

2024

MEMORIA DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN



para la cooperación internacional
y el consumo sostenible

**ESCUELA DE FORMACIÓN
CONSUMERISTA**

Índice

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVOS FORMATIVOS 2024	3
COMPONENTES DE LA ESCUELA Y PONENTES PARTICIPANTES.....	5
LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN	6
1.Programa de Formación con apoyo de Aula Virtual, para el Departamento de Reclamaciones, Dpto. de Comunicaciones, Dpto. Informática, Dpto. de formación y Responsables de FACUA y en todos los territorios que la conforman.....	6
2. Programa de Formación para Nuevas Incorporaciones de FACUA	8
3. Programa de Mentorías para directivos/as de FACUA	10
4. Programa de Formación de las Delegaciones Territoriales y Delegaciones Locales de FACUA en España.....	12
5. Foros de Debate con presidentes/as de las Organizaciones Territoriales de FACUA....	14
6. Programa de apoyo pedagógico a las Organizaciones Territoriales y Delegaciones Locales.....	15
OTRAS ACTIVIDADES FORMATIVAS DE APOYO POR PARTE DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN	18
Centros de Estudios Administración Pública de la Habana (CEAP) y la Universidad de La Habana.....	18
Actividades formativas recogidas en el marco de la Cátedra de Consumo de Fundación FACUA- Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.....	19
Participación en la Escuela de Formación Consumerista Centroamericana	21
VII Foro Virtual Lationamericano.....	22
Actividades informativas por parte de la Escuela de Formación.....	24
EVALUACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2024	25

La Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, tiene como misión la formación y capacitación profesional de los cuadros **de socios/as colaboradores/as**, tanto **retribuidos** como **voluntarios de FACUA de las** distintas comunidades autónomas de España, que han ejercido funciones técnicas, directivas o de colaboración voluntaria en todas las Organizaciones Territoriales que conforman FACUA en el ámbito estatal (FACUA-Andalucía, FACUA- Catalunya, FACUA- Comunidad Valenciana- FACUA - Extremadura, FACUA- Madrid, FACUA- Castilla la Mancha, FACUA- Castilla y León; FACUA- Euskadi, FACUA - Galicia y FACUA- Asturias, (en adelante OOTT); así como en las Delegaciones Territoriales de Aragón, La Rioja, Cantabria, Navarra, Murcia, Baleares y Canarias (en adelante DD.TT) y las Delegaciones Locales existentes en algunas de sus OOTT.

Con esta premisa, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, a través del presente Plan de Formación para el año 2024, 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, directivas y voluntarias.

A través del Plan de Formación de la Escuela, hemos trabajado 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, recordando, que el socio/a colaborador/a de FACUA es un valor que hay que cuidar para que la organización alcance sus objetivos estratégicos

El total de horas lectivas durante el ejercicio 2024 fueron **1578 horas** y hemos formado entono a **150 socios colaboradores** retribuidos y voluntarios, que ejercen funciones técnicas, directivas, de responsables y voluntarias.

OBJETIVOS FORMATIVOS 2024

Objetivo estratégico

En el Plan de Formación 2024 nos hemos seguido marcando como objetivo estratégico el **aumentar la calidad de los procesos comunicativos y organizativos de FACUA y sus organizaciones territoriales con los asociados y consumidores/as en general**, especialmente en el ámbito del departamento de reclamaciones 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 han estado **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 hemos pretendido 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.
- 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.
- Ver el tratamiento de quejas como una oportunidad en la fidelización de los socios.

COMPONENTES DE LA ESCUELA Y PONENTES PARTICIPANTES

COMPONENTES DE LA ESCUELA

Dirección

Responsable Técnica

Administrativa/o

Francisco Sánchez Legrán

Sonia Bueno López

Ángela Santiago Ayerbe

José Algora Velasco

PONENTES PARTICIPANTES

Francisco Sánchez Legrán

Olga Ruiz Legido

Miguel Ángel Serrano Ruiz

Sonia Bueno López

Rocío Algeciras Cabello

M^a José Jiménez González

Manuel Molina Suárez

Manuel Baus Japón

Marian Díaz

Almudena Caro

Gabriela Camayd

José Algora Velasco

OTRAS PARTICIPACIONES

Isabel Núñez

Mar Solera

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN

Durante el ejercicio **2024**, nuestro Plan de Formación se vertebró en **seis** líneas estratégicas de actuación y cada una de ellas ha tenido una serie de horas lectivas:

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 en todos sus territorios a nivel estatal. **(876 horas lectivas)**.
2. Programa de formación para las Nuevas Incorporaciones en las Organizaciones Territoriales **(421 horas lectivas)**.
3. Programa de formación de mentorías para directivos/as. **(134 horas lectivas las mentorías grupales y 9 individuales)**.
4. Programa de formación para las Delegaciones Territoriales y Delegaciones Locales de FACUA en España. **(11,75 horas lectivas)**.
5. Foros de Debate para los/as presidentes/as de FACUA. **(54 horas lectivas)**.
6. Programa de apoyo pedagógico a las Organizaciones Territoriales y Delegaciones Locales. **(72 horas lectivas)**.

1. Programa de Formación con apoyo de Aula Virtual, para el Departamento de Reclamaciones, Dpto. de Comunicaciones, Dpto. Informática, Dpto. de formación y Responsables de FACUA y en todos los territorios que la conforman.

Este programa se ha llevado a cabo a través de la metodología B- learning, donde la presencialidad y la virtualidad han conformado el aprendizaje constructivo y reflexivo de los cuadros de socios colaboradores retribuidos y/o voluntarios que conforman las tareas y dirección de los distintos departamentos de trabajo de FACUA y cada Organización Territorial.

Desde el aula virtual permitimos al alumno la adaptación del aprendizaje, de los contenidos más teóricos, a su propia organización temporal, complementado con sesiones presenciales prácticas donde el análisis, la aplicación, la evaluación y la creatividad han sido el foco de trabajo y que han permitido mejorar, al mismo tiempo, la comunicación, cultura de equipo y colaboración.

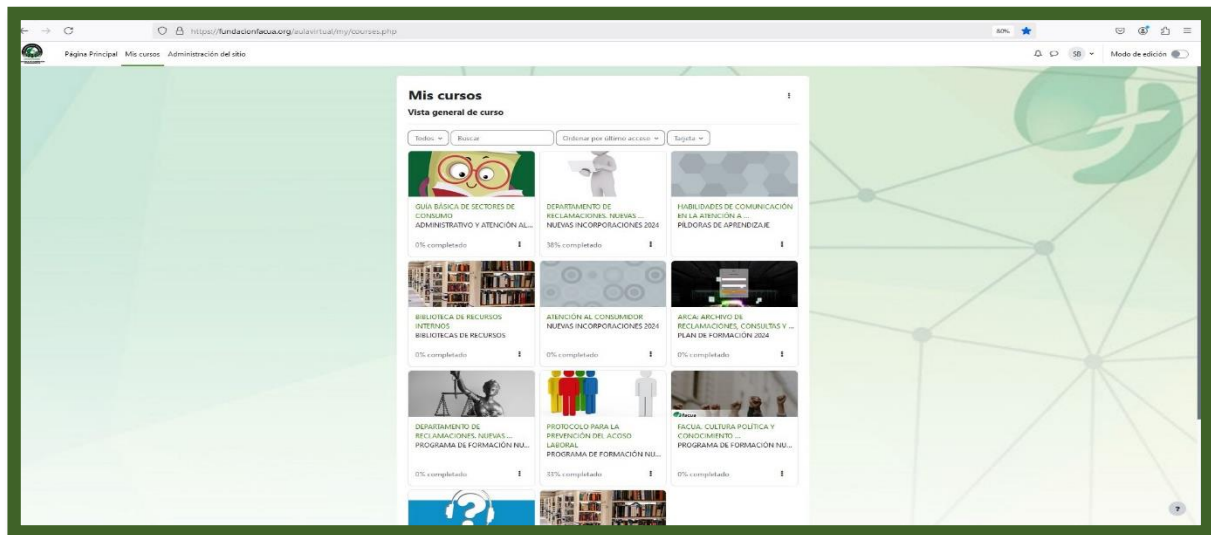


Imagen 1: Aula Virtual

Como en años anteriores, los departamentos y personas destinatarias de la formación a través del Aula Virtual han sido: 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.

