MEMORIA
ESCUELA DE FORMACIÓN
2025

FUNDACIÓN FACUA
para la cooperación internacional y el consumo sostenible

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3

OBJETIVOS FORMATIVOS 4

COMPONENTES DE LA ESCUELA Y PONENTES PARTICIPANTES 2025 6

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN 6

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. 7

2. PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA NUEVAS INCROPORACIONES FACUA. 9

3. PROGRAMA DE DE MENTORÍAS PARA DIRECTIVOS/AS DE FACUA 10

4. PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LAS DELEGACIONES TERRITORIALES Y DELEGACIONES LOCALES DE FACUA EN ESPAÑA 13

5. PROGRAMA DE FOROS DE DEBATE CON PRESIDENTES/AS DE LAS ORGANIZACIONES TERRITORIALES DE FACUA. 14

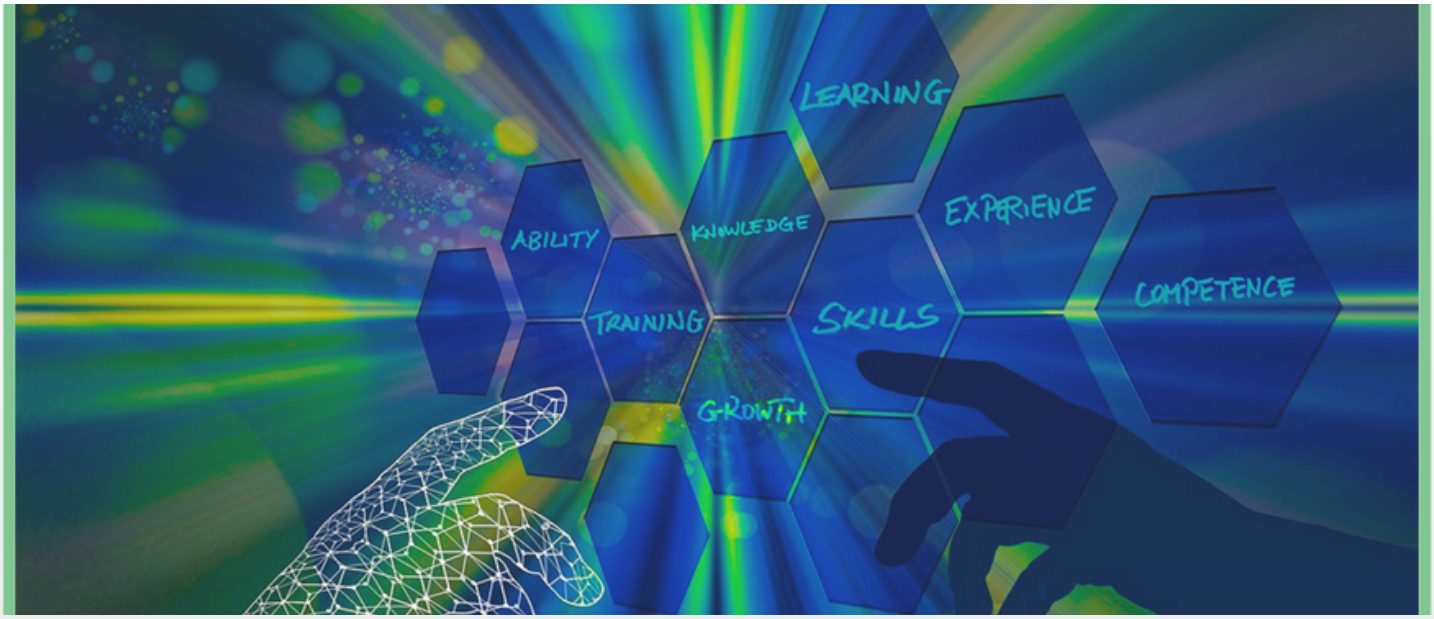
6. PROGRAMA DE APOYO PEDAGÓGICO A LAS ORGANIZACIONES TERRITORIALES Y DELAGACIONES LOCALES.

7. PROGRAMA DE “PÍLDORAS DE CONOCIMIENTOS” 17

8. PROGRAMA DE FOROS DE DEBATES 17

OTRAS ACTIVIDADES FORMATIVAS CON APOYO POR PARTE DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN 19

EVALUACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2025 26



INTRODUCCIÓN

La Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, ha tenido como misión, durante el 2025, 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.

Durante el ejercicio 2025, tal y como se ha venido desarrollando en planes de formación anteriores, se ha llevado a cabo una formación desde el aprendizaje reflexivo y constructivo, englobando la asimilación y reciclaje de conocimientos y habilidades, así como el fomento de actitudes que debe poseer cualquier persona que forme parte de FACUA; hemos continuado con el fomento de la formación inicial de las/los colaboradoras /es que comienzan a formar parte de ésta, en cualquiera de sus organizaciones; y hemos mostrado la implicación y 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 Plan de Formación para el año 2025, ha adquirido, de nuevo, el compromiso con FACUA, de programar, realizar y poner en marcha un plan formativo de calidad, que ha respondido a unos objetivos en cuanto a eficacia y eficiencia, para todas y cada una de las personas que han colaborado laboral y voluntariamente en FACUA, ejerciendo

funciones técnicas, directivas y voluntarias.

A través de este Plan de Formación, 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 2025 fueron 1413.3 horas y hemos formado entono a 150 socios colaboradores retribuidos y voluntarios, que ejercen funciones técnicas, directivas, de responsables y voluntarias.

OBJETIVOS FORMATIVOS 2025

Objetivo estratégico

En el Plan de Formación 2025 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 la una formación integral de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as de FACUA, a través de la adquisición y reciclaje de conocimientos.
  - Adquirir conocimientos y habilidades para afrontar el reto de formar, educar e informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos, deberes y responsabilidades en la elección de bienes y/o servicios.

- Adquirir los conocimientos previos necesarios para comenzar la andadura profesional de las nuevas incorporaciones.

- *Objetivos instrumentales*
  - Promover la adquisición de nuevas competencias técnicas para optimizar los procesos de funcionamiento interno.
  - Incrementar los niveles de eficacia y calidad en la atención de los consumidores y asociados, mejorar la tramitación de sus consultas y reclamaciones y nuestra acción de defensa de las personas consumidoras.
  - Facilitar la capacidad de adaptación de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as a los posibles cambios tecnológicos y organizacionales previstos, con nuevos sistemas de trabajo.
  - Interiorizar los sistemas de trabajo en equipo.
  - Capacitar a las nuevas incorporaciones en las tareas profesionales que cada departamento necesite.
  - Preparar a los delegados/as territoriales para ser nuestros ojos y oídos en sus territorios.
  - Mejorar los procedimientos de funcionamiento interno de las Organizaciones Territoriales de FACUA, así como su capacidad de informar a los asociados/as para incrementar los niveles de eficacia y calidad en la comunicación y atención a los mismos.
  - Protocolizar y profundizar en la atención y tramitación de las quejas de los asociados y los procedimientos de gestión interna por parte de los responsables.

