

www.fundacionfacua.org

RAZONES de **Utopía**

Año 3. Número 16. 2024

Ante los grandes retos
Focos y enfoques
Panorama Internacional

FUNDACIÓN FACUA



Cómo tener crédito y no morir en el intento

mastecobro
casoy
VICIO

Infórmate
www.aspec.org.pe

CAFECO teCheck ASPEC

FUNDACIÓN FACUA

para la **cooperación internacional**
y el consumo sostenible

Memoria de actividades 2024

FUNDACIÓN FACUA

para la **cooperación internacional**
y el consumo sostenible

Índice

La Fundación FACUA presenta su memoria de actividades 2024	5
Nuestros medios de comunicación	19
Estructura de la Fundación FACUA	24
Escuela de Formación Consumerista	27
Cátedra de Consumo Fundación-UPO	35
Actividades de cooperación internacional	38
Otras actividades	55
Anexo	59





La Fundación FACUA

presenta su memoria de actividades 2024

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible es una institución creada por FACUA Consumidores en Acción como medio para contribuir a fomentar la realización de actividades de cooperación internacional con el movimiento de consumidores de América Latina y el Caribe y de otros continentes, dedicarse al estudio y a la investigación del movimiento consumerista y a la formación de ciudadanos y ciudadanas que apuesten por un consumo más racional y sostenible; así como desde su Escuela de Formación Consumerista que tiene como misión la formación y capacitación profesional de los cuadros de socios/as colaboradores/as, tanto retribuidos como voluntarios, que ejercen funciones técnicas, directivas o de colaboración voluntaria, en FACUA Consumidores en Acción.

Los fines de interés general de la Fundación son la cooperación internacional al desarrollo,

fundamentalmente en el ámbito de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y la información y formación de los ciudadanos en países de América Latina en su condición de consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Son también fines de la Fundación la promoción del conocimiento en todos sus ámbitos, el estudio y la investigación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores y usuarios, los hábitos responsables en la producción y el consumo y las relaciones en el mercado entre consumidores y operadores económicos y sobre el propio movimiento consumerista y su evolución, así como generar y desarrollar estrategias que permitan alcanzar una mayor formación, educación y concienciación social y ciudadana sobre la protección de los consumidores y el consumo responsable y sostenible.

Actividades para el cumplimiento de los objetivos de la Fundación

1. Propulsar acciones con fines de cooperación en diversos países del mundo mediante programas solidarios y en colaboración con instituciones y organizaciones sociales afines, con el objetivo de favorecer el crecimiento, desarrollo e impulso de los derechos y garantías de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

2. Impulsar y desarrollar programas y actuaciones de carácter formativo y educativo dirigidas a la población en su conjunto y en colaboración con instituciones públicas o privadas en el marco de los fines de la Fundación.

3. La elaboración de materiales y realización de cursos, charlas, seminarios y talleres de aprendizaje que tengan como objetivo los fines perseguidos por la Fundación.

4. Impulsar y realizar estudios y trabajos de investigación tendentes a lograr una mayor transparencia y equilibrio en el mercado de bienes y servicios y en las relaciones entre operadores, un mayor conocimiento y desarrollo del movimiento de

consumidores en Europa, América Latina y el Caribe y en otros continentes.

5. La edición y publicación de los estudios y demás materiales elaborados y relacionados con los fines de la Fundación.

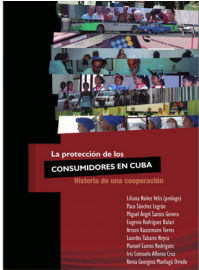
6. La promoción de campañas de sensibilización social relacionadas con los fines de la Fundación.

7. La colaboración con los poderes públicos, instituciones y entidades públicas y probadas en actividades coincidentes con los fines de la Fundación.

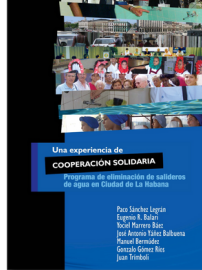
La Fundación FACUA fue inscrita en el Registro de Fundaciones el día 6 de septiembre de 2010.

Como materialización real de estos objetivos, la Fundación FACUA ya cuenta en su trayectoria con una serie de actividades y publicaciones que van ampliándose cada año desde su creación:

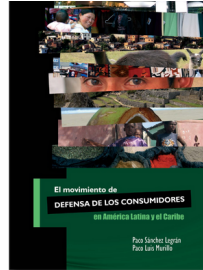
Publicaciones y documentos años anteriores



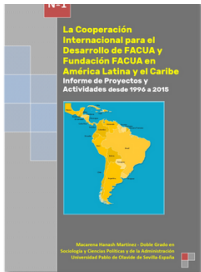
La protección de los consumidores en Cuba. Historia de una cooperación



Una experiencia de cooperación solidaria: Programa de eliminación de salideros de agua en ciudad de La Habana



El movimiento de defensa de los consumidores en América Latina y el Caribe



Cooperación internacional de FACUA y la Fundación FACUA en América Latina y el Caribe. Periodos 1996-2015



Cooperación internacional de FACUA y la Fundación FACUA en América Latina y el Caribe. Periodos 2016-2020



FACUA: 35 años de lucha contra los abusos



Timocracia. 300 trampas con las que empresas y gobiernos nos toman el pelo a los consumidores



Defiende tus derechos para torpes

Publicaciones y documentos

Editados por la Fundación FACUA



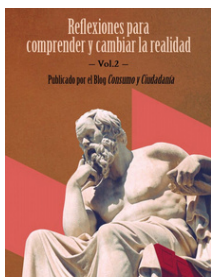
El fomento de las organizaciones de consumidores sostenibles social y financieramente en América Latina y el Caribe



Libro de protección de los derechos de los consumidores. Una necesidad para la Cuba de hoy



Reflexiones para comprender y cambiar la realidad. Vol. 1



Reflexiones para comprender y cambiar la realidad. Vol. 2



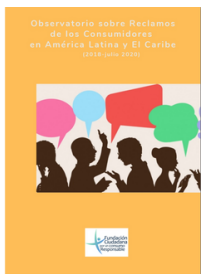
La Fundación FACUA ante la crisis económica. Una salida solidaria del caos financiero desde el punto de vista del consumidor



La Fundación FACUA. Fines y actividades: Cooperación Internacional, Formación y Consumos Sostenible

Publicaciones y documentos

Financiados por la Fundación FACUA...



Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y el Caribe (2018 a 2020)



Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y el Caribe (2020 a 2022)



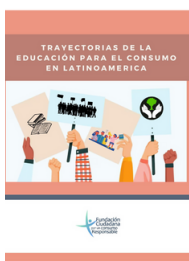
El Sistema de etiquetado frontal de advertencias octogonales. El caso de Panamá.



Documentos para el diálogo y la acción. Desarrollo demográfico, cambio climático y consumo.



Mirada a la protección legal de las personas consumidoras en América Latina y el Caribe

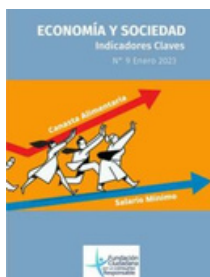


Trayectoria de la educación para el consumo en Latinoamérica

Publicaciones y documentos

... Financiados por la Fundación FACUA

Economía y Sociedad. Indicadores claves



Economía y
Sociedad.
Indicadores claves.
N°9



Economía y
Sociedad.
Indicadores claves.
N°10



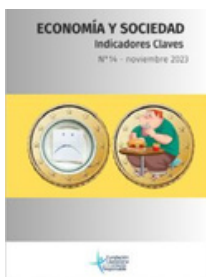
Economía y
Sociedad.
Indicadores claves.
N°11



Economía y
Sociedad.
Indicadores claves.
N°12



Economía y
Sociedad.
Indicadores claves.
N°13



Economía y
Sociedad.
Indicadores claves.
N°14

La Fundación FACUA ha impartido formaciones en universidades...



Curso de verano en la Universidad Internacional de Andalucía (Tánger, 2013)



Curso de verano en la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla, 2015)



Participación de Olga Ruiz Legido, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA, como ponente en el CEAP, (Centro de Estudios y Administración Pública de la Habana) y en la Universidad de La Habana (enero 2022)



Dentro de su labor de cooperación internacional ha realizado diferentes proyectos...



