

PLAN DE FORMACIÓN

2026



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	Pg. 3
2. OBJETIVOS DEL PLAN DE FORMACIÓN	Pg. 4
3. ANÁLISIS DE NECESIDADES	Pg. 5
4. LÍNEAS ESTRÁTEGICAS DE ACTUACIÓN	Pg. 6
4.1.Programa de formación para los miembros de los distintos departamentos de trabajo de FACUA y sus Organizaciones Territoriales	Pg. 6
4.2.Programa de formación para nuevas incorporaciones de FACUA	Pg. 10
4.3.Programa de Mentorías	Pg. 11
4.4.Programa de formación de las Delegaciones Territoriales y Delegaciones Locales de FACUA	Pg. 13
4.5.Foros de presidentes/as de las Organizaciones Territoriales de FACUA	Pg. 14
4.6.Programa de apoyo formativo y/o pedagógico a las Asociaciones u Organizaciones Territoriales que integran FACUA.	Pg. 15
4.7.Programa “Píldoras de conocimiento”	Pg. 16
4.8.Programa de Foros de debate	Pg. 16
5. CRONOGRAMA PLAN DE FORMACIÓN 2026	Pg. 20
ANEXOS	Pg. 21

1. INTRODUCCIÓN

La misión de la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, es la formación y capacitación, profesional, técnica y política de sus cuadros **de socios/as colaboradores/as**, tanto **retribuidos** como **voluntarios**, que ejerzan funciones técnicas, directivas o de colaboración voluntaria.

Durante el ejercicio formativo 2026, tal y como se viene desarrollando en planes de formación anteriores, llevaremos a cabo una formación desde el aprendizaje reflexivo y constructivo, que englobará la asimilación y reciclaje de conocimientos y habilidades, así como el fomento de actitudes que debe poseer cualquier persona que forme parte de FACUA, continuando con el fomento de la formación inicial de las/los colaboradoras /es que comienzan a formar parte de ésta, en cualquiera de sus organizaciones; e implicando la adaptación práctica a la realidad social y el fomento de la capacidad de resiliencia y generando perfiles integrales y competentes.

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

Con esta premisa, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, a través del presente Plan de Formación para el año 2026, adquiere, de nuevo, el compromiso con FACUA, de programar, realizar y poner en marcha un plan formativo de calidad, flexible, abierto, que responderá a unos objetivos en cuanto a eficacia y eficiencia, para todas y cada una de las personas que colaboran laboral y voluntariamente en FACUA, ejerciendo funciones técnicas y directivas. Con este enfoque integral queremos también brindar la posibilidad de anticiparnos a necesidades de un futuro inmediato que siga garantizando la sostenibilidad y el éxito de la Organización.

A través del Plan de Formación de la Escuela, trabajaremos los conocimientos, habilidades y actitudes que todas y cada una de las personas que forman parte de FACUA como organización, deben poseer para el correcto funcionamiento en su labor profesional y voluntario, recordando, que el socio/a colaborador/a de FACUA es un valor que hay que cuidar para que la organización alcance sus objetivos estratégicos.

2. OBJETIVOS DEL PLAN DE FORMACIÓN 2026

Objetivo estratégico

En el Plan de Formación 2026 seguimos marcando como objetivo estratégico el **aumentar la calidad de los procesos comunicativos y organizativos de FACUA y sus organizaciones territoriales y provinciales de Andalucía con los asociados y consumidores/as en general**, especialmente en el ámbito del departamento de atención a los consumidores desde **dos líneas de trabajo: interdepartamental e intradepartamental**.

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

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

Objetivos específicos

Los objetivos que pretendemos conseguir a lo largo del presente año con la formación, los dividiremos en objetivos conceptuales, instrumentales y actitudinales.

Objetivos conceptuales

- Promover la una formación integral de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as de FACUA, a través de la adquisición y reciclaje de conocimientos.
- Adquirir conocimientos y habilidades para afrontar el reto de formar, educar e informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos, deberes y responsabilidades en la elección de bienes y/o servicios.
- Adquirir los conocimientos previos necesarios para comenzar la andadura profesional de las nuevas incorporaciones.

Objetivos instrumentales

- Promover la adquisición de nuevas competencias técnicas para optimizar los procesos de funcionamiento interno.
- Incrementar los niveles de eficacia y calidad en la atención de los consumidores y asociados, mejorar la tramitación de sus consultas y reclamaciones y nuestra acción de defensa de las personas consumidoras.
- Facilitar la capacidad de adaptación de los cuadros directivos y socios/as colaboradores/as a los posibles cambios tecnológicos y organizacionales previstos, con nuevos sistemas de trabajo.
- Interiorizar los sistemas de trabajo en equipo.
- Capacitar a las nuevas incorporaciones en las tareas profesionales que cada departamento necesite.
- Preparar a los delegados/as territoriales para ser nuestros ojos y oídos en sus territorios.

- Mejorar los procedimientos de funcionamiento interno de las Organizaciones Territoriales de FACUA, así como su capacidad de informar a los asociados/as para incrementar los niveles de eficacia y calidad en la comunicación y atención a los mismos.
- Protocolizar y profundizar en la atención y tramitación de las quejas de los asociados y los procedimientos de gestión interna por parte de los responsables.

Objetivos actitudinales

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

3. ANÁLISIS DE NECESIDADES

Para obtener las necesidades formativas hemos utilizado como instrumento: cuestionario de análisis de necesidades, tres adaptaciones y dirigidos a:

1º) Cuestionario de Análisis de Necesidades a presidentes de las Organizaciones: En concreto a través de este se esperan obtener los datos necesarios para el desarrollo del Programa de Foro de presidentes. El envío se ha realizado al correo de presidencia de cada una de las organizaciones territoriales, la muestra obtenida ha sido de 11 que representa el 65% del total.