- *Objetivos actitudinales*
  - Contribuir a elevar el nivel de motivación de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as de FACUA, orientado hacia la corresponsabilidad en la tarea, la gestión participativa y la identificación de nuestra organización como servicio público.
  - Formar integralmente para el desarrollo de una mirada comprensiva y crítica del medio social, cultural y político que les permita realizar sus tareas en el entorno en el que se desenvuelven.
  - Aumentar la motivación.
  - Despertar el interés por la mejora permanente.
  - Fomentar el espíritu de compromiso y el orgullo de pertenencia.
  - Fortalecer la cultura organizativa, la coordinación y el trabajo colectivo.
  - Concienciar sobre la importancia del asociacionismo y el activismo.
  - Promover el autoconocimiento de los equipos de trabajo permitiendo la consolidación y trabajo colaborativo y voluntario de sus miembros.
  - Sensibilizar a las nuevas incorporaciones a FACUA sobre la cultura política y social de la organización.
  - Destacar la importancia de nuestra actividad como instrumento para vertebrar la sociedad y promover cambios en defensa de los consumidores.

COMPONENTES DE LA ESCUELA Y PONENTES PARTICIPANTES

COMPONENTES DE LA ESCUELA

DIRECCIÓN
Francisco Sánchez Legrán
RESPONSABLE TÉCNICA
Sonia Bueno López
TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO
Ángela Santiago Ayerbe
José Algora Velasco (mes de Enero 2025)

PONENTES PARTICIPANTES

Francisco Sánchez Legrán
Olga Ruiz Legido
Miguel Ángel Serrano Ruiz
Sonia Bueno López
Rubén Sánchez García
Rocío Algeciras Cabello
Mª José Jiménez González
Jordi Castilla López
Clara Gutiérrez Ramírez
Manuel Molina Suárez
María Dolores Ramos Pareja

LÍNEAS ESTRÁTEGICAS DE ACTUACIÓN

Durante el 2025 nuestro Plan de Formación se vertebró en **ocho 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. (649.8 horas lectivas).

2. Programa de formación para las Nuevas Incorporaciones en las Organizaciones Territoriales (286 horas lectivas).

3. Programa de formación de mentorías para directivos/as. (102 horas lectivas las mentorías grupales y 8 individuales).

4. Programa de formación para las Delegaciones Territoriales y Delegaciones Locales de FACUA en España. (5 horas lectivas).

5. Foros de Debate para los/as presidentes/as de FACUA.

6. Programa de apoyo pedagógico a las Organizaciones Territoriales y Delegaciones Locales. (154.5 horas lectivas).

7. Programa de Foro de Debate (208 horas lectivas).

8. Programa de Píldoras de Conocimiento

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.

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.

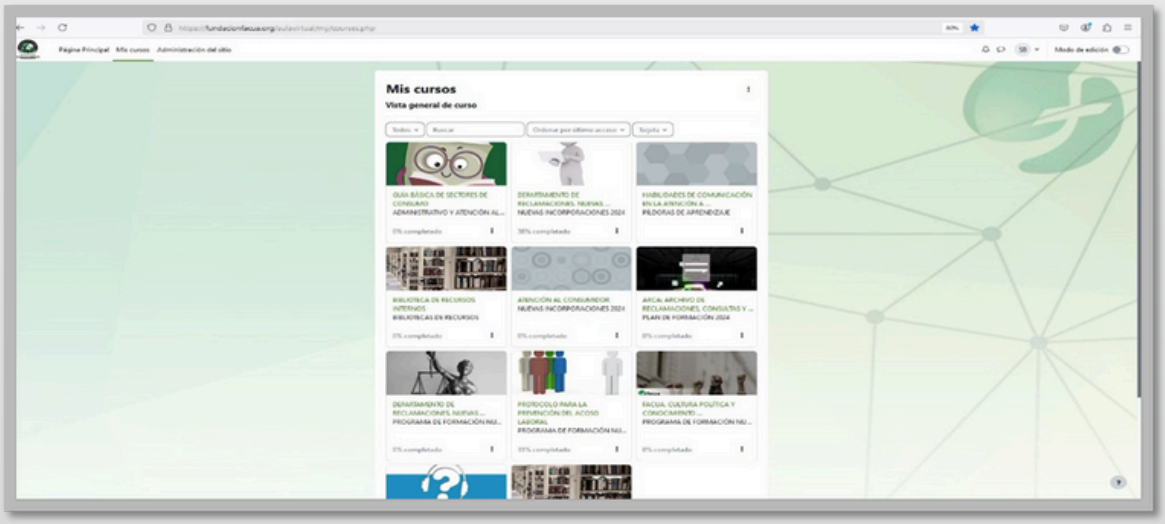


Imagen 1: Aula Virtual

Como en años anteriores, los departamentos y personas destinatarias de la formación a través del Aula Virtual han sido: los Departamentos de Atención a los Consumidores 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 que conformaron el Plan de Formación presentado para 2025.

En esta ocasión, el aula virtual, tal y como se describió en el Plan de Formación 2025, ha sido un canal de consulta y evaluación de las sesiones presenciales llevadas a cabo, contando con la grabación de la sesión presencial como contenido de revisión durante

toda la ejecución del Plan, ello ha ocasionada una disminución a considerar de las horas lectivas dentro de este programa, pero como veremos en los datos de evaluación de la calidad, valorado de forma positiva por los participantes.

Para ultimar podemos establecer un cómputo de horas lectivas de 649.8 principalmente presenciales, y donde el aula virtual ha sido un apoyo fundamental para afianzar conocimientos y como recurso de consulta

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.

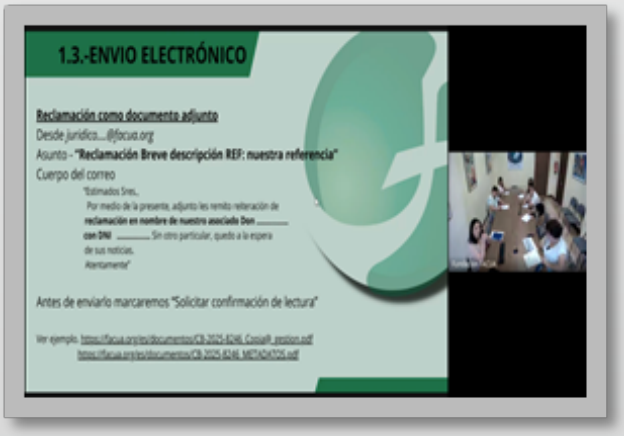


Imagen 2: Sesiones presenciales de formación

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 2025, 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 retribuidos/as y/o voluntarios 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 programa formativo para las nuevas incorporaciones se ha estructurado para el Departamento de Atención a los consumidores en:

- 3 horas de formación, 1 presencial y 2 en aula virtual, sobre Conocimiento Organizacional y Cultura Política. Formación impartida por la Escuela de Formación.
- 2 horas de formación a través de un curso del Aula Virtual, a realizar en el periodo de 30 días sobre Protocolo de Acoso Laboral, como marca la normativa vigente.
- Este bloque, denominado “Departamento de atención al consumidor. Nuevas incorporaciones” comprende 2 horas de formación correspondiente a los bloques temáticos que engloban las necesidades concretas del departamento bien sea en el servicio jurídico o en el administrativo/ atención al público; formación que es impartida de forma presencial por los responsables del servicio jurídico y de atención al consumidor/administrativo y cuenta con una formación de apoyo de 2 horas de duración en el aula virtual. Total, de horas del bloque: 4 horas.