Institucionalizando el movimiento del consumidor, R. Dominicana 2014-2015



Kioscos saludables para niños sanos y felices, Perú 2014-2015



Eliminación de salideros de agua en la provincia de La Habana, Cuba 2004-2012



Seguridad e higiene alimentaria en La Habana, Cuba 2013-2015

Intercambio de experiencias con movimientos de consumidores en países de América Latina



Reunión en la sede del Instituto de Defensa del Consumidor de Brasil, Idec 2011



Reunión con el Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor en Bolivia, Codecch 2011

Visitas de organizaciones e instituciones latinoamericanas a las sedes de FACUA y su Fundación



Visita de Julissa Manrique de Aspec de Perú en 2017



Visita del presidente de Odecu, Stefan Larenas de Chile en 2018



Visita de representantes de la Corporación Nacional de de Consumidores y Usuarios de Conadecus de Chile, 2019



Visita de representantes de Consumidores Argentinos y Fojucc de Chile, 2019



Visita de la asociación Idec de Brasil, 2019



Visita de la asociación
Consumidores Ecuador y UCC de
Argentina, 2022

Visita de la Autoridad de
Protección al Consumidor de
Panamá (Acodeco) a la sede de la
Fundación FACUA, con el
presidente de la fundación, Paco
Sánchez, 2020



Visita de representantes de
Fundecom, República
Dominicana, 2023



Visita de representantes de
Corporación Nacional de
Consumidores y Usuarios de
Chile (Conadecus) , 2023



y tiene firmados convenios de colaboración...



Convenio con la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y el Caribe, 2017



Convenio con la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, 2018



Convenio con FACUA Consumidores en Acción, 2021



Convenio con la Fundación MAS de Panamá, 2022

Cátedra de Derecho de Consumo Universidad Pablo de Olavide



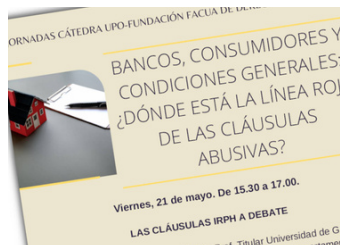
Jornada Vías de reclamación ante el incumplimiento del contrato de transporte aéreo, 2019



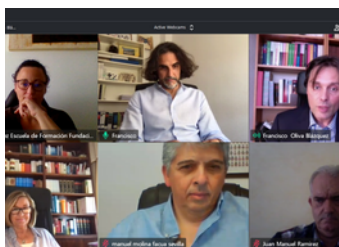
Seminario sobre FACUA como organización en defensa de los consumidores, 2020



Seminario sobre Servicios Eléctricos y consumidores, 2021



Seminario sobre Las cláusulas IRPH a debate, 2021



Seminario sobre Cláusulas bancarias, entre teoría y práctica, 2021



Entrevista al Catedrático de la UPO Francisco Infantes, 2022



Ponencia Mercado eléctrico y protección al consumidor, 2022



Reunión de miembros de la Fundación FACUA y el Prof. Dr. Francisco Infante Ruiz, 2023



Seminario sobre transporte aéreo, impartido por la vicepresidenta Olga Ruiz y el secretario Miguel Ángel Serrano, de la Fundación FACUA, 2023



Participación de Olga Ruiz Legido, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA, en una mesa redonda en el Congreso Carmona VIII: Mujer y Derechos Humanos, 2023



Participación de Miguel Ángel Serrano, secretario de la Fundación FACUA, en la conferencia El estatuto del consumidor vulnerable de acuerdo con la última reforma del TRLCU, 2023



Nuestros medios de comunicación

Web de la Fundación FACUA

Para poder ofrecer una información detallada sobre la Fundación FACUA, su composición, sus actividades, sus proyectos de cooperación, su Escuela de Formación, etc., se ha garantizado el funcionamiento de la web FundacionFACUA.org, que ha sido actualizada y ampliada en su estructura.

En ella se ofrece una información detallada sobre la estructura de la Fundación (estatutos, composición del Patronato, Consejo Asesor y Comité Técnico) así como sobre las actividades desarrolladas (elaboración de memorias anuales, proyectos desarrollados, publicaciones editadas, etc.), y las actividades desarrolladas desde la Escuela de Formación y la Cátedra de Consumo de la Universidad Pablo de Olavide.



Captura de la web de la Fundación FACUA

Asimismo, con el objetivo de lograr un mayor nivel de difusión de la web de la Fundación FACUA, se mantiene el enlace directo a FundacionFACUA.org en la web de la organización FACUA-Consumidores en Acción, página que cuenta con miles de visitas diarias. Este enlace es un acuerdo adoptado entra la Fundación FACUA y la organización de consumidores FACUA en el año 2015.

Revista Razones de Utopía

Además de la página web, la Fundación FACUA cuenta desde el año 2015 con otro medio de comunicación, la revista *Razones de Utopía*.

Esta publicación anual se distribuye en formato digital a las organizaciones territoriales de FACUA y a las asociaciones de consumidores de América Latina. Al mismo tiempo, la revista se difunde de manera online a ayuntamientos, universidades, fundaciones, bibliotecas y otras administraciones de España.

Cada número de *Razones de Utopía* cuenta con un tema central relacionado con la ciudadanía y el consumo, que junto a otros artículos que lo complementan, sirven de punto de inicio para provocar la reflexión del lector.



Cabecera del último número de la revista Razones de Utopía

Archivo histórico de FACUA

El Archivo histórico de FACUA ha continuado completándose a lo largo del 2024 para ampliar el conjunto de información que la Fundación FACUA ofrece a las personas interesadas en el conocimiento de la historia y evolución del progreso que ha seguido la protección de los usuarios en España y el propio movimiento de defensa de los consumidores.

El archivo está formado por tres bases de datos con decenas de miles de archivos sobre publicaciones, documentos y fotografías editadas por FACUA y otras organizaciones de consumidores, así como por diferentes administraciones públicas e instituciones del conjunto del Estado.

La información disponible en papel, correspondiente a las dos primeras bases de datos, se encuentra en el local de la calle Bécquer, 25B de Sevilla.

En cuanto a la parte digitalizada, durante el 2023 se ha seguido trabajando para ampliar la tercera base de datos, digitalizando documentos y fotografías de la historia de FACUA.

Esta tercera base cuenta con publicaciones diversas, pronunciamientos y fotografías en formato digital relacionadas con la historia y evolución de FACUA.



Captura de la página web del Archivo Histórico de FACUA

Los usuarios podrán encontrar, las revistas de FACUA, Consumerismo, en sus ediciones nacional y andaluza; así como otras publicaciones que en la historia de FACUA han tenido su relevancia, ya sea porque ha formado parte del nacimiento de la asociación o pertenecen a organizaciones con las que ha tenido relación: las revista CECU (esta organización fue creada en su día a iniciativa de FACUA Andalucía), Los Vecinos (en ella se publican las primeras noticias sobre la creación en Sevilla de la Asociación de Consumidores y Usuarios - ACUS) y Ciudadanía (la Asociación de Consumidores y Usuarios de Sevilla-ACUS, hoy FACUA Sevilla, fue una de las que editó esta publicación); así como folletos y guías de FACUA, FACUA Andalucía y FACUA Sevilla.

Además están disponibles para su consulta en la web archivohistorico.facua.org, entre otros, el código Ético de FACUA,

Biblioteca Fundación FACUA

La Fundación FACUA ha impulsado la creación de una biblioteca en la que

tiene catalogados 851 libros y publicaciones de diferentes contenidos. Este proyecto supone en paso más en el cumplimiento de sus fines y objetivos, y viene a complementar al Archivo Histórico de publicaciones de FACUA-Consumidores en Acción.

Reglamento de funcionamiento interno o los Estatutos de esta Fundación. Asimismo, se han digitalizado cientos de fotografías sobre momentos históricos del consumerismo; trabajo que seguirá realizándose en el siguiente ejercicio, actualizando de manera constante el archivo, con documentos e información del resto de organizaciones territoriales de FACUA.



Captura de libros de la biblioteca

Esta labor de recopilación y actualización de la página web le corresponde al personal del departamento del Archivo histórico de la Fundación FACUA.

Cabe recordar que en el Archivo Histórico de FACUA se encuentran catalogados miles de publicaciones y documentos, en formato papel y digital, editados por organizaciones de consumidores, organismos gubernamentales y otras instituciones de España y de otros países de Europa y América Latina. Las personas interesadas pueden acceder a todo el contenido a través del sitio archivohistorico.facua.org.

En la biblioteca de la Fundación FACUA se pueden encontrar libros formativos y diversas temáticas sobre consumo, medio ambiente o cultura. También documentos de jornadas y congresos, enciclopedias, estadísticas, informes, revistas, estudios y planes de actuación política gubernamental y de partidos, empresas y sindicatos, además de una bibliografía jurídica. Con esta nueva contribución, se ha logrado ordenar cientos de libros, algunos de ellos de gran valor, que se habían venido acumulando en las estanterías de FACUA desde la década de los 80.



Captura de la biblioteca de la Fundación FACUA

Estructura de la Fundación FACUA

El patronato es el órgano de gobierno y representación de la Fundación y le corresponde cumplir con los fines fundacionales y administrar con diligencia los bienes y derechos que integran su patrimonio, así como mantener el rendimiento y utilidad de los mismos.