Las formaciones desarrolladas partieron de un análisis de necesidades previos por departamentos y conformaron el Plan de Formación presentado para 2024.

La programación de su desarrollo ha contado con una duración de entre 2-4 horas lectivas cada uno, estableciendo en un inicio el plazo de 60 días, pero que, en ocasiones, atendiendo a las necesidades y volumen de trabajo, se han visto ampliado los plazos de ejecución en el aula virtual.



Imagen 2: Sesiones presenciales de formación

Para ultimar podemos establecer un cómputo de horas lectivas en la propia **aula virtual de 285 horas y presenciales de apoyo de 591h**. Este aumento significativo, con respecto a años anteriores de las horas presenciales de formación se ha visto motivado la necesidad de seguir trabajando desde la reflexión y la practicidad con situaciones reales. De este modo formaciones como “**Habilidades de Comunicación y Tratamiento de las quejas**”, han sido objeto de repetición trimestral permitiendo trabajar con los equipos de atención al consumidor desde una visión real en la generación de opciones y resolución de estas situaciones.

Hemos continuado con el enriquecimiento de la **biblioteca de recursos externos e internos**, donde se cuenta con material de consulta para el desarrollo de las formaciones (biblioteca de recursos externos), que han sido elaborado por las Organizaciones Territoriales, FACUA o la propia Escuela de Formación; y materiales de sectores de consumo y otras formaciones desarrolladas en planes de formación anteriores, para consulta de todos/ as los socios/as colaboradores/ as retribuidos/as.

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 2024, ha tenido como segundo eje estratégico la formación y capacitación de las personas que empiezan a formar parte del proyecto FACUA.

A través de dicho programa hemos garantizado que las personas que han ido incorporándose a FACUA, en diferentes Organizaciones Territoriales de FACUA, reúnan las cualificaciones necesarias para asumir su labor profesional, que adquiriera 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 ha capacitado al socio/a colaborador/a para que adquiriera los conocimientos, desarrollara las habilidades o modificara las actitudes necesarias para adecuarse a los requerimientos del puesto que asumía.

Dicho programa formativo ha servido 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 ha pretendido, a través de este programa, motivar e incitar en las organizaciones, la creación de un ambiente favorable para que las nuevas incorporaciones, se sientan bien recibidas e integradas en el equipo.

El nuevo programa formativo para las nuevas incorporaciones implementado en el segundo semestre del año 2023 ha contado con un nuevo cambio en el Plan de formación 2024, tras el cambio del sistema de gestión de socios de la Organización, quedando distribuido de la siguiente forma:

- 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.

A lo largo de 2024 se han llevado a cabo **25 formaciones** para personal de nueva incorporación en diferentes departamentos y Organizaciones Territoriales, que han completado un total de **421 horas lectivas** en su conjunto.

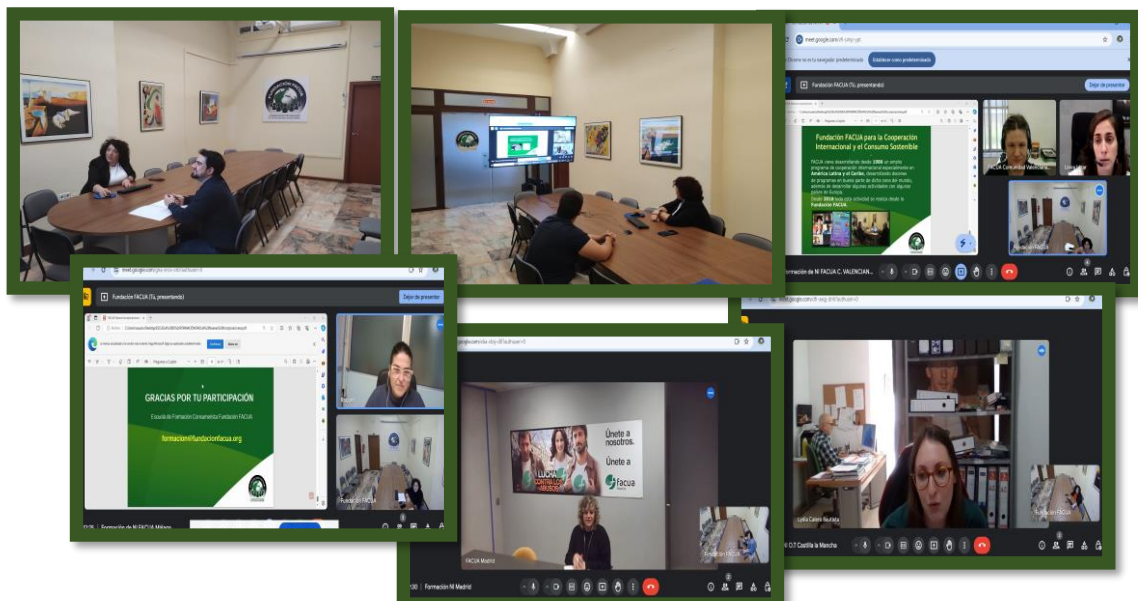


Imagen 3: Sesiones de formación presencial de nuevas incorporaciones

3. Programa de Mentorías para directivos/as de FACUA

La esencia del proceso de mentoría para los directivos y directivas de FACUA ha sido 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.

Su metodología se ha basado 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.

Tanto a nivel individual como a través de los equipos de trabajo hemos querido 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 hemos buscado en las sesiones formativas a través del programa se han desarrollado en varios niveles: **individual, relacional y organizacional**.

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

Se han incrementado los conocimientos técnicos acelerando el proceso de crecimiento de desarrollo personal y el rol que se desempeña dentro de la organización. Hemos buscado transformar el talento en acción.

Relacional: como indicábamos anteriormente, ese trabajo individual también ha impactado a nivel de equipo, generando al mismo tiempo la labor de mentor, hacia el conocimiento íntegro de la Organización fomentando la participación y el para qué de su existencia.

Organizacional: Del mismo modo, todo este trabajo ha incidido 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).

A lo largo del Plan de Formación 2024 se han llevado a cabo 2 bloques de mentorías grupales, cuya temática ha versado sobre:

- Un primer bloque llevado a cabo en dos sesiones en los meses de marzo y abril, donde se trabajó la temática de si *“FACUA debe seguir fomentando equipos de dirección colectiva y trabajar por lograr que sus colaboradores asuman el sentido de pertenencia a la Organización”*, cuyo mentor fue *Paco Sánchez Legrán* y con la *participación de las Organizaciones FACUA C. Valenciana, FACUA Sevilla, FACUA Galicia, FACUA Euskadi, O.T FACUA Castilla la Mancha, O.T. FACUA Asturias, O.T. FACUA Extremadura, O.T. FACUA Catalunya, FACUA Andalucía, y las Asociaciones FACUA Sevilla, FACUA Granada, FACUA Almería, FACUA Jaén, FACUA Málaga,*

FACUA Córdoba y compañeros de FACUA; con una media de asistencia de 20 compañeros/a y 2 horas de duración.