- Formación sobre el programa ARCA: Archivo de reclamaciones, consultas y asociados, de 5 horas de duración en el aula virtual, a partir de videos demostrativos de su funcionamiento y con material escrito de guía.
- 10 horas de formación práctica en el puesto de trabajo, a través la observación directa e iniciando la participación directa en las tareas a desarrollar.

A lo largo de 2025 se han llevado a cabo 22 formaciones para personal de nueva incorporación en el departamento de atención a los consumidores, personal voluntario, así como incorporaciones en otros departamentos o reincorporación de compañeros/as que han precisado de parte de formación de este programa, lo que ha completado un total de 286 horas lectivas en su conjunto.

Al mismo tiempo se han formado a personal voluntario para dicho departamento con un total de 5 horas lectivas.

Imágenes 3: Sesiones de formación presencial y virtual 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 integro 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).

En noviembre de 2025 se llevó a cabo una mentoría grupal denominada: "Comunicación externa e interna de la Organización", dirigida por Rubén Sánchez, secretario general y portavoz de FACUA-Consumidores en Acción y responsable del Departamento de Comunicación. Participaron presidentes de FACUA Almería, FACUA Córdoba, FACUA Granada, FACUA Sevilla, FACUA Catalunya, FACUA Comunidad Valenciana, FACUA Euskadi, FACUA Asturias, FACUA Castilla la Mancha, FACUA Galicia y directivos y responsables de FACUA, FACUA Sevilla, FACUA Catalunya, FACUA Euskadi y FACUA Madrid; un total de 15 compañeros/as.

En la mentoría se enfatizó en la importancia de la comunicación pública para el crecimiento de FACUA, aumentar su influencia en empresas y administraciones, y garantizar que sus amplias actividades (incluyendo control de mercado, movilizaciones, y logros como una multa histórica de 180 millones de euros) sean

reconocidas y puestas en valor. También de la importancia de una estrategia de comunicación territorial permanente, la necesidad de que todos los miembros contribuyan a la difusión utilizando redes sociales y medios locales, y el reto de comunicar las acciones de forma regular.

Además, se abordaron estrategias para superar la frustración al no obtener cobertura mediática, la necesidad de rastrear medios locales y periodistas, y la importancia de que los territorios envíen todos los casos resueltos al equipo de comunicación para su evaluación

Imagen 4: mentoría del 11 de noviembre 2025: "Comunicación externa e interna de la Organización"

A lo largo de 2025 también se han llevado a cabo mentorías grupales con Juntas Directivas de varias Organizaciones Territoriales y cuyo mentor ha sido Paco Sánchez Legrán; que al mismo tiempo han podido derivar en mentorías individuales de algunos de sus miembros a petición personal.

Imagen 5: Mentoria grupal con Junta Directiva de FACUA-Huelva

En su conjunto, el programa de mentoría ha contando en el desarrollo de este plan de formación con más de **100 horas lectivas.**

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, en el 2025 hemos centrado nuestros esfuerzos formativos en proyectar un plan de acción conjunto con la Delegación Territorial de Murcia, quién cuenta en estos

momentos con 4 colaboradores que pueden impulsar a FACUA en el terreno con la finalidad futura de llegar a formar una Organización Territorial.

Para ello en el mes de junio de 2025 llevamos a cabo una formación sobre Equipos de Trabajo en las delegaciones territoriales, donde trabajamos las funciones de las delegaciones territoriales, las actividades que se puede llevar a cabo desde la delegación, como analizar las fortalezas del equipo, las necesidades y finalmente estableciendo un plan de trabajo con el apoyo de la Escuela de Formación.

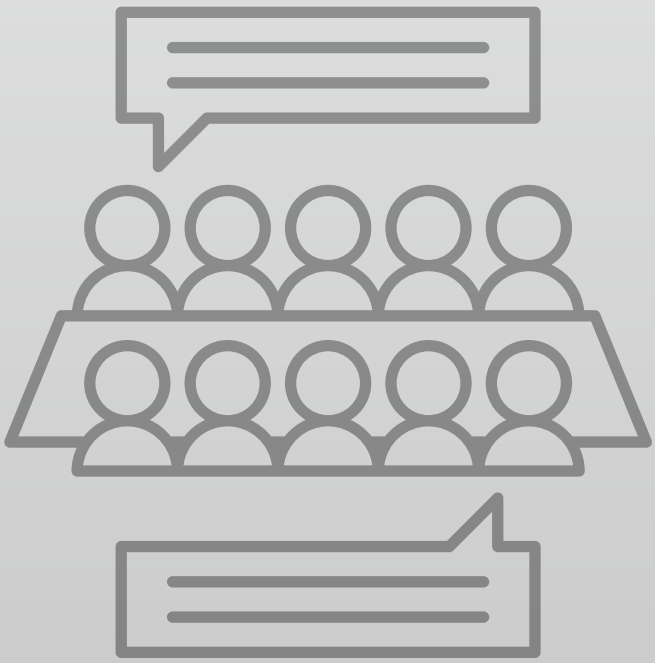
La intención era, en el segundo semestre del año, proseguir con otra formación más y analizar el alcance del plan de acción desarrollado, acciones que no ha sido posible de realizar por cuestiones de salud de miembros de la delegación.

El cómputo de horas dedicadas a este programa por parte de la Escuela de Formación ha sido de 5 horas.

5. Programa 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 2025 estaban previstos de realizar 2 foros de presidentes, que no han podido llevarse a cabo por razones organizativas. Queda previsto el desarrollo de al menos 1 de ellos en el primer semestre de 2026.



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 154.5 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.

Imagen 6: Imagen de biblioteca de recursos aula virtual

- **Apoyo pedagógico en la preparación de contenidos, publicidad, evaluación y análisis de resultados**. Durante el plan de formación 2025 esta línea de actuación se ha trabajado desde la Escuela de formación en:
  - **Apoyo en formaciones para CCOO de FACUA** con la elaboración de la publicidad, banners para formaciones, material formativo de forma conjunta con el departamento jurídico-técnico y formación para la implementación de cuestionarios de evaluación e inscripciones para las formaciones, siendo un total de 18 horas.

Imagen 7: Imagen de material preparado para FACUA-Consumidores en Acción

  - **Apoyo a FACUA Galicia**, en el desarrollo de los contenidos para la impartición de dos formaciones sobre comercio electrónico y la factura de la luz. También en el diseño de banners y carteles informativos para la colaboración de estas formaciones con CCOO en Galicia; con un total de 57 horas de dedicación.