Dando cumplimiento al artículo 13 de los estatutos, el Patronato de la fundación ha quedado constituido por las siguientes personas:

Presidente:

Paco Sánchez Legrán, que además es patrono de la fundación.

Vicepresidenta:

Olga Ruiz Legido, siendo patrona de la Fundación.

Secretario:

Miguel Ángel Serrano Ruiz, siendo patrono de la Fundación.

Patronos:

Rubén Sánchez García, Antonio Zoido Naranjo, Francisco Acosta Orge, Jordi Castilla López, M^a Ángeles Ayerbe Cazalla, Juan José Conde Olmo, Gonzalo Gómez Ríos, Teresa Sánchez Dorado y Almudena Álvarez Oliva.



Reunión del Patronato del 13 de marzo

Por acuerdo del Patronato de la Fundación, se procedió a la constitución de un **Consejo Asesor** formado por las siguiente personas:

Francisco Javier Marín Rodríguez (Licenciado en Derecho), Daniel Rubio García (Ingeniero en Telecomunicaciones), María Hidalgo Jiménez (vicepresidenta de FACUA Málaga), Carlos Aristu Ollero (Licenciado en Derecho), Juan Trímboli (presidente de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y El Caribe), Julissa A. Manrique Mancilla (Licenciada por la Facultad de Ciencias Administrativas del Perú y miembro del Consejo Directivo de Aspec), Armando Flores (Licenciado en Ciencias Jurídicas por la Universidad del El Salvador), Bethy Cruzado (Licenciada en Ciencias Administrativas y presidenta de la Fundación MAS), Miguel Ángel Santos Género (Verificador Aeronáutico), Doménech Bernad Agustí (Licenciado en Psicología), Marian Díaz

(Licenciada en Periodismo), José Luis Nueno (Graduado Social).

Y de un Comité Técnico formado por las siguientes personas:

Ángela Santiago Ayerbe (Técnico Superior en Administración y Finanzas, administrativa y documentalista de la Fundación) Sonia Bueno López (Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación, especialidad Pedagogía y Responsable de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA) y Lidia López Fernández (Licenciada en Periodismo).

Reuniones celebradas

Durante el pasado ejercicio, el Patronato de la Fundación FACUA celebró cuatro reuniones ordinarias en los días 13 de marzo, 19 de junio, 25 de septiembre, y 26 de noviembre a la que asistieron también los integrantes del Consejo Asesor y los del Comité Técnico.

En la misma, además de aprobarse las actas de las reuniones anteriores, las cuentas anuales y el plan de actuación, los patronos y miembros del consejo asesor y del comité técnico pudieron debatir sobre diversos asuntos y adoptaron los acuerdos necesarios para garantizar el funcionamiento de la Fundación.

Acuerdos más destacados

- Edición y distribución del décimo número de la revista anual de la fundación, **Razones de Utopía**. La publicación se ha distribuido digitalmente a distintas

fundaciones, universidades, bibliotecas, medios de comunicación y entidades públicas y privadas. Asimismo, se ha enviado a diferentes asociaciones de consumidores y organismos institucionales de España y América Latina.

- Continuación del Programa para el Fomento de la sostenibilidad Social y Económica del movimiento consumerista de América Latina.
- Aprobación de las cuentas 2023 y del plan de Actuación 2024.
- Presentación de la Memoria 2023 de la Escuela y el Plan de Formación 2024.



Reunión del Patronato del 19 de junio

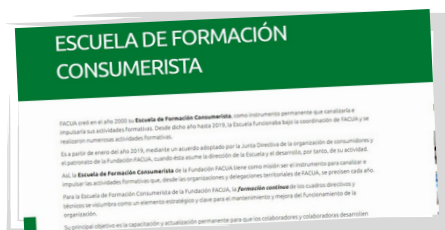
Escuela de Formación Consumerista

FACUA creó en el año 2000 su Escuela de Formación Consumerista como instrumento permanente que canalizaría e impulsaría sus actividades formativas.

Desde dicho año hasta 2019, la Escuela funcionaba bajo la coordinación de FACUA y se realizaron numerosas actividades formativas.

Es a partir de enero del año 2019, mediante acuerdo adoptado en Junta Directiva de la organización de consumidores y el Patronato de la Fundación FACUA, cuando ésta asume la dirección de la Escuela y el desarrollo, por tanto, de su actividad.

Así, 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



Pantallazo del apartado web de la Escuela técnicas, directivas o de colaboración voluntaria en todas las Organizaciones Territoriales que conforman FACUA en el ámbito estatal.

La Escuela de Formación consumerista está ubicada en la calle Feria número 164, de Sevilla.

Organigrama y ponentes

El organigrama funcional de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA está estructurado de la siguiente forma:

Paco Sánchez Legrán (director),
Sonia Bueno López (responsable técnica),
Ángela Santiago Ayerbe (administrativa) y José María Algora Velasco (administrativo).

Del mismo modo que años anteriores hemos contado con un grupo de ponentes y formadores que participan en nombre de FACUA y su Fundación en el desarrollo de materiales e impartición de los cursos de formación atendiendo a sus especialidades y experiencia profesional.

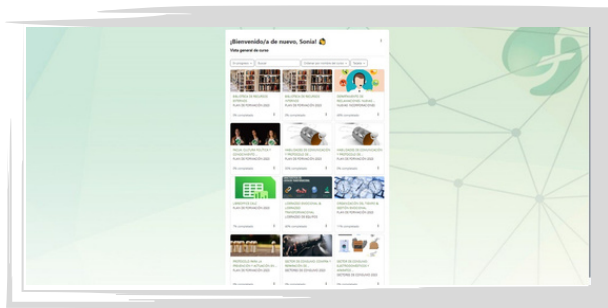
Actividades de formación

Durante el ejercicio del 2024, desde la Escuela hemos apostado por una formación desde el aprendizaje reflexivo y constructivo, que ha englobado la adquisición y reciclaje de conocimientos y habilidades, así como el fomento de actitudes que se considera que debe poseer cualquier persona que formara parte de FACUA, continuando con el fomento de la formación inicial de las personas que empezaron a formar parte de ésta en cualquiera de sus organizaciones; implicando la adaptación práctica a la

realidad social y el fomento de la capacidad de resiliencia.

Con esta premisa, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, a través de su Plan de Formación del año 2024, adquirió, de nuevo, el compromiso con FACUA, de programar, realizar y poner en marcha un plan formativo de calidad, que respondiera a unos objetivos en cuanto a eficacia y eficiencia, para todas y cada una de las personas que colaboran laboral y voluntariamente en la organización, ejerciendo funciones técnicas, directivas y voluntarias, y recordando que el socio colaborador de FACUA es un valor que hay que cuidar para que la asociación alcance sus objetivos estratégicos.

Han sido un total de 1589 horas lectivas y formados entorno a 150 socios colaboradores.



Captura de la pantalla de inicio del Aula Virtual

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:

Programa de formación a través del aula virtual.

Cuarto año de implementación del Aula Virtual propia de la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA. Durante este año hemos consolidado la metodología formativa donde la responsabilidad sobre el propio aprendizaje por parte de los asistentes y el aprendizaje colaborativo son los dos ejes principales, trabajando la motivación desde la asincronía que permite el uso de esta metodología y siendo apoyada por sesiones prácticas presenciales.

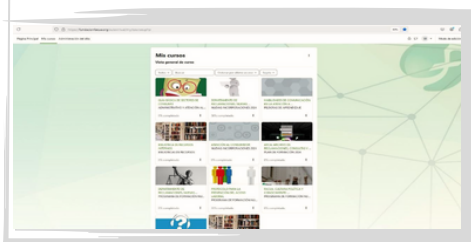
Este programa se ha llevado a cabo a través de la metodología B- learning,

cuya base del aprendizaje es la pedagogía constructivista.

Como en años anteriores, los departamentos y personas destinatarias de la formación a través del Aula Virtual han sido: el Departamento 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 previo por departamentos y conformaron el Plan de Formación presentado para 2024.

Para ultimar podemos establecer un cómputo de horas lectivas en la propia aula virtual de 285 horas y 591h de apoyo en sesiones presenciales. 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.



Aula Virtual

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 colabores/ as retribuidos/as.

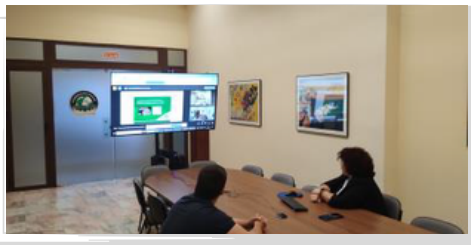


Sesiones presenciales de formación

Programa de Formación para Nuevas Incorporaciones

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.

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.



Sesión presencial nuevas incorporaciones

A través del desarrollo del bloque formativo integrado en la metodología que caracteriza a este Plan de formación, B-learning, se ha capacitado al socio/a colaborador/ para que adquiriera los conocimientos, desarrollara las habilidades o modificara las actitudes necesarias para adecuarse a los requerimientos del puesto que asumía.

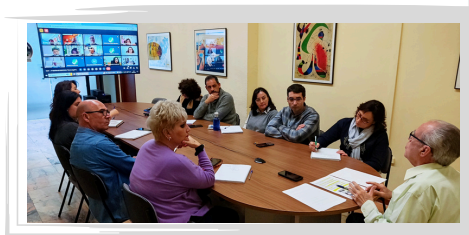
La flexibilidad y versatilidad del programa hace necesario su adaptación a los nuevos cambios que vayan aconteciendo en la Organización, tal es así que en el presente Plan se implementa la formación para el nuevo sistema de gestión.

Se ha pretendido motivar e incitar en las organizaciones, en la creación de un ambiente favorable para que las nuevas incorporaciones se sientan bien recibidas e integradas en el equipo.

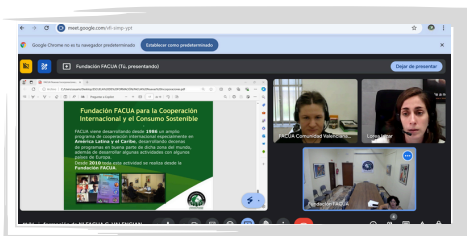
A lo largo de 2024 se han llevado a cabo 25 formaciones para personal de nueva incorporación en diferentes departamentos y Organizaciones Territoriales, que han completado un total de 421 horas lectivas en su conjunto.

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.



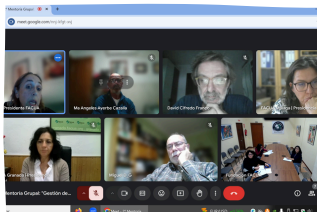
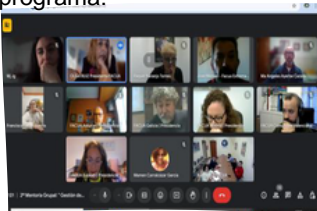
Mentoría Grupal marzo 2024



Sesión presencial nuevas incorporaciones

A lo largo del Plan de Formación 2024 se han llevado a cabo 2 bloques de mentorías grupales: “FACUA debe seguir fomentando equipos de dirección colectiva y trabajar por lograr que sus colaboradores asuman el sentido de pertenencia a la Organización”, con un total de 20 asistentes y “Relaciones Institucionales y la participación social desde las líneas estratégicas del proyecto consumerista de FACUA” con 22 asistentes entre presidentes y responsables de departamento de FACUA y de las Organizaciones territoriales.

Se han desarrollado también algunas mentorías individuales, que junto con las de formato grupal hacen un computo de 143 horas lectivas dentro del programa.

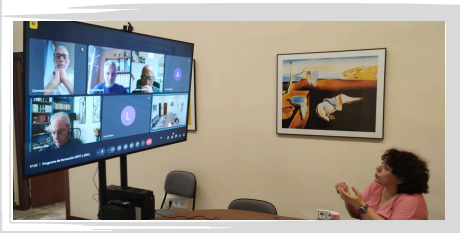


Mentorías Grupales noviembre 2024

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; es por ello la necesidad de este programa de formación, que del mismo modo que en años anteriores, en 2024 ha contado con el desarrollo de 2 sesiones formativas para dejar 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; y 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 ambas sesiones se han abordado los posicionamientos políticos y sociales de la Organización, así como el funcionamiento de las delegaciones territoriales y locales de FACUA en los medios de comunicación y con las instituciones. El número total de asistentes fueron de 7, en la formación desarrollada en el mes de junio y 9 en la desarrollada en el mes de noviembre, con dos horas de duración aproximadamente cada una. Esto hace un cómputo total de 11 horas y 45 minutos lectivas en el programa.



Sesión formación DDTT

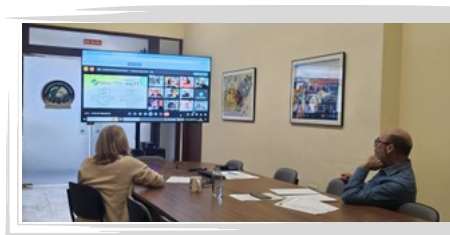
Foros de debates con presidentes de las Organizaciones Territoriales de FACUA.

La finalidad de este programa es 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.

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, tomó como objetivo el reflexionar sobre la estructura de FACUA y su organización, y en el segundo trabajó sobre la implicación de los socios en el proyecto, agolpando un total de 30 horas lectivas.



Foro de presidentes

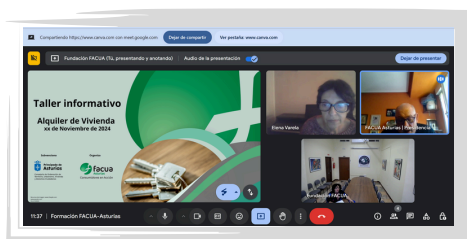
Programa de apoyo pedagógico a las Organizaciones Territoriales y Delegaciones Locales.

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 con FACUA en el programa subvencionado por la comisión Europea derechos de las personas consumidoras ucranianas residentes en España y en las jornadas "El consumidor y usuario ante la transformación digital. Desafíos y derechos". Celebradas en el mes de diciembre en Puerto del Rosario (Fuerteventura- Las Palmas); así como con las Organizaciones Territoriales de FACUA-Asturias, FACUA Extremadura



Formación a directivos para la impartición de la charla sobre

Cátedra de consumo

Universidad Pablo de Olavide

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:

En el mes de junio, organizamos junto con el área de Derecho Civil de dicha Universidad el taller sobre : “Protección de datos y consumidores, una historia interminable”, actividad enmarcada del programa de los Cursos de Verano que la Universidad Pablo de Olavide celebra en su sede universitaria de Carmona.

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.

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



Taller: “Protección de datos y consumidores, una historia interminable”

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, quiénes 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.

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 4^o 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 de 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.



Clase al alumnado de 4^o Grado de Derecho de la UPO



Actividades de cooperación internacional

La Fundación FACUA ha realizado un importante número de actividades para el cumplimiento de sus fines, a través de la edición de libros y otras publicaciones, el desarrollo de programas de cooperación y la financiación de proyectos en diferentes países de América Latina y el Caribe.

El Fondo Solidario para la realización de dichas actividades procede, en gran medida, de las aportaciones que la Fundación FACUA recibe de la organización estatal FACUA-Consumidores en Acción y de todas sus organizaciones territoriales.

La Fundación FACUA espera poder ir aumentando las cantidades destinadas al Fondo Solidario en los próximos ejercicios para así ayudar a más organizaciones hermanas en América Latina y el Caribe.

Durante el año 2024, desde la Fundación FACUA, se han realizado los siguientes proyectos específicos, destinados al cumplimiento de nuestros fines:

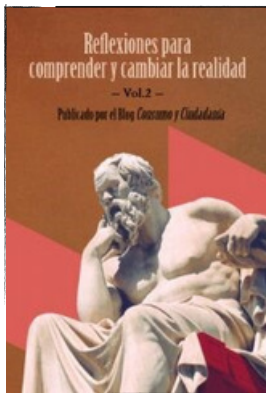
Programas realizados conjuntamente con la FCCR

Durante el ejercicio 2024, se ha continuado con el funcionamiento del Blog Consumo y Ciudadanía, garantizando la publicación de 22 artículos, 10 documentos y una entrevista, escritos por dirigentes de organizaciones de consumidores, representantes e instituciones y diversos profesionales de América Latina y de España, relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y en la defensa del medio ambiente, así como la FCCR y la Fundación FACUA.

Este blog y las dos Fundaciones que lo dirigen, tienen como misión fundamental, aunque no única, el ser un instrumento que ayude al movimiento de consumidores en España y en América Latina y el Caribe, a través de la reflexión y el intercambio de ideas, para que las organizaciones que lo conforman,

puedan fortalecer el papel que deben desarrollar en defensa de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de cada uno de sus países.

En 2024 hemos publicado el volumen 2 de “Reflexiones para Comprender y Cambiar la Realidad”, en el que hemos publicado los artículos aparecidos en el blog desde junio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2023.