2º) Cuestionario de Análisis de Necesidades: Programa de Mentorías. En este caso se ha enviado el cuestionario, indicando la importancia de su participación como miembro de la Junta Directiva a todos los integrantes de las Juntas Directivas de todas las Organizaciones territoriales que conforman FACUA tanto por parte de los presidentes de las mismas, en un inicio, como individualmente por parte de la Escuela de Formación. En este caso la muestra obtenida es de 31 sobre 147, lo que representa un 21%.

3º) Cuestionario de análisis de necesidades para todos los colaboradores retribuidos que conforman los diferentes departamentos de FACUA y todas las Organizaciones territoriales que la conforman. La muestra obtenida es de 78 sobre 114 que representa un 68.42%.

4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN

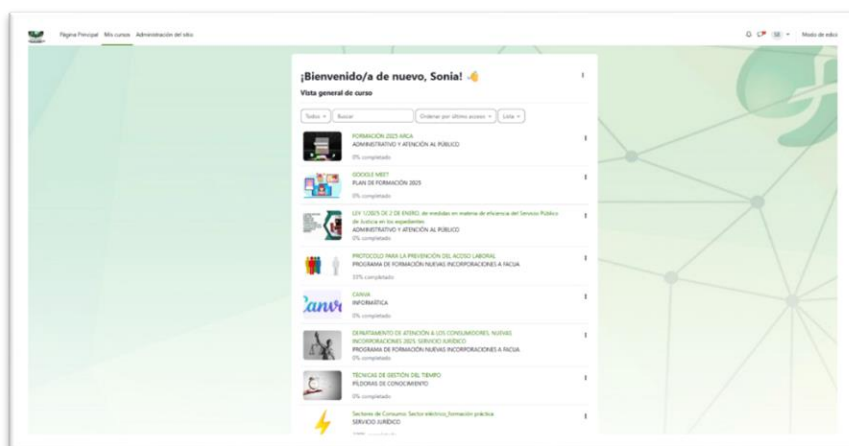
Durante el ejercicio 2026, nuestro Plan de Formación se vertebrará en **ocho** líneas estratégicas de actuación:

- 4.1 Programa de formación para los miembros de los distintos departamentos de trabajo de FACUA y sus organizaciones territoriales.
- 4.2 Programa de formación para las nuevas incorporaciones.
- 4.3 Programa de mentorías.
- 4.4 Programa de foros de presidentes.
- 4.5 Programa de formación para las Delegaciones Territoriales y Locales de FACUA.
- 4.6 Programa de apoyo técnico, formativo y/o pedagógico a las Organizaciones Territoriales y Provinciales de Andalucía.
- 4.7 Programa: “píldoras de conocimiento”.
- 4.8 Programa de foros de debate.

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

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

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



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



El nuestro Plan de Formación, el aprendizaje significativo se construye a partir de la participación de los colaboradores de FACUA en su propio proceso de formación, integrando nuevos conocimientos con los ya adquiridos. La construcción del aprendizaje no implica solo recibir la información, sino analizarla, reflexionar sobre ella, potenciando con ello el pensamiento crítico.

Potenciar el trabajo en equipo a través de las formaciones facilita el intercambio con diferentes puntos de vistas y colaboración.

El trabajo individual resulta esencial para fomentar la responsabilidad personal y profesional y la profundización del conocimiento, identificando fortalezas y amenazas a resolver.

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

- **Departamento de Atención a los consumidores**, diferenciando la formación específica, si cabe, para los/as compañeros/as que atienden las consultas o reclamaciones de los consumidores/as y usuarios/as (Servicio de gestión administrativa y atención al público) y los/as compañeros/as que desarrollan las tareas jurídicas (Servicio jurídico);
- **Departamento administrativo**;
- **Departamento Jurídico- Técnico**; que compartirá la formación con los compañeros que desarrollan las tareas jurídicas en el Departamento de reclamaciones.
- **Departamento de sistemas informáticos**;
- **Departamento de comunicación y Publicaciones**;
- **Responsables de los departamentos**

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

En este Plan de formación, queremos plantear una función más práctica y en el intento de dar siempre respuesta a necesidades específicas que puedan surgir en momentos determinados, la inquietud de conocimiento y la propia adaptación temporal. Puesto en funcionamiento en el Plan de Formación 2025 el programa formativo del aula virtual denominado **¡Píldoras de conocimiento!**, abierto a todos los departamentos estructurado en formaciones de formato vídeo de corta duración y sobre contenido muy específico, práctico y cuyo acceso es a través de la auto-matriculación.

A partir de los datos obtenidos, se plantean las siguientes formaciones y temáticas para el programa de formación 2026:

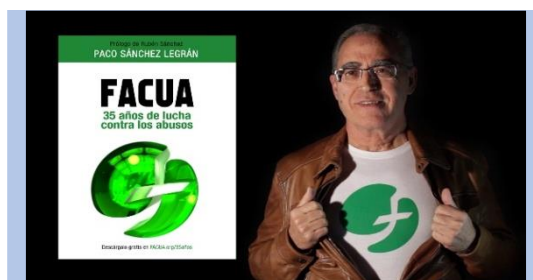
Formaciones por departamentos y temáticas

TODOS LOS DEPARTAMENTOS	Programa de “Píldoras de conocimiento”	• Excel, • Libre office calc, • Técnicas de organización del tiempo • CANVA • Google Meet • Habilidades de comunicación • Técnicas de relajación
	Servicio Administrativo y atención al público	• Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. • Habilidades de comunicación en el trato con los socios. • Sectores de consumo: Comercio electrónico. • Sectores de consumo: Alquiler de vivienda • Formación en ARCA: Nuevas implementaciones
	Servicio Jurídico	• Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. • ¿Qué es Consumo? ¿Cómo abordamos un expediente? • Sectores de consumo: Suministros: luz, agua, gas • Sectores de Consumo: Servicios vacacionales y transportes. • Formación en ARCA: Nuevas implementaciones. • Habilidades de comunicación en el trato con los socios.
RESPONSABLES	De todos los Departamentos	• Gestión de equipos y comunicación.
INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN		Pendiente de valorar y concretar opciones • Adobe: Premiere, Illustrator, inDesign • Analytics, IA y SEO • Creación y subida APP híbridas, Seguridad de máquinas de AWS.
TODOS LOS DEPARTAMENTOS		• Primeros auxilios • Actualizaciones de CANVA

Como se detalla, de forma continua seguiremos trabajando el fortalecimiento de las **habilidades de comunicación** para la mejor atención de los consumidores, se propone para un mejor aprovechamiento de **trabajar casos prácticos reales** en sesiones presenciales.