Imagen 8: Imagen de material preparado para FACUA-Galicia

- **Apoyo a FACUA Euskadi,** con **5.5 horas** de dedicación en orientaciones de desarrollo de un Plan de Formación para el territorio.

- **Apoyo a FACUA Madrid,** con **24 horas** de dedicación en la preparación de material formativo para la impartición de un taller de Phishing y en su participación en la conmemoración del día del Consumidor en la Comunidad de Madrid, tras invitación recibida de la Dirección General de Consumo

Imagen 9: Imagen de material preparado FACUA-Madrid

- **Apoyo a FACUA Asturias,** con la preparación de contenidos de formación, dípticos y revisión de los contenidos con los directivos de FACUA Asturias encargados de impartir la formación, sobre comercio electrónico, con **38 horas de dedicación y 12 horas** en la preparación de material formativo relacionado con los derechos de los pasajeros y pasajeras en el transporte aéreo.

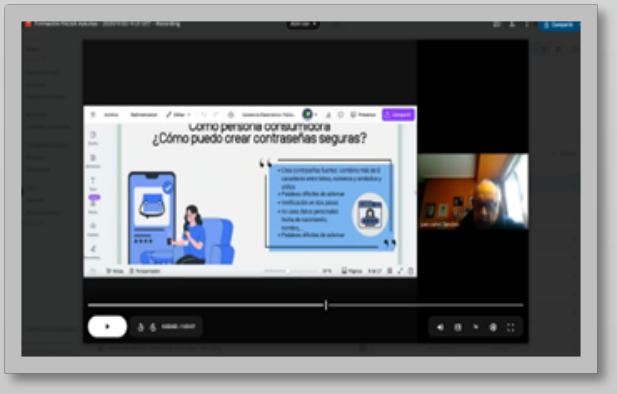


Imagen 10: Formación de Directivos de FACUA Asturias para la impartición del Taller sobre Comercio electrónico

7. Programa “ Píldoras de conocimiento”

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

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

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

Imagen 11: Imagen Aula virtual: “Píldoras de conocimiento”

8. Programa de Foros de debates.

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

Los objetivos que nos planteamos en el desarrollo de este programa han sido:

- Aperturar debates sobre cómo afecta a una Organización como FACUA, el aumento de la realidad de los bulos, la desinformación social, la politización judicial, encaminados al debilitamiento del sistema democrático.

- Reflexionar sobre la realidad social, económica y política actual y como está afectando a la FACUA y sus Organizaciones.

.

- Provocar y promover la participación hacia el debate abierto de ideas y opiniones con la intervención de los asistentes.

- Reflexionar y analizar sobre el sentido y el Objetivo de una Organización como FACUA y el papel que juega en la sociedad actual.

- Valorar que esfuerzos son necesarios realizar para seguir fomentando la afiliación y fidelización de los/as socios/as en estos momentos de frustración y crispación social.

- Profundizar sobre la necesidad de que el fortalecimiento de la Organización solo es posible desde la dirección colectiva y la participación social de los socios/as.

Estos Foros se han desarrollado en tres bloques:

- Primer bloque: en el que participaron los/as Directivos/as presentes en las sedes de Sevilla de FACUA, FACUA Andalucía y FACUA Sevilla; este bloque se celebró el 26 de febrero y contó con la asistencia de 18 directivos/as.
- El segundo bloque, desarrollado en dos sesiones, celebradas los días 23 y 24 de abril, contó con la participación de los/as socios/as colaboradores retribuidos presentes en las instalaciones de FACUA, FACUA Andalucía y FACUA Sevilla, sumando un total de 33 personas.
- El tercer bloque llevado a cabo en los días 9, 14, 16 y 21 de octubre, tuvo la participación de directivos/as y socios/as colaboradores retribuidos y voluntarios de las distintas organizaciones territoriales, con una asistencia de 46 personas.

Han sido organizados y coordinados por el presidente de la Fundación FACUA, Paco Sánchez Legrán y la responsable técnica de la Escuela de Formación consumerista, Sonia Bueno y el total de participación ha sido de 97 personas entre directivos/as y socios/as colaboradores retribuidos y voluntarios y ha supuesto un total de 208 horas lectivas de formación.

Junto a este dato, destacamos una alta intervención en cada una de las sesiones, facilitada por la metodología aplicada, que invitó a la reflexión, el pensamiento crítico y la pro actividad hacia temas que afectan a la Organización, dejando claro el pensamiento progresista y democrático del conjunto de los/as intervinientes.

Imagen 12: Imagen foros de debates

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

ACTIVIDADES FORMATIVAS RECOGIDAS EN EL MARCO DE LA CÁTEDRA DE CONSUMO DE FUNDACIÓN FACUA- UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

A lo largo del año 2025, se han llevado a cabo las siguientes actividades enmarcadas dentro del programa de actividades la Cátedra de Consumo que ambas organizaciones vienen desarrollando desde el año 2018, y que tiene por objetivo fomentar un sistema integrado de actividades de formación, investigación, información y asesoría.

En el mes de junio, la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Responsable patrocinó, al mismo tiempo que FACUA – Consumidores en acción asistió, **al *Congreso Derecho contractual digital: presente, problemas emergentes y futuro*** que tuvo lugar los días 5 y 6 de junio en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Imagen 13: Imagen de publicidad del seminario

Este congreso se plantearon posibles respuestas concretas, tangibles y prácticas a las innumerables cuestiones jurídicas que se presentan ante los retos planteados por la revolución digital, donde las actuaciones legislativas planteadas por la Unión Europea para la creación de un Mercado Único Digital conectado, que simplifique las normas de protección de los consumidores en relación con las compras de contenidos y servicios digitales y en línea, así como la protección de sus datos personales. Partiendo de ello, se diseñaron tres paneles en los que se abordó una diversidad de temas sobre los contratos de suministro digitales, las plataformas de intermediación en línea y la protección de datos personales y de la privacidad digital.

También en el mes de junio, concretamente el día 24, y dentro de los **Cursos de Verano que la Universidad organiza en su sede de Carmona**, Rectora Rosario Valpuesta, la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo sostenible y FACUA- consumidores en Acción, en colaboración con el área de Derecho civil de la Universidad Pablo de Olavide, desarrolló el **Taller Transporte aéreo y viajeros: aerolíneas, equipajes, cancelaciones y otras aventuras**, donde se analizó, reflexionó y debatió sobre los desafíos que presenta el uso del transporte aéreo para los viajeros, así como las opciones de reclamación disponibles bajo la normativa vigente.

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.

La coordinación estuvo a cargo de **Dª Sonia Bueno López, r**esponsable técnica de la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA y directiva de FACUA-Consumidores en Acción.

En él, se proporcionó a los asistentes los conocimientos básicos para poder enfrentar las cancelaciones, denegaciones de embarque, retrasos de vuelos, pérdidas de equipajes y otros problemas en sus relaciones con las aerolíneas; así como la vulneración de derechos de los consumidores en su diferentes perspectivas y las herramientas existentes para su defensa.

