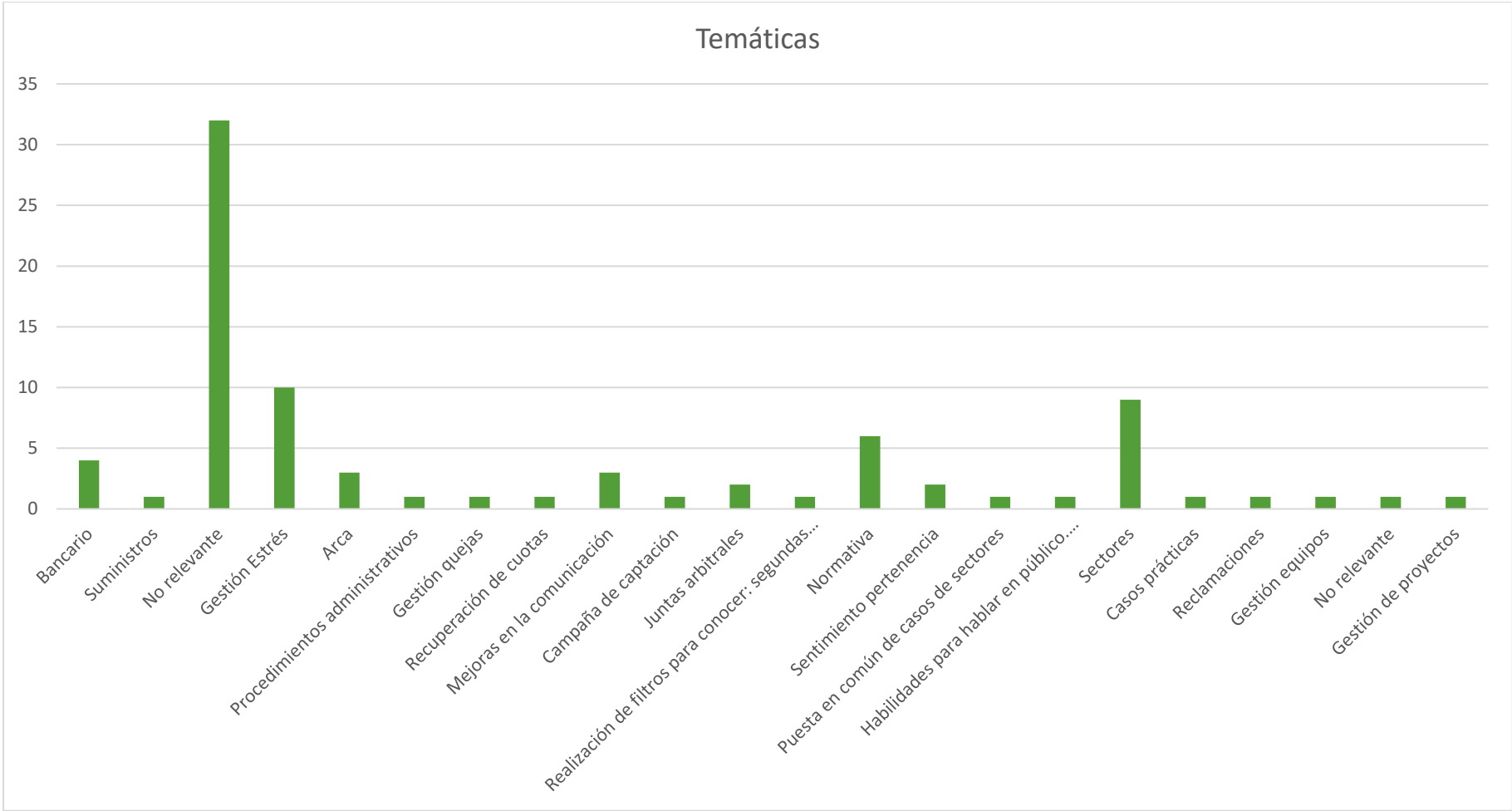
ANÁLISIS DE NECESIDADES PRESIDENTES ASOCIACIONES DE ANDALUCÍA

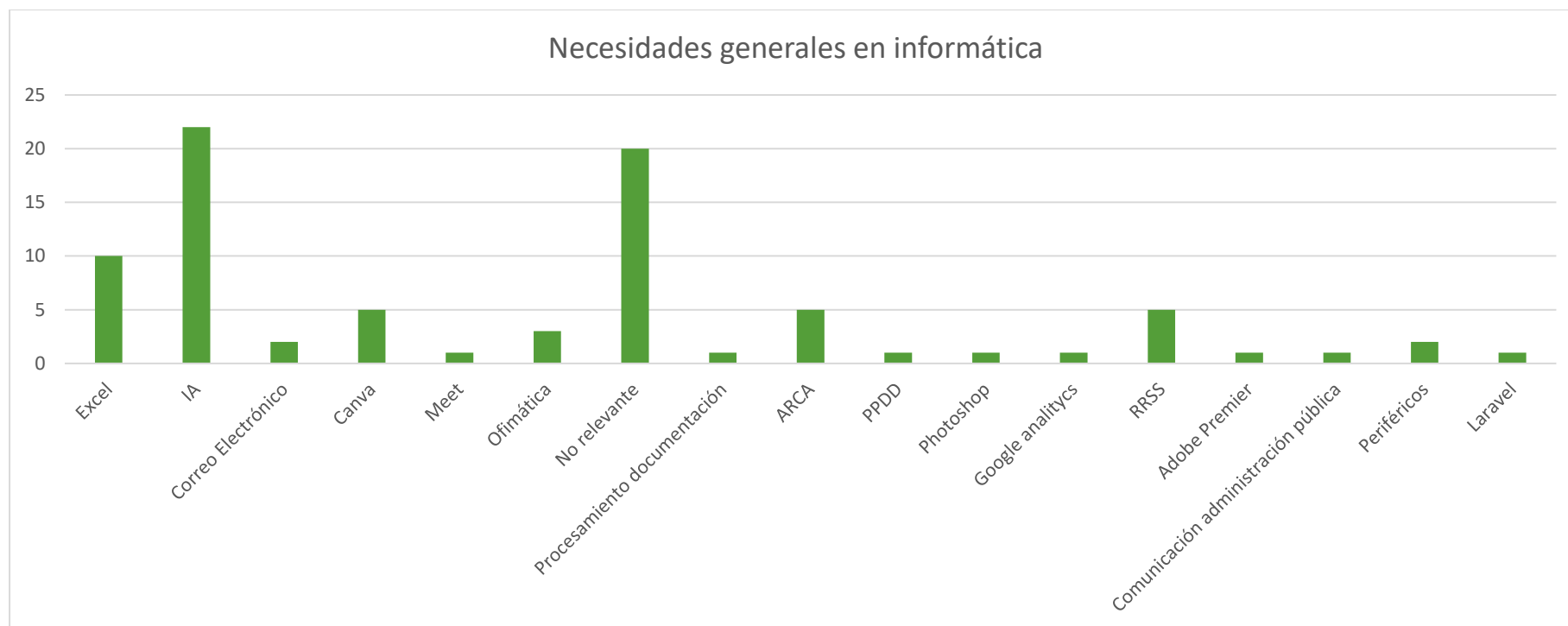
ORGANIZACIÓN TERRITORIAL	¿Qué tema/s te gustaría que se tratasen en una mentoría grupal?	¿Has considerado la posibilidad de recibir una mentoría individual?	En el caso de haber seleccionado "Si", ¿Qué necesitas tratar?
Granada	Pues creo que estaría bien que se tratara el tema de la organización de la gestión del cargo en sí. Me parecería interesante saber cuánto tiempo dedica cada presidente/a a la dirección, si lo hacen cada día, semanalmente... al no ser probablemente la única tarea que se hace en la organización. Es decir, más algo práctico que nos pueda ayudar a hacer mejor nuestra tarea como figura que representa y organiza a la asociación provincial.	Si	Pues lo cierto es que, una vez respondida la primera pregunta, me da la impresión de que igual eso sería más para una mentoría individual, pero no se me ocurre otro tema.
Jaén	LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL DE FACUA.	No	
Cádiz	LIDERAZGO EN LA ASOCIACIÓN	No	
Sevilla	Cómo incentivar y hacer más productivos a los equipos, sin crear tensión	No	

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE LAS DD.TT Y DD.LL

DELEGACIÓN TERRITORIAL	¿Qué necesidades formativas tienes como delegado Territorial o delegado Local?
Cataluña	Se organiza desde Barcelona
Baleares	Un pequeño manual jurídico sobre las principales reclamaciones, aéreas bancarias etc...
Madrid-Getafe	Uso y aplicación de inteligencia artificial en los estudios a realizar
Aragón	Situación actual tarifa luz
Tarragona (Catalunya)	Orientación jurídica asesorar a socios
Murcia	Relación entre el consumidor y la Administración Local y Regional
Murcia	Todas
NAVARRA	En principio, no se me ocurren. Disculpar.
Murcia	Todas

ANÁLISIS DE NECESIDADES GENERAL 2025

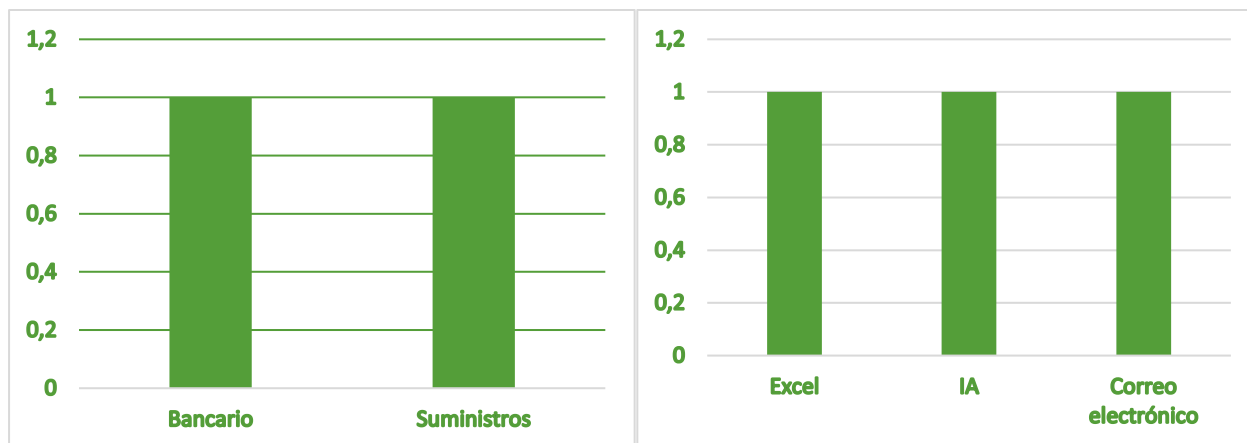




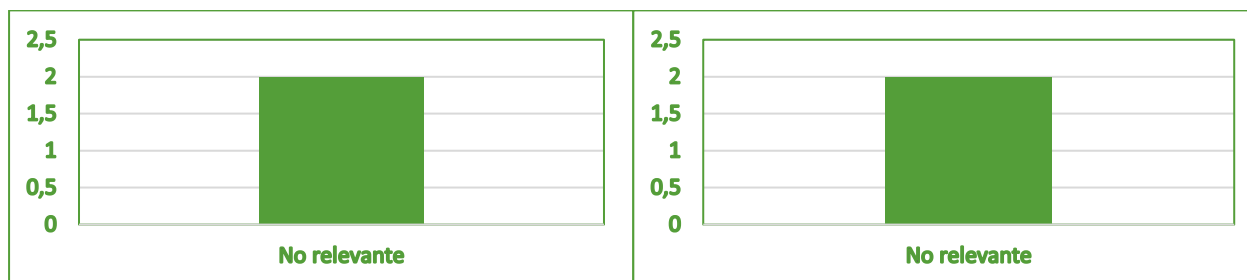
Análisis de necesidades por OOTT y OOPP

ALMERÍA

Servicio Jurídico

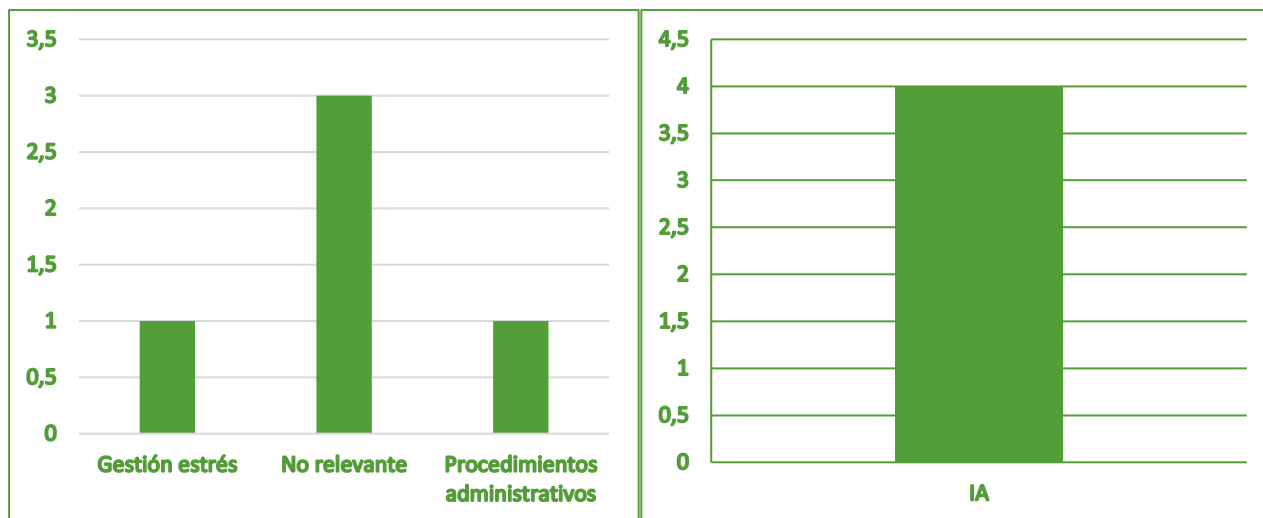


Servicio de Atención al Consumidor

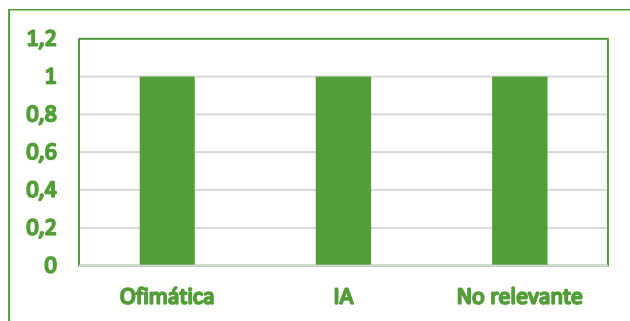