Imagen 4: Imagen del primer bloque de sesiones del Programa de Mentorías 2024.

- Un segundo bloque, donde se ha trabajado las Relaciones Institucionales y la participación social desde las líneas estratégicas del proyecto consumerista de FACUA, celebrada en el mes de noviembre, y donde actuó como mentora Olga Ruiz, presidenta de FACUA. Del mismo modo que la anterior, los pilares de su desarrollo fueron la reflexión, la participación y la comunicación, durante de las 2 de duración, sobre las tres líneas estratégicas de actuación que la organización considera que contribuyen al proceso de consolidación y refuerzo de la democracia en España, como son:
 - El garantizar la presencia activa de la Organización en los órganos consultivos constituidos por las administraciones públicas.
 - El colaborar y conformar una unidad de acción con otras fuerzas y movimientos sociales.
 - El dialogar con el sector empresarial.

Se desarrolló con 22 asistentes entre presidentes y responsables de departamento de FACUA y de las Organizaciones territoriales de Castilla la Mancha, Comunidad Valenciana, Cataluña, Euskadi, Galicia, Extremadura, Madrid, Asturias, Andalucía y las asociaciones de Granada, Jaén, Málaga, Cádiz y Sevilla.

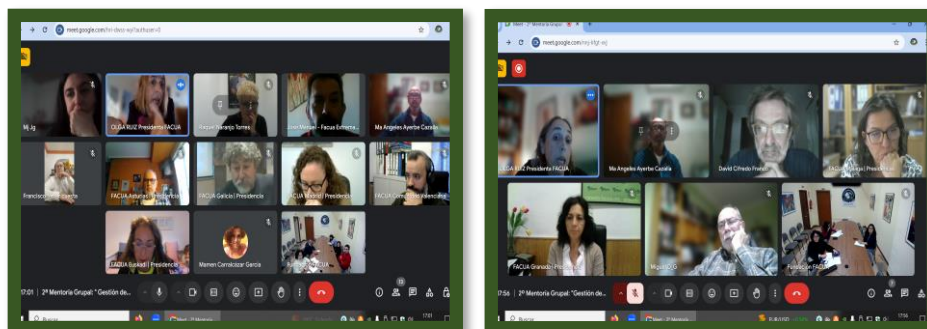


Imagen 5: Programa de Mentoría Grupal noviembre 2024

Por otro lado, Paco Sánchez, ha desarrollado a lo largo del año 2024, mentorías individuales con directivos/as de algunas Organizaciones Territoriales.

Horas totales lectivas del Programa de Mentorías **143 horas**.

4. Programa de Formación de las Delegaciones Territoriales y Delegaciones Locales de FACUA en España.

En las líneas estratégicas de FACUA se trabaja fuertemente por el fomento de la participación activa de sus asociados de pleno derecho, en el funcionamiento de la organización, a través de la creación de Delegaciones Territoriales, en adelante (DD.TT) allí donde aún no se cuenta con una presencia física de la Organización, como son las comunidades autónomas de Navarra, Cantabria, La Rioja, Aragón, Murcia, Baleares, Canarias, y las Delegaciones Locales, en adelante DD.LL, en territorios como Madrid y Catalunya, donde la extensión del territorio o el número de asociados demanda una representación local; es allí donde se procede a la elección democrática de un delegado o delegada con el voto del conjunto de los asociados de cada territorio o localidad.

A través de sus DD.TT y DD. LL, 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.

Mediante el desarrollo de este programa formativo, la Escuela busca incentivar y fortalecer la presencia de FACUA en estos territorios nacionales y el fomento de la afiliación, provocando con ello una mayor vertebración y participación de la sociedad en la defensa de sus derechos como consumidores y usuarios.

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

En el propósito de formar a estos/as delegados/as para que representen nuestros ojos y oídos en sus territorios; así como una formación hacia la mirada comprensiva y crítica del medio social, cultural y político que les permite realizar transformaciones en el entorno en el que se desenvuelven y elevar la motivación hacia la gestión participativa y social que marca FACUA como Organización y que les permita constituirse como Organización Territorial, hemos llevado a cabo a lo largo del año 2024 dos sesiones formativas online.

En la primera de ellas, celebrada en el mes de junio de participaron los delegados territoriales de Aragón, Cantabria, Murcia y los delegados locales de Madrid y Catalunya, con un total de 7 asistentes. En ella dejamos latente la esencia del voluntariado en la Organización, el compromiso personal y social que representa y el enclave de unión con otros valores que se están viendo mermados en la sociedad actual, así como poner en valor la importante labor que desempeñan en sus territorios.



Imagen 6: Programa de Formación DDTT y DDLL

La segunda las sesiones, celebrada en el mes de noviembre nos marcamos como objetivo trabajar distintas estrategias que nos permitan generar equipos de trabajo en las delegaciones territoriales con el punto de mira de constituirse como organización territorial. En este caso participaron como ponentes Miguel Ángel Serrano, vicepresidente de FACUA y secretario de la Fundación FACUA y M^a José Jiménez responsable del departamento administrativo y ambos miembros del Departamento de Coordinación Territorial de FACUA; y María Díaz, presidenta de FACUA Madrid, quién puso en valor y como ejemplo las estrategias utilizadas desde esta Organización Territorial de Madrid para su crecimiento en la Comunidad Autónoma y la creación de las Delegaciones Locales. En este caso centramos el trabajo con las delegaciones de Baleares y Murcia donde actualmente contamos con pequeños equipos de colaboradores.

El cómputo de ambas formaciones llevadas a cabo hizo un total **de 11 horas y 45 minutos en el programa.**

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

El desarrollo de este programa tiene como finalidad el intercambiar y compartir opiniones, reflexiones, preocupaciones de las organizaciones territoriales. Propiciar un foro de debate que nos permita hablar de una manera participada y de intercambio de ideas y reflexiones del que puedan derivarse acciones y propuestas de mejora. No es un órgano de decisión

A lo largo de 2024, tal y como estaba previsto en el Plan de Formación, se han llevado a cabo 2 foros de presidentes, uno en cada semestre.

El primero de ellos, y tomando como referencia que no se pudo ejecutar durante el 2023 por razones de organización, tomó como objetivo el reflexionar sobre la estructura de FACUA y su organización. El debate se desarrolló sobre ideas de si la organización de la que está dotada FACUA es la adecuada, permitiendo desarrollar la finalidad trabajo y cumplir objetivos y si con ello responde al modelo de asociación que marcan sus valores o si cabe la posibilidad de algún otro modelo alternativo al establecido.

Olga Ruiz, presidenta de FACUA, hizo un recorrido del modelo organizativo actual de FACUA: de dónde parte, cómo se estructura y a qué responde, a partir del cual, y con las reflexiones de varios de los asistentes, durante las dos horas y media de duración, se pudieron extraer conclusiones de gran importancia para la organización, como: la idea de que el modelo de organización de FACUA tiene la fortaleza de ser la SUMA de FACUA más todas las Organizaciones Territoriales, respondiendo a acuerdos democráticamente adoptados, y que hasta ahora la estructura orgánica de la que nos hemos dotado nos ha permitido desarrollar el trabajo social y crecer; se puso en valor también la importancia de la comunicación, tanto a nivel interno con el personal, colaboradores y directivos, como externo con socios y consumidores, y el potenciar el sentimiento de pertenencia a FACUA como proyecto colectivo; también se destacó la necesidad de trabajar mejor la coordinación.