Imagen 14: Mesa inaugural

Olga Ruiz, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA, Laura López de la Cruz, vicerrectora de Relaciones Institucionales, Formación Permanente y Fundaciones de la UPO y Francisco Infante, catedrático de Derecho Civil de la UPO.

El taller desglosó su contenido en tres paneles y una mesa redonda. El primer panel denominado Cancelaciones, huelgas, denegaciones de embarque, retrasos y daños: pesadillas continuas para los consumidores. Reglamento Europeo (CE) 261/2004 y posicionamiento de TJUE contó con María Jesús Guerrero, catedrática de Derecho Mercantil de la UPO y Miguel Ángel Serrano como ponentes, y Olga Ruiz como moderadora.

El segundo panel Multa de 179 millones por cobrar el equipaje de mano. ¿Las aerolíneas están por encima del bien y el mal? Intervinieron como ponentes Daniel Arribas, director general de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y Olga Ruiz. El moderador de este encuentro fue Miguel Ángel Serrano.

La mesa redonda Vías de reclamación disponibles para el consumidor. Juzgado o Agencia Estatal de Seguridad Aérea, donde estuvieron como ponentes Gabriela Camayd, directiva y miembro del equipo jurídico de FACUA e Isabel Nicasio, presidenta de la Sección Quinta, civil, de la Audiencia Provincial de Cádiz. Esta mesa estuvo moderada por Miguel Ángel Serrano.

En el tercer panel denominado Maleta viajera: retraso, roturas o directamente no la volvemos a ver. Convenio de Montreal de 1999 intervino Marian Ramos, miembro del equipo jurídico de FACUA y Javier Domínguez, profesor contratado Doctor de la UPO. Este último panel estuvo moderado por Francisco Infante.

Imagen 15: Mesa del segundo panel

Multa de 179 millones por cobrar el equipaje de mano. ¿Las aerolíneas están por encima del bien y el mal?

Imagen 16: Mesa inaugural

Manuel Antonio Seda, decano del Colegio Notarial de Andalucía, Carmen Vela, vicesecretaria de relaciones institucionales del Colegio Notarial de Andalucía, Francisco Infante, catedrático de Derecho Civil de la UPO, Olga Ruiz, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA, y Miguel Ángel Serrano, vicepresidente de FACUA- consumidores en Acción y secretario de la fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Responsable

Para cerrar el año, dentro de las actividades en el marco de la Cátedra de Consumo, se llevó a cabo el seminario *"Cláusulas y prácticas bancarias abusivas. Estado de la cuestión y experiencias recientes"*; actividad que contó con la colaboración del Ilustre Colegio Notarial de Andalucía y FACUA- Consumidores en Acción. Fue dirigida por Ilmo. Sr. Don Manuel Antonio Seda Hermosín, Decano del Ilustre Colegio Notarial de Andalucía, Dr. Francisco Infante Ruiz. Catedrático de Derecho civil, Universidad Pablo

de Olavide y Dª Olga Ruiz Legido. Abogada. Presidenta de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.

Una treintena de personas asistieron al evento que fue programado con tres ponencias a cargo de Dª Carmen Vela notaria y vicesecretaria de relaciones institucionales del Colegio Notarial de Andalucía, quién habló en la primera mesa sobre el papel del notario en el control de transparencia y abusividad; Dr don Javier Domínguez, Doctor del Área de Derecho Civil del Departamento de Derecho Privado de la UPO, abordó las cláusulas abusivas en hipotecas tras la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario y por último D. Manuel Molina, miembro del servicio jurídico de FACUA, quien expuso los mecanismos existentes para la defensa del consumidor.

Imagen 17: Mesas de ponentes

PARTICIPACIÓN EN LA PRESENTACIÓN DEL CENTRO DE FORMACIÓN POR UN CONSUMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

El 27 de junio, la Escuela de formación de la Fundación FACUA, participó en el acto de inauguración del Centro de Formación por un Consumo Responsable y Sostenible; impulsado y dirigido por la Fundación M.A.S de Panamá. Al evento asistieron más de medio centenar de personas y representantes de organizaciones e instituciones de América Latina y España: Fundación M.A.S. de Panamá, Lidecon de Guatemala, Codecoh de Honduras, Ompeco de República Dominicana, Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable-FCCR de América Latina y el Caribe, Asociación Peruana de Consumidores-Aspec, Educar Consumidores de Colombia, Patronato de Nutrición de Panamá y Acodeco – Autoridad de Protección al Consumidor de Panamá, Club de Leones de Panamá, Ministerios de Desarrollo Social de Panamá, Asociación de

Obesidad de Panamá, Mercadotécnica de la Salud de Panamá, Organización a Favor del Ambiente de Panamá, Asociación nutricionista de Panamá, así como FACUA-Consumidores en Acción, FACUA Andalucía, FACUA Catalunya y la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Responsable.

Sonia Bueno, responsable técnica de la Escuela de formación de la Fundación FACUA, aseguró, en su intervención, la necesidad de la formación de los consumidores desde un enfoque crítico, que les haga recuperar el sentido ético del consumo, empodere a las organizaciones y ciudadanos para enfrentarse a los problemas y a los profundos cambios sociales que se están generando en la sociedad actual

Imagen 18:

Cartel y participación en la presentación del Centro de Formación por un consumo Responsable y sostenible

IX FORO INTERNACIONAL VIRTUAL CONSUMIDORES POR LA JUSTICIA Y LA SOSTENIBILIDAD

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 IX Foro Virtual Consumidores por la justicia y la sostenibilidad, que llevaba por título: “La verdad en peligro: el impacto de las fake news (bulos) en tus derechos y en la democracia”.

Imagen 19:

Cartel de publicidad del IX Foro Virtual

El encuentro presentado por Juan Trímboli, presidente de la FCCR, y coordinado por Sonia Bueno, responsable técnica de la

Escuela de Formación de la Fundación FACUA y Estefanía Flores, responsable de Comunicación de la FCCR, tuvo como ponentes Rubén Sánchez, periodista, secretario general de FACUA-Consumidores en Acción y autor del libro Bulos: manual de combate, y Amílcar Durán, periodista, comunicador social, docente universitario y asesor de la FCCR.

Durante el foro se resaltó cómo en esta sociedad mediáticamente digitalizada, las fakes news están tomando gran fuerza, consolidándose tristemente como una estrategia económica, de poder y de influencia.

En esta edición han participado 72 representantes de instituciones y organizaciones de consumidores de países latinoamericanos como Ecuador, Argentina, Chile, Panamá o Perú, además de organizaciones sociales españolas y dirigentes y socios de FACUA en todos sus territorios.