CÁDIZ

Servicio Jurídico



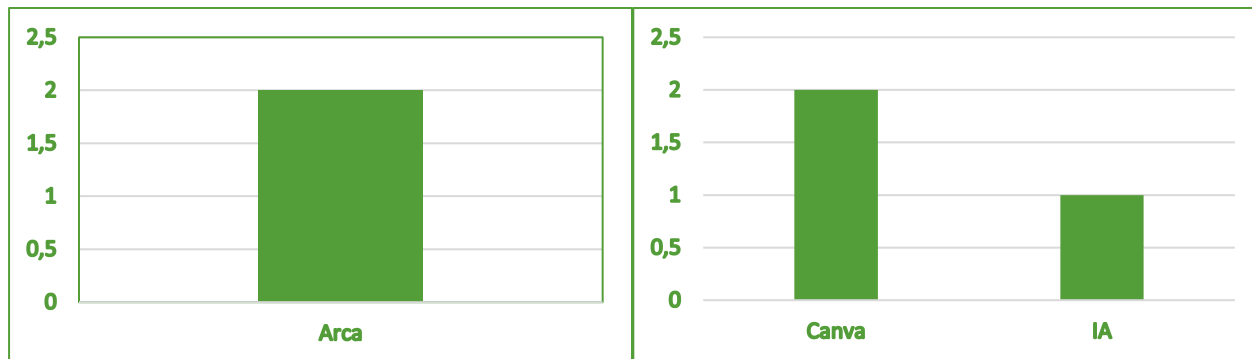
Servicio de Atención al Consumidor



CATALUNYA

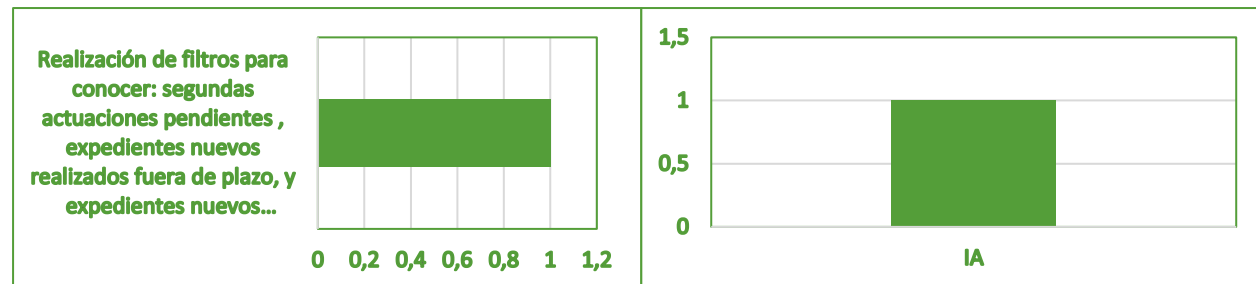
Servicio Jurídico

Servicio Atención al Consumidor

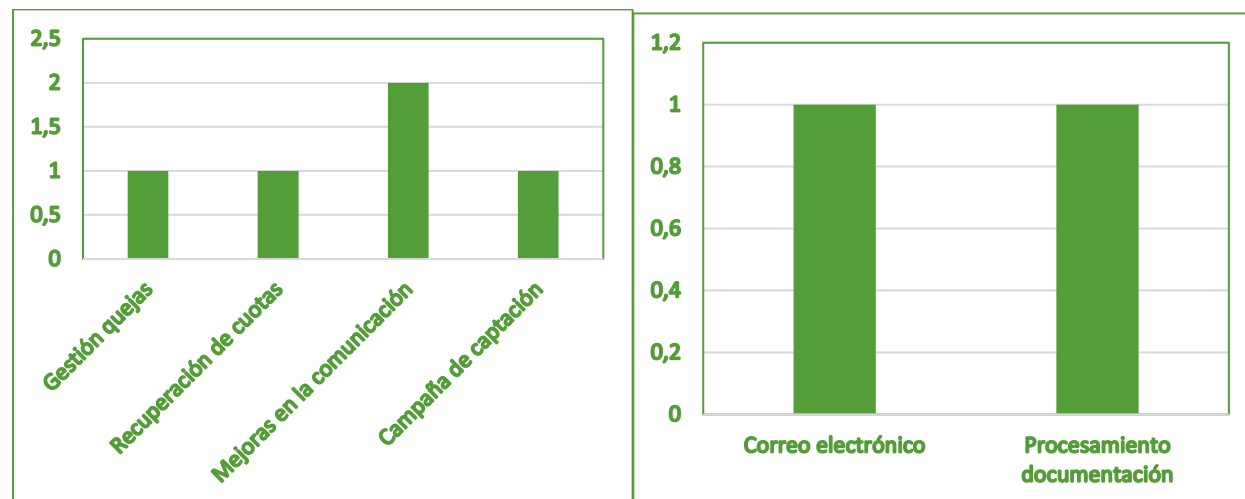


CASTILLA LA MANCHA

Servicio Jurídico

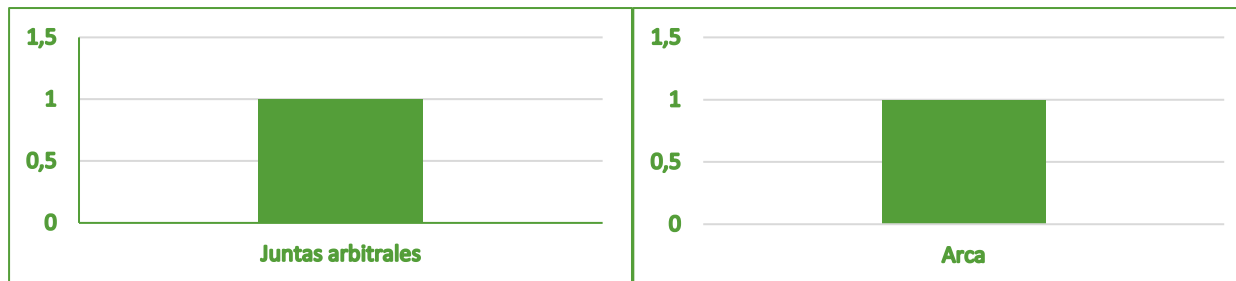


Atención al consumidor



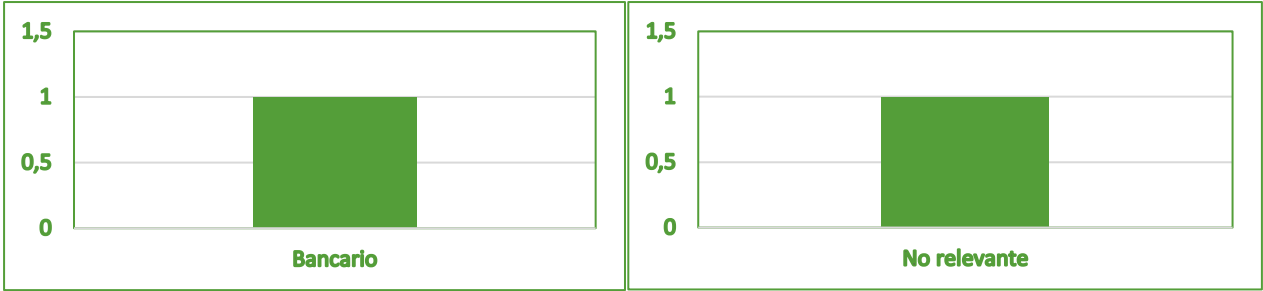
CÓRDOBA

Atención al consumidor



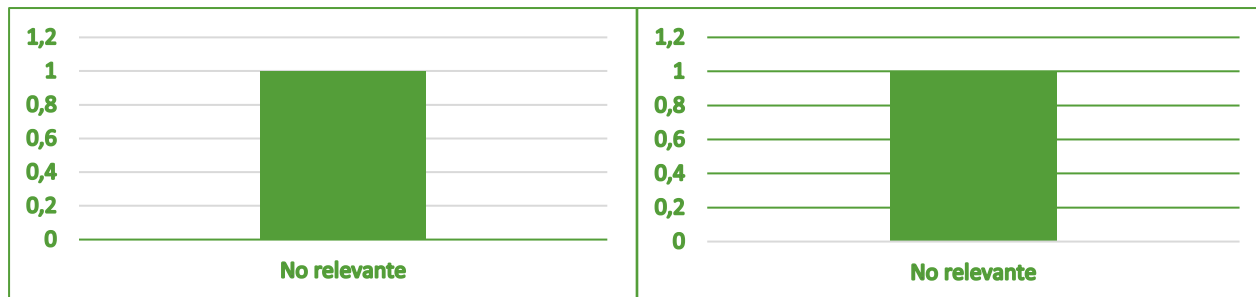