Libro Reflexiones Vol. 2

Conjuntamente con esta actividad ya indicada, la Fundación FACUA, a través de su Escuela de Formación Consumerista, y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y el Caribe (FCCR) han celebrado el día 6 de noviembre su 8º Foro Virtual



Blog Consumo y Ciudadanía

«Consumidores por la justicia y la sostenibilidad», un encuentro que llevaba por título “Ciberseguridad, un desafío permanente. La necesidad de una respuesta colectiva”, con la participación de 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.

Los ponentes del Foro fueron Jaime Lorenzini, abogado, doctor en Derecho y profesor en la Universidad de Chile y Gabriela Camayd, abogada y miembro de la Junta Directiva de FACUA. El encuentro estuvo 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.

La finalidad de estos eventos es fomentar el apoyo mutuo y el diálogo sobre temas de interés, intercambiando experiencias acumuladas a lo largo de los años.



Cartel del VII Foro Consumo Responsable y momento de su celebración

Proyecto patrocinado a la FCCR de América Latina y el Caribe

Durante el año 2024, la Fundación FACUA y Iberian Retail Parks, S.L. ha subvencionado el desarrollo de dos proyectos semestrales, que nos ha presentado la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable–FCCR de América Latina y el Caribe, que contempla la realización de las siguientes actividades:

Realización de un estudios de interés para América Latina y el Caribe

La FCCR ha realizado diversos estudios de gran interés para el conjunto de la sociedad latinoamericana, como la “Agenda 2030 y los consumidores latinoamericanos”, la “Regulación de servicios financieros tecnológicos (FinTech) e impactos para los usuarios de América Latina” y “Mirada a la Protección legal de las personas consumidoras en América Latina”.

Monitoreo sobre “Economía y Sociedad” en América Latina y El Caribe

La FCCR ha continuado en 2024 monitoreando, sistematizando y difundiendo información regional actualizada en temas relevantes para las personas consumidoras.

Este trabajo se visibiliza a través de un documento en formato ejecutivo, que analiza la estadística más actualizada sobre temas relevantes para las personas consumidoras en la región.

Hasta diciembre de 2024, la FCCR ha publicado seis números de “Economía y Sociedad. Indicadores claves”.



Portadas de algunas de las publicaciones realizadas



Documento para el Diálogo y la Acción

Documentos para el Diálogo y la Acción

La FCCR ha continuado impulsando la redacción y publicación de documentos que presentan contenidos sobre temas y tendencias relevantes en el ámbito de un consumo responsable y sostenible, enlazando aportes desde la sociedad civil y el ámbito académico.

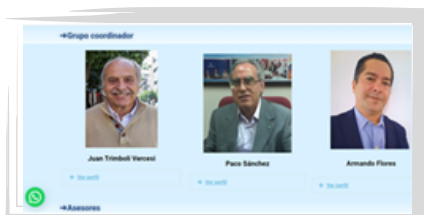
Brinda a las organizaciones de consumidores, entidades de la sociedad civil, instituciones públicas y académicas, contenidos sobre temas y tendencias que emergen en la actualidad de América Latina y El Caribe.

Fortalecimiento institucional, digital y multimedia de la FCCR

Para continuar con el proceso de fortalecimiento institucional, tras la creación del Órgano Coordinador, el reglamento de Funcionamiento y su Código Ético, así como el nombramiento de Asesores en Chile, El Salvador, Argentina, Brasil, Cuba, Panamá, Nicaragua y España, la FCCR ha adoptado una serie de actuaciones para reforzar aspectos de

índole administrativo, contable y legal que permitirán ganar más solidez y respaldo sobre su trayectoria, así como su sostenibilidad legal y política del trabajo en el tiempo, celebrándose la reunión anual del Directorio de la FCCR y otras reuniones de trabajo con los distintos colaboradores.

También se ha procedido a realizar una nueva versión de la Web <https://ciudadaniaporunconsumoresponsable> para facilitar la lectura de sus contenidos y se ha constituido una filial administrativa para Centro América con domicilio en la República de Panamá, conjuntamente con un aumento de sus presencia en medios de comunicación y en distintas redes sociales.



Pantallazo de la nueva Web con los miembros del Directorio y del Grupo Coordinador

Escuela Consumerista Centroamericana

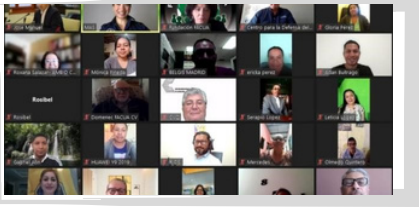
Por iniciativa del Centro para la Defensa del Consumido-CDC de El Salvador y de la Fundación Movimiento de Alimentación Saludable-MAS de Panamá, conjuntamente con la las organizaciones CODECOH de Honduras, LIDECOM de Guatemala, LIDECOMIC de Nicaragua y Fundación AMBIO de Costa Rica, con el patrocinio de la Fundación FACUA, se ha continuado en este año el proceso de creación y cuya finalidad será el fomento de la integración de jóvenes en las citadas organizaciones y la mejora de la institucionalización organizativa de las mismas y el fomento de la afiliación en cada una de las organizaciones de la región.

El programa comenzó en el mes de octubre de 2023 con el acuerdo de la creación de la escuela con el nombre de Escuela Consumerista Centroamericana, tras haberse celebrado reuniones con las seis organizaciones de la región y se ha procedido a nombrar las personas enlaces en cada una de ellas y también se diseñó su logo y el manual de Funcionamiento de la Escuela.



Logo de la Escuela Consumerista
Centroamérica

El día 16 de febrero de 2024 se procedió a celebrar el acto de presentación de la Escuela en un acto Online, al que asistieron las organizaciones: ONPECO, Consumidores de Ecuador, ASPEC, FACUA, INCAP Panamá, SENAPAN Panamá, SENAPAN Panamá, MINSA Panamá, IDES Panamá, FAO Mesoamérica, Fundación FACUA, CDC, LIDECOM, AMBIO Sociedad Civil, Fundación MAS y CODECOH, junto con diversos alumnos. El total de personas participantes entre representantes de organizaciones y alumnos, fue de 45.



Presentación de la Escuela Consumerista Centroamérica el día 16 de febrero

En este ejercicio y una vez logrado la inscripción de 62 jóvenes de los seis países se realizaron 7 talleres formativos que se impartieron hasta noviembre de 2024.

Complementariamente a estas actividades, también se celebró un Foro Juvenil en el que se debatió con los jóvenes alumnos, el tema del consumismo y se editaron diversos videos que fueron publicitado a través de distintas redes sociales.

Complementariamente a estas actividades, también se celebró un Foro Juvenil en el que se debatió con los jóvenes alumnos, el tema del consumismo y se editaron diversos videos que fueron publicitado a través de distintas redes sociales.



Cartel de uno de los talleres y captura de los asistentes

Otros proyectos patrocinados en diversos países

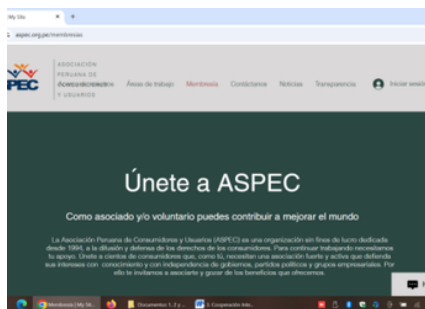
Complementando los proyectos patrocinados por la Fundación FACUA a la FCCR y a la Escuela Consumerista Centroamericana formada por organizaciones de El Salvador, Panamá, Honduras, Guatemala, Nicaragua y Costa Rica, se han financiados otros proyectos a organizaciones de Chile, Perú, Colombia, Cuba, Ecuador, República Dominicana y México, siempre con la finalidad de ayudar a la protección de los derechos de los consumidores de cada país:

Perú: Fortalecimiento de ASPEC mediante la fidelización e incorporación de asociados

La Asociación Peruana de Consumidores - ASPEC, ha sido financiada por la Fundación FACUA para el desarrollo de un proyecto denominado “Fortalecimiento de ASPEC mediante la fidelización e incorporación de asociados a través de los medios de comunicación”, cuyo objetivo principal ha sido el promover la

sostenibilidad de la organización mediante el asociacionismo a fin de garantizar su funcionamiento ininterrumpido.

Entre los objetivos específicos del proyecto, se trabajaron los siguientes frentes: Mantener la fidelidad de los asociados actuales; Fomentar la incorporación de nuevos asociados para lo cual se deben potenciar los canales de comunicación externa; Promover la participación de más asociados ante diversas instituciones en representación de ASPEC; e Incentivar la interacción entre asociados en búsqueda de “muchos en cuerpo, un único objetivo en mente” para afianzar su sentido de pertenencia a la organización.