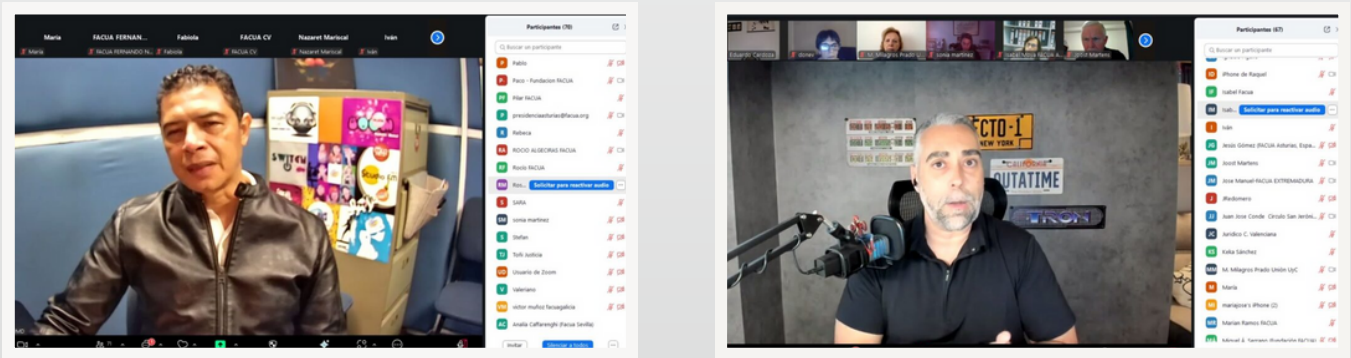


Imagen 20:

Ponentes del IX Foro Internacional Virtual Consumidores por la Justicia y Sostenibilidad

ASISTENCIA A LAS JORNADAS SOBRE LAS TENDENCIAS EN CONSUMO DE AMÉRICA LATINA

La Fundación FACUA patrocinó y participó el 4 de diciembre en las jornadas *“ Radiografía del consumidor latinoamericano: reclamos y tendencias en los últimos años”*, donde se presentó y analizó la información recabada en quince países de América Latina sobre consumo, y se debatió como realizar mejores políticas públicas y prácticas empresariales que redunden en beneficio de los consumidores y en relaciones de consumo más justas y equilibradas.

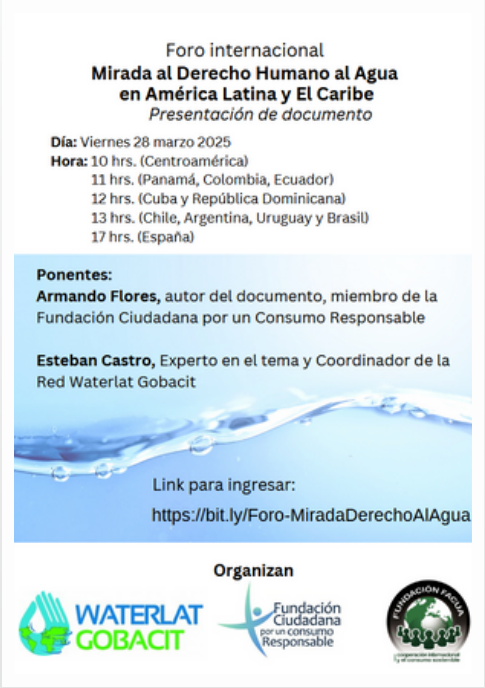
Imagen 22:

Cartel de publicidad del Conservatorio

ASISTENCIA A LAS JORNADAS SOBRE LAS TENDENCIAS EN CONSUMO DE AMÉRICA LATINA

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible participó el 28 de marzo en un foro internacional denominado «Mirada al derecho humano al agua en América Latina y El Caribe», un espacio de análisis y diálogo donde se dieron cita responsables de entidades sociales que trabajan en la promoción y defensa de los derechos del consumidor en Argentina, España, Chile, El Salvador, Perú, República Dominicana, Ecuador, Colombia y Brasil.

Durante la presentación del estudio se analizaron y discutieron los avances y retrocesos, así como los obstáculos y oportunidades a las que se enfrenta la implementación del derecho humano al agua en estos territorios. De igual manera, se presentaron datos oficiales acerca de la accesibilidad del agua gestionada de forma segura, la accesibilidad económica de servicios de agua, así como la disponibilidad y la calidad del agua a nivel nacional, urbano y rural en los países de América Latina y el Caribe.



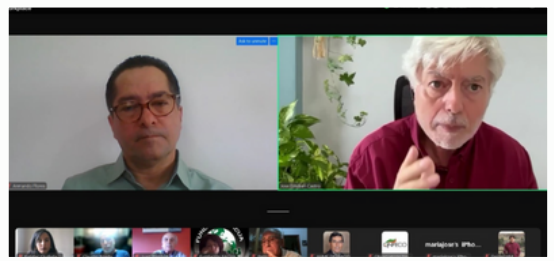


Imagen 23:

Cartel Foro Internacional: !Mirada al derecho humano al agua en América Latina y El Caribe" y uno de los momento de desarrollo del Foro

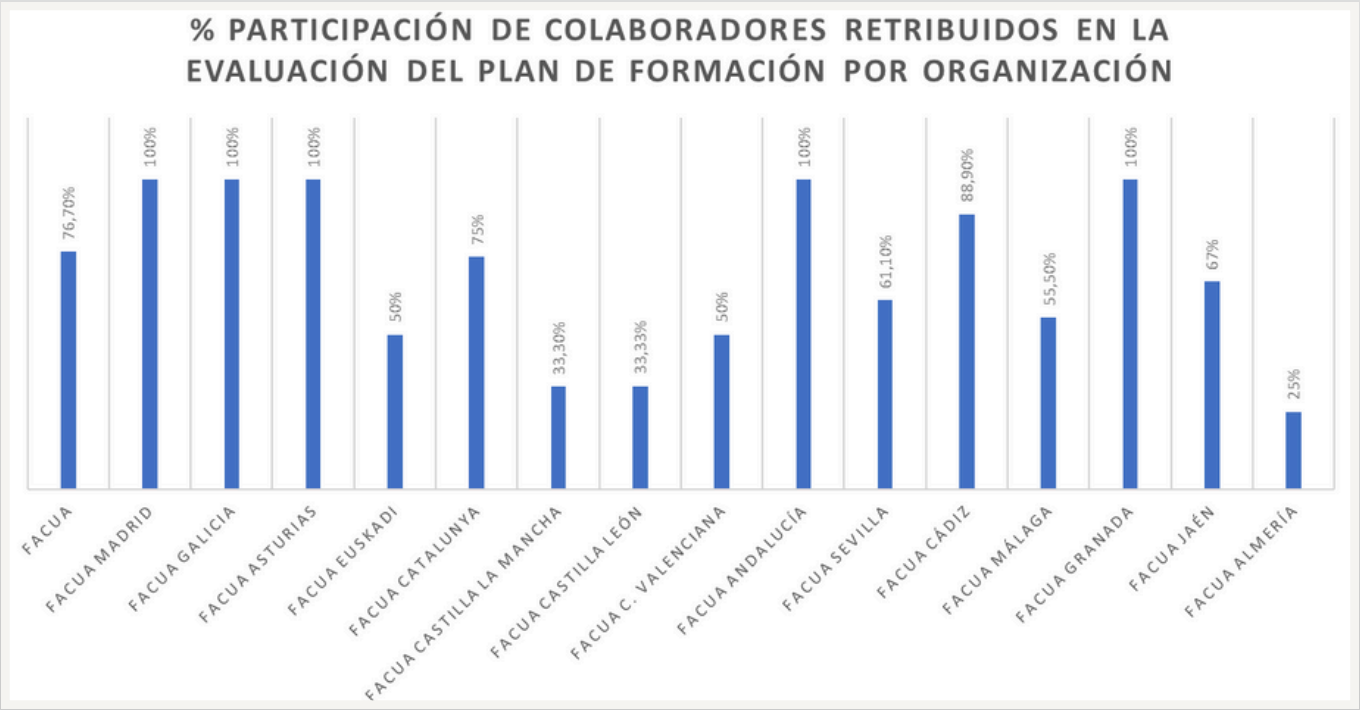
EVALUACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