El primero de los foros contó con la asistencia de los presidentes de las organizaciones de FACUA Euskadi, FACUA Galicia, FACUA Asturias, FACUA Catalunya; FACUA Comunidad Valenciana; FACUA Castilla la Mancha; FACUA Castilla y León; FACUA Madrid; FACUA Extremadura y FACUA Andalucía. También asisten los secretarios generales de Comunidad Valenciana y Cataluña, conformando un total de **30 horas lectivas**.



Imagen 7: Programa de Foros de presidentes

El segundo de los Foros de presidentes, se ejecutó en el segundo semestre, como cierre del Plan de formación 2024, contando con la participación de presidentes de FACUA, Organizaciones Territoriales de: Andalucía, Madrid, Castilla y León, Galicia, Asturias, C. Valenciana, Castilla la Mancha, Euskadi, Madrid, Cataluña, Sevilla, Córdoba, Granada, Jaén, Almería, Cádiz y Málaga.

Uno de los objetivos que se plantea la Organización es la implicación de los socios en el proyecto FACUA, integrarlos, que participen, por lo que se toma como punto de partida en este Foro algunas de las experiencias llevadas a cabo por organizaciones territoriales en el intento de ir consiguiendo este objetivo, como han sido las de Sevilla, Madrid y Andalucía. Se constata que la participación de los socios requiere de un plan de trabajo sistemático, coordinado y que precisa de un seguimiento continuo, adaptado a las posibilidades de cada Organización Territorial, pero necesario.

6. Programa de apoyo pedagógico a las Organizaciones Territoriales y Delegaciones Locales.

Desde la Escuela de Formación consumerista se ha realizado el apoyo pedagógico necesario a todas y cada una de las Organizaciones Territoriales que conforman FACUA. Las horas de dedicación a este programa han sido de 72 horas totales.

Para ello se utilizan dos vías principalmente:

- **Biblioteca de recursos** a través del aula virtual, donde se han seguido implementando nuevos contenidos de formaciones llevadas a cabo para los/as socios/as desde distintas organizaciones territoriales, en el caso de la Biblioteca de recursos externos; así como la de recursos interno, que se complementa con formaciones llevadas a cabo desde la Escuela de Formación en el Plan de formación del año anterior y/o en materia de consumo.
- **Apoyo pedagógico en la preparación de contenidos, publicidad, evaluación y análisis de resultados.** Durante el plan de formación 2024 esta línea de actuación se ha trabajado desde la Escuela de formación en:
 - Apoyo para el desarrollo de las memorias anuales de FACUA y las organizaciones territoriales: Con la implementación del modelo de memoria anual a partir del programa de CANVA, se realizó a primeros del año 2024 una formación específica, y fuera del Plan de formación, para conocer como ir desarrollando los distintos apartados con las posibilidades que ofrece el programa.



Imagen 8: Sesión de formación para el desarrollo de la memoria en CANVA

○ **FACUA:**

- Apoyo pedagógico en el desarrollo del programa subvencionado por la Comisión Europea y realizado también con la colaboración de la Asociación sin ánimo de Lucro ConUcrania, para los derechos de las personas consumidoras ucranianas residentes en España. En este caso el apoyo de la Escuela a versado en el diseño y preparación del material para las sesiones formativas, preparación de pruebas de evaluación y desarrollo de la memoria final.
- Preparación de contenidos y video para la participación conjunta de FACUA y Fundación FACUA en las jornadas de título: "El consumidor y usuario ante la transformación digital. Desafíos y derechos". Celebradas en el mes de diciembre en Puerto del Rosario (Fuerteventura- Las Palmas).

○ **FACUA ASTURIAS:**

- Apoyo pedagógico en la preparación de contenidos, publicidad, cuestionarios de evaluación de la calidad.

Se ha formado a los colaboradores encargados de impartir la formación en el contenido de la mismas y en técnicas a desarrollar para mejorar la calidad expositiva.

En este caso las temáticas tratadas han sido el Alquiler de viviendas y Suministro eléctrico.

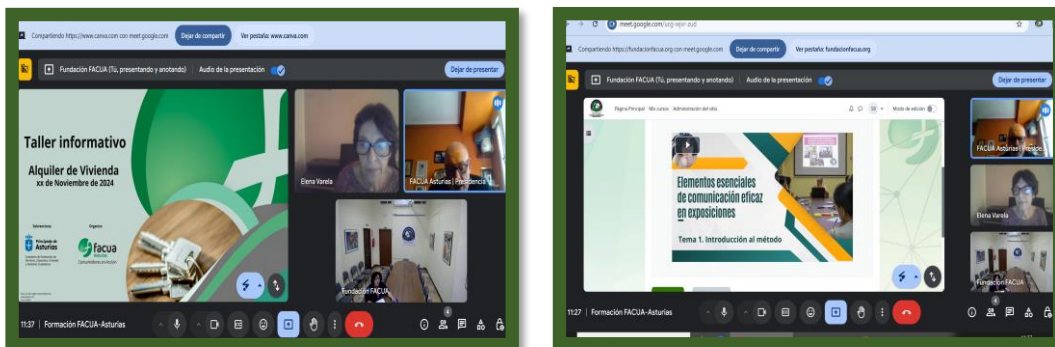


Imagen 9: Formaciones con Directivos colaboradores voluntarios de la O.T Asturias

○ **FACUA Euskadi:**



Imagen 10: Formación en centros de Adultos

- **FACUA Extremadura:** Se le ha desarrollado el material y realizado el trabajo pedagógico para la impartición de una formación en la localidad de Navavillar de la Pela sobre Consumo Eléctrico



Imagen 11: Formación en la Sala de Actos del Ayuntamiento de Navavillar de la Pela

OTRAS ACTIVIDADES FORMATIVAS DE APOYO POR PARTE DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN

Centros de Estudios Administración Pública de La Habana (CEAP) y la Universidad de La Habana

Coloquio Internacional “Sistema de Protección al consumidor en perspectiva comparada” acción incluida dentro del marco de colaboración que mantiene con el Centro de Estudios de Administración Pública de la Universidad de La Habana (Cuba).

Participaron como ponentes **Miguel Ángel Serrano**, vicepresidente de FACUA-Consumidores en Acción y secretario de la Fundación FACUA, y **Antonino Serra**, abogado especializado en Derecho de Consumo, director de proyectos y relaciones internacionales en Adelco (Acción del Consumidor) y consultor en la Fiagc.

Serrano explicó cómo es el derecho de consumo en España, haciendo una aproximación a la situación real de nuestro país y cómo la protección de los intereses de los consumidores emana directamente de la Constitución de 1978. Además, realizó un recorrido por las normas y resoluciones existentes a tener en cuenta a la hora de defender los derechos de los consumidores y usuarios. Al mismo tiempo repasó los logros alcanzados en los últimos años en materia de consumo, donde las asociaciones de consumidores son el aliado principal del consumidor para luchar por sus intereses y defender sus derechos frente abusos y /o fraudes.