Pantallazo de la WEB de ASPEC

Y para la realización del proyecto se han desarrollado las siguientes actividades: Lanzamiento de un espacio online destinado a informar y a interactuar con el público denominado tentativamente “Yo consumidor” que se ha emitido en 26 programas; Acciones de difusión en redes sociales de ASPEC y en medio de comunicación, a través de informaciones de interés para los consumidores e invitándolos a asociarse; Incorporación de asociados a comités y grupos de trabajo que integra ASPEC; y contratación de servicio de hosting y de servicio de internet. Todo ello para fomentar la incorporación de nuevos asociados.

Lanzamiento de un espacio online destinado a informar y a interactuar con el público denominado tentativamente “Yo consumidor” que se ha emitido en 26 programas; Acciones de difusión en redes sociales de ASPEC y en medio de comunicación, a través de informaciones de interés para los consumidores e invitándolos a asociarse; Incorporación de asociados a comités y grupos de trabajo que integra ASPEC; y contratación de servicio de internet y edición de videos. Todo ello para fomentar la incorporación de nuevos asociados.



Cartel informando de la emisión de “Yo consumidor”

Chile: Expansión de FOJUCC:

La organización chilena FOJUCC, ha desarrollado un nuevo proyecto financiado por la Fundación FACUA, para el fomento de la afiliación que se desarrollará hasta diciembre, con la denominación de “Paso a paso nos “independizamos”: Expansión y profundización de Sistema de Membresías FOJUCC a nivel nacional” a través de la apertura de sedes en Concepción, Santiago, Castro (Chile) y Valdivia.



Sede matriz en Concepción

El objetivo general del proyecto fue expandir el impacto del sistema de membresías FOJUC en diversos territorios del país; así como también profundizar la “filosofía y elementos” que contiene el sistema y lo hace único y necesario y los objetivos específicos fueron: Diseñar y actualizar plan estratégico de membresías; Construir; como también actualizar mensaje principal y secundarios; propósitos; ideales; contenidos del sistema (beneficios; etapas; protocolos; modalidades); Ampliar la cobertura del sistema de membresía o de afiliación (tanto en personas y territorios); Posicionar y evidenciar la importancia de las Asociaciones de Consumidores en Chile mediante este sistema.

Perú, México y República Dominicana: Estudio Regional sobre las tarjetas de créditos:

Las organizaciones: Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC, Organización de Consumidores en Línea - TecCheck de México y el Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor - ONPECO de República Dominicana, con el patrocinio de la Fundación FACUA han realizado un “Estudio



Cartel de los 22 años de FOJUC

regional sobre la problemática de los consumidores frente a las tarjetas de crédito” en los cuatro países.

Con la realización de este estudio regional, se ha pretendido conocer los problemas que agobian a los usuarios de tarjetas de cada uno de los países participantes, identificando las semejanzas y diferencias existentes entre sí y a la vez identificar a las instituciones financieras con mayor participación en el mercado de cada país a fin de determinar la existencia o no de oligopolios.

Consuntamente con esta actividad se han valorado las cláusulas que puedan considerarse abusivas en los contratos de tarjetas de crédito y conocer los alcances de la legislación aplicable en

los países seleccionados, conociendo los canales para que los consumidores puedan presentar sus reclamaciones y/o denuncias. Permitiendo con todo ello evaluar la viabilidad de realizar una campaña regional sobre el tema.



Información en redes sociales

Se realizaron cinco cuestionarios, treinta actividades publicitarias y/o banners divulgando los principales resultados, cinco notas de prensa (4 locales y 1 regional), un video para YouTube y un informe final consignando las actividades realizadas, los cuadros comparativos, los hallazgos y las conclusiones.



Una de las preguntas de la encuesta realizada a los consumidores

Cuba: Programa para fomentar la formación crítica de los consumidores:

En este ejercicio 2024, el Centro de Estudios de la Administración Pública-CEAP, organismo dependiente de la Universidad de La Habana, finalizó su proyecto de formación sobre los derechos de los consumidores, que se había iniciado en 2023, en el que participó como conferenciante el secretario de la Fundación y Vicepresidente de FACUA, Miguel Ángel Serrano.

Finalizando el programa formativo del CEAP el día 23 de junio de 2024, se celebró un coloquio internacional sobre “sistema de protección al consumidor en perspectiva comparada”, con la participación de ponentes de Cuba y de Argentina, así como el representante de la Fundación FACUA Miguel Ángel Serrano, y con la asistencia de un nutrido grupo de profesores de la Universidad de La Habana, así como representantes de Ministerio de Comercio Interior y de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de Cuba.



Seminario internacional sobre protección de los consumidores

Durante los días 24 y 25 de junio, la Fundación FACUA, representada por su secretario Miguel Ángel Serrano y el miembro del Consejo Asesor en Materia Internacional Miguel Ángel Santos, han participado en diversas actividades y encuentros relacionados con los marcos de colaboración que dicha fundación y la organización FACUA consumidores en acción, mantienen en Cuba desde 1996.

Tras el citado coloquio internacional, los representantes de la Fundación FACUA mantuvieron un encuentro de trabajo con la directora del CEAP, la doctora Noris Tamayo, y con la doctora Maidolis Labañino, en el que se sentaron las bases para la ampliación de la colaboración entre ambas instituciones para el periodo 2025-2028; una colaboración que se

mantiene desde la constitución de dicho centro en el año 2002.

El día 25, se celebró un encuentro en el Ministerio de Comercio Interior MINCIN, con la viceministra Grisela Ávila, y la directora nacional de protección al consumidor Yalina Garbey, acompañada de varias directoras generales de un ministerio con el que FACUA mantiene relaciones de colaboración desde el año 2000.



Reunión en la sede del CEAP

Finalmente los representantes de FACUA y de la Fundación FACUA, mantuvieron un encuentro con el miembro del secretariado nacional de la Central de Trabajadores de Cuba CTC, Ismael Drullet, que estuvo acompañado por la jefa del departamento internacional, la jefa de la oficina de cooperación y otras funcionarias de la organización sindical. En el citado encuentro, se valoró sobre la apertura de un diálogo constructivo que permita sentar las bases de una cooperación estable orientada a coordinar actuaciones en defensa del poder de compra de los salarios de los trabajadores y la mejora de las condiciones de vida en los aspectos relacionados con el consumo de productos y el uso de servicios, en un escenario inflacionista en el que ya juegan un papel muy relevante en el mercado los nuevos actores económicos.



Reunión en la sede del CTC

Colombia: Fomento del consumo informado de alimentos infantiles y la defensa de la alimentación infantil libre de presiones comerciales

Tras una petición de la organización colombiana Educar Consumidores, el día 26 de junio, se celebró una reunión, entre la Fundación FACUA y la citada organización que estuvo representada por el Director ejecutivo, Andrés Erazo, la responsable de proyectos Nina Rodríguez y el experto en nutrición, Rubén Ernesto Orjuela. La Fundación estuvo representada por el presidente, Paco Sánchez y la responsable técnica de la Escuela de Formación, Sonia Bueno.

Educar Consumidores es una organización formada por un equipo de



Reunión en la sede del Mincín

profesionales con una larga trayectoria y experiencia que desde las disciplinas de la salud, economía, educación, trabajo social, nutrición, ciencia políticas, comunicación, antropología y del derecho, investigan los temas para producción de acciones de incidencia política de alto nivel, orientación a la protección de la salud humana y ambiental.

Ambas entidades acordaron abrir una vía de colaboración y para ello por parte de Educar Consumidores se presentarán proyectos de actividades para que la Fundación los valore y estudie la viabilidad de financiar uno de ellos.



Post publicado

La citada organización presentó un programa denominado “Fomento del

consumo informado de alimentos infantiles y la defensa de la alimentación infantil libre de presiones comerciales” que la Fundación FACUA apoyó y se ha realizado en el cuarto trimestre del año.



Post publicado

En el desarrollo del proyecto, se han publicado 13 post (Carrusel, Post, Reels) los cuales han tenido un crecimiento positivo. El alcance total de la campaña ha crecido significativamente (+350%), lo cual refleja una estrategia de promoción orgánica y pagada efectiva y los resultados nos han permitido evaluar que el contenido de mayor impacto es el relacionado con saberes indígenas y desmitificación de la lactancia, ya que estos generaron mayor alcance e interacción, lo que sugiere que resuenan más con nuestras audiencias.



Post publicado

En el desarrollo del proyecto, se han publicado 13 post (Carrusel, Post, Reels) los cuales han tenido un crecimiento positivo. El alcance total de la campaña ha crecido significativamente (+350%), lo cual refleja una estrategia de promoción orgánica y pagada efectiva y los resultados nos han permitido evaluar que el contenido de mayor impacto es el relacionado con saberes indígenas y desmitificación de la lactancia, ya que estos generaron mayor alcance e interacción, lo que sugiere que resuenan más con nuestras audiencias.