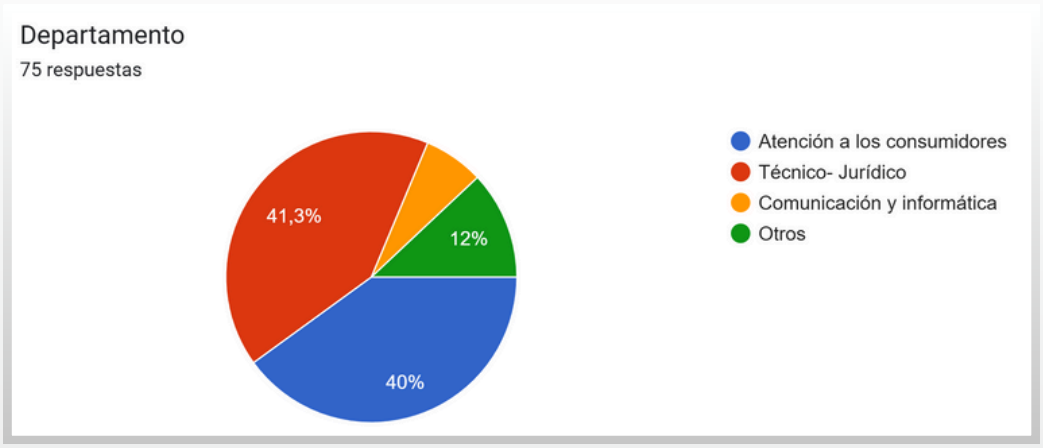
Para la evaluación general del Plan de formación 2025, hemos utilizado como instrumento un cuestionario a través de Google Form, donde se han evaluado los siguientes parámetros, por Organización y Departamento. La valoración de cada pregunta es sobre la puntuación de 4, donde 1: valor mínimo y 4 el valor máximo.

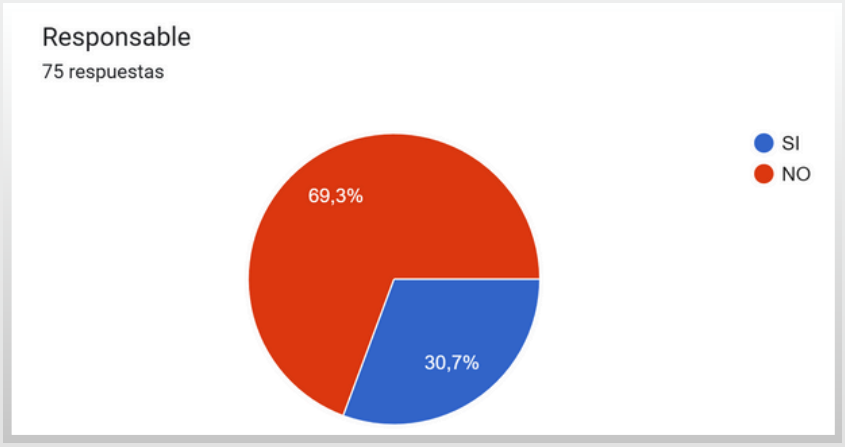
a)Organización de las acciones formativas
b)Documentación y materiales
c)Formadores
d)Presencialidad y practicidad de las formaciones
e)Medios técnicos
f)Temporalidad de convocatorias
g)Adquisición de conocimientos/ capacidades y habilidades
h)Satisfacción general
i)Aportaciones

El índice de respuesta ha sido aproximadamente del 67% del total de los convocados a la valoración del Plan de formación 2025.

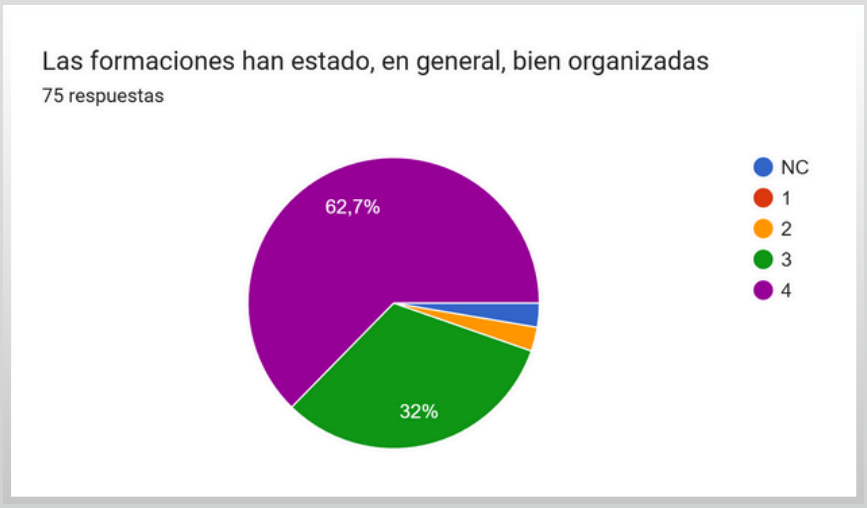
La participación alcanzada por cada una de las Organizaciones Territoriales se muestra en el gráfico, y detallada por departamentos en el segundo de los gráficos.