Imagen 12: Participación en el Seminario sobre la Protección al Consumidor CEAP- Universidad de la Habana

Actividades formativas recogidas en el marco de la Cátedra de Consumo de Fundación FACUA- Universidad Pablo de Olavide de Sevilla

La fundación FACUA y la Universidad Pablo de Olavide (UPO) de Sevilla, dentro del convenio de colaboración que mantienen desde el 2018 para el desarrollo de la cátedra de consumo, ha desarrollado en este año varias actividades:

Taller “Protección de datos y consumidores, una historia interminable” en los cursos de verano de la Universidad Pablo de Olavide, en su sede universitaria Olavide en Carmona; organizado junto al área de Derecho Civil de dicha universidad y enmarcado dentro de la Cátedra de Consumo suscrita entre ambas entidades.



Imagen 13: Presentación 22ª Edición de los Cursos de Verano de la UPO

El taller se desarrolló el 24 de junio en la modalidad dual (presencial y telemática) participando un total de 22 personas entre estudiantes y profesionales Derecho, además de otras disciplinas sociales y humanísticas donde la gestión de datos es parte de su día a día.

El curso contó con la dirección académica de **Francisco José Infante**, catedrático de Derecho Civil y la dirección ejecutiva de **Olga Ruiz**, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA y **Miguel Ángel Serrano**, abogado, vicepresidente de FACUA y secretario de la Fundación FACUA.



Imagen 14: Taller "Protección de datos y consumidores, una historia interminable"

Como ponentes de los distintos paneles formativos han participado: **Enrique Sanjuán**, Magistrado de la Audiencia Provincial de Málaga y profesor de la Universidad de Málaga y **Reyes Sánchez**, profesora titular de Derecho Civil de la Universidad Pablo de Olavide, quienes reflexionaron y debatieron sobre el reto que representan los derechos Arcopol y la política de privacidad en el comercio electrónico; **Isabel María Nicasio**, magistrada-jueza de Audiencia Provincial de Huelva y profesora asociada de Derecho Civil de la Universidad Pablo de Olavide y **Miguel Ángel Serrano**, analizaron los requisitos para la inclusión de datos personales en los ficheros de solvencia patrimonial y las consecuencias derivadas de la inclusión incorrecta; **Paloma Saborido**, profesora titular de Derecho Civil en la Universidad de Málaga y **Lucía Vázquez**, profesora titular de Derecho Civil Universidad Pablo de Olavide analizaron el reto que representa para la sociedad actual la protección de datos de los menores en el uso de las redes sociales, agravado por la inteligencia artificial; **M^a Luisa Amate Ávila**, letrada del Área de Coordinación de los Servicios Centrales del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y **Rocío Algeciras**, presidenta de FACUA-Sevilla y responsable de Departamento de Reclamaciones de FACUA, quienes en la última mesa redonda reflexionaron y debatieron sobre la suficiencia, insuficiencia o exceso de la regulación de la protección de datos para los consumidores.



Imagen 15: Publicidad "Protección de datos y consumidores, una historia interminable"

En el mes de septiembre Miguel Ángel Serrano, vicepresidente de FACUA-Consumidores en Acción y secretario de la Fundación FACUA, impartió una **clase al alumnado de 4º del Grado en Derecho de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla** donde abordó diferentes aspectos relacionados con el derecho de los consumidores y usuarios, explicando a los alumnos cómo se estructura el Derecho de Consumo en España, además de hacer un repaso por la normativa de ámbito estatal, autonómico y por algunas de las principales normas comunitarias que afectan a los consumidores y usuarios. Por otro lado, destacó la importancia de las asociaciones de consumidores para la defensa de los derechos e intereses de la ciudadanía, y expuso el ejemplo de FACUA y las últimas actuaciones que ha puesto en marcha contra los abusos de las empresas.



Imagen 15: Clase al alumnado de 4º grado en Derecho de la UPO.

Participación en la Escuela de Formación Consumerista Centroamericana.

Acto de inauguración de la Escuela

El día **16 de febrero de 2024**, la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, participó en el acto de presentación de la escuela de manera online donde se contó con la asistencia de las organizaciones: ONPECO -Altagracia Paulino; Consumidores de Ecuador - Carlos Vera; ASPEC – Julissa Manrique; FACUA - José Manuel Domínguez; FACUA - Olga Ruíz; FACUA – Domenec Bernad; INCAP Panamá - Ana Atenció; SENAPAN PANAMA – Elmer Miranda; SENAPAN PANAMÁ - Euclides Fuentes; MINSA Panamá - Elsa Arenas; IDES Panamá-Belgis; FAO MESOAMÉRICA - Israel Ríos; Fundación FACUA - Sonia Bueno. Adicional los directivos del CDC, LIDECON, AMBIO SOCIEDAD CIVIL, MAS y CODECOH (No pudo asistir el representante de LIDECONIC, por problemas técnicos, aunque si participaron un par de alumnos de Nicaragua en la inauguración). El total de personas participantes entre representantes de organizaciones y alumnos, fue de 45.



Imagen 16: Acto de inauguración de la Escuela de Formación Consumerista Centroamericana

El 25 de abril, Dr. D Miguel Ángel Serrano Ruiz. Vicepresidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción FACUA y secretario de la Fundación FACUA, participó como ponente del taller “*Historia de FACUA, su modelo de organización y de funcionamiento*”. Participaron 27 alumnos integrados por la fundación MAS de Panamá, Codecoh en Honduras, CDC del Salvador, Fundación AMBIO de Costa Rica y Lidecon de Guatemala.

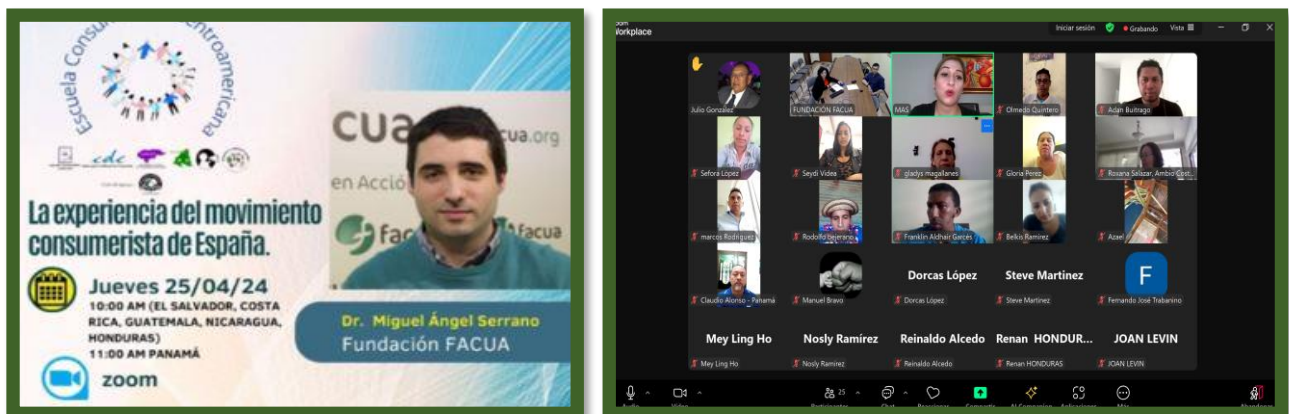


Imagen 17: Taller: “Historia de FACUA, modelo de organización y de funcionamiento”

VIII Foro Virtual Lationamericano

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, a través de su Escuela de Formación Consumerista, y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (FCCR) de América Latina celebraron su 8º Foro Virtual “*consumidores por la justicia y la sostenibilidad*”, que llevaba por título: “Ciberseguridad, un desafío permanente. La necesidad de una respuesta colectiva”.

Un encuentro, moderado por Juan Trímboli, presidente de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable y coordinado por **Miguel Ángel Serrano**, secretario de la Fundación FACUA, **Sonia Bueno**, responsable técnica de la Escuela de Formación de la

Fundación FACUA, y **Estefanía Flores**, responsable de Comunicación de la FCCR; versó sobre la evolución constante de las amenazas cibernéticas a las que están expuestos los consumidores, siendo un reto constante y colectivo. En esta edición han participado 40 representantes de instituciones y organizaciones de consumidores de países latinoamericanos como Ecuador, Honduras, Argentina, Colombia, Chile, El Salvador, Panamá, República Dominicana o Perú, además de España.

Contamos como ponentes **Jaime Lorenzini**, abogado, doctor en Derecho y profesor en la Universidad de Chile, realizó durante su exposición un recorrido por los principales problemas con los que se pueden encontrar los consumidores ante ataques cibernéticos y la fragilidad que puede generar la confianza extrema de las personas ante administraciones, instituciones e incluso vínculos emocionales. Asimismo, **Lorenzini** realizó un recorrido por las últimas reformas normativas que se han llevado a cabo en Chile sobre esta materia.

Gabriela Camayd, abogada y miembro de la Junta Directiva de FACUA, hizo un esbozo sobre la normativa existente en el ámbito europeo y español, abordó los principales problemas con los que se encuentran los consumidores ante ataques cibernéticos, repasó los derechos básicos establecidos por la UE en el uso de productos y servicios financieros, así como los medios de reclamación que los usuarios tienen a su alcance.

Los participantes en el foro lanzaron diversas reflexiones hacia el camino o la ruta a seguir para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos personales en un mundo cada vez más digitalizado. De forma unánime, se abordó la necesidad de desarrollar una normativa donde se endurezcan las sanciones hacia las empresas para que no se termine trasladando el riesgo a los usuarios en un mundo donde los datos se han convertido en un activo muy valioso.



Imagen 18: VIII Foro Virtual Latinoamericano

Actividades informativas por parte de la Escuela de Formación

Miguel ángel Serrano, secretario de la Fundación FACUA y vicepresidente de FACUA-Consumidores en Acción, participó en el programa “Yo consumidor” de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) y dirigido por Crisólogo Cáceres, donde habló sobre el origen de FACUA y sus principales objetivos y logros en defensa de los consumidores alcanzados durante los más de 40 años de historia; así como explicó cómo es la protección constitucional de los consumidores en España y el reconocimiento que tienen las asociaciones de consumidores en la Carta Magna. Además, insistió en la necesidad de contar con un movimiento de consumidores fuerte e independiente a través de la membresía, contribuyendo de este modo la sociedad en su mantenimiento y funcionamiento.



Imagen 19: Participación de Miguel Ángel serrano en “Yo Consumidor”

EVALUACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2024

Para la evaluación general del Plan de formación, hemos utilizado como instrumento un cuestionario a través de **Google Form**, donde se han evaluado los **siguientes parámetros**, por Organización y Departamento. La valoración de cada pregunta es sobre la puntuación de 4, donde 1: valor mínimo y 4 el valor máximo.

- a) Organización de las acciones formativas
- b) Documentación y materiales
- c) Formadores
- d) Presencialidad y practicidad de las formaciones
- e) Medios técnicos
- f) Temporalidad de convocatorias
- g) Adquisición de conocimientos/ capacidades y habilidades
- h) Satisfacción general
- i) Aportaciones

El índice de respuesta ha sido del **67% del total** de los convocados a la valoración del Plan de formación 2024.

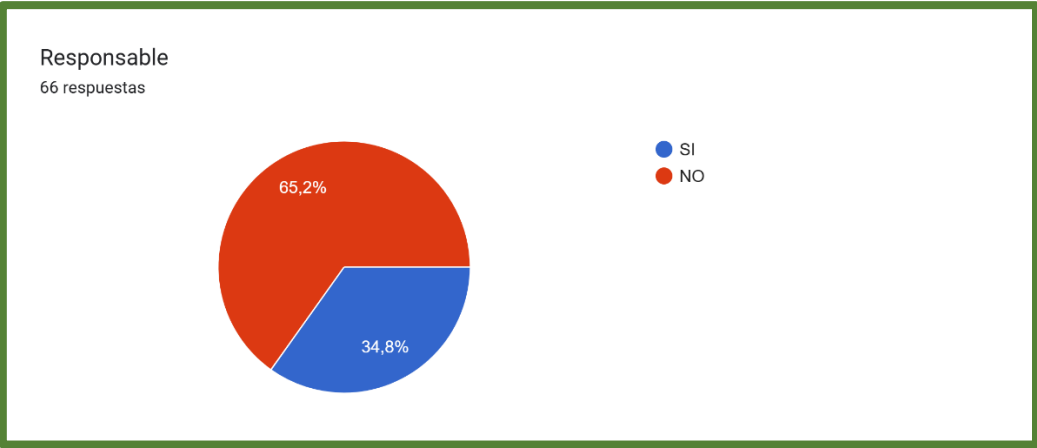
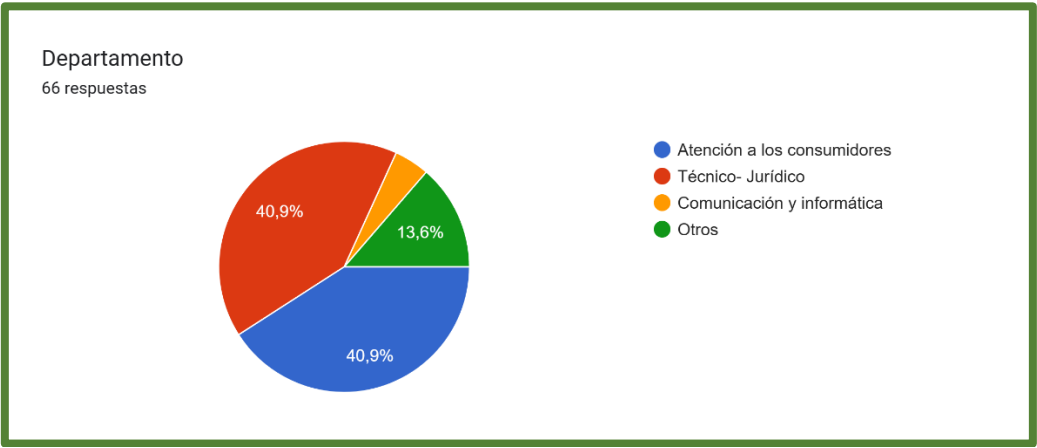
El nivel de participación de las Organizaciones en relación al total de las respuestas obtenidas ha sido



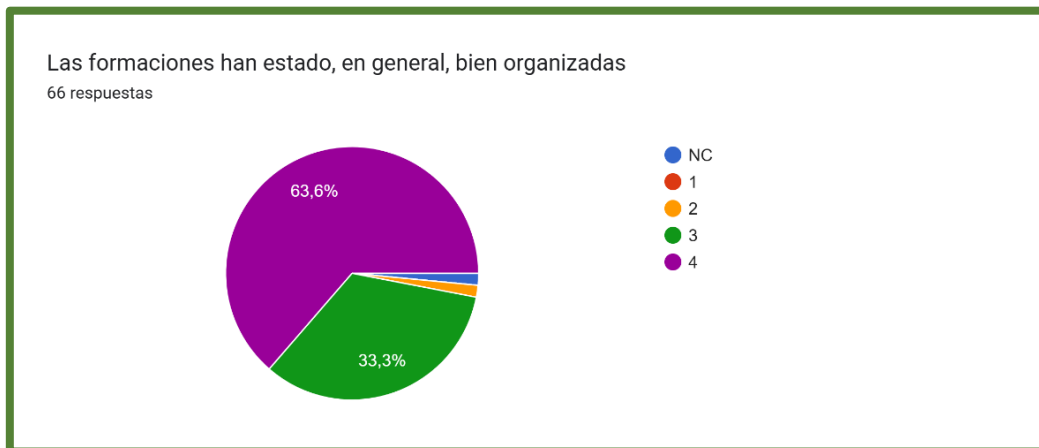
Por otro lado, el porcentaje de participación en relación al número de compañeros que desarrollan su labor profesional en cada organización ha sido



En cuanto a los porcentajes de respuestas por **departamento** ha sido como muestra el gráfico siguiente igualitario en los compañeros/as que realizan las tareas de Atención a los consumidores y jurídicas.