Por otro lado, se finalizarán acciones formativas pertenecientes al Plan de formación 2025, que bajo petición de los compañeros/as se ha ampliado el plazo de finalización al mes de febrero de 2026; son el caso de las formaciones de Google Meet y la de Gestión de Equipos para responsables.

4.2. Programa de formación para nuevas incorporaciones de FACUA



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

A través de dicho programa pretendemos garantizar que la persona que se incorpora a la Organización, reúna las cualificaciones necesarias para asumir su labor profesional, que adquiera los conocimientos sobre FACUA, su modelo de organización y cultura política, así como el sentido de pertenencia a una organización con un marcado carácter de servicio público, al servicio de las personas consumidoras.

La Escuela de formación a través de una metodología mixta, con sesiones formativas presenciales impartidas por los responsables del Departamento y de la propia Escuela, formación estructurada por bloques temáticos en el aula virtual y formación presencial en la Organización territorial o provincial en el equipo donde la persona se integra o incluso en la propia estructura Central de la Organización, pretende capacitar al socio/a colaborador/a retribuidos para que adquiera los conocimientos, desarrolle las habilidades o modifique las actitudes necesarias para adecuarse a los requerimientos las tareas que asumirá.

Dicho programa formativo servirá para transmitir a los nuevos/as socios/as colaboradores/as retribuidos/as y/o voluntarios, de manera correcta, clara y unívoca, cuál es la cultura y modelo de la organización y que, de esta forma, conozcan los objetivos que se les plantean, para poder alcanzarlos, lo antes posible.

Se pretende, motivar e incitar, la creación de un ambiente favorable y de integración en el equipo, para que las nuevas incorporaciones, se sientan bien recibidas en la organización.

En este caso, la formación queda estructurada atendiendo al departamento donde se produzca la incorporación; así para el departamento de atención de los consumidores, la programación de la formación inicial tendrá un total de **24 horas formativas lectivas**, por cada asistente, repartidas en:

- 3 horas de formación, 1 presencial y 2 en aula virtual, sobre *Conocimiento Organizacional y Cultura Política*. Formación impartida por la Escuela de Formación.
- 2 horas de formación a través de un curso del Aula Virtual, a realizar en el periodo de 30 días sobre *Protocolo de Acoso Laboral*, como marca la normativa vigente.

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

Atendiendo a las necesidades de la Organización, se podrá valorar la posibilidad de que esta formación sea llevada en la sede de FACUA en Sevilla o de realizar visita de un día, donde se le programarán a lo largo de un día completo, reuniones, visitas y trabajos con los departamentos y responsables de FACUA, para que puedan comprobar insitu el funcionamiento y las actividades propias de la sede central, concluyendo con esta visita el programa de formación de las nuevas incorporaciones.

Para otros departamentos, la formación constaría de:

- 3 horas de formación, 1 presencial y 2 en aula virtual, sobre *Conocimiento Organizacional y Cultura Política*. Formación impartida por la Escuela de Formación.
- 2 horas de formación a través de un curso del Aula Virtual, a realizar en el periodo de 30 días sobre *Protocolo de Acoso Laboral*, como marca la normativa vigente.

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

4.3. Programa de Mentorías

Como se ha venido haciendo en planes anteriores, el programa de mentorización de directivos /as marca el trabajo de acompañamiento para el desarrollo de las habilidades necesarias en el lugar que ocupan dentro de la organización a partir del aprendizaje a partir de la experiencia del mentor.

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

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

En el desarrollo de los programas de formación anteriores se ha demostrado su eficacia, englobando los beneficios de esta práctica de aprendizaje en tres niveles de actuación: individual, relacional y organizacional.

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

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

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

- *Relacional:* los beneficios adquiridos a nivel personal son trasladados e impactan a nivel de equipo de trabajo, que al mismo tiempo genera su labor de mentor; así como en lo íntegro de la Organización, fomentando la participación y la mejora del para qué de su existencia.
- *Organizacional:* Del mismo modo, todo este trabajo incide en el núcleo de nuestra Organización, en los principios y valores que la rigen; tanto a nivel interno (equipos de trabajo, clima, alianza de los miembros) como externo (actitud social).

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

- *Mentorías individuales:* que podrán ser solicitadas de manera personal e individual por parte de los directivos de las diferentes Organizaciones Territoriales.
- *Mentorías grupales* donde el mentor comparte su experiencia con el grupo de directivos/as, bien de una Organización o en el seno del conjunto de organizaciones que conforman FACUA- Consumidores en Acción, pudiendo ser en muchos casos de carácter bidireccional, pero siempre sustentado en la escucha, las preguntas y la opinión.

Para obtener los datos de análisis de necesidades para el desarrollo de este programa, se ha enviado cuestionario a todos los miembros de las distintas Juntas Directivas de las Organizaciones, siendo el porcentaje de respuesta del 21%.