Otras actividades

Chile: Visita de trabajo de FOJUCC a la sede de la Fundación FACUA y celebración de encuentro virtual para seguir estrechando relaciones:

Durante los días 27 y 28 de junio, el director ejecutivo de la organización de consumidores chilena FOJUCC, Pablo Rodríguez, realizó una visita de trabajo a la sede nacional de FACUA y a la de la Fundación FACUA, con la finalidad de seguir profundizando en las relaciones de colaboración entre las citadas organizaciones. FOJUCC es una organización de defensa de los consumidores, que tiene su sede en Concepción y cuenta con delegaciones en Santiago, Valdivia y Castro. Está formada por equipos de profesionales y de colaboradores, mayoritariamente jóvenes, así como por un grupo de asociados cotizantes o de pleno derecho.



Reunión con la presidenta y directivas de FACUA

Durante la visita, el compañero Pablo Rodríguez mantuvo reuniones de trabajo con la presidenta de FACUA, Olga Ruiz, así como con las

las responsables de los Departamentos administrativo y de reclamaciones de FACUA, María José Jiménez y Rocío Algeciras, para profundizar en el conocimiento de las actividades de dicha organización en materia de atención de reclamaciones y de fomento de la afiliación, así como sobre el funcionamiento de la organización nacional y sus actividades institucionales y públicas.

También mantuvo reuniones con el presidente de la Fundación FACUA, Paco Sánchez y con la responsable técnica de la Escuela de Formación, Sonia Bueno, con el fin exponer el proceso de fortalecimiento y extensión territorial de FOJUCC, gracias entre otros, a los apoyos que la fundación les viene ofreciendo cada año, así como conocer más ampliamente el funcionamiento de la Escuela de Formación de la fundación y valorar la posibilidad de intercambio de información.

Complementando esta actividad, FACUA-Consumidores en Acción y la Fundación FACUA, celebraron un encuentro virtual con la organización chilena Consumidores/as FOJUCC el día 21 de octubre, con la finalidad de reflexionar sobre el impacto social de ambas organizaciones, explorar



Reunión con el presidente de la Fundación

posibles mejoras en sus estrategias de implementación y fortalecer los lazos interdepartamentales y los proyectos de colaboración que han mantenido a lo largo de los años.

Durante la reunión estuvieron presentes, por parte de la Fundación, Miguel Ángel Serrano, secretario de la Fundación y vicepresidente de FACUA, y Sonia Bueno, como responsable de la Escuela de Formación Consumerista y vocal ejecutiva de la Junta Directiva de FACUA. Además, por parte de FACUA participaron Rocío Algeciras, responsable del departamento de reclamaciones de la asociación y presidenta de FACUA Sevilla y María José Jiménez, responsable del departamento administrativo y atención al consumidor de FACUA, donde ambas son también vocales ejecutivas de su Junta Directiva.



Pantallazo del encuentro virtual entre las dos organizaciones

Ambas aportaron su experiencia en el manejo de quejas y el fomento de la afiliación y fidelización de socios, relaciones institucionales y los mecanismos de tramitación de reclamaciones. Su intervención fue clave para explicar el funcionamiento interno de FACUA, así como sus actividades públicas e institucionales. Por parte de FOJUCC, la delegación estuvo compuesta por Blas Moroso, jefe de Membresías y Servicios a la Comunidad; Fabiola Inostroza, directora del Área Legal y de Resolución de Controversias; Rhys Echenique, director del Área de Gestión de Proyectos; y Javiera Miranda, encargada de Apoyo Técnico del Área de Contenidos,

Educación e Inclusión, así como del proyecto Crecore. Estos miembros compartieron sus respectivas experiencias y áreas de trabajo, la evolución que ha ido formando la organización y la representación social adquirida.

Fueron abordados diferentes aspectos relacionados con la atención a los consumidores, la gestión de afiliaciones y los procesos de reclamación, con el fin de intercambiar conocimientos y buenas prácticas contribuyendo a un intercambio enriquecedor entre ambas organizaciones.

Otras actividades

Para complementar la información sobre las actividades desarrolladas en los capítulos anteriores, la fundación FACUA ha realizado también las siguientes actuaciones durante el ejercicio 2023:

Estudio y distribución de la memoria de 2023

Con el fin de dar a conocer las actividades realizadas por la Fundación FACUA, en el mes de julio, se procedió a aprobar la *Memoria de actividades* correspondiente al ejercicio 2023.

Posteriormente, fue editada y distribuida a cientos de administraciones públicas, instituciones, entidades sociales, organizaciones empresariales, fundaciones, asociaciones de consumidores, etc., con la finalidad de dar a conocer a la Fundación y las actividades que viene realizando en materia de cooperación internacional y para el fomento del movimiento de consumidores.



Edición del décimo número de la revista de la Fundación Razones de Utopía

La Fundación FACUA ha publicado el décimo número de su revista Razones de Utopía, que dirige Antonio Zoido Naranjo. Un documento que se ha distribuido en formato digital a las organizaciones que tiene FACUA a nivel nacional, de FACUA y a las asociaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, así como, a

ayuntamientos, universidades, bibliotecas y otras administraciones públicas de nuestro país.

Este número, entre otras cuestiones, hace una reflexión sobre los grandes retos de la sociedad por la falta de información, enfocándose en los cambios de la historia y abordando el panorama internacional.

Con 140 páginas, sigue la trayectoria marcada por las nueve revistas anteriores y recoge artículos y reflexiones sobre diversos asuntos enmarcados dentro de los fines de la Fundación FACUA.

Continuando con una periodicidad anual, en este caso, la revista de la Fundación FACUA cuenta con artículos de Antonio Zoido Naranjo- Director de la Revista Razones de Utopía; Paco Sánchez Legrán- Presidente de la Fundación FACUA; Miguel Ángel Serrano Ruiz- Secretario de la Fundación FACUA; Paco Acosta- Patrono de la Fundación FACUA; Armando Flores- Asesor Internacional de la Fundación FACUA; Concepción Martín Martín-Mora- Dra. Traducción por la Universidad Pablo de Olavide; P.Jorge Osorio Vargas- Prof. Escuela de Psicología, U.de Valparaíso.

También comprende entrevista a Miguel Delibes y las obras culturales de *“Reflexiones para comprender y cambiar la realidad. Vol. II.”*; *“Cuaderno del carril bici, pedaladas de un viejo naturalista en Sevilla y más allá”* comentado por Miguel Delibes e *“Historia de una paleta cromática”*, comentado por Victoria Finlay.



Contacto periódicos con AFA y AEF

La AFA es una entidad sin ánimo de lucro que pretende ser una herramienta para apoyar a todas las fundaciones y asociaciones, que pueden encontrar información en su web además de asesoramiento, formación y

publicaciones.

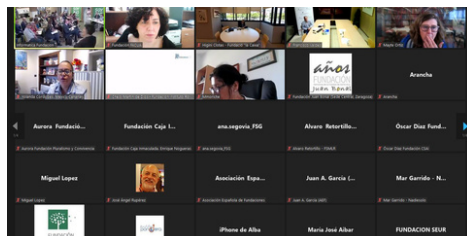
Del mismo modo la AEF es la casa de las Fundaciones, privada, independiente del ámbito internacional.

Agrupar a más de 900 fundaciones españolas de las más diversas dimensiones, finalidades y ámbitos de actuación.

Es la entidad más representativa del sector a nivel estatal y la segunda más importante en Europa. Su misión es trabajar en beneficio del conjunto del sector fundacional en favor de su desarrollo y fortalecimiento.



Asamblea General de la AFA



Asamblea General de la AEF





Anexo



Código ético de la Fundación

El Patronato de la Fundación aprobó el 11 de diciembre el código ético que marcará los principios de la misma. El documento ha sido elaborado por una Comisión designada por el Patronato. Tras ser aprobado por el máximo órgano de Gobierno de la institución, el código ético ha entrado inmediatamente en vigor.

El objetivo de este código de valores es regular los supuestos en los que la Fundación no puede recibir aportaciones para el desarrollo de sus propios fines, que son la cooperación internacional al desarrollo y la promoción del conocimiento, el estudio y la investigación sobre los derechos y deberes de los consumidores, tal y como se establece en el artículo 7 de los estatutos de dicha institución.

El código recuerda que la Fundación desarrolla diferentes actividades para alcanzar sus fines, como son las acciones de cooperación para favorecer el El Patronato de la Fundación aprobó el 11 de diciembre el código ético que marcará los principios de la misma. El

documento ha sido elaborado por una Comisión designada por el Patronato. Tras ser aprobado por el máximo órgano de Gobierno de la institución, el código ético ha entrado inmediatamente en vigor.