Organización de las acciones formativas



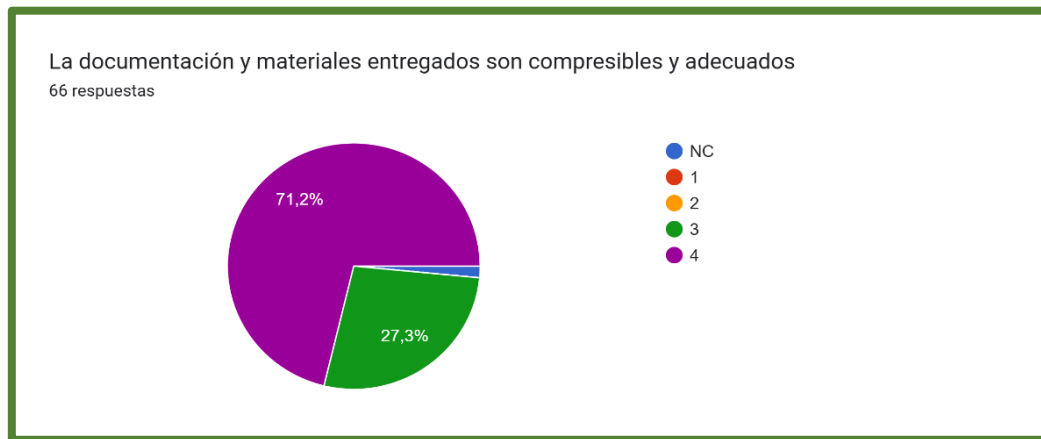
La organización de las acciones formativas ha recibido una valoración muy positiva. Sin embargo, hemos recibido sugerencias que deben ser consideradas para el Plan de Formación 2025 con el fin de mejorar aún más la organización, especialmente en lo que respecta a la calendarización. Se recomienda evitar la programación de acciones formativas en meses donde es probable que haya un mayor número de colaboradores retribuidos próximos a disfrutar de su periodo vacacional, como julio y diciembre.

Aportaciones realizadas:

Con respecto a la pregunta anterior, ¿te gustaría realizar alguna aportación?

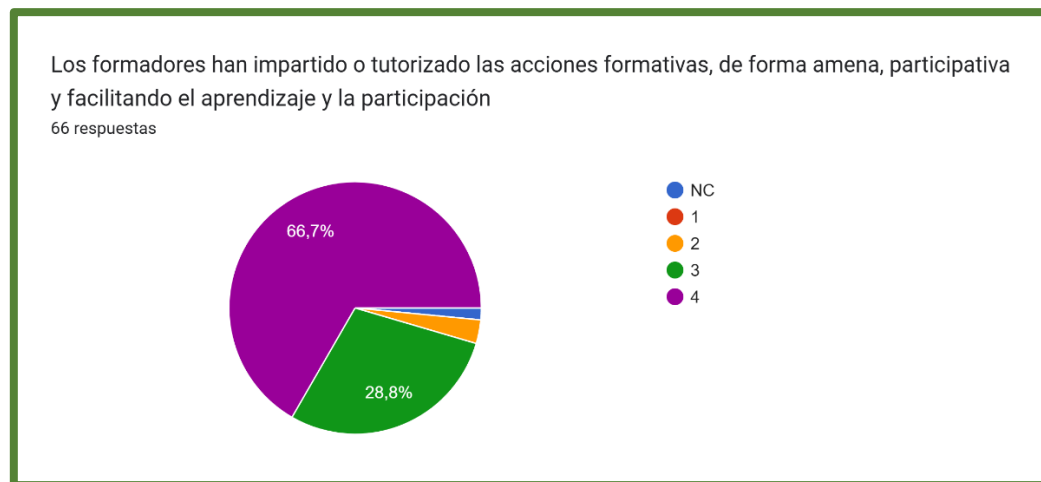
- Contenido actualizado. Fue práctico.
- Las formaciones que recibí en el 2024 han cumplido con creces mis expectativas.
- antes de periodos vacacionales es complicado hacer formación debido a la carga de trabajo
- Aunque sé que es difícil y nunca va a estar a gusto de todos, controlar horarios de realización de cursos y épocas más complicadas para cubrir puestos de compañeros o cercanas a festivos.
- Pues me parece muy completo y adaptado a todo lo que ocupa nuestra labor.
- Me gustó mucho la formación de CANVA
- Horario en ocasiones complicado de cumplir, otras responsabilidades
- Prefiero que las formaciones sean 100% presenciales.
- Personalizar la formación atendiendo al funcionamiento real del departamento
- Son muy dinámicas y participativas

Documentación y materiales



En lo referente a la documentación que se facilita en el desarrollo de las acciones formativas convocadas, y que con normalidad se puede consultar a través del aula virtual, bien sea en forma de documento descargable, video explicativo, es considerado por más de un 70% de las respuestas obtenidas como concisa, clara, completas; tal y como han dejado latente en sus aportaciones.

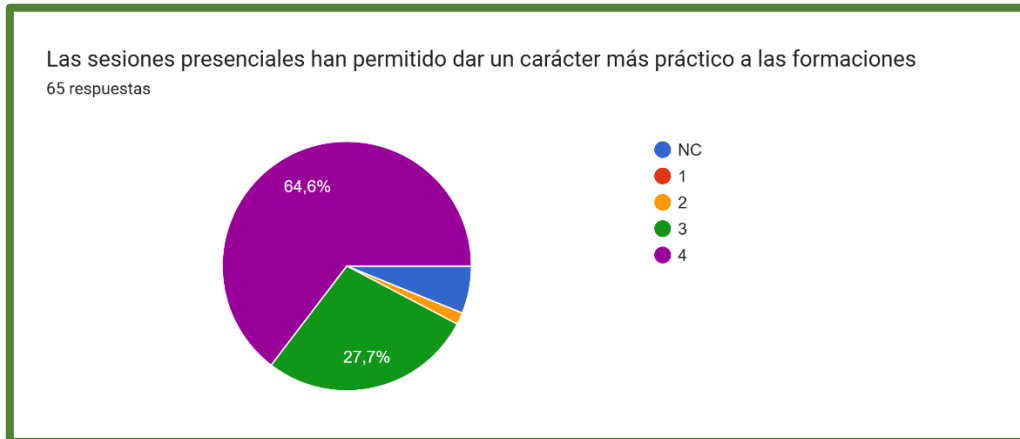
Formadores



En el intento constante de que las formaciones sean prácticas, participativas y siempre desde la perspectiva de facilitar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades en el desarrollo de las tareas, ha llevado a la escuela de formación a trabajar de una forma didáctica y pedagógica con los ponentes, en cada uno de los programas, para dar respuesta a demandas planteadas en planes de formación anteriores. Consideramos que de ahí las valoraciones obtenidas.