Atendiendo a las respuestas obtenidas en cuestionario de análisis de necesidades planteado al conjunto de todas las Juntas Directivas que conforman el conjunto de Organizaciones de FACUA- Consumidores en Acción, se propone como temática a desarrollar en esta modalidad:

- **Pertenencia y participación activa: mi rol útil como directivo en el fortalecimiento de la asociación.**
- **Comunicar para construir pertenencia y necesidad: pedagogía del mensaje.**
- **Como trabajar el relevo generacional. Confianza y conocimiento, cuestiones básicas.**
- **Claves para la búsqueda de subvenciones públicas.**

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

De los 31 directivos que han respondido al cuestionario de análisis de necesidades, el 61.3% consideran positivo que su junta directiva pueda tener un proceso de mentorización grupal, por lo que se valorará, junto con los presidentes de estas organizaciones territoriales la organización de estas mentorías, siendo la temática más solicitada para trabajar la de la participación en FACUA.

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

Como viene siendo parte de la estructura del Plan de Formación de FACUA, otra de las líneas estratégicas a través de la Escuela de Formación de la Fundación, es fomentar la participación activa de sus asociados de pleno derecho, en el funcionamiento de la organización, a través de la creación de Delegaciones Territoriales y Locales que cuenten con la colaboración de un grupo de asociados y asociadas en cada una de ellas y en las que se ha elegido democráticamente a un delegado o delegada con el voto del conjunto de los asociados de cada territorio.

A través de sus Delegaciones Territoriales y Locales, FACUA recibe información sobre los problemas existentes y situaciones de abusos que se puedan producir en relación al consumo y los servicios públicos, haciendo hincapié en los problemas o abusos propios que puedan surgir específicamente en su comunidad autónoma o localidad, con el fin de poderlos denunciar ante las administraciones públicas y a través de los medios de comunicación.



A través de este programa formativo, la Escuela busca lograr una mayor presencia de la organización territorial en la localidad a través de los medios de comunicación, fomentando una mayor visibilidad de la organización y logrando una mayor afiliación en FACUA, provocando con ello una mayor vertebración y participación de la sociedad en la defensa de sus derechos como consumidores y usuarios.

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

El objetivo principal de este programa formativo es formar y capacitar a nuestros delegados y delegadas territoriales y locales en la necesidad de conocimiento organizacional, cultura política y procedimientos de FACUA para aumentar el asociacionismo y activismo, comprometiendo a las personas que son nuestros ojos y oídos, con la causa FACUA.

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

A lo largo del Plan de Formación 2026 implementaremos el trabajo formativo principalmente con las delegaciones de Murcia y Canarias con el fin de potenciar su fortalecimiento.

Del mismo modo, se podrán proponer temas específicos formativos que los coordinadores territoriales identifiquen como necesarios, a partir de la comunicación bidireccional que mantienen con los todos los/as delegados territoriales y que vayan encaminadas al fomento de la participación y creación de equipos en el territorio. Del mismo modo, los presidentes de las Organizaciones Territoriales podrán solicitar a la Escuela de Formación, a través de la presidencia de FACUA- Consumidores en Acción las acciones formativas que consideren necesarias para potenciar sus delegaciones locales.

4.5. Foros de presidentes/as de las Organizaciones Territoriales de FACUA

Durante el 2026 realizaremos nuevos foros de debate con los presidentes y presidentas de las Asociaciones u Organizaciones Territoriales de FACUA sobre temas sociopolíticos, institucionales y organizacionales.

Los objetivos que pretendemos alcanzar con la realización de estas mesas de debate son y de los cuales surgirán las temáticas a trabajar son:

- Afianzar nuestro compromiso ético para la defensa de las personas consumidoras y usuarias.
- Fomentar líneas de actuación en común por parte de los presidentes y presidentas de las organizaciones pertenecientes a FACUA.
- Consolidar el sentimiento de reconocimiento de agentes económicos y sociales para lograr una mayor legitimación en nuestra intervención en el mercado.
- Conocer y reconocer la labor en cooperación internacional.
- Conocer los pilares sobre los que se articula el proyecto confederal, así como nuestra estructura interna.
- Estudiar los fines de la asociación.
- Identificar los derechos fundamentales que reivindica FACUA.
- Fomentar la participación y coordinación de las organizaciones integradas en FACUA.
- Reforzar los conocimientos sobre nuestros órganos de gobierno.
- Concienciarnos en la utilización de nuestras señas de identidad.
- Provocar y promover la participación de las organizaciones territoriales, así como la integración de nuevas organizaciones.
- Estudiar y aplicar nuevos protocolos de actuación en diferentes departamentos.
- Proponer estrategias de mejora en los diferentes Servicios que ofrece la Organización.
- Promover el cumplimiento de los estatutos, normas de funcionamiento interno, protocolos, código ético, etc. entre los directivos y colaboradores retribuidos y voluntarios, y la comunicación de los incumplimientos.

Se realizarán **un foro con los presidentes y las presidentas** de todas las organizaciones territoriales de FACUA, de 2 horas de duración, donde se debatirá, reflexionará en pro de la consecución de los objetivos a alcanzar y la realidad organizacional del momento.

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

Se realizarán **otras formaciones y apoyo formativo que FACUA nos solicite a lo largo del año**, bien en la preparación de materiales formativos como en la logística para posibles formaciones que se realicen desde los territorios y provincias.

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

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

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

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

Dentro de este programa incluimos también el **apoyo técnico a FACUA** en la organización y desarrollo de los **Grupos de trabajo de los diferentes departamentos**, con la opción de posteriormente poder contar con un espacio en el aula virtual donde quede el contenido tratado sobre los mismos.

4.7. 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 al consumidor.
- Jurídico
- Informática.

Dentro de cada uno de ellos, identificados con etiquetas, que permiten una fácil identificación de los contenidos, realizará una clasificación creciente de conocimiento, de libre elección por el colaborador.

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

4.8. Programa de Foros de debate

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

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

- Aperturar debates sobre 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.
- Reforzar el grado de implicación, participación activa y compromiso de los colaboradores retribuidos con el Proyecto, fomentando su sentido de pertenencia, corresponsabilidad y alineación con los valores y objetivos de la Organización.
- Valorar el grado de afectación para la organización en relación a la afiliación de nuevos asociados o las bajas de asociados que se producen, cuando se incumplen los protocolos, normas, estatutos y código éticos.