CASTILLA Y LEÓN

Servicio Jurídico

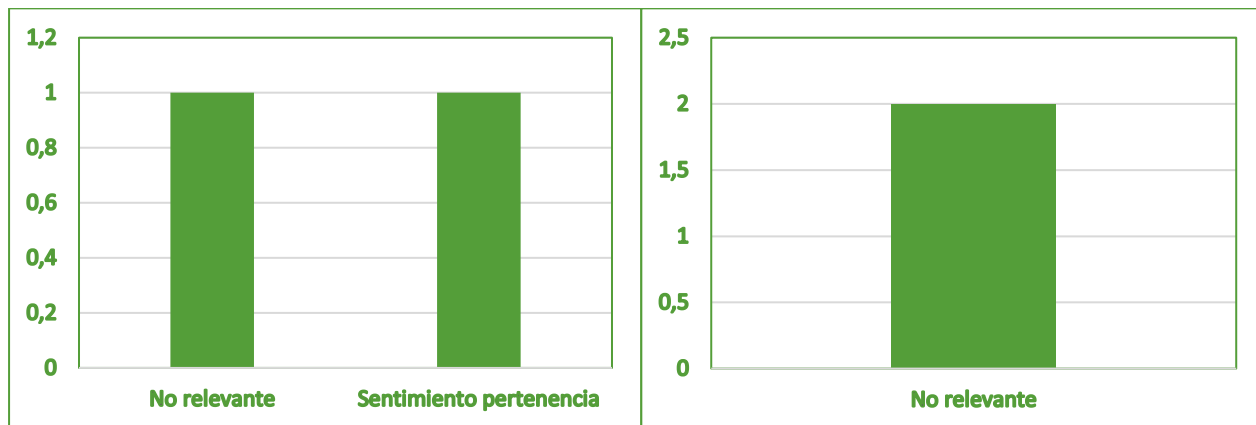


EUSKADI

Servicio Jurídico

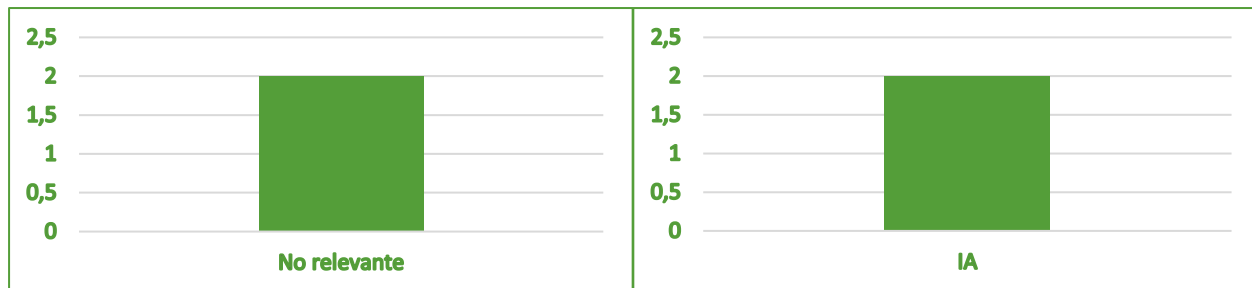


Atención al consumidor

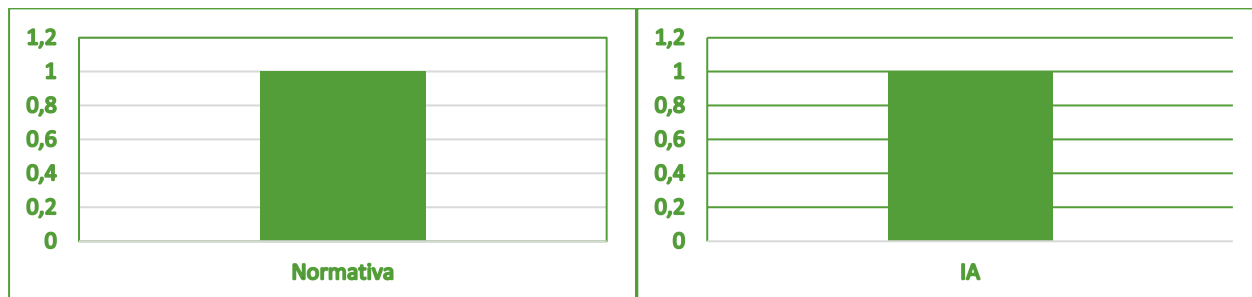


GALICIA

Servicio Jurídico

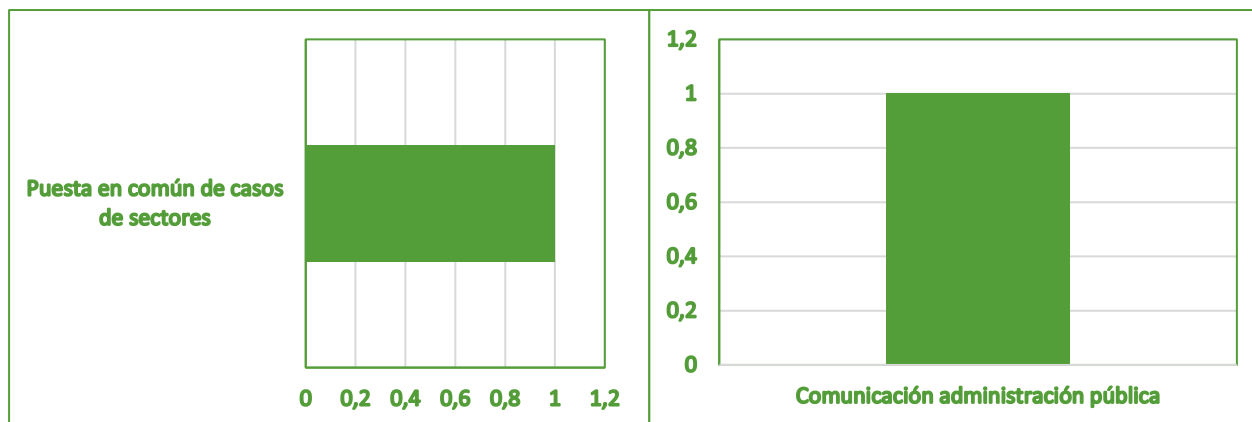


Atención al consumidor

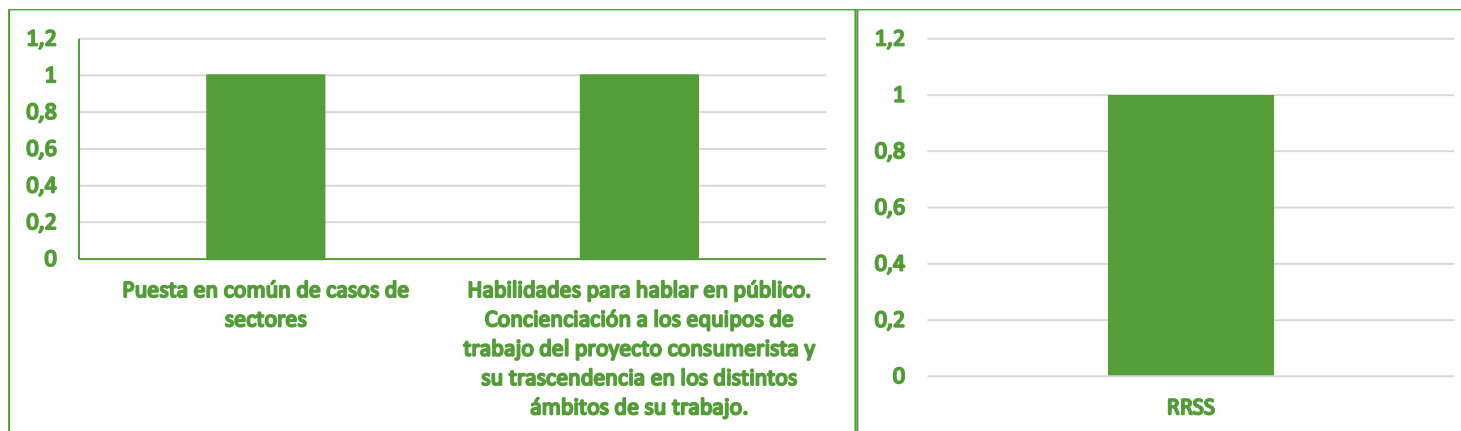


GRANADA

Servicio Jurídico

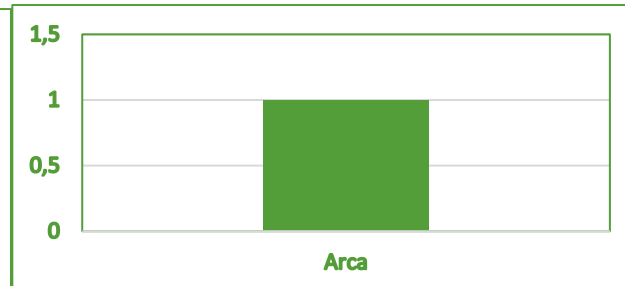
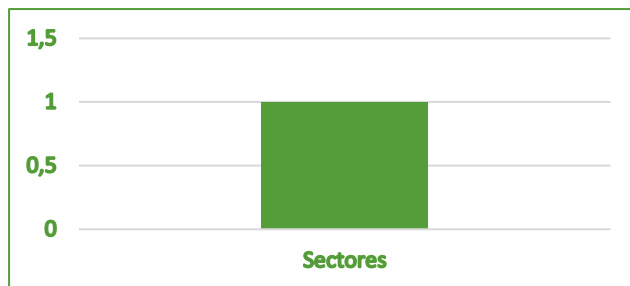


Atención al consumidor

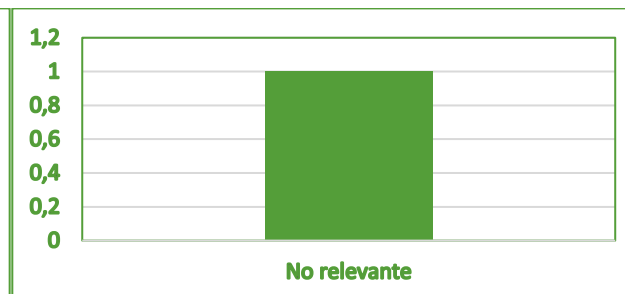


JAÉN

Servicio Jurídico

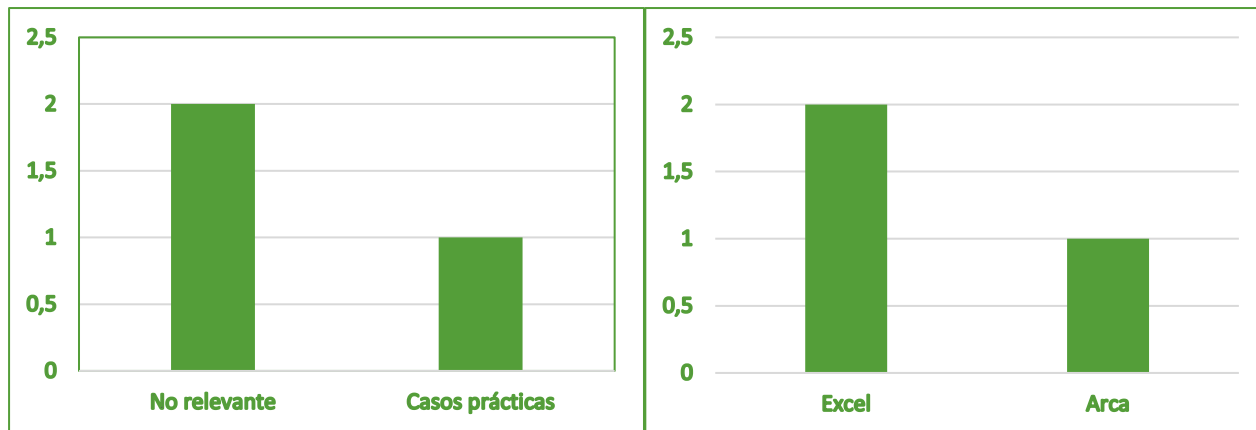


Atención al consumidor



MADRID

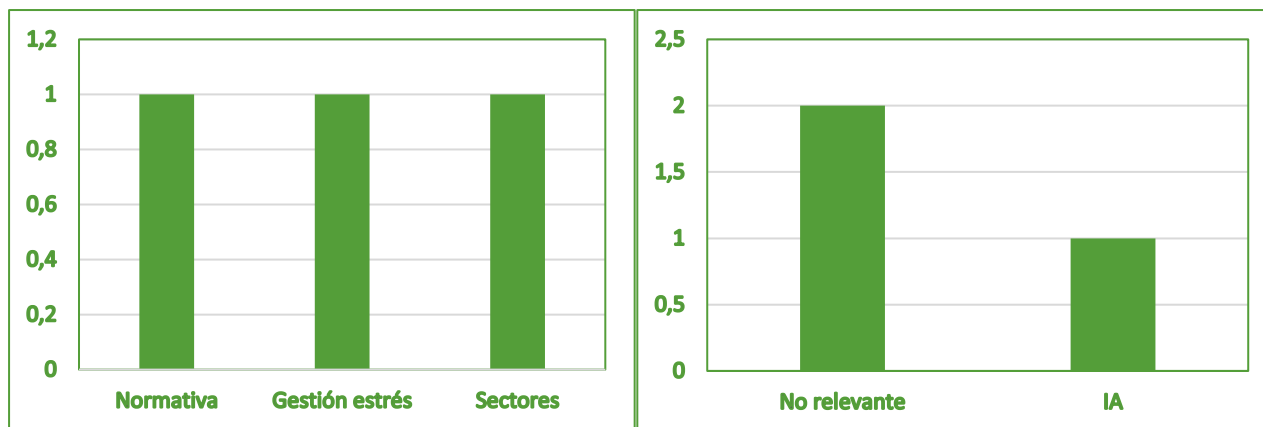
Servicio Jurídico



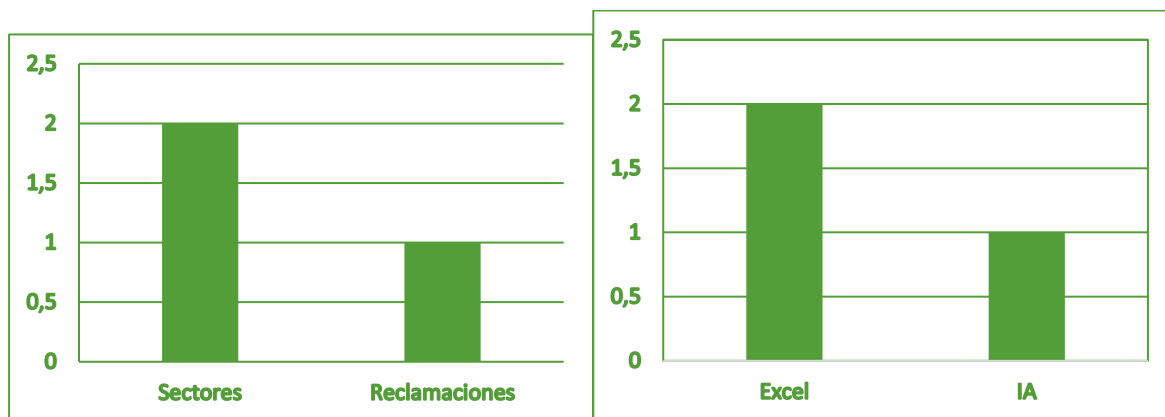
Atención al consumidor

MÁLAGA

Servicio Jurídico

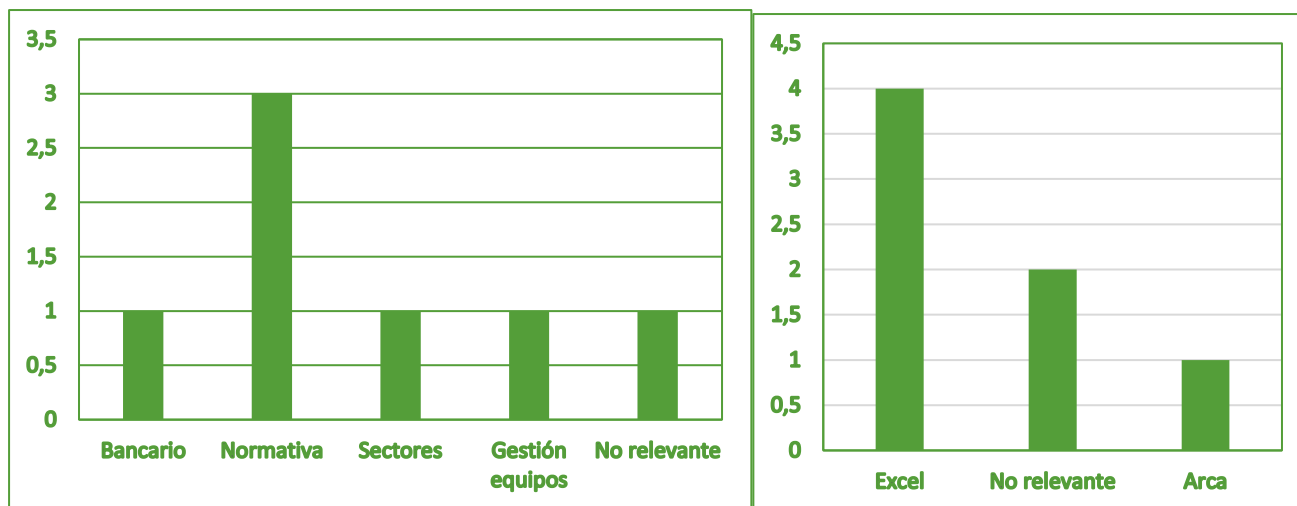


Atención al consumidor

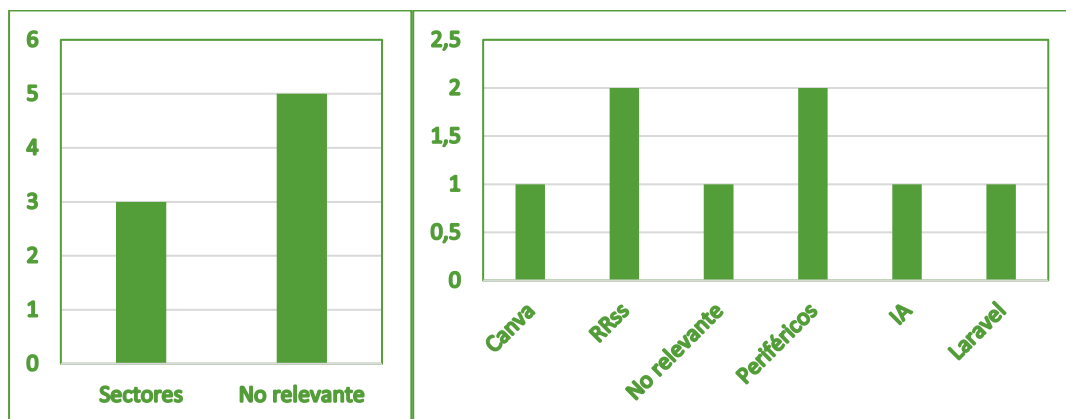


SEVILLA

Servicio Jurídico

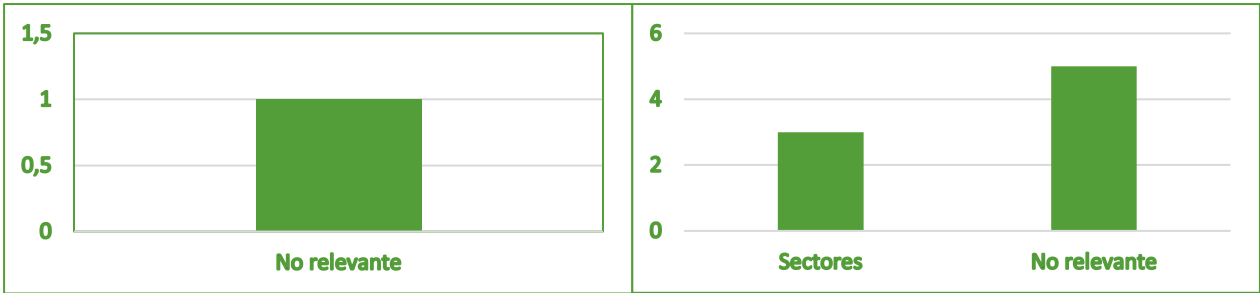


Atención al consumidor

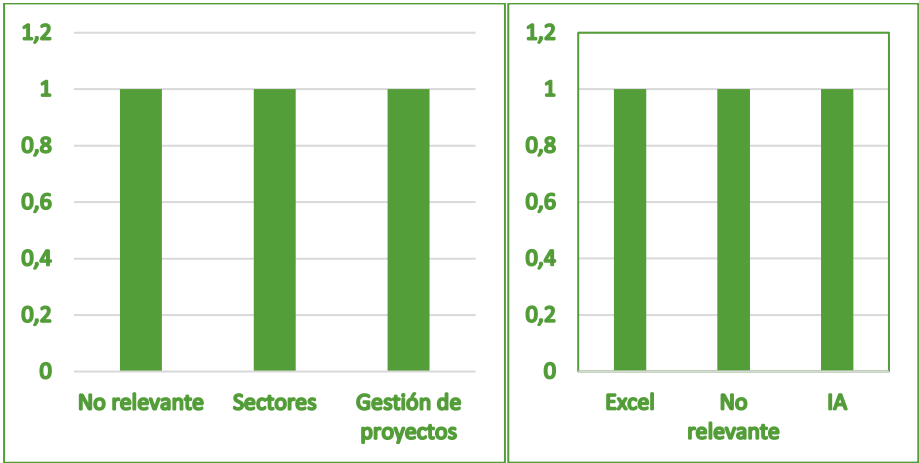


VALENCIA

Servicio Jurídico

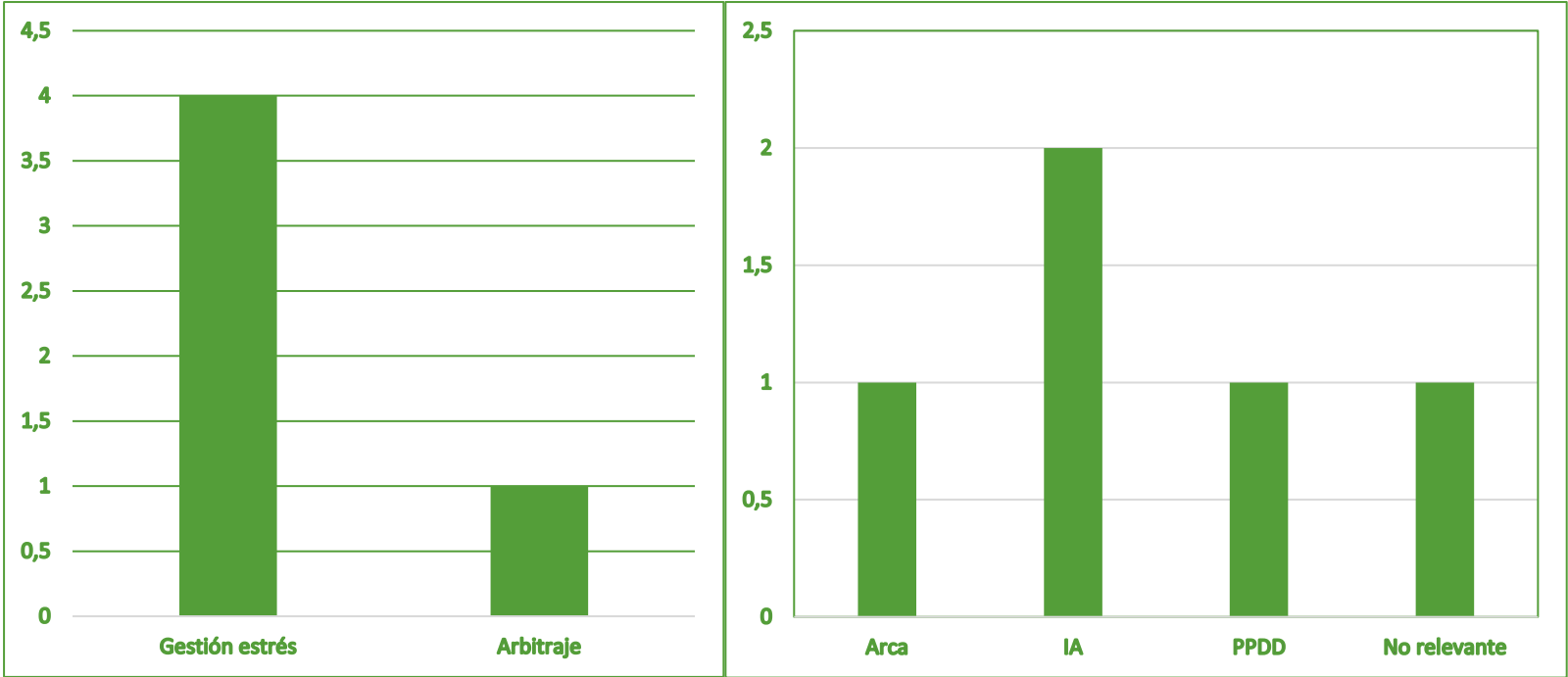


Atención al consumidor



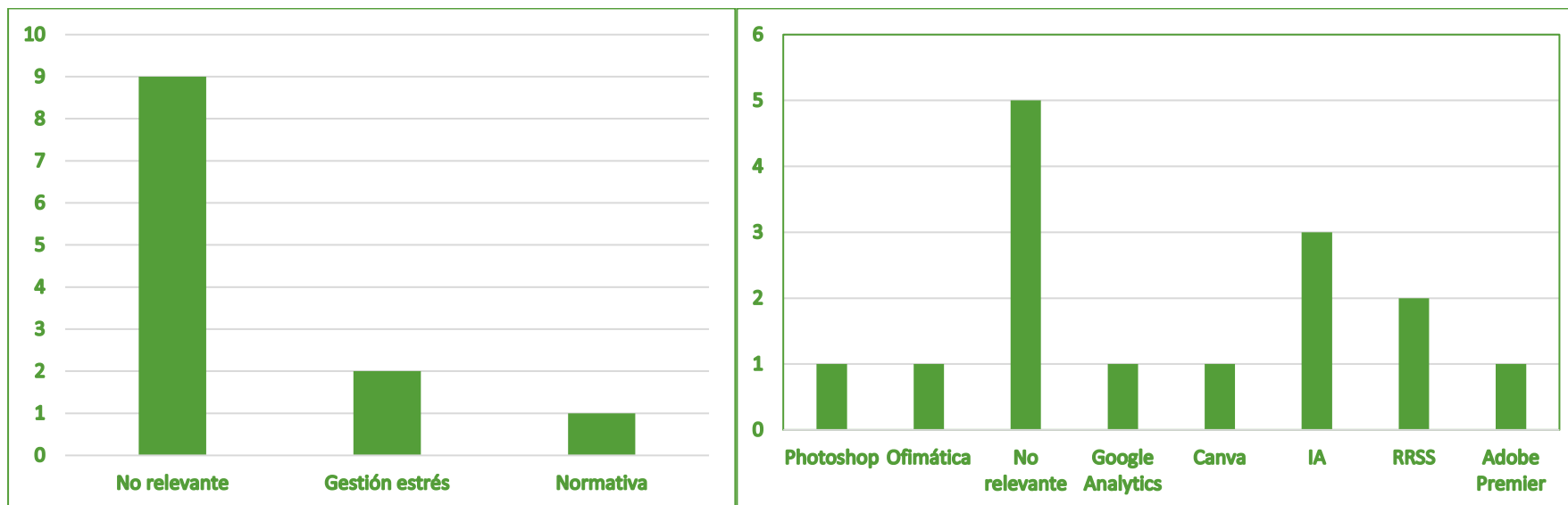
FACUA

Servicio Jurídico



Atención al Consumidor y Dpto Comunicación

Las formaciones de Photoshop, adobe premier y Google Analitic han sido solicitadas por el departamento de comunicación.



RESPONSABLES