Sesiones presenciales

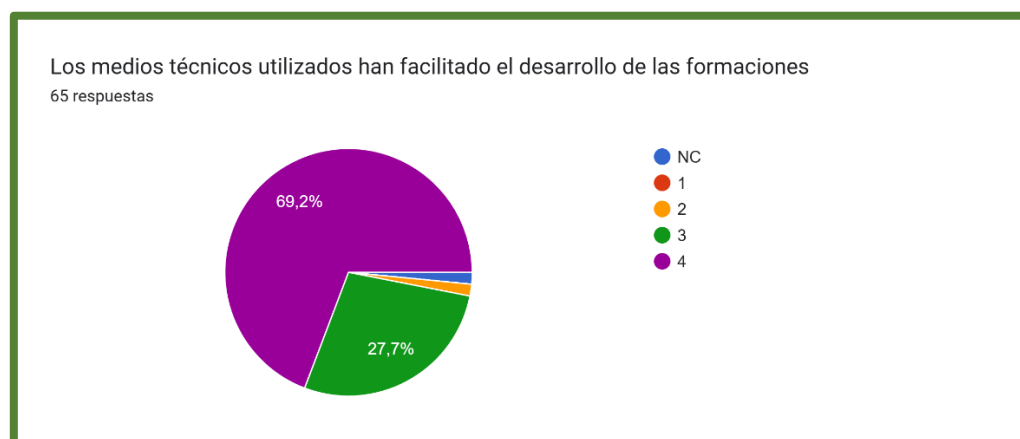
Llevar a cabo sesiones presenciales más prácticas, intentando de simular situaciones reales ha tenido como resultado una valoración muy positiva por parte de los compañeros/as, aunque tenemos que seguir trabajando en la realidad del día a día de las funciones y tareas de los departamentos.



Con respecto a la pregunta anterior, ¿te gustaría realizar alguna aportación?

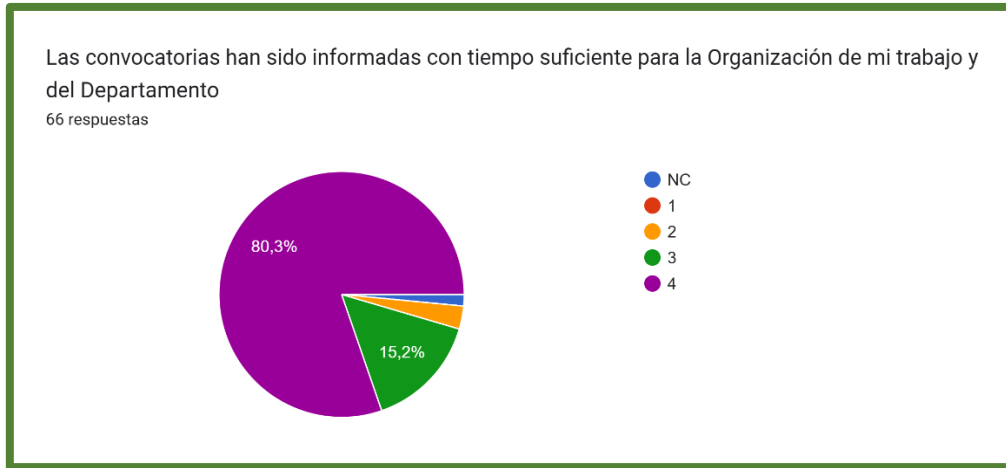
- TENEMOS QUE TRABAJAR MAS EN FORMACIONES PRACTICAS RECREANDO SITUACIONES
- Para mi esté formato, ayuda al debate y a la reflexión.
- Siempre son más enriquecedoras las formaciones presenciales
- No, pues ahora me parecen más prácticas, productivas y amenas.
- Han permitido una retroalimentación interesante
- Metodología participativa y activa, genial
- No he podido asistir a ninguna

Medios técnicos



Referente a los medios técnicos utilizados, el 97% aportan una valoración positiva sobre ellos, el 3% restante que se corresponde con 2 compañeros/as, le da una valoración de mejorable y otro que no ha asistido a las formaciones por lo que no emite valoración.

Convocatorias de las formaciones:



En el intento de adaptación del Plan de formación a la realidad de cada departamento y con el objetivo de facilitar la asistencia a las formaciones, se han facilitado varios horarios y/o días para asistir a las sesiones presenciales, con ello no interrumpiendo el funcionamiento de los departamentos. Ello ha permitido una mayor asistencia de los compañeros/ as, así como un mayor número de horas lectivas en el desarrollo del plan y de trabajo de la escuela de formación.

Como se ha mencionado previamente, se sugiere como mejora para los futuros planes de formación la adaptación de la programación de las actividades formativas a fechas no cercanas con el periodo vacacional. Además, es importante especificar el medio a través del cual se enviarán las convocatorias. Proponemos enviar a todos los compañeros un recordatorio sobre los canales de comunicación que utilizarán para recibir las convocatorias de las formaciones: correo electrónico y mediante medio de comunicación interna instantáneo a los responsables. Esto facilitará la obtención de respuestas, lo que a su vez permitirá una organización más efectiva de las acciones formativas y del cronograma del Plan de Formación.

Se recomienda evitar la programación de acciones formativas en meses donde es probable que haya un mayor número de colaboradores retribuidos próximos a disfrutar de su periodo vacacional, como julio y diciembre.

Adquisición de habilidades /conocimientos/capacidades



Como se refleja en el gráfico en general las formaciones llevadas a cabo en el Plan de Formación 2024 ha promovido la adquisición de habilidades, conocimientos y capacidades aplicables a las tareas que se desarrollan, en función del departamento, en la Organización. Las valoraciones obtenidas en la puntuación 2 (mejorable) y que pueden guardar relación con el porcentaje de valoraciones en la misma puntuación sobre la satisfacción general del Plan (mostramos gráfico de valoración general).



En estos casos las propuestas van relacionadas con herramientas más técnicas, uso de la Inteligencia Artificial, de las bases de datos jurídicas, que consideramos su valoración.

Si deseas realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado

- Gracias
- Como propuesta creo (salvo error y ya se ha hecho) de elegir un medio de comunicación para informar de las sesiones formativas. Si es el correo personal o si es el Discord o si es ambos, pero que quede reflejado.
- Me ha parecido cursos interesantes y muy completos
- No tengo ninguna sugerencia, todo me parece correcto. Gracias por todo
- Mi agradecimiento al esfuerzo realizado por las personas implicadas en el plan de formación.
- Sería mejor que las formaciones fueran totalmente presenciales con una parte teórica y seguidamente la parte práctica de forma presencial. También entiendo que los planes de formación no deben ir orientados a las tareas que se realizan diariamente (por ejemplo, dar una formación de sector aéreo a la persona que hace todos los días reclamaciones de ese sector) pues no aportan nada a la persona que asiste a la formación. Tiene más sentido orientar el plan de formación al uso de herramientas técnicas que puedan hacer más efectiva nuestra función laboral (bases de datos, como usar a nuestro favor la IA).
- En general formación adecuada, aunque considero importante recibir más acciones de formación sobre temas específicamente jurídicos.
- En el ámbito del departamento en el que yo trabajo (administración) se han realizado pocas formaciones, observo que todo se orienta a la atención telefónica y a la afiliación y se deja de lado otro aspecto como es el de administración
- Muy buen trabajo, os felicito
- No he podido asistir a ninguna