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

La temática seleccionada para trabajar en los foros de debate que se realizarán dentro del Plan de Formación 2026, tratarán sobre los siguientes temas o preguntas:

- ¿Conocemos realmente la organización en la que estamos y la fuerza social que representa? ¿Qué necesitamos para conocerla mejor?
- ¿En qué medida, como parte de ella, consideráis que sois responsables de su crecimiento o decrecimiento?
- ¿En qué grado consideráis que tenéis asumido que el voluntariado es un pilar muy importante en nuestro modelo de organización social? ¿O consideráis que el trabajo voluntario no es algo importante o imprescindible para nuestra organización?
- ¿Habéis asumido que nivel de responsabilidad y compromiso tenéis con la Organización? ¿os consideráis parte de su futuro o valoréis que vuestra participación es algo coyuntural?
- ¿Cómo creéis que podéis fomentar la imagen de FACUA?
- ¿Consideráis que estáis cumpliendo los protocolos y normas para atender eficazmente las consultas y reclamaciones de los socios y consumidores en general?
- ¿Qué pensáis que se debe hacer cuando un directivo o colaborador retribuido o voluntario incumple los protocolos, normas de funcionamiento, estatutos, etc.?

Pretendemos con ello profundizar en el conocimiento de FACUA como organización social al servicio de la defensa de los consumidores y para luchar contra los fraudes, y el papel que tienen cada una de las personas que formamos parte de ella como directivos, colaboradores retribuidos o voluntarios en su fortalecimiento o debilitamiento.

Al mismo tiempo, enlazado con el objetivo anterior, pondremos en valor la acción voluntaria dentro del proyecto FACUA, como pilar fundamental de nuestro modelo de organización y motor de la acción pedagógica de compromiso, responsabilidad y activismo individual y colectivo.

Analizar y reflexionar también en el presente y en el futuro de la Organización.

Buscamos fomentar la participación, la corresponsabilidad y pensando más allá, en el relevo generacional.

5. CRONOGRAMA PLAN DE FORMACIÓN 2026

A continuación, se presenta el cronograma previsto para el desarrollo de las líneas de actuación descritas en el presente programa para el año 2026, siendo de carácter flexible con el objeto de adecuarse a las necesidades y posibilidades de la Organización.

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
		Departamento de atención a los consumidores: Ley 10/2025 de atención a la clientela	Servicio administrativo ya atención al público: Alquiler de vivienda	Servicio Jurídico: Sectores de consumo. Suministros	Servicio administrativo ya atención al público: Comercio electrónico	Dpto. Atención al consumidor: Habilidades de comunicación en la atención	Servicio Jurídico: Servicios Vacacionales y transporte	Dpto. Atención al consumidor: ARCA	
Presentación del Plan de Formación 2026	Dpto. Atención al consumidor: Habilidades de comunicación en la atención	Todos los departamentos: Actualizaciones de CANVA	Programa de mentorías: Claves de búsqueda de subvenciones públicas	Programa de mentorías para responsables: Comunicar para construir pertenencia y necesidad: pedagogía del mensaje	Todos los departamentos : Primeros Auxilios	Programa de mentorías: Pertenencia y participación activa: mi rol útil como directivo en el fortalecimiento de la asociación	Responsables: Gestión de equipos	Programa de mentorías: Como trabajar el relevo generacional. Confianza y conocimiento, cuestiones básicas	
Servicio Jurídico: ¿Qué es Consumo? (Abogados de incorporación relativamente reciente)	Programa FORO de Debates	Dpto. Atención al consumidor: ARCA. (Si procede)	Programa FORO de Debates	Programa de Formación DDTT y DDLL		Programa FORO de Debates	Programa de Formación DDTT y DDLL	Foro de presidentes	

NOTAS:

1.- El cronograma presentado es flexible, atendiendo a las necesidades que se puedan ir presentando a lo largo de su desarrollo.

ANEXOS

Anexo 1. Análisis de Necesidades de presidentes Organizaciones Territoriales de FACUA.

Propuestas de temas a tratar en los Foros de Presidentes

En base a los objetivos a conseguir en este programa, ¿Qué temáticas propones para que sean tratados?
Aplicación en nuestras organizaciones del sistema. Seguir realizando cursos sobre el uso de ARCA, para una actuación común. Sistemas de fidelización de socios/as en relación a las actuaciones realizadas por Atención a los consumidores/as.
Fomentar la participación y coordinación de las organizaciones integradas en FACUA. Proponer estrategias de mejora en los diferentes Servicios que ofrece la Organización. Estudiar y aplicar nuevos protocolos de actuación en diferentes departamentos.
Jo!!! Yo creo que todas me parecen, buenas
Normativa Agua y RSU
Fomentar líneas de actuación en común por parte de los presidentes y presidentas de las organizaciones pertenecientes a FACUA.
Gestión de recursos humanos, instrumentalización de las relaciones institucionales y sociales, captación de nuevos voluntarios
Ideario político y manual de resistencia, ante las bajas de socios por "ideales políticos de la asociación" que estamos recibiendo. Estrategias de mejora en la atención al socio
Papel social de nuestra organización ¿debemos estar en la calle?
Adecuar los objetivos a los distintos territorios y organización provincial
¿Como trabajar para conseguir que las organizaciones territoriales formen juntas directivas en la que sus miembros jueguen un papel activo en el desarrollo de las actividades? También, como conseguimos que los socios colaboren con la organización. Dificultades con las que nos encontramos para conseguir esos objetivos y cómo podríamos superarlos.
La implementación de una coordinación efectiva entre las entidades que forman parte de la organización.
Reforzar la idea de utilidad de lo que FACUA hace para la totalidad de los consumidores
Según las estadísticas, el primer contacto en la mayoría de los casos es del consumidor con la asociación, es a través de internet y telefónico, por ello, sería conveniente reforzar las habilidades de captación a la hora de la atención en este sentido.