El código recoge que la Fundación desarrolla diferentes actividades de cooperación para favorecer el impulso de derechos y garantías de consumidores y usuarios, actividades formativas, materiales educativos, estudios y trabajos de investigación y la edición y publicación de los resultados, campañas de sensibilización y la colaboración con poderes públicos, instituciones y entidades públicas y privadas en relación con las actividades y fines mencionados anteriormente.

El documento destaca que “la ética va más allá de las leyes vigentes”, dado que pueden existir actividades que, aun siendo consideradas legales, no sean éticas y establece al Patronato de la Fundación como máximo órgano responsable. Serán los patronos los

responsables de dirimir los casos en los que la ética pueda estar comprometida por el origen de la donación que a la Fundación se pretenda hacer.

El código ético determina los supuestos para aceptar donaciones usando criterios en negativo, esto es, se establecen una serie de situaciones en las que no se pueden aceptar aportaciones. Entre otras, se propone que no se admitan fondos de partidos políticos, empresas condenadas por vulnerar los derechos de consumidores y usuarios, entidades que estén en conflicto con FACUA o alguno de sus socios, entidades que fomenten el maltrato animal y de aquellas que desarrollen actividades que contravienen el llamado Pacto Mundial presentado por la ONU en 1999.

Código ético de la Fundación FACUA

Preámbulo

Tal y como se recoge en el artículo 7 de los estatutos de la Fundación FACUA, sus fines principales son los siguientes:

- La Cooperación Internacional al desarrollo, fundamentalmente en el ámbito de la protección y defensa de los consumidores y usuarios y a información y formación de los ciudadanos en países en vía de desarrollo en su condición de consumidores y usuarios de bienes y servicios.
- La promoción del conocimiento, en todos sus ámbitos, el estudio y la investigación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores y usuarios, los hábitos responsables en la producción y el consumo y las relaciones en el mercado entre consumidores y operadores económicos y sobre el propio movimiento consumerista y su evolución, generando y desarrollando estrategias que permitan alcanzar una mayor formación, educación y concienciación social y ciudadana sobre la protección de los consumidores y el consumo responsable y sostenible.

Para alcanzar tales fines, la Fundación FACUA desarrolla, entre otras, las siguientes actividades:

1. Propulsar acciones con fines de cooperación con países en vías de desarrollo mediante programas solidarios y en colaboración con instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas y organizaciones sociales afines con el objetivo de favorecer el crecimiento, desarrollo e impulso de los derechos y garantías de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

2. Impulsar y desarrollar programas y actuaciones de carácter formativo y educativo dirigidas a la población en su conjunto y en colaboración con instituciones públicas o privadas en el marco de los fines de la Fundación.

3. La elaboración de materiales y realización de cursos, charlas, seminarios y talleres de aprendizaje que tengan como objetivo los fines perseguidos por la Fundación.

4. Impulsar y realizar estudios y trabajos de investigación tendentes a lograr una mayor transparencia y equilibrio en el mercado de bienes y servicios y en las relaciones entre operadores, un mayor conocimiento y desarrollo del movimiento de consumidores en

Europa, América Latina y el Caribe y en otro continentes.

5. La edición y publicación de los estudios y demás materiales elaborados y relacionados con los fines de la Fundación.

6. La promoción de campañas de sensibilización social relacionadas con los fines de la Fundación.

7. La colaboración con los poderes públicos, instituciones y entidades públicas y privadas, en 46 actividades coincidentes con los fines de la Fundación.

Es precisamente en el desarrollo de las actividades antes mencionadas, y en colaboración con la Fundación FACUA, donde empresas, instituciones, entidades, con o sin ánimo de lucro o personas físicas pueden realizar aportaciones económicas o de cualquier otra índole.

Por ello, desde el seno de la Fundación, se ha considerado necesario el establecer, con carácter voluntario, un “Código Ético” que regule aquellos supuestos en los que la Fundación no deba aceptar aportaciones para el desarrollo de sus propios fines.

Es oportuno reseñar que la ética va más allá de las leyes vigentes; es decir, pueden existir ciertas actividades que aun siendo consideradas legales, no tienen por qué ser éticas, por ello, el hecho de actuar conforme a la ley y a los reglamentos establecidos, solo se considera como una parte del comportamiento ético.

Con dicho Código se pretende establecer un conjunto de criterios que determinen el comportamiento éticamente más adecuado de la Fundación FACUA a la hora de aceptar ayudas por parte de terceros, dotándose para ello de herramientas que permitan el desarrollo de los fines fundacionales bajo los principios de transparencia, ética y credibilidad, promocionando en todo momento los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Bajo las premisas establecidas en el presente documento, la Fundación, a través del órgano responsable de toma que en última instancia determine qué empresas, instituciones, entidades o personas físicas cumplen con los requisitos exigidos para que puedan colaborar activamente en el impulso, desarrollo y realización de las acciones

y actividades que conforman los objetivos de la Fundación.

Declaración del órgano responsable:
Patronato de la Fundación FACUA

Será, en todo caso, el Patronato de la Fundación FACUA el órgano responsable de adoptar cualquier decisión en relación al presente documento, siendo responsable en última instancia de la adopción de cualquier acuerdo en relación a la aceptación de aportaciones económicas o de cualquier otra índole por parte de terceros.

De esta manera, los patronos que conformen el Patronato de a Fundación en cada momento, aceptan el compromiso de asumir este Código, especialmente para aquella toma de decisiones que impliquen la recepción de fondos por parte de empresas, instituciones, entidades o personas físicas. En todo caso, el Patronato actuará con pleno respeto a las leyes, con responsabilidad, con la máxima confidencialidad en el uso de la información, no aceptando dádivas y sus decisiones no podrán entrar en conflicto de intereses ni causar perjuicios con la asociación FACUA

Consumidores en Acción ni a ninguna de las organizaciones que la integran.

Código ético para la recepción de aportaciones.

Cualquier empresa, entidad, institución o persona física podría estar interesada en colaborar con la Fundación FACUA en la consecución de los fines fundacionales mencionados en el preámbulo del presente documento, si bien, desde la Fundación, y en concreto desde el Patronato de la misma en su calidad de órgano decisor, se considera imprescindible delimitar unos criterios mínimos que habrán de ser tenidos en cuenta a la hora de aceptar aportaciones por parte de terceros.

Para determinar aquellos supuestos en los que la Fundación no podrá recibir aportaciones de ninguna clase por parte de terceros, se usarán criterios impositivos, entendiéndose como tales aquellas características, particularidades, condiciones, situaciones y escenarios que en ningún

caso puedan poseer las empresas, instituciones, entidades o personas físicas interesadas en colaborar con la Fundación FACUA, sin que ninguna de las mismas se entiendan prejuzgadas por ésta.

Por lo tanto, NO se podrán aceptar aportaciones de ningún tipo por parte de empresas, instituciones, entidades o personas físicas que presenten alguna de las siguientes situaciones o circunstancias:

A. Aquellas empresas que desarrollen actividades de forma directa o indirecta contraviniendo el denominado “Pacto Mundial” o “Global Compact” - presentado en 1999 en Suiza, por el entonces secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan-, por el que se hacía un llamamiento a las empresas para que hicieran suyos, apoyaran y llevaran a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, centrandolo su acción en un decálogo de principios, los denominados Diez Principios:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.


10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

B. Aquellas empresas, instituciones, entidades o personas físicas que atenten y/o fomenten el maltrato animal.

C. Aquellas empresas, instituciones, entidades o personas físicas que actúen al margen de la ley, o de forma contraria a la buena fe, la ética, la cohesión social y a los buenos usos.

D. Aquellas empresas, instituciones, entidades o personas físicas que hayan podido entrar en conflicto con la asociación FACUA-Consumidores en Acción o con alguna de las organizaciones que la integra y que a juicio del Patronato de la Fundación suponga un impedimento.

E. Aquellas empresas, instituciones, entidades o personas físicas que con su no protejan y defiendan los derechos de los consumidores y usuarios.



F. Empresas condenadas por vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios y/o de los trabajadores. **G.** Empresas cuya producción y funcionamiento atenten gravemente contra el consumo responsable y sostenible.

G. Empresas cuya producción y funcionamiento atenten gravemente contra el consumo responsable y sostenible.

H. Partidos políticos.

Y por último, cualquier empresa, institución, entidad o persona física que a juicio del órgano responsable de la toma de decisiones de la Fundación -el Patronato-, no cumpla con los requisitos necesarios para colaborar con la Fundación en la consecución de sus fines fundacionales.

Sevilla 11 de diciembre de 2014.









para la cooperación internacional
y el consumo sostenible

**Feria 164, local 3
41002 Sevilla (España)**

 : +34 626 500 900
 : administrativo@fundacionfacua.org

FundacionFACUA.org

para la cooperación internacional
y el consumo sostenible