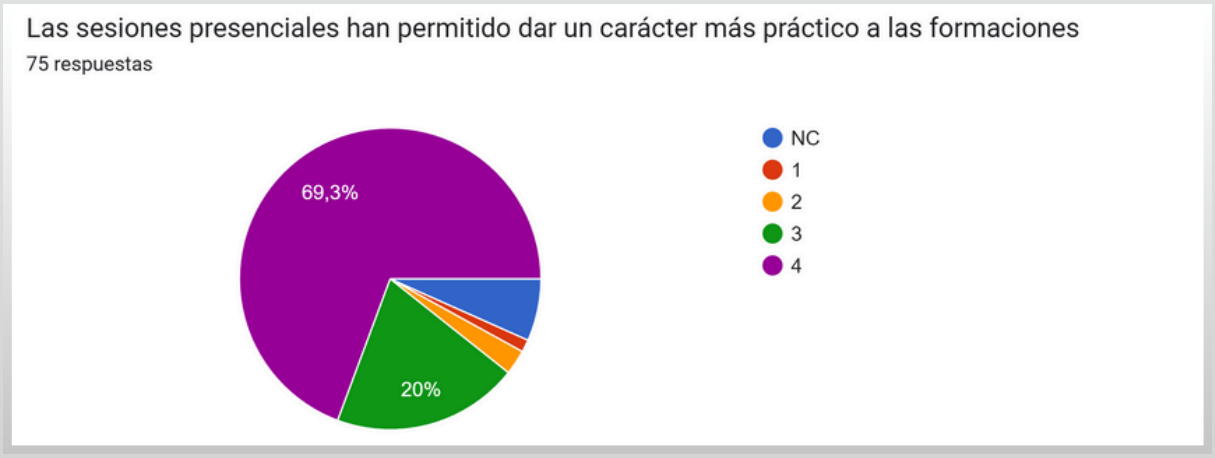
ORGANIZACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS



Tal y como muestra la gráfica, las acciones formativas desarrolladas en el Plan de formación 2025 han sido bien consideradas en cuanto a la organización, sugiriendo su calendarización no cercana a la finalización del mes y valorando como positivo los recordatorios.

FORMADORES/ SESIONES PRESENCIALES

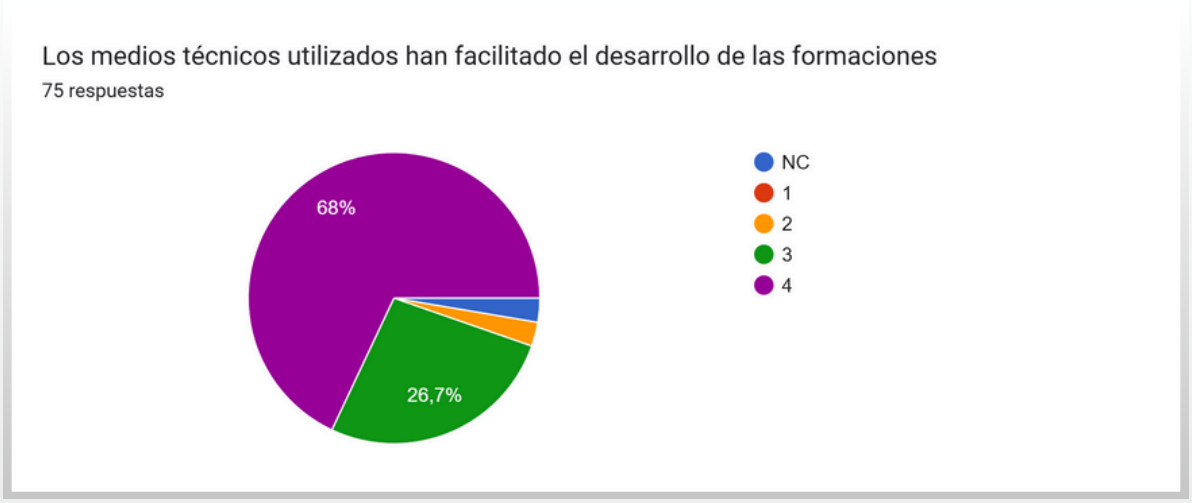
En el intento constante de que las formaciones sean prácticas, participativas y siempre desde la perspectiva de facilitar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades en el desarrollo de las tareas, ha llevado a la escuela de formación a trabajar de una forma didáctica y pedagógica con los ponentes (formadores), en cada uno de los programas. de ahí las valoraciones obtenidas en su conjunto, cuestión que se intensifica en la practicidad de las sesiones presenciales (como se muestra en el siguiente gráfico), aspecto señalado como posibles mejoras en el plan del formación 2024.



Como aportación se refleja el poder seguir de forma activa las explicaciones prácticas, es decir, actuando desde el aprendizaje observacional o por imitación, o desde el argot más informal: aprender haciendo.

MEDIOS TÉCNICOS

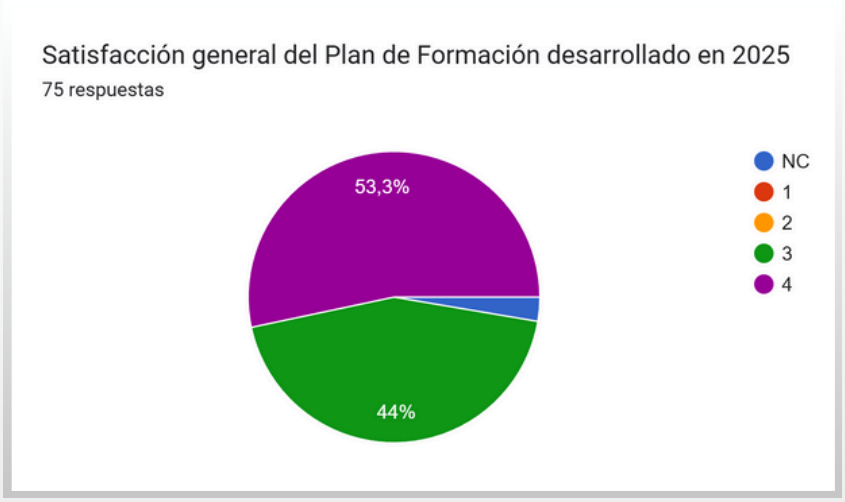
Los medios técnicos utilizados en el desarrollo de las formaciones pone en valor, la adecuación a los tiempos, siendo valorados de de forma muy positiva como se muestra en la gráfica.



CONVOCATORIAS:

En el intento de seguir adaptando el Plan de formación a la realidad de cada departamento y con el objetivo de facilitar la asistencia a las formaciones, se ha seguido facilitando varios horarios y/o días para asistir a las sesiones presenciales, con ello no interrumpiendo la atención de los socios/as. Ello ha permitido una mayor asistencia de los colaboradores/as; sin embargo la variación de las horas lectivas en el programa de nº 1. 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, está debido al uso del aula virtual de algunas formaciones solo como apoyo o complemento de actividades a las sesiones presenciales, dando respuesta en este caso a las aportaciones realizadas en la programación pasada.

En este caso tomamos como propuesta la organización de recordatorios para las fechas de las formaciones y las tareas a entregar para la evaluación de los conocimientos adquiridos.



El Plan de formación 2025 ha sido valorado muy positivamente por el conjunto de colaboradores/as, tal y como muestra la gráfica; enlazado con el objetivo principal del mismo que es la adquisición de habilidades, conocimientos y capacidades en el desempeño de las funciones departamentales y en la atención eficaz y eficiente de los socios/as de FACUA-Consumidores en Acción y todas las Organizaciones que la conforman.

Destacamos las muestras de agradecimientos realizadas por los colaboradores en el apartado de sugerencias y/observaciones hacia la labor que realiza la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, por la organización, metodología y adaptación a las necesidades.