Anexo 2. Análisis de Necesidades General 2026

Realizamos la extracción de los datos por organización territorial, departamentos y/o servicios en el departamento de atención a los consumidores.

ALMERÍA

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Relativa a administraciones de fincas y turismo cuando las agencias de viajes cierran sorpresivamente	.

Administrativo y Atención al Público: Sin respuesta

CÁDIZ

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
El análisis de la trazabilidad de las operaciones fraudulentas en caso de phishing. El seguro de prima única en contrato de financiación de coche. El procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo.	Sería conveniente una formación más profunda en el uso de herramientas de gestión documental y la base de datos jurídica que tenemos. También resultaría útil una formación sobre ciberseguridad y protección de datos personales en el ámbito de la tramitación de reclamaciones.

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Formación en atención al cliente formación resolución de problemas, formación programas informáticos	Formación informática fundamental ia, data...

CATALUNYA

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
Formación sobre el sector de telecomunicaciones y de nuevas tecnologías.	Información sobre los mecanismos electrónicos y formularios para la presentación de quejas a la AESA y otras administraciones, así como para la presentación de demandas de acompañamiento para información de socio.

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
Lo anteriormente mencionado, más gestión de equipos y recursos humanos.	CANVA, sedes electrónicas, programario para editar PDF

CASTILLA LA MANCHA

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
Aplicación de bases de datos con Inteligencia Artificial	Uso de Arca
Formación en el Sector U y R	en cómo afrontar empresas que captan clientes y desaparecen

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
La implementación del programa ARCA (formación para sacar todas las posibilidades al programa). La	Formación sobre CANVA

captación y fidelización de socios (desde una perspectiva global)	
--	--

CASTILLA Y LEÓN

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Las formaciones que me resultan más interesantes son aquellas en que compartimos sobre un determinado asunto-sector cómo lo planteamos en los diversos territorios o problemática y soluciones-trucos que tenemos cada cual	Aplicación de herramientas IA al trabajo de las reclamaciones de consumo

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Realización de programas de charlas y formación para socios y colectivos (preparación de contenido, organización videoconferencias, etc)	CANVA

EUSKADI

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Formación actualizada en relación con la normativa de los diversos sectores	Instrumentos para mejora de la eficiencia y aprovechamiento del tiempo
Considero que sería bueno que un equipo jurídico informara de los cambios legislativos y de jurisprudencia que afectan a los sectores que llevamos	Estar al día de las nuevas herramientas informáticas

Administrativo y Atención al Público: Sin respuesta

GALICIA

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Inteligencia artificial	Inteligencia artificial

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Repaso y profundización en sectores con mayor incidencia de reclamaciones (bancario, seguros, suministros, telecomunicaciones, etc)	Automatización de tareas con software basado en IA, Microsoft Power Query, Microsoft Power BI

GRANADA

Servicio Jurídico: Sin respuesta

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Pues quizá alguna formación recordatoria de las tareas fundamentales que tiene cada una de las labores y cómo hacerla más eficiente.	Cualquier formación en este sentido viene bien siempre puesto que el recordatorio y reciclaje son necesarios.
Métodos para un buen trabajo en equipo - comunicación entre departamentos. Protocolos de actuación ante diversas situaciones del trabajo diario. Seguir trabajando en afianzar la fidelización de los socios. Habilidades para un trabajo más eficiente	Cualquiera me viene bien, pues la informática/ nuevas tecnologías y yo somos incompatibles.

JAÉN

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
GESTIÓN DE EQUIPOS.	EXCEL, CANVA.

Administrativo y Atención al Público: Sin respuesta

MADRID

Servicio Jurídico: Sin respuesta

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
ERP- sistemas de planificación y gestión empresarial	IA

MÁLAGA

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
Me gustaría que la formación estuviera más enfocada a la jurisprudencia existente sobre determinados casos, no solo se profundice en la normativa existente, sino más aplicabilidad al caso concreto.	Quizá sería bueno alguna formación sobre el uso de la IA en nuestro ámbito
Una formación actualizada cuando se producen modificaciones normativas en las materias que tratamos en nuestro día a día y, pasado un plazo razonable, la puesta en común con los compañeros para ver los comportamientos en los distintos territorios de la organización.	Uso de los programas del paquete libreoffice
Protección de datos, jurisprudencia reciente relevante en materia de consumo.	Excell

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
Suministros	Inteligencia artificial
Formación relacionada en materia de consumo, sería interesante ver el sector de reparaciones y servicios del Hogar, servicios profesionales jurídicos y económicos así servicio de paquetería y servicios postales.	Temas relacionados con la IA así como cursos de procesadores de texto y utilización de certificado digital a la hora de presentar escritos de reclamaciones en la administración.
Suministros	IA

SEVILLA

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
Profundizar en las reformas legislativas	base de datos
Actualizaciones jurídicas	IA
Técnicas de relajación y gestión del tiempo, como saber actuar y entusiasmar a los equipos	IA
Ley segunda oportunidad	nada
Gestión de equipos.	
Técnicas de relajación y gestión del tiempo, como saber actuar y entusiasmar a los equipos	IA
Reciclaje- grupos de trabajo para unificar criterios	
Alquileres, suministro de gas	

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
Politico Sociales	Redes, IA
Cursos sobre temas de Consumo, pero no formación jurídica, por ejemplo: las preguntas mas frecuentes de los consumidores y las respuestas que le podemos ofrecer los compañeros de atención.	xx
Formaciones Libre Office, gráficos	IA, Meet
Formación sobre algunos sectores de consumo, como por ejemplo: Alquiler vivienda	No caigo ahora mismo
Nomenclatura básica/procedimientos de la vía judicial, por ejemplo: que es un monitorio, juicio verbal, diferentes juzgados, plazos,.... Reforzar sectores más demandados como suministros, compra de vehículos,... y documentación concreta para problemáticas habituales.	Tengo pendiente el curso de excel. Se me hizo cuesta arriba...
MEET	RRSS
MEET	MEET

VALENCIA

Servicio Jurídico: Sin respuesta

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/ nuevas tecnologías?
La que nos facilite las tareas de atención tanto presencial como telefónica.	La que sea más acorde a nuestro puesto
de momento las obligatorias	nuevas tecnologías

FACUA

Servicio Jurídico

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
Protección de datos	Nada
Gestión del tiempo	Excel
Técnicas de relajación y gestión del tiempo, como saber actuar y entusiasmar a los equipos	IA
Formación relativa a los cambios legislativos y normativa específica como suministros	
Bancaria: irph, viabilidad de vía judicial, gastos hipotecarios, phishing, minicréditos	
Actualización en temas fiscales	verifactu

Administrativo y Atención al Público

¿Qué formación consideras necesaria para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización? Agradecemos que tu respuesta en este caso sea lo más específica posible.	¿Y en materia informática/nuevas tecnologías?
Actualizaciones de la normativa de consumo	IA
Automatización de tareas	Trabajo cooperativo en nube
Información legal para dar mayor seguridad y asesoramiento a los socios	IA, inteligencia artificial
Mejoras de comunicación intradepartamental	
Aplicación de comprimir documentación	compresión
Gestión del tiempo	reducción de documentos (tamaño)
Webs de compras	
Arca: ejercicios sobre qué acciones se dejan abiertas y cuales se cierran desde el departamento administrativo	IA, y fórmulas de excel

Anexo 3. Análisis de Necesidades de responsables

Los responsables siguen demandando formación sobre Gestión de Equipos, trabajando los componentes claves en la misma, como son:

- Liderazgo y motivación
- Comunicación efectiva
- Planificación y organización
- Desarrollo de habilidades en los miembros del equipo
- Clima laboral

Anexo 4. Análisis de Necesidades de Juntas Directivas para el Programa de Mentorías

Para obtener los datos de análisis de necesidades para el desarrollo de este programa, se ha enviado cuestionario a todos los miembros de las distintas Juntas Directivas de las Organizaciones, siendo el porcentaje de respuesta del 21%. Las temáticas propuestas son:

¿Qué tema/s te gustaría que se tratasen en una mentoría grupal?
Temas de consumo
La participación en FACUA
Aplicaciones digitales
Recursos compartidos de formación de las diferentes Organizaciones.
Cómo gestionar el papel de representación de FACUA en las administraciones, plataformas, etc.
Como nos fortalecemos en el contexto social-político-económico que tenemos.
Análisis de los datos de afiliación, valoración de los métodos de afiliación.
La necesidad de la colaboración activa de todos los miembros
Actualidad política y social
seguritat
Concienciación y pertenencia a FACUA y como un proyecto único no territorial o provincial
Política y actualidad
Cultura del asociacionismo en el consumerismo Funcionamiento interno de FACUA, sus OO.TT y organizaciones provinciales/locales. Participación Institucional Programas subvencionados

Inteligencia artificial
Gestión de equipos y recursos humanos, gestión del tiempo para compatibilizar las tareas directivas con las profesionales, e también entre distintos departamentos.
Trámites digitales
Mod. organizativo y toma de decisiones
Cómo ser útil dentro de la Junta Directiva. Qué necesidades tiene la Junta Directiva y en qué frentes puedo ofrecer valor. Canales de comunicación entre los miembros de la directiva, pero también entre los vocales provinciales y las necesidades de los asociados en cada provincia.
Técnicas de comunicación en prensa, radio y TV: Debates, intervenciones, canutazos...
La vivienda escasa y la contaminación en general y de los coches en particular.
Como fortalecer la participación de l@s soci@s
La protección del consumidor por el impacto que se tiene con la inflación, la digitalización del comercio y la sostenibilidad
Procedimientos de denuncia y resolución denuncias: cómo funcionan en Andalucía la Hoja oficial de reclamaciones; las Oficinas Municipales de Información al Consumidor; el Sistema Arbitral de Consumo; vía administrativa; vía judicial; plataformas y reclamaciones sectoriales, etc.
Me gustaría saber cuál es la metodología didáctica/pedagógica que se emplea a la hora de difundir el conocimiento de la organización a los socios y el gran público.
La necesidad de participación del equipo en las redes con el fin de llegar a la gente más joven.
Derechos básicos consumidores
Sobre si las OOTT deben tener presencia en redes sociales y modo de llevarlo (caso de considerarse que si).
Cómo hacer que FACUA llegue a más asociados
Fomento de la afiliación Relación entre organizaciones de FACUA
Movilidad sostenible y movimiento consumerista
Posiciones públicas de FACUA. Ideológicas y políticas.

De este porcentaje consideran positivo que su junta directiva pueda tener un proceso de mentorización grupal el 61.3%, por lo que se valorará el organizar estas mentorías, siendo la temática más solicitada para trabajar la de la participación en FACUA.

Anexo 4. Modelos de cuestionarios utilizados

ANÁLISIS DE NECESIDADES FORMATIVAS. PLAN DE FORMACIÓN 2026: PROGRAMA DE MENTORIAS

Con el objetivo de seguir con el mismo nivel de participación que nos enriquece y de cubrir vuestras necesidades en las tareas que desarrolláis como **presidentes de las Organizaciones Territoriales de FACUA**, desde la Escuela de Formación, **NECESITAMOS** que nos hagáis llegar este cuestionario de análisis de necesidades formativas, que podéis rellenar en menos de 5 minutos, de cara al **Plan de Formación 2026. En este caso vamos a valorar el PROGRAMA de MENTORÍAS**. Agradecemos vuestra colaboración

Un saludo

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo *

2. Organización Territorial *

Marca solo un óvalo.

- ☐ FACUA- Andalucía
- ☐ FACUA Asturias
- ☐ FACUA- Castilla la Mancha
- ☐ FACUA Castilla y León
- ☐ FACUA Catalunya
- ☐ FACUA Comunidad Valenciana
- ☐ FACUA Euskadi
- ☐ FACUA Extremadura
- ☐ FACUA Galicia
- ☐ FACUA Madrid
- ☐ FACUA Almería
- ☐ FACUA Cádiz
- ☐ FACUA Córdoba
- ☐ FACUA Granada
- ☐ FACUA Huelva
- ☐ FACUA Jaén
- ☐ FACUA Málaga
- ☐ FACUA Sevilla
- ☐ FACUA

3. Que labor desempeñas en la Organización *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Presidente
- ☐ Directivo

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

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

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

4. ¿Qué tema/s te gustaría que se tratasen en una mentoría grupal? *

5. ¿Consideras necesaria una **mentoría grupal de la Junta Directiva de tú Organización**? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ SI
☐ NO

6. En el caso de haber seleccionado "SI" ¿Qué te gustaría tratar en ella?

7. ¿Has **considerado** la posibilidad de recibir una **mentoría individual**? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ SI
☐ NO

8. En el caso de haber seleccionado "SI" ¿Qué te gustaría tratar en ella?

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

ANÁLISIS DE NECESIDADES FORMATIVAS. PLAN DE FORMACIÓN 2026: PROGRAMA DE FORO DE PRESIDENTES

Con el objetivo de seguir con el mismo nivel de participación que nos enriquece y de cubrir vuestras necesidades en las tareas que desarrolláis como **presidentes de las Organizaciones Territoriales de FACUA**, desde la Escuela de Formación, **NECESITAMOS** que nos hagáis llegar este cuestionario de análisis de necesidades formativas, que podéis rellenar en menos de 5 minutos, de cara al **Plan de Formación 2026. En este caso vamos a realizar propuestas para el FORO DE PRESIDENTES.**

Agradecemos vuestra colaboración

Un saludo

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. Correo *

El programa de Foros de Presidentes mantiene activa la consecución de los siguientes objetivos:

- Afianzar nuestro compromiso ético para la defensa de las personas consumidoras y usuarias.
- Fomentar líneas de actuación en común por parte de los presidentes y presidentas de las organizaciones pertenecientes a FACUA.
- Consolidar el sentimiento de reconocimiento de agentes económicos y sociales para lograr una mayor legitimación en nuestra intervención en el mercado.
- Conocer y reconocer la labor en cooperación internacional.
- Conocer los pilares sobre los que se articula el proyecto confederal, así como nuestra estructura interna.
- Estudiar los fines de la asociación.
- Identificar los derechos fundamentales que reivindica FACUA.
- Fomentar la participación y coordinación de las organizaciones integradas en FACUA.
- Reforzar los conocimientos sobre nuestros órganos de gobierno.
- Concienciarnos en la utilización de nuestras señas de identidad.
- Provocar y promover la participación de las organizaciones territoriales, así como la integración de nuevas organizaciones.
- Estudiar y aplicar nuevos protocolos de actuación en diferentes departamentos.
- Proponer estrategias de mejora en los diferentes Servicios que ofrece la Organización.

2. En base a los **objetivos** a conseguir en este programa, **¿Qué temáticas propones para que sean tratados?** *

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

FORMULARIO DE ANÁLISIS DE NECESIDADES FORMATIVAS PLAN DE FORMACIÓN 2026

Desde la **Escuela de Formación de la Fundación FACUA** queremos agradecerte de corazón tu implicación y compromiso.

Para seguir ofreciendo una formación que realmente se adapte a **tus necesidades** y potencie tu **labor profesional y voluntaria** en tu organización territorial, **necesitamos tu ayuda**.

🕒 Solo te llevará **menos de 5 minutos** completar este breve cuestionario.

Tu participación es clave para que el **Plan de Formación 2026** responda mejor a lo que tú y si eres responsable, tu equipo, necesitáis.

¡Gracias por seguir formando parte activa de este **proyecto que construimos entre todos!**



Un saludo

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. Nombre y apellidos

2. Organización territorial o local *

3. ¿A qué departamento de la Organización perteneces? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Administración y RRHH
- ☐ Administrativo
- ☐ Reclamaciones: Servicio Jurídico
- ☐ Reclamaciones: Servicio gestión administrativa/atención al consumidor.
- ☐ Jurídico-Técnico
- ☐ Informático
- ☐ Comunicación y publicaciones

4. ¿Qué metodología prefieres? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Presencial (Organizaciones fuera de Sevilla por Meet)
- ☐ Mixta (presencial (expuesta en el apartado anterior) y plataforma virtual)
- ☐ Aula Virtual (100%)

5. ¿Eres responsable del departamento? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

6. En el caso de que seas **Responsable** de Departamento ¿Qué **necesidades formativas** consideras que tiene **tu equipo**?

7. ¿Qué formación consideras necesaria **para un mejor desarrollo de tus tareas profesionales en la Organización?** Agradecemos que tu **respuesta** en este caso sea lo más **específica** posible. *

8. ¿Y en materia **informática/ nuevas tecnologías?** *

9. Con respecto al **Sistema de Gestión ARCA**. ¿consideras necesaria reforzar alguna parte del Sistema, que hayamos trabajado con anterioridad? *

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ SI
☐ NO

10. Si en la pregunta anterior **has seleccionado "si"**, ¿Qué acción concreta consideras necesario reforzar?. Agradecemos que tu **respuesta** en este caso sea lo más **específica** posible.

11. ¿Te gustaría que incluyésemos algún cambio en las formaciones?

12. Otras aportaciones que quieras realizar con el objetivo de mejorar

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios