

2019

Memoria de la Escuela de Formación Consumerista



Índice

| | |
|--|---------|
| 1. Introducción | Pág. 3 |
| 2. Organigrama funcional de la Escuela de Formación. | Pág. 4 |
| 3. Objetivos del Plan de Formación 2019..... | Pág. 5 |
| 4. Horas de formación dedicadas por las Organizaciones y Delegaciones Territoriales..... | Pág. 21 |
| 5. Actividades en las que hemos participado..... | Pág. 25 |
| 6. Bloques temáticos 2019..... | Pág. 31 |
| 7. Otras actuaciones de la Escuela de Formación..... | Pág. 32 |
| Anexo 1. Fotos de las formaciones internas..... | Pág.35 |
| Anexo 2. Evaluación del Plan Formativo 2019..... | Pág.38 |

1. INTRODUCCIÓN

Una de las finalidades fundamentales de las Asociaciones de Consumidores/as y Usuarios/as es la información, formación y educación de las personas consumidoras, bien sea con carácter general o en relación a productos o servicios determinados, tal como señala el artículo 23 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La **Escuela de Formación Consumerista** de la Fundación FACUA tiene como misión ser el instrumento para canalizar e impulsar las actividades formativas que, desde las organizaciones y delegaciones territoriales de FACUA, se precisen cada año.

Para la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, la **formación continua** de sus cuadros directivos y técnicos se vislumbra como un elemento estratégico y clave para el mantenimiento y mejora del funcionamiento de la organización.

Su principal objetivo es la capacitación y actualización permanente para que los colaboradores y colaboradoras desarrollen sus funciones de forma eficiente y eficaz, aspectos que repercutirán favorablemente en la organización.

En la memoria que presentamos se indica el conjunto de actividades desarrolladas a lo largo del año 2019.

Los **objetivos generales** que se plantearon en el plan de formación 2019 para las organizaciones y delegaciones territoriales de FACUA fueron:

- *Reforzar la vinculación e identificación de los/s colaboradores/as que forman parte de las distintas organizaciones y delegaciones territoriales con el proyecto de FACUA.*
- *Capacitar a las personas que forman parte de las organizaciones y delegaciones territoriales de FACUA para el adecuado desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización.*

2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA ESCUELA DE FORMACION CONSUMERISTA

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

COMPONENTES DEL DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN

Francisco Sánchez Legrán (Dirección)
Almudena Álvarez Oliva (Coordinación Técnica)
Raquel Naranjo Torres (Administrativa)
Ángela Santiago Ayerbe (Administrativa)

El cuadro de ponentes y formadores que han participado en nombre de FACUA en las distintas actividades de este ejercicio han sido:

PONENTES O FORMADORES

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| Francisco Sánchez Legrán | Francisco Ferrer Cuesta |
| Rubén Sánchez García | Jordi Castilla López |
| Olga Ruiz Legido | Almudena Álvarez Oliva |
| M ^a Ángeles Ayerbe Cazalla | Jesús Benítez Cerezo |
| M ^a José Jiménez González | Fernando Alejandro García López |
| Rocío Algeciras Cabello | Manuel Molina Suárez |
| Teresa Sánchez Dorado | Almudena Caro Vega |
| Enrique Piñero Cabello | Rebeca Naranjo Torres |
| Miguel Ángel Serrano Ruiz | Keka Sánchez Rodríguez |

3. OBJETIVOS

Los **objetivos específicos** que se plantearon en el plan de formación 2019 fueron los siguientes:

- *Promover el desarrollo del personal de FACUA a través de la adquisición de nuevas competencias técnicas para optimizar los procesos de funcionamiento interno.*
- *Mejorar los procedimientos de funcionamiento interno de las organizaciones territoriales de FACUA, así como su capacidad de informar a los asociados para incrementar los niveles de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los mismos.*
- *Formar integralmente a los colaboradores y las colaboradoras para que desarrollen una mirada comprensiva y crítica del medio social, cultural y político que les permita realizar transformaciones en el entorno en el que se desenvuelven.*
- *Contribuir a la difusión del conocimiento de los derechos y deberes del consumidor o usuario y a la adopción de pautas de consumo responsable que promuevan una utilización racional y justa de los recursos.*
- *Adquirir conocimientos, habilidades y actitudes 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.*

4. ACTIVIDADES FORMATIVAS ORGANIZADAS POR LA ESCUELA DE FORMACION

En el ejercicio 2019 se han desarrollado 44 sesiones formativas sobre distintos procedimientos técnicos. La duración aproximada de cada sesión formativa ha sido de dos horas y éstas se han desarrollado de manera presencial y online.

La **metodología** utilizada en el desarrollo de las diferentes acciones formativas se ha basado en los siguientes puntos:

- Formación activa y participativa, en la que la exposición de la teoría se combina con la aplicación práctica.
- Uso de un lenguaje claro y conciso en las explicaciones, con una estructuración lógica de los temas a tratar.
- Apoyo de material visual de clara comprensión. Empleo equilibrado de medios multimedia como texto, fotografía y esquemas para facilitar la asimilación de los contenidos.

| ESCUELA DE FORMACIÓN CONSUMERISTA DE LA FUNDACIÓN FACUA (PLAN FORMATIVO 2019) | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|------------------------------------|--|--|--|
| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE |
| Historia de FACUA. Modelo de organización | Historia de FACUA. Modelo de organización | Protocolo de Gestión Económica y Contable | Foro Debate: fraude masivo de hipotecas trampa | Sector Bancario. Demanda, vista, ejecución | Prácticas Dpto. Administrativo | Gestión Eficaz del Tiempo | Ley de Procedimiento Administrativo Judicial y Extrajudicial | Denuncias de oficio. Difusión de acciones reivindicativas de FACUA | Protocolo de Fraudes Masivos |
| | Financiación de FACUA y sus OO.TT. | Funciones administrativas | Nuevo Manual Dpto., de Reclamaciones | Ley LOPD Directivos/as | Protocolo Gestión Locales y Personal | Prácticas del Dpto. Administrativo | Posiciones Políticas y Sociales FACUA | Sector bienes de consumo. Ley de Garantías | Administración Electrónica |
| | Relaciones Públicas e Institucionales | Gestión de Personal y Finanzas | RecSoc, Manual Funcionamiento | Organización y dirección FACUA Granada | Nueva Ley Crédito Hipotecario | Ley LOPD. Cuadros Técnicos | Mayor responsabilidad en la labor de dirigente | Sector Ocio. Transporte Aéreo | Movimiento consumerista, cooperación internacional, Fundación FACUA |
| | Análisis de Presupuestos | Sector Bancario: Cláusulas Suelo | Gestión de Conflictos | Evolución de FACUA | Posiciones Políticas y Sociales FACUA | | Movimiento consumerista, cooperación internacional y Fundación FACUA | Mayor responsabilidad en la labor de dirigente | Importancia del trabajo colectivo y desarrollo de reuniones de trabajo |
| | | | Facua Sevilla. Nuevos Impulsos | Seguir mejorando la comunicación interna | Seguir mejorando la comunicación interna | | Formación Atención al Consumidor | Movimiento consumerista, cooperación internacional y Fundación FACUA | |
| | | | Orígenes, desarrollo y modelo FACUA | | | | Normativa Hojas de Reclamaciones | | |
| | | | | | | | Posiciones Políticas y Sociales FACUA | | |

| | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|----------------|------------------|
| OO.TT. | OO.PP. | DD.TT. | MADRID | OO.TT. -OO.PP. | SEDES EN SEVILLA |
|--------|--------|--------|--------|----------------|------------------|

A continuación, se indican las fechas, las temáticas desarrolladas y los destinatarios de las mismas

| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Historia de FACUA y su modelo de funcionamiento</i> |
| Fecha | 21 de enero |
| Organización | FACUA Madrid |
| Destinatarios/as | Todos los departamentos |
| Nº participantes | 8 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Historia de FACUA y su modelo de funcionamiento</i> |
| Fecha | 21 de febrero |
| Organización | Organizaciones territoriales |
| Destinatarios/as | Todos los departamentos |
| Nº participantes | 8 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



| | |
|-------------------------|--|
| Sesión Formativa | <i>Financiación de FACUA y estructura de sus OO.TT.</i> |
| Fecha | 22 de febrero |
| Organización | Organizaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Todos los departamentos |
| Nº participantes | 13 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>RR. PP e institucionales y análisis de presupuestos</i> |
| Fecha | 23 de febrero |
| Organización | FACUA Madrid |
| Destinatarios/as | Cuadros Directivos |
| Nº participantes | 3 |
| Formadora | Olga Ruiz Legido |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Funciones Administrativas</i> |
| Fecha | 11 marzo |
| Organización | Organizaciones territoriales |
| Destinatarios/as | Dpto. Administrativo |
| Nº participantes | 9 |
| Formadora | M ^a José Jiménez González |

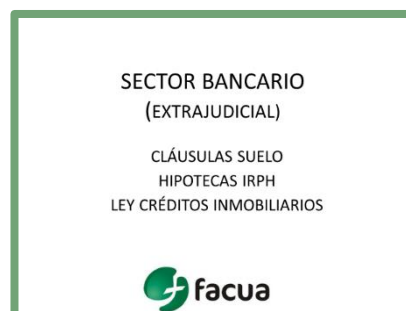


| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Protocolo de gestión económica y contable</i> |
| Fecha | 27 de marzo |
| Organización | Organizaciones territoriales |
| Destinatarios/as | Dpto. Administración y RRHH |
| Nº participantes | 8 |
| Formadora | Teresa Sánchez Dorado |



Sesión Formativa *Sector bancario extrajudicial.
Cláusulas abusivas*

| | |
|-------------------------|------------------------------|
| Fecha | 28 de marzo |
| Organización | Organizaciones territoriales |
| Destinatarios/as | Dpto. Reclamaciones |
| Nº participantes | 10 |
| Formadora | Almudena Caro Vega |



Sesión Formativa *Gestión de Personal y Finanzas*


| | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Fecha | 29 de marzo |
| Organización | FACUA Madrid |
| Destinatarios/as | Cuadros Directivos |
| Nº participantes | 3 |
| Formadora | M ^a Ángeles Ayerbe Cazalla |





Sesión Formativa *Foro Debate Fraudes Masivos hipotecas trampas*

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| Fecha | 25 de abril |
| Organización | Organizaciones territoriales |
| Destinatarios/as | Gabinete Jurídico-Técnico |
| Nº participantes | 24 |
| Formadores | Rocío Algeciras y Manuel Molina |



| | | |
|-------------------------|--|--|
| Sesión Formativa | <i>Nuevo manual Dpto. Reclamaciones</i> |  |
| Fecha | 30 de abril | |
| Organización | Organizaciones territoriales | |
| Destinatarios/as | Todos los departamentos | |
| Nº participantes | 83 | |
| Formadoras | Rocío Algeciras y M ^a José Jiménez | |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| Sesión Formativa | <i>RecSoc Manual de Funcionamiento</i> |  |
| Fecha | 23 de abril | |
| Organización | FACUA Madrid | |
| Destinatarios/as | Dpto. Administrativo | |
| Nº participantes | 4 | |
| Formadora | Rebeca Naranjo Torres | |

| | | |
|-------------------------|---|--|
| Sesión Formativa | <i>Gestión de conflictos en el desarrollo y funcionamiento</i> |  |
| Fecha | 2 de abril | |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla | |
| Destinatarios/as | Grupo Dirección | |
| Nº participantes | 9 | |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán | |

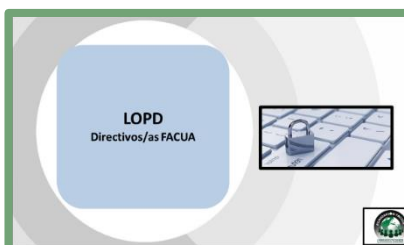
| | |
|-------------------------|--|
| Sesión Formativa | <i>FACUA Sevilla. Nuevos impulsos</i> |
| Fecha | 4 de abril |
| Organización | FACUA Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo Andalucía-Sevilla |
| Nº participantes | 5 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Evolución de FACUA. Origen, desarrollo y funcionamiento</i> |
| Fecha | 10 de abril |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo de Apoyo |
| Nº participantes | 11 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |

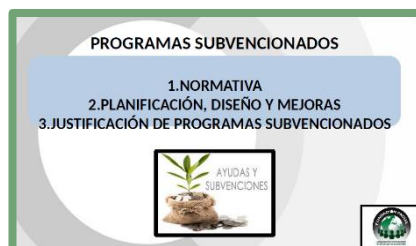


| | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Sesión Formativa | <i>Ley LOPD</i> |
| Fecha | 28 de mayo |
| Organización | Organizaciones territoriales |
| Destinatarios/as | Cuadros Directivos |
| Nº participantes | 35 |
| Formadora | M ^a Ángeles Ayerbe Cazalla |



Sesión Formativa *Programas Subvencionados*

| | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Fecha | 24 de mayo |
| Organización | FACUA Granada |
| Destinatarios/as | Cuadros Directivos |
| Nº participantes | 3 |
| Formadora | M ^a Ángeles Ayerbe Cazalla |



Sesión Formativa *Evolución de FACUA*

| | |
|-------------------------|---------------------------|
| Fecha | 13 de mayo |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo apoyo II |
| Nº participantes | 19 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



Sesión Formativa *Seguir mejorando la comunicación interna*

| | |
|-------------------------|---------------------------|
| Fecha | 17 de mayo |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo Dirección |
| Nº participantes | 9 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



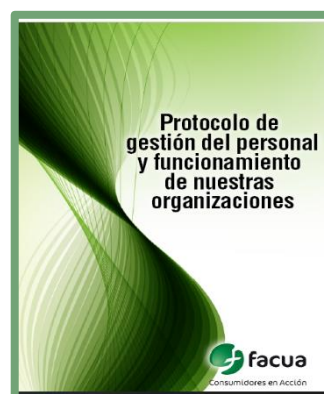
Sesión Formativa *Prácticas administrativas*

| | |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Fecha | 18 de junio |
| Organización | Organizaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Dpto. Administrativo |
| Nº participantes | 14 |
| Formadora | M ^a José Jiménez González |



Sesión Formativa *Protocolo gestión de locales y personal*


| | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Fecha | 14 de junio |
| Organización | Organizaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Cuadros Directivos |
| Nº participantes | 15 |
| Formadora | M ^a Ángeles Ayerbe Cazalla |




Sesión Formativa *Nueva Ley Crédito Hipotecario*

| | |
|-------------------------|------------------------------|
| Fecha | 17 de junio |
| Organización | Organizaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Gabinete Jurídico-Técnico |
| Nº participantes | 28 |
| Formador | Manuel Molina Suárez |



| | | |
|-------------------------|---|--|
| Sesión Formativa | <i>Posiciones políticas y sociales FACUA</i> |  |
| Fecha | 13 de mayo | |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla | |
| Destinatarios/as | Grupo apoyo II | |
| Nº participantes | 19 | |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán | |

| | | |
|-------------------------|--|---|
| Sesión Formativa | <i>Seguir mejorando la comunicación interna</i> |  |
| Fecha | 13 de junio | |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla | |
| Destinatarios/as | Grupo Andalucía-Sevilla | |
| Nº participantes | 5 | |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán | |

| | | |
|-------------------------|-------------------------------------|--|
| Sesión Formativa | <i>Ley LOPD</i> |  |
| Fecha | 28 de junio | |
| Organización | Organizaciones Territoriales | |
| Destinatarios/as | Cuadros Técnicos | |
| Nº participantes | 33 | |
| Formadores | Mª José Jiménez y Miguel A. Serrano | |

Sesión Formativa *Prácticas Dpto. Administrativo*

| | |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Fecha | 10 de julio |
| Organización | FACUA Andalucía |
| Destinatarios/as | Dpto. Administrativo |
| Nº participantes | 8 |
| Formadora | M ^a José Jiménez González |



Sesión Formativa *Gestión eficaz del tiempo*

| | |
|-------------------------|---------------------------|
| Fechas | 15, 16 y 18 de julio |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Todos los departamentos |
| Nº participantes | 41 |
| Formadora | Almudena Álvarez Oliva |



Sesión Formativa *Gestión eficaz del tiempo*

| | |
|-------------------------|------------------------------|
| Fecha | 19 de julio |
| Organización | Organizaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Todos los departamentos |
| Nº participantes | 36 |
| Formadora | Almudena Álvarez Oliva |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Ley de procedimientos administrativos</i> |
| Fecha | 18 de septiembre |
| Organización | Organizaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Gabinetes Jurídico-Técnicos |
| Nº participantes | 8 |
| Formadores | Manuel Molina y Alejandro García |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Posiciones políticas y sociales FACUA</i> |
| Fecha | 19 de septiembre |
| Organización | Organizaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Cuadros Directivos |
| Nº participantes | 35 |
| Formadora | Olga Ruiz Legido |



| | |
|-------------------------|--|
| Sesión Formativa | <i>Mayores responsabilidades en la función de dirigente</i> |
| Fecha | 12 de septiembre |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo Andalucía-Sevilla |
| Nº participantes | 5 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



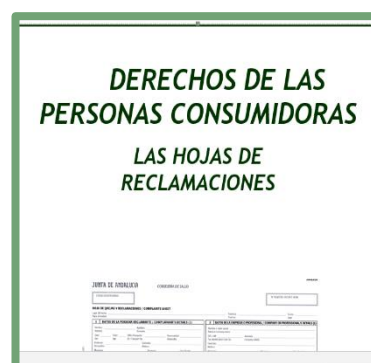
| | |
|-------------------------|--|
| Sesión Formativa | <i>Movimiento consumerista, cooperación y fundación</i> |
| Fecha | 17 de septiembre |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo Apoyo I |
| Nº participantes | 11 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



| | |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Sesión Formativa | <i>Atención al consumidor</i> |
| Fecha | 16 de septiembre |
| Organización | Delegaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Delegados y subdelegados |
| Nº participantes | 5 |
| Formador | Miguel Ángel Serrano Ruiz |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Normativa básica hojas de reclamaciones</i> |
| Fecha | 23 de septiembre |
| Organización | Delegaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Delegados y subdelegados |
| Nº participantes | 5 |
| Formador | Alejandro García Pérez |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Posiciones políticas y sociales FACUA</i> |
| Fecha | 30 de septiembre |
| Organización | Delegaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Delegados y Subdelegados |
| Nº participantes | 5 |
| Formador | Miguel Ángel Serrano Ruiz |



| | |
|-------------------------|--|
| Sesión Formativa | <i>Sector Bienes de consumo. Ley de Garantías</i> |
| Fecha | 14 de octubre |
| Organización | FACUA Madrid |
| Destinatarios/as | Dpto. de Reclamaciones |
| Nº participantes | 4 |
| Formador | Enrique Piñero Cabello |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Sector Ocio. Transporte Aéreo</i> |
| Fecha | 18 de octubre |
| Organización | FACUA Madrid |
| Destinatarios/as | Dpto. de Reclamaciones |
| Nº participantes | 4 |
| Formador | Jesús Benítez Cerezo |



Sesión Formativa *Mayores responsabilidades en la labor de dirigente*

| | |
|-------------------------|---------------------------|
| Fecha | 17 de octubre |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo Dirección |
| Nº participantes | 11 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



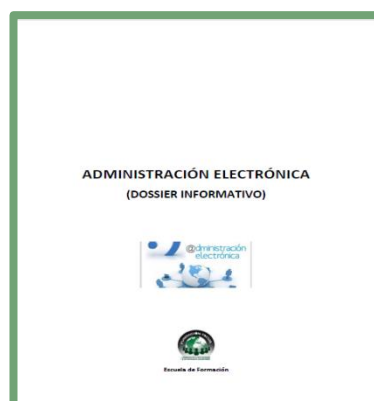
Sesión Formativa *Movimiento consumerista, cooperación y Fundación*

| | |
|-------------------------|---------------------------|
| Fecha | 15 de octubre |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo Apoyo II |
| Nº participantes | 19 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |

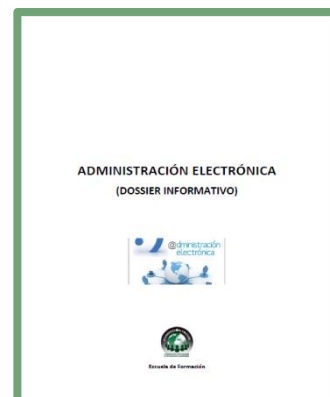


Sesión Formativa *Administración Electrónica*

| | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Fecha | 26 de noviembre |
| Organización | Organizaciones Territoriales |
| Destinatarios/as | Dpto. Administrativo y Administración |
| Nº participantes | 10 |
| Formadora | M ^a José Jiménez González |



| | |
|-------------------------|--|
| Sesión Formativa | <i>Movimiento consumerista, cooperación internacional y Fundación</i> |
| Fecha | 20 de noviembre |
| Organización | FACUA Madrid |
| Destinatarios/as | Todos los departamentos |
| Nº participantes | 7 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



| | |
|-------------------------|---|
| Sesión Formativa | <i>Importancia del trabajo colectivo y reuniones trabajo</i> |
| Fecha | 21 de noviembre |
| Organización | Sedes de FACUA en Sevilla |
| Destinatarios/as | Grupo Dirección |
| Nº participantes | 11 |
| Formador | Francisco Sánchez Legrán |



5. HORAS DE FORMACION DEDICADAS POR LAS ORGANIZACIONES Y DELEGACIONES TERRITORIALES

| SESIONES FORMATIVAS Y NÚMERO DE HORAS POR TERRITORIOS | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|---------|---------|--------|---------|-------|--------|
| Sesión Formativa | CyL | CLM | Cat. | C. Val. | Galicia | Madrid | Euskadi | Extr. | España |
| Historia de FACUA. Modelo funcionamiento | 2h | 2h | 2h | 2h | 2h | 6h | | | |
| Financiación de FACUA y OO.TT. | 2h | 2h | 2h | 2h | 2h | 6h | | | |
| Relaciones Públicas e Institucionales | | | | | | 6h | | | |
| Análisis de presupuestos | | | | | | 4h | | | |
| Protocolo de Gestión Económica y Contable | 1,5h | 3h | 4,5h | 3h | 3h | 3h | 1,5h | 4,5h | |
| Funciones Administrativas | 2h | 2h | 4h | 4h | 2h | 4h | | | |
| Sector Bancario: cláusulas suelo | 1,5h | 1,5h | 1,5h | 1,5h | 1,5h | 7,5h | | | |
| Foro Debate: Fraude Masivo Hipotecas | 2,5h | 5h | 5h | 5h | 2,5h | 5h | | | 10h |
| Nuevo Manual Dpto. de Reclamaciones | 4h | 6h | 8h | 14h | 4h | 18h | | | 18h |
| RecSoc: manual de funcionamiento | | | | | | 6h | | | |
| Sector Bancario: demanda, vista y ejecución | 2h | 4h | 2h | 4h | | 4h | | | 4h |
| Ley LOPD. Dirección | 4h | 6h | 4h | 4h | | 4h | 2h | 2h | 4h |
| Prácticas Dpto. Administrativo | 1,5h | 3h | 4,5h | 1,5h | 1,5 | 6h | 1,5h | 1,5h | 1,5h |
| Protocolo de Gestión Locales y Personal | 4h | | 4h | 4h | 4h | 6h | 2h | 2h | 4h |
| Ley LOPD. Técnicos | 2h | 2h | 4h | 6h | 2h | 10h | 2h | | 2h |
| Nueva Ley Crédito Hipotecario | 1,5h | 1,5h | 1,5h | 4,5h | 3h | 9h | | | 9h |

| SESIONES FORMATIVAS Y NÚMERO DE HORAS POR TERRITORIOS | | | | | | | | | |
|---|-------|-----|------|---------|---------|--------|---------|-------|--------|
| Sesión Formativa | CyL | CLM | Cat. | C. Val. | Galicia | Madrid | Euskadi | Extr. | España |
| Gestión Eficaz del Tiempo | 4h | 4h | 8h | 8h | 4h | 18h | 2h | | |
| Ley Procedimientos Administrativos. Vía judicial y extrajud. | 4h | 4h | 8h | 8h | 4h | 10h | 2h | 2h | 4h |
| Denuncias de Oficio. Acciones reivindicativas FACUA | 4h | | 4h | 6h | 2h | 2h | 2h | 4h | 2h |
| Sector Bienes de Consumo. Ley de Garantías (Madrid) | | | | | | 4h | | | 2h |
| Sector Ocio. Transporte Aéreo (Madrid) | | | | | | 4h | | | 2h |
| Movimiento consumerista. Coop. Internacional y Fundación (Madrid) | | | | | | 14h | | | |
| Horas formativas por territorio | 42,5h | 46h | 67h | 73,5h | 37,5h | 152,5h | 15h | 16h | 62,5h |

PLAN DE FORMACIÓN 2019 DELEGACIONES TERRITORIALES

| Sesión Formativa | Aragón | Asturias | Baleares | Canarias | Cantabria | Murcia | Navarra |
|---|--------|----------|----------|----------|-----------|--------|---------|
| Atención al consumidor | | 2 h | 2 h | 2h | | 2h | |
| Hojas de reclamaciones | | 2h | 2h | 2h | | 2h | |
| Posicionamientos políticos y sociales FACUA | | 2,5 h | 2,5h | 2,5h | | 2,5h | |
| Horas formativas por Delegación | | 6,5 h | 6,5 h | 6,5 h | | 6,5 h | |

HORAS DE FORMACIÓN 2019 FACUA

538,5 horas

| SESIONES FORMATIVAS Y NÚMERO DE HORAS POR PROVINCIAS | | | | | | | | |
|---|---------|-------|---------|---------|--------|------|--------|---------|
| Sesión Formativa | Almería | Cádiz | Córdoba | Granada | Huelva | Jaén | Málaga | Sevilla |
| <i>Foro de Debate: Fraude Masivo de Hipotecas Trampa</i> | | 5h | 2,5h | 5h | | 2,5h | 2,5h | 5h |
| <i>Nuevo Manual del Dpto. de Reclamaciones</i> | 6h | 16h | 2h | 14h | 6h | 8h | 14h | 24h |
| <i>Sector Bancario: demanda, sentencia, ejecución</i> | 1,5h | 4,5h | | 4,5h | 4,5h | 3h | 3h | 6h |
| <i>Ley LOPD. Dirección</i> | 4h | 6h | 2h | 4h | 8h | 6h | 4h | 6h |
| <i>Ley LOPD. Administrativo y Atención Socio</i> | 4h | 10h | | 4h | | 4h | 4h | 10h |
| <i>Nueva Ley de Crédito Hipotecario</i> | 1,5h | 4,5h | | 3h | | 1,5h | 1,5h | 10h |
| <i>Organización y Dirección FACUA Granada</i> | | | | 2h | | | | |
| <i>Gestión Eficaz del Tiempo</i> | 8h | 10h | | 8h | | 6h | 2h | 80h |
| <i>Posicionamientos políticos y sociales FACUA</i> | 6h | 8h | 2h | 4h | 8h | 4h | 4h | 2h |
| <i>Ley procedimientos administrativos. Vía judicial y extrajud.</i> | 4h | 4h | 2h | 4h | 6h | 2h | 2h | 10h |
| <i>Denuncias de oficio. Acciones reivindicativas FACUA</i> | 4h | 4h | 2h | 4h | 6h | 2h | 2h | 16h |
| <i>Horas formativas por provincias</i> | 17h | 46h | 6,5h | 36,5h | 18,5h | 25h | 29h | 61h |

| PLAN DE FORMACIÓN PRESENCIAL GRUPOS DIRECCIÓN Y APOYO A LA FEDERACIÓN | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---------|
| Sesión Formativa | | | | | | | | Sevilla |
| Nuevos Impulsos FACUA Sevilla | | | | | | | | 10h |
| Orígenes y estructura de FACUA | | | | | | | | 26h |
| Gestión de conflictos en el desarrollo y funcionamiento | | | | | | | | 20 h |
| Evolución de FACUA | | | | | | | | 16h |
| Seguir mejorando en la comunicación interna | | | | | | | | 24 h |
| Posiciones Políticas y Sociales FACUA | | | | | | | | 71h |
| Mayores responsabilidades en la labor de dirigente | | | | | | | | 24h |
| Movimiento consumerista. Cooperación Internacional y Fundación FACUA | | | | | | | | 45h |
| Importancia del trabajo en equipo y desarrollo de reuniones de trabajo | | | | | | | | 24h |
| Horas formativas Formación Grupos | | | | | | | | 260h |

| | |
|---|-------------|
| HORAS DE FORMACIÓN 2019 FACUA ANDALUCÍA | 499,5 horas |
|---|-------------|

6. ACTIVIDADES EN LAS QUE HEMOS PARTICIPADO DESDE FACUA

A lo largo del año, hemos participado de manera directa o indirecta, en distintas jornadas, cursos, seminarios, congresos, mesas redondas, etc., organizadas por diversas entidades públicas y privadas.

A continuación, se detallan las actividades en las que FACUA ha participado como asistente o como ponente, sin perjuicio de otras actividades en las que hayan participado las distintas organizaciones territoriales de FACUA de forma específica en su territorio.

RELACIÓN DE ACTIVIDADES EN LAS QUE SE HA PARTICIPADO COMO ASISTENTE

II Foro global de gobiernos locales, organizado por el Ayuntamiento de Sevilla, Fibes y V Centenario vuelta al mundo, los días 24,25 y 26 de enero, y al que asistieron Jordi Castilla, Isabel Moya y Enrique Piñero.



I Encuentro de mesas redondas sobre el agua, organizado por el Observatorio del Agua de Emasesa, celebrado el día 7 de febrero y al que asistió Rocío Algeciras.



Jornada sobre una Sevilla habitable, organizado por Movimiento por el clima Sevilla, celebrado el día 19 de junio, y a la que asistieron Isabel Moya y Paqui Jaramillo.



III Jornadas Vivienda Social Sevilla, organizadas por Emvisesa y Ayuntamiento de Sevilla, celebradas los días 7 y 8 de marzo, y a la que asistieron Isabel Moya y Paqui Jaramillo.



Jornada “Lo que no cuentan sobre el pacto de Toledo”, organizada por la Plataforma Defensa de las Pensiones, celebrada el día 19 de marzo, y a la que asistió Manuel Baus.



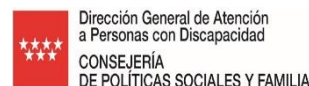
Jornada de trabajo sobre Mediación y Arbitraje, organizada por la Consejería de Salud y Familias, celebrada el día 27 de marzo, y a la que asistieron Analía Caffarenghi y Paqui Jaramillo.



Jornadas SALUDAPT. Adaptación y protección de la salud, organizada por CC.OO. e Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, celebradas el día 8 de abril, y a la que asistió Isabel Moya.



Encuentro plan de acción integral personas con discapacidad, organizado por Dirección Gral. personas con discapacidad. Consejería Igualdad, celebrado el día 24 de abril, y al que asistió Isabel Moya.



Jornadas respuestas para una Sevilla habitable, organizadas por Movimiento por el clima Sevilla, celebradas el día 14 de mayo, y a la que asistió Isabel Moya.



Jornada III Plan de acción integral para personas con discapacidad, organizada por Consejería Igualdad, Políticas sociales y conciliación, celebrada el día 27 de mayo, y a la que asistió Isabel Moya.



Jornada sobre una Sevilla habitable, organizado por Movimiento por el clima Sevilla, celebrado el día 19 de junio, y al que asistieron Isabel Moya y Paqui Jaramillo.



Grupo discusión diagnóstico tercer sector Andalucía, organizado UPO, celebrado el día 6 de junio, y al que asistió Jordi Castilla



Grupo discusión sistema público Servicio Sociales Andalucía, organizado Consejería Igualdad y Escuela Andaluza Pública, celebrado los días 6 y 7 de junio, y al que asistió Isabel Moya.



Jornada I Plan Estratégico Integral personas mayores Andalucía, organizado por la Consejería de Igualdad y Dirección General de personas mayores, celebrado el día 3 de julio, y al que asistió Jesús Benítez.



Jornadas Técnica informativa “Ciudad Sostenible”, organizado por Diario de Sevilla y Grupo Joly, celebrado el día 5 de septiembre, y al que asistió Enrique Piñero.



Formación Base de Datos Jurídica EL DERECHO, organizada Lefebvre, celebradas los días 23, 24, 25, 26 y 30 de septiembre, y a las que asistieron los miembros de los departamentos de reclamaciones de FACUA Sevilla y FACUA.



III Jornadas de consumo de Andalucía. Hojas de reclamaciones, organizadas por la Dirección General de Consumo, celebrado el día 9 de octubre, y a las que asistió M^a José Rodríguez.



III Jornadas de Consumo de Andalucía, organizado por la Consejería de Salud, Familias y Escuela de Salud Pública, celebradas el día 9 de octubre, y a la que asistió Isabel Moya.



Jornada I Plan Estratégico Integral personas mayores Andalucía, organizado por la Consejería de Igualdad y Dirección General de personas mayores, celebrado el día 3 de julio, y al que asistió Jesús Benítez.



VII Encuentro Técnico Juntas Arbitrales de consumo de Andalucía, organizado por la Dirección General de consumo. Escuela andaluza salud pública, celebrado el día 29 de octubre, y al que asistieron Enrique Piñero.



Jornadas intervención social parques públicos vivienda en alquiler, organizado por la Agencia de vivienda y rehabilitación de Andalucía, celebradas los días 20 y 21 de noviembre, y a las que asistió Isabel Moya.



Encuentro mesas redondas Aguas, organizado por el Observatorio del Agua Emasesa, celebrado el día 26 de noviembre, y al que asistieron Isabel Moya y Rocío Algeciras



Mesa debate por un consumo que suma amor de barrio, organizado por la Asociación Amor de Barrio, celebrada el día 14 de diciembre, y a la que asistió Analía Caffarengi.



Mesa debate sobre movilidad, organizado FACUA Sevilla, celebrada el día 18 de diciembre, y a la que asistió Rubén Sánchez. (Moderador).



RELACIÓN DE ACTIVIDADES EN LAS QUE HA PARTICIPADO COMO PONENTE

Charla debate ¿lo hablamos? La factura de la luz, organizada por IU, celebrada el 20 de febrero, en la que participó como ponente Jordi Castilla.



izquierda unida

II Máster iberoamericano de responsabilidad social empresarial, organizado por la Fundación General UCLM, celebrado el día 20 de febrero, en el que participó como ponente Rubén Sánchez.



FUNDACIÓN GENERAL
Universidad de Castilla - La Mancha

Jornada sobre las personas consumidoras ante la economía colaborativa, organizada por el Defensor del pueblo andaluz, celebrada el día 12 de marzo, en el que participó como ponente Jordi Castilla.



Jornada AGA, organizada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia el día 2 de diciembre en Madrid, en la que participó Jordi Castilla.



Seminario fraudes en la red. Criminalidad siglo XXI, organizado por Comandancia Guardia Civil Córdoba el día 19 de junio, cuyo ponente fue Rubén Sánchez.



Charla informativa sobre Listeriosis, organizada por Adelante Pilas, el día 12 de septiembre, cuyos ponentes fueron Rubén Sánchez y Manolo Baus.



Mesa redonda sobre pobreza hídrica derecho humano del agua, organizada por la Universidad de Sevilla, el día 8 de noviembre, cuya ponente fue Rocío Algeciras.



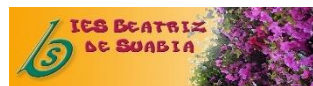
Sesión formativa sobre Economía Doméstica, organizada por FACUA Sevilla, el día 13 de noviembre, cuyas ponentes fueron Paqui Jaramillo y Analía Caffarengi.



Jornadas el valor de lo público, organizadas por CC.OO., el día 2 de diciembre, cuyo ponente fue Jordi Castilla



Charla IES Beatriz de Suabia, organizada por IES Beatriz de Suabia, el día 18 de diciembre, cuyo ponente fue Jordi Castilla.



7. BLOQUES TEMATICOS 2019

La Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA ha elaborado, en formato digital, una **colección de temas formativos** relacionados con el consumo, para facilitar recursos a los ponentes que llevan a cabo acciones formativas que se realizan desde las distintas organizaciones territoriales.

Cada bloque temático incluye un dossier en formato pdf para entregar a los asistentes y una presentación del tema en formato PowerPoint. Asimismo, en las carpetas correspondientes a algunos bloques temáticos se han incluido otros recursos, como propuestas de programaciones, casos prácticos y otras actividades. El propósito de estos materiales complementarios es surtir de un mayor número de recursos al ponente para que éste pueda utilizarlos de forma flexible atendiendo a distintos aspectos, como pueden ser el tiempo disponible y las características de las personas participantes.

En los siguientes cuadros se exponen los bloques temáticos que se han elaborado durante el ejercicio del 2019, y que serán enviados a las organizaciones territoriales en el año 2020.

BLOQUES TEMÁTICOS FACUA

| | |
|----------------|---|
| ADULTOS | ■ Sector bienes de consumo. Ley de Garantías. |
| | ■ Sector Ocio. Derechos en el transporte aéreo. |
| | ■ Sector Bancario. Cláusulas abusivas. |
| | ■ Sociedad de consumo y desigualdad. |
| | ■ Clínicas dentales. |
| JÓVENES | ■ El plástico como especie invasora. |
| | ■ Consumo sostenible. |
| | ■ Las tres erres. |

8. OTRAS ACTUACIONES DE LA ESCUELA DE FORMACION CONSUMERISTA

Durante el año 2019 también se han desarrollado otras actuaciones desde la Escuela de Formación Consumerista.

Cátedra de Consumo de Derecho

Dentro del convenio de colaboración firmado entre la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla y la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, encuadradas dentro de la Cátedra de Consumo de Derecho, se han desarrollado una serie de actividades y acciones formativas e informativas, con la colaboración directa de la Escuela de Formación:

| Jornadas Hispano Polaca Current Issues os Modern Consumer Law | |
|--|---|
| Fecha | 11 abril 2019 |
| Asistente | Jesús Benítez Cerezo |
| I Seminario Formativo Vías de reclamación contrato transporte aéreo | |
| Fecha | 16 mayo 2019 |
| Ponentes | Miguel A. Serrano y Jesús Benítez |
| Congreso Internacional La Modernización del contrato de servicios | |
| Fechas | 28 y 29 noviembre 2019 |
| Asistentes | Miguel Serrano, M ^a José Rodr., Jesús Benítez y Almudena Álvarez |
| II Seminario Formativo Derecho Bancario: cláusulas abusivas y reclamaciones | |
| Fecha | 11 diciembre 2019 |
| Ponentes | Almudena Caro y Manuel Molina |



Programa de Transmisión de Experiencias y buenas prácticas para la construcción de la sustentabilidad social y económica de las organizaciones de consumidores.

Programa que busca apoyar al asociacionismo de las personas consumidoras de América Latina y Caribe, con el desarrollo de sesiones formativas online, en colaboración de FACUA, la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable y el Consejo Latinoamericano y Caribeño de Organizaciones de Consumidores (OCLAC).

Entre las sesiones formativas impartidas, con la colaboración de la Escuela de Formación, a lo largo del 2019, se desarrollaron las siguientes conferencias online:

| | |
|---|----------------------|
| La política comunicacional de los ciudadanos y a la sociedad, como base para fomentar el fortalecimiento de la organización de consumidores y la creación de una red de consumidores en acción | |
| Fecha | 3 julio 2019 |
| Ponente | Rubén Sánchez García |
| El sistema desarrollado por FACUA para la atención a las consultas y reclamaciones de los socios y consumidores | |
| Fecha | 10 julio 2019 |
| Ponente | Olga Ruiz Legido |
| Institucionalización organizativa seguida por FACUA para lograr la sustentabilidad social y económica 1981-2019 | |
| Fecha | 17 julio 2019 |
| Ponente | Paco Sánchez Legrán |

Las ocho asociaciones participantes en el programa formativo han sido: el Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios (Ipadecu), La Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá (Uncurepa), la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus), la Fundación Ambio de Costa Rica, el Movimiento Nacional Iniciativa de los Consumidores de Venezuela, la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor (Liudeco) y la Asociación de Protección de Consumidores del Mercado Común del Sur (Proconsumer) de Argentina e IDEC de Brasil.



Programa de Foros Virtuales “Consumidores por la Justicia y la Sostenibilidad”

La Fundación FACUA, a través de la Escuela de Formación y, la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile, con la que tiene firmado un convenio de colaboración, con el apoyo de la Organización Latinoamericana de Consumidores (OCLAC), ha desarrollado, durante el año 2019, un programa formativo para impartir cursos online dirigidos a las organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, para el fomento de un modelo de organizaciones sostenible social y económicamente, así como la realización de Foros de Debate entre organizaciones de América Latina y de FACUA.

Los dos foros virtuales online realizados, con la colaboración de la Escuela de Formación, a lo largo del 2019, fueron:

| II Foro Virtual La lucha por la Salud Alimentaria y contra la Interferencia de las Grandes Corporaciones | |
|--|-------------------------------|
| Fecha | 26 junio 2019 |
| Ponente | Alejandro Calvillo |
| III Foro Virtual Las organizaciones de consumidores en tiempo de redes sociales | |
| Fecha | 14 noviembre 2019 |
| Ponentes | Armando Flores y Keka Sánchez |
| <p>Las organizaciones latinoamericanas presentes han sido, entre otras: Aspec de Perú, Vía Orgánica de México, Alzheimer Disease International de Chile, Liudeco de Uruguay, Observatorio del Mercado Alimentario de Chile, Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba, Asuscota de Argentina, Educar Consumidores de Colombia, Instituto Brasileiro Defensa del Consumidor de Brasil, Proconsumer y Consumidores Argentinos, de Argentina.</p> <p>En cuanto a las organizaciones españolas, participaron: FACUA Sevilla, FACUA Madrid, FACUA Cádiz, FACUA Jaén, FACUA Granada, FACUA Almería, FACUA Málaga, FACUA Castilla y León, así como patronos y directivos de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.</p> | |



ANEXO 1

(FOTOS DE LAS FORMACIONES INTERNAS)

Foro Debate Hipotecas Trampa



Curso Gestión Eficaz del Tiempo



Posiciones Políticas y Sociales DD.TT.



Protocolo Gestión Personal y Locales



Ley LOPD. Cuadros Técnicos



Ley de Procedimientos administrativo



ANEXO 2

(EVALUACIÓN DEL PLAN FORMATIVO 2019)

INFORME DE RESULTADOS

CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2019

En este informe se detallan los resultados obtenidos en el cuestionario de valoración, cumplimentado por las organizaciones y delegaciones territoriales de FACUA, las organizaciones provinciales de FACUA Andalucía y el personal de las diferentes FACUA, con sede en Sevilla, en relación al plan de formación desarrollado durante el año 2019.

Los resultados se vuelcan diferenciando cada organización, por departamentos, para así analizar cómo ha sido valorado el plan de formación que la Escuela de Formación implementó a lo largo de todo el año 2019, analizando los datos más profundamente, por cada departamento de cada organización FACUA.

En función a estos resultados, valoraremos el grado de implementación de los nueve aspectos que nombrábamos en el Cuestionario de Valoración 2019:

Objetivos del plan de formación

- Los cuadros técnicos y directivos de FACUA valoran los objetivos planteados en el Plan de Formación 2019 y, si éstos han cumplido sus expectativas.

Contenidos

- Los contenidos han respondido a mis necesidades y expectativas.
- Capacitar a las personas que forman parte de las organizaciones territoriales y provinciales de FACUA para el adecuado desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización.

Metodología

- La documentación y materiales han sido claros, comprensibles y de utilidad.
- El nivel de profundidad de los temas ha sido adecuado.

Medios Técnicos

- Los medios técnicos utilizados han sido suficientes para desarrollar el plan de formación.
- Los medios técnicos han funcionado adecuadamente durante el desarrollo de las acciones formativas.

Organización e impartición de las acciones formativas.

- Las acciones formativas han estado bien organizadas (información previa, convocatoria de los participantes...)

El horario ha sido correcto

- La duración de las sesiones formativas ha sido suficiente según los objetivos y contenidos de las mismas.

Formadores/as

- Han expuesto con claridad los conceptos e ideas fundamentales.
- Conocen en profundidad el tema a tratar en su sesión formativa.
- Han favorecido la participación.

Eficacia de las acciones formativas

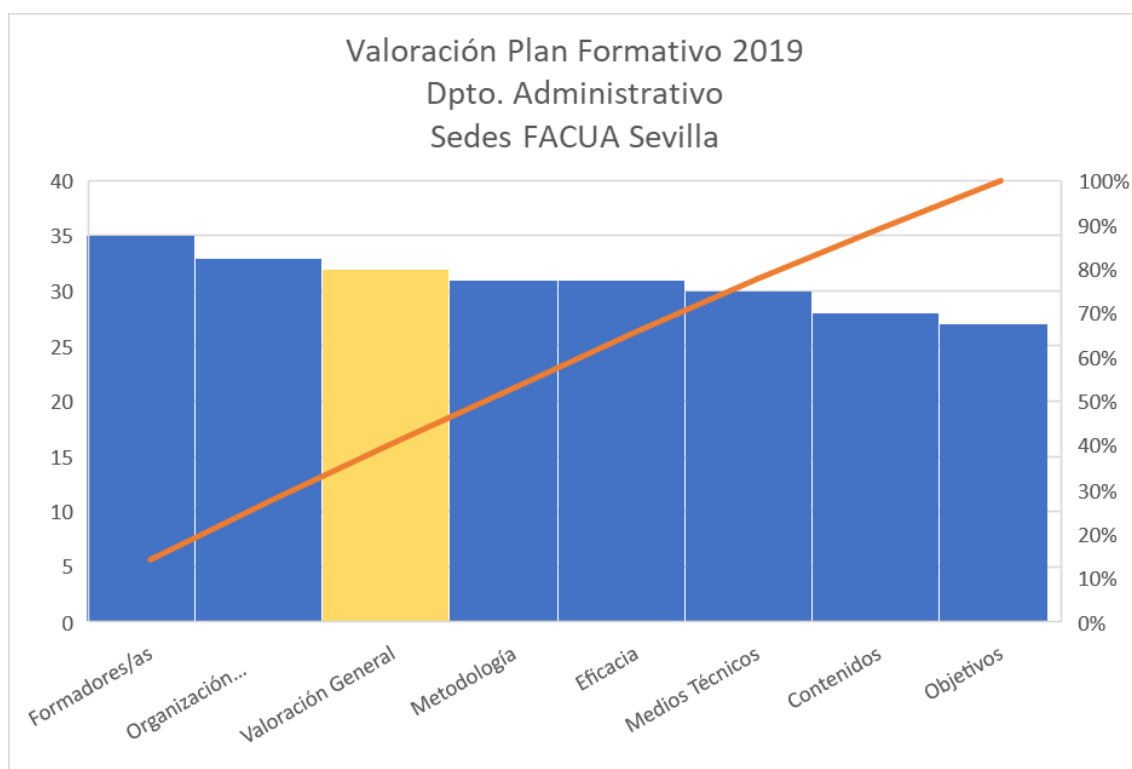
- Las acciones formativas han satisfecho mis expectativas.
- Las acciones formativas han ampliado mis conocimientos y/o habilidades.
- La formación recibida me va a permitir desarrollar mejor mi actividad dentro de la organización.

Valoración General del Plan de Formación 2019

SEDES FACUA EN SEVILLA (Sevilla, Andalucía y España)

En cada una de las gráficas que se desarrollan a continuación, podremos valorar, por departamentos, la valoración del Plan de Formación 2019, comprobando qué grado de valoración se le da a cada uno de los ítems, apareciendo en color amarillo el ítem “Valoración General del Plan de Formación”, pudiendo apreciarse en cada gráfica, los ítems valorados de mayor grado de satisfacción a menor grado de satisfacción, así como en qué grado de estimación está la valoración general del plan formativo, por cada uno de los departamentos.

Gráfica nº1

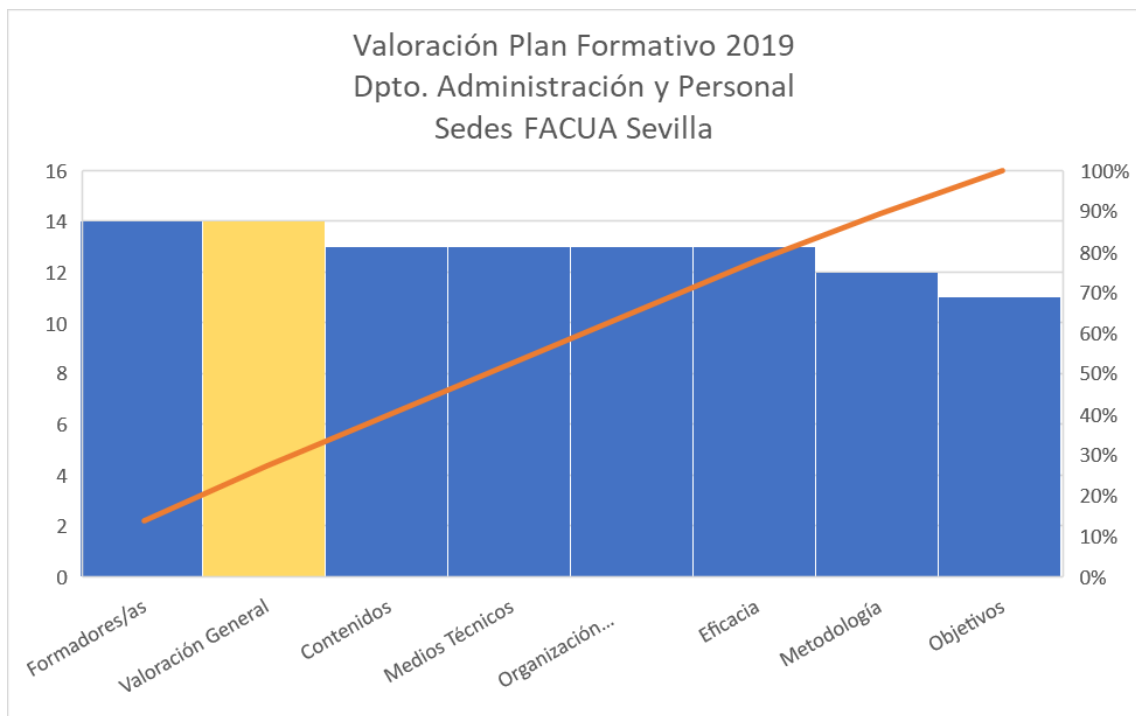


En la gráfica nº 1, que recoge la valoración de las personas que forman parte de los diferentes departamentos administrativos de las sedes de FACUA en Sevilla, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, en cuanto que han expuesto con claridad, conociendo los temas en profundidad, junto con la organización e impartición de las acciones formativas, valorando que éstas han estado bien organizadas (información previa, convocatoria de los participantes...). Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos y los objetivos del plan, es decir, que tanto los contenidos, como los objetivos planteados a principios de año, no han cumplido,

en gran medida, las expectativas de los miembros de este departamento, por lo que para la Escuela de Formación significa una mala valoración, puesto que los objetivos planteados en un plan de formación, deben ser el estandarte del mismo y que no se hayan cumplido, nos hace recapacitar y valorar su efectiva implementación para el próximo ejercicio.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es buena, encontrándose en 8 sobre 10, encontrándose la valoración en el tercer puesto de la gráfica.

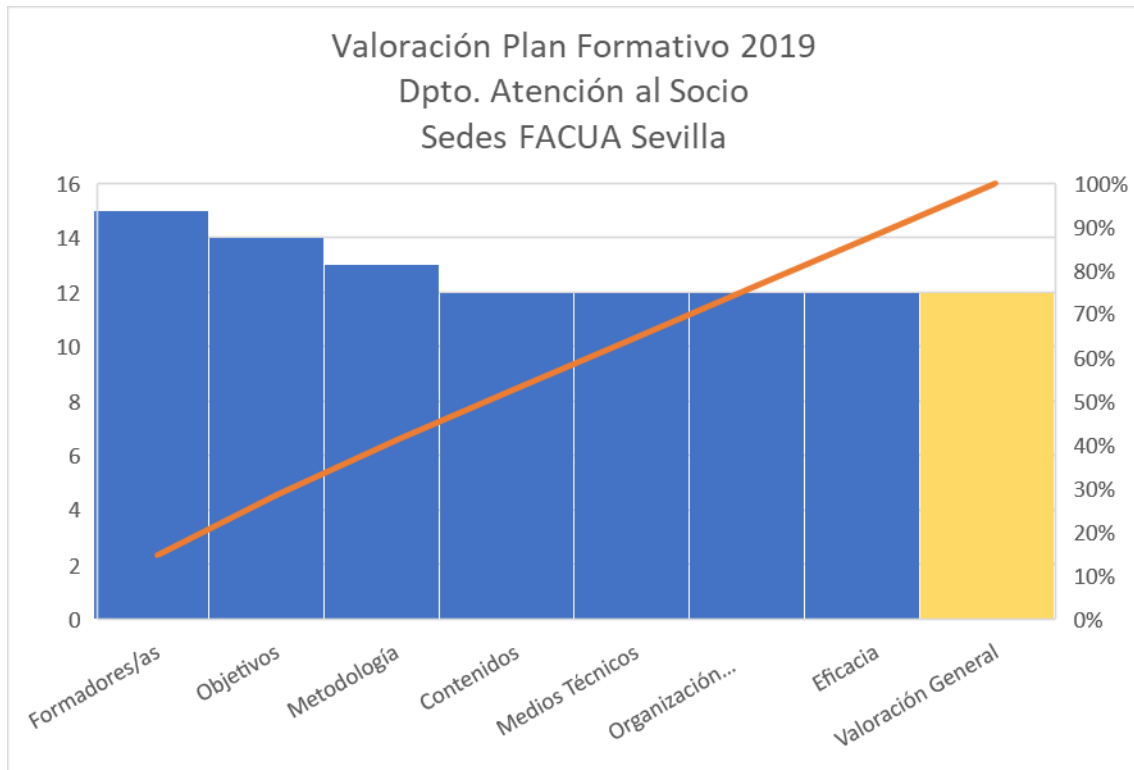
Gráfica nº 2



En la gráfica nº 2, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Departamento de Administración y Personal de la sede de FACUA en Sevilla, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, ya que han favoreciendo la participación y conocen los temas en profundidad, junto con los contenidos. Los dos aspectos a mejorar serían la metodología y los objetivos del plan, es decir, que la documentación y materiales no han sido todo lo claro y comprensibles y el nivel de profundidad de los temas no ha sido adecuado, así como las expectativas con respecto a los objetivos planteado en 2019.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 9 sobre 10, encontrándose la valoración en el segundo puesto de la gráfica.

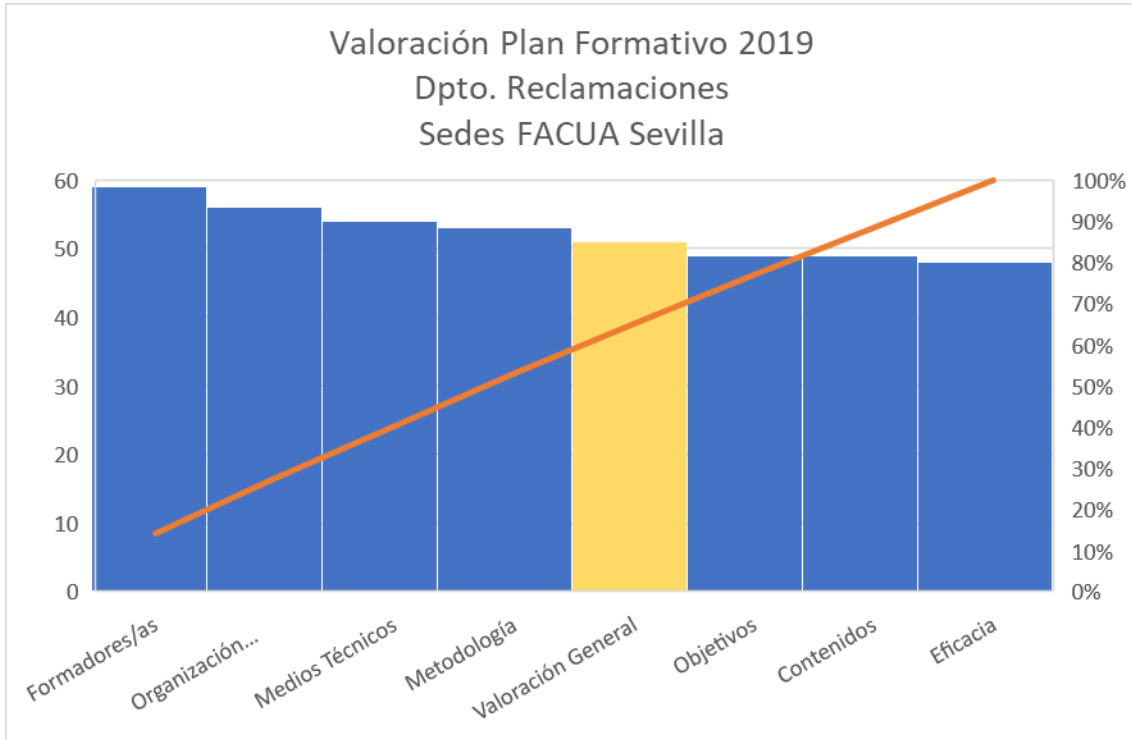
Gráfica nº3



En la gráfica nº 3, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Servicio de Atención al Socio de la sede de FACUA en Sevilla, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, en cuanto que han expuesto con claridad, conociendo los temas en profundidad, junto con los objetivos planteados en el 2019. Los dos aspectos a mejorar serían la organización e impartición de las acciones formativas, que consideran no han estado bien organizadas, faltando información previa y, la eficacia del plan de formación, no valorando muy positivamente si la formación va a permitir que desarrollen mejor su actividad dentro de la organización.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, aunque es de 7 sobre 10, aparece en la última barra de la gráfica, siendo esta valoración la más baja de todos los departamentos.

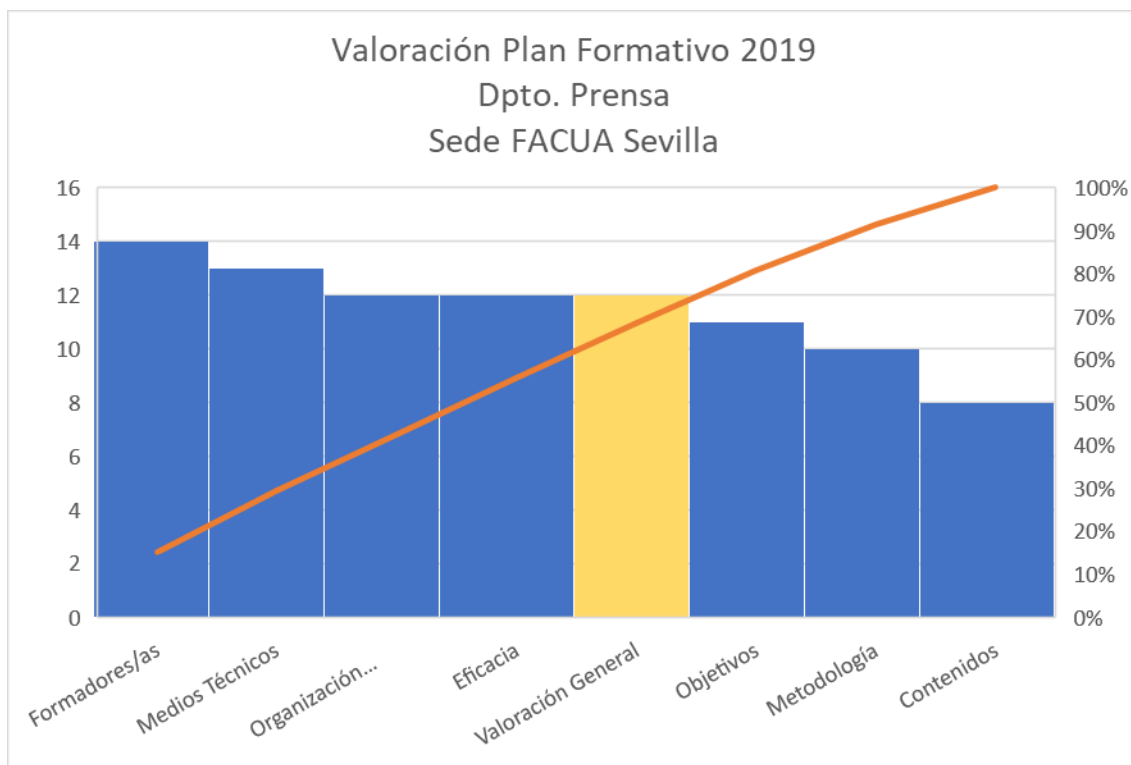
Gráfica nº4



En la gráfica nº 4, que recoge la valoración de las personas que forman parte de los departamentos de reclamaciones de las sedes de FACUA en Sevilla, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, en cuanto que han expuesto con claridad, conociendo los temas en profundidad, junto con la organización e impartición de las acciones formativas, valorando que éstas han estado bien organizadas (información previa, convocatoria de los participantes...). Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos, no siendo adecuados para el desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización y, la eficacia del plan de formación, no valorando muy positivamente si la formación va a permitir que desarrollen mejor su actividad dentro de la organización.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 8 sobre 10, encontrándose la valoración en la mitad de la gráfica.

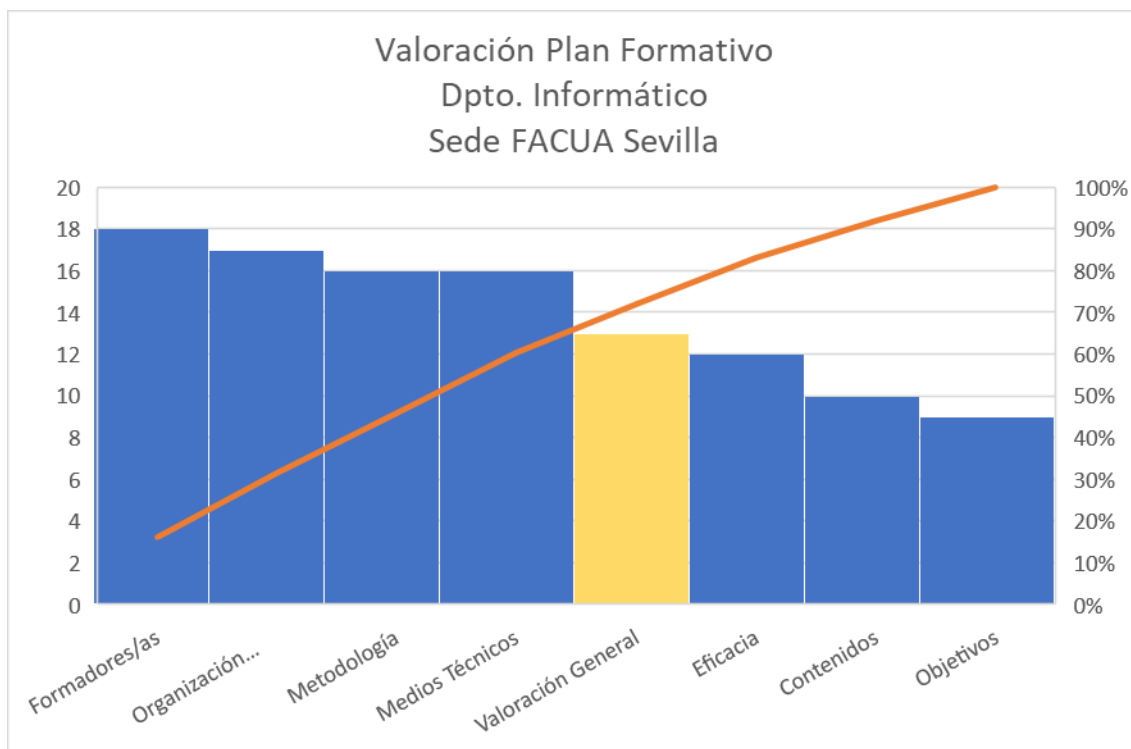
Gráfica nº5



En la gráfica nº 5, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Departamento de Prensa y Comunicación de la sede de FACUA en Sevilla, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, favoreciendo la participación y conociendo los temas en profundidad, junto con los medios técnicos. Los dos aspectos a mejorar serían la metodología y los contenidos, es decir, que la documentación y materiales no han sido todo lo claro y comprensibles y el nivel de profundidad de los temas no ha sido adecuado.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 8 sobre 10, pero la valoración la podemos encontrar un poco alejada de lo que debería ser lo ideal para la Escuela de Formación.

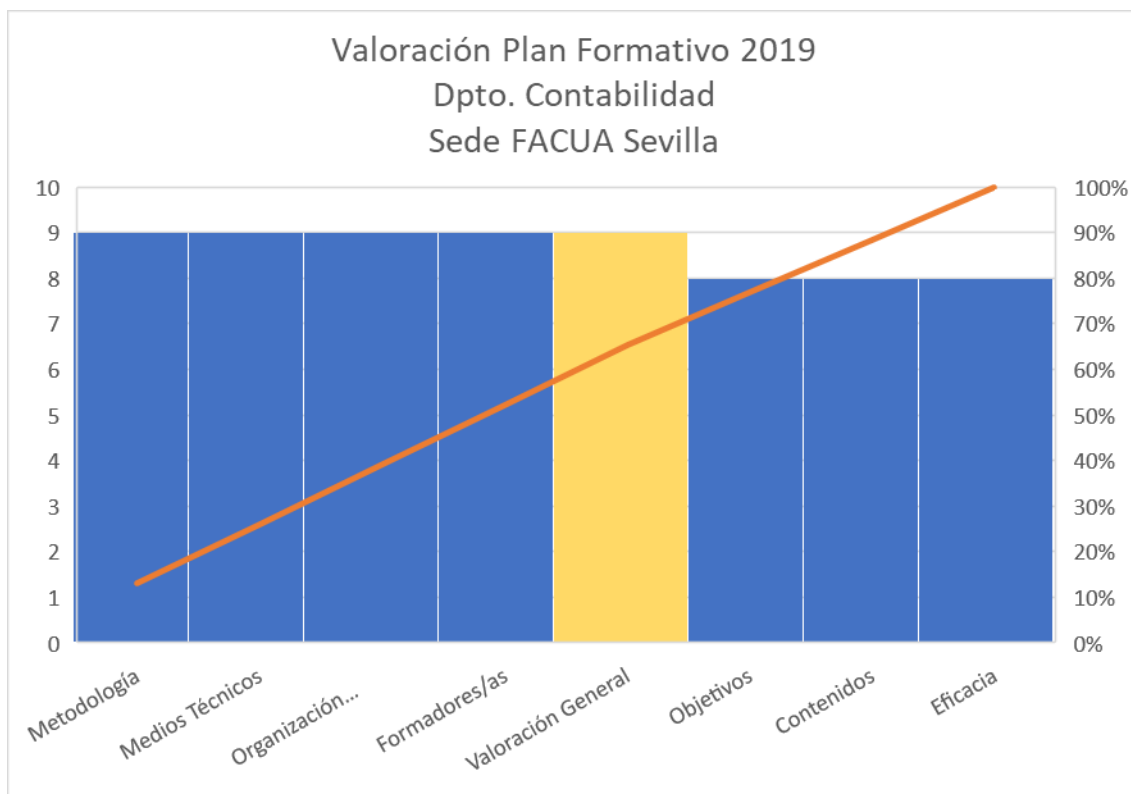
Gráfica nº6



En la gráfica nº 6, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Departamento Informático de la sede de FACUA en Sevilla, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, favoreciendo la participación y conociendo los temas en profundidad, junto con la organización de las sesiones formativas. Los dos aspectos a mejorar los contenidos, es decir, que la documentación y materiales no han sido todo lo claro y comprensibles y el nivel de profundidad de los temas no ha sido adecuado, así como los objetivos planteados al principio del año 2019, que no han cumplido las expectativas de los miembros del departamento.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es una de las más bajas, siendo de 6 sobre 10, encontrando su gráfica alejada de lo que debería ser lo ideal para la Escuela de Formación.

Gráfica nº 7

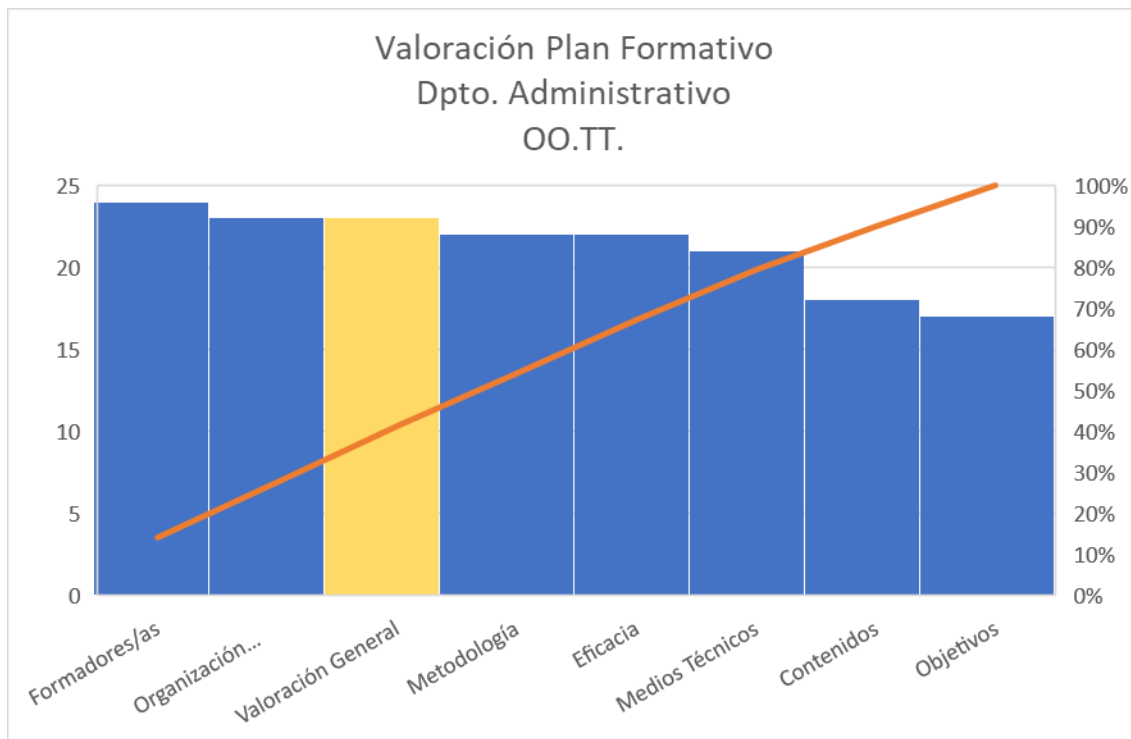


En la gráfica nº 7, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Departamento de Contabilidad de la sede de FACUA en Sevilla, podemos observar cómo es la metodología el aspecto que más han valorado del plan de formación, en cuanto a la claridad y utilidad de los materiales y al nivel de profundidad de los temas tratados, junto con los medios técnicos utilizados durante las sesiones formativas. Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos, no siendo adecuados para el desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización y, la eficacia del plan de formación, no valorando muy positivamente si la formación va a permitir que desarrollen mejor su actividad dentro de la organización.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 9 sobre 10, encontrándose la valoración en la mitad de la gráfica.

ORGANIZACIONES TERRITORIALES FACUA

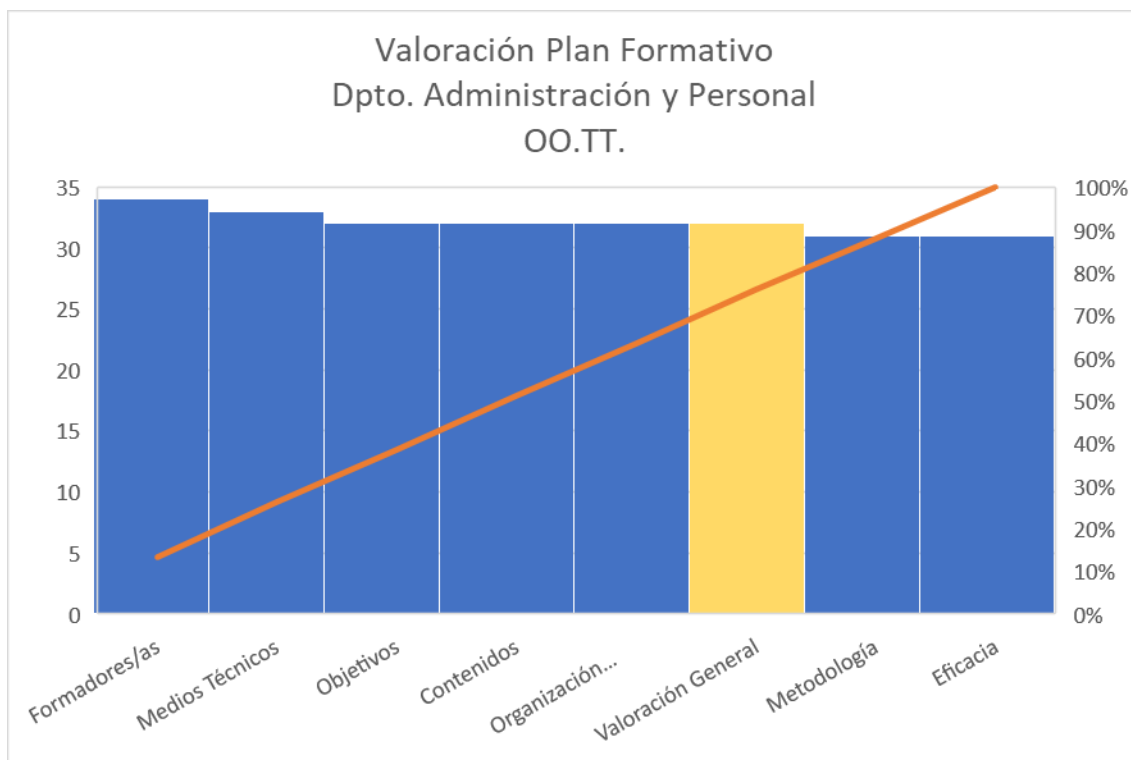
Gráfica n°1



En la gráfica n° 1, que recoge la valoración de las personas que forman parte de los departamentos administrativos de las Organizaciones Territoriales, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, en cuanto que han expuesto con claridad, conociendo los temas en profundidad, junto con la organización e impartición de las acciones formativas, valorando que éstas han estado bien organizadas (información previa, convocatoria de los participantes...). Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos y los objetivos del plan, es decir, que tanto los contenidos, como los objetivos planteados a principios de año, no han cumplido, en gran medida, las expectativas de los miembros de este departamento, por lo que para la Escuela de Formación significa una mala valoración, puesto que los objetivos planteados en un plan de formación, deben ser el estandarte del mismo y, que no se hayan cumplido, nos hace recapacitar y valorar su efectiva implementación para el próximo ejercicio.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 9 sobre 10, encontrándose la valoración en el tercer puesto de la gráfica.

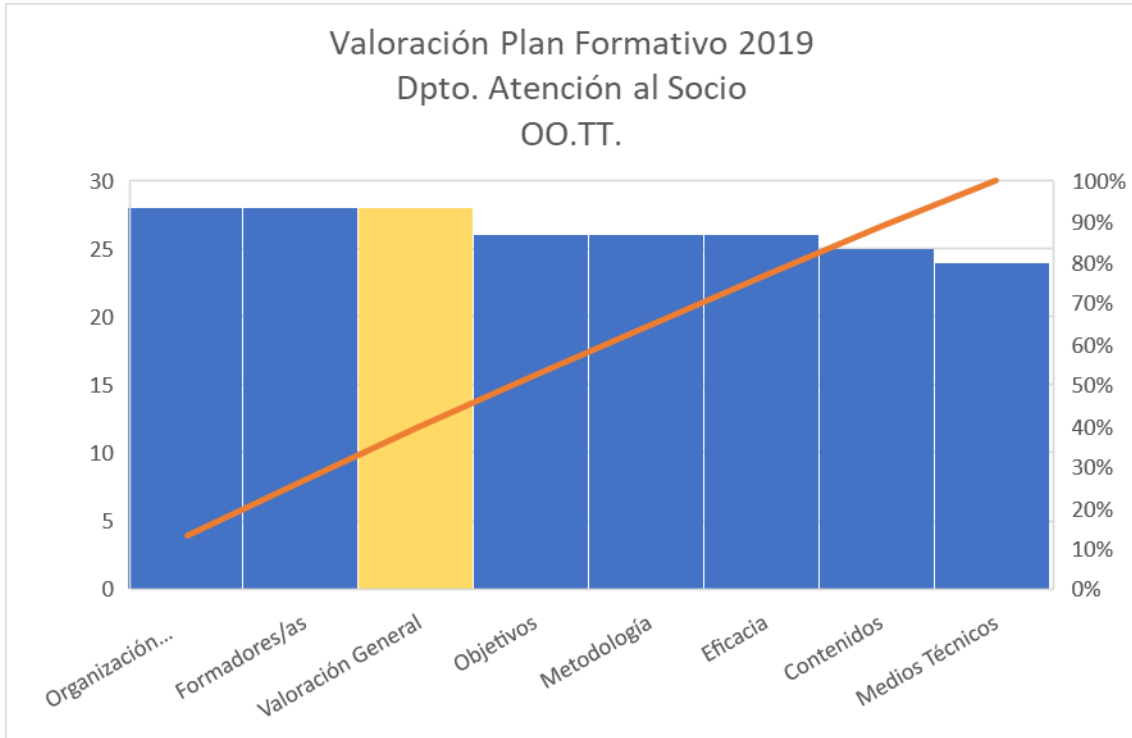
Gráfica n°2



En la gráfica n° 2, que recoge la valoración de las personas que forman parte de los departamentos de administración y personal de las Organizaciones Territoriales, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, favoreciendo la participación y conociendo los temas en profundidad, junto con los medios técnicos. Los dos aspectos a mejorar serían la metodología y la eficacia, es decir, que la documentación y materiales no han sido todo lo claro y comprensibles y el nivel de profundidad de los temas no ha sido adecuado y, la eficacia del plan de formación, no valorando muy positivamente si la formación va a permitir que desarrollen mejor su actividad dentro de la organización.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 9 sobre 10, encontrándose ésta en el tercer puesto de la gráfica, por la cola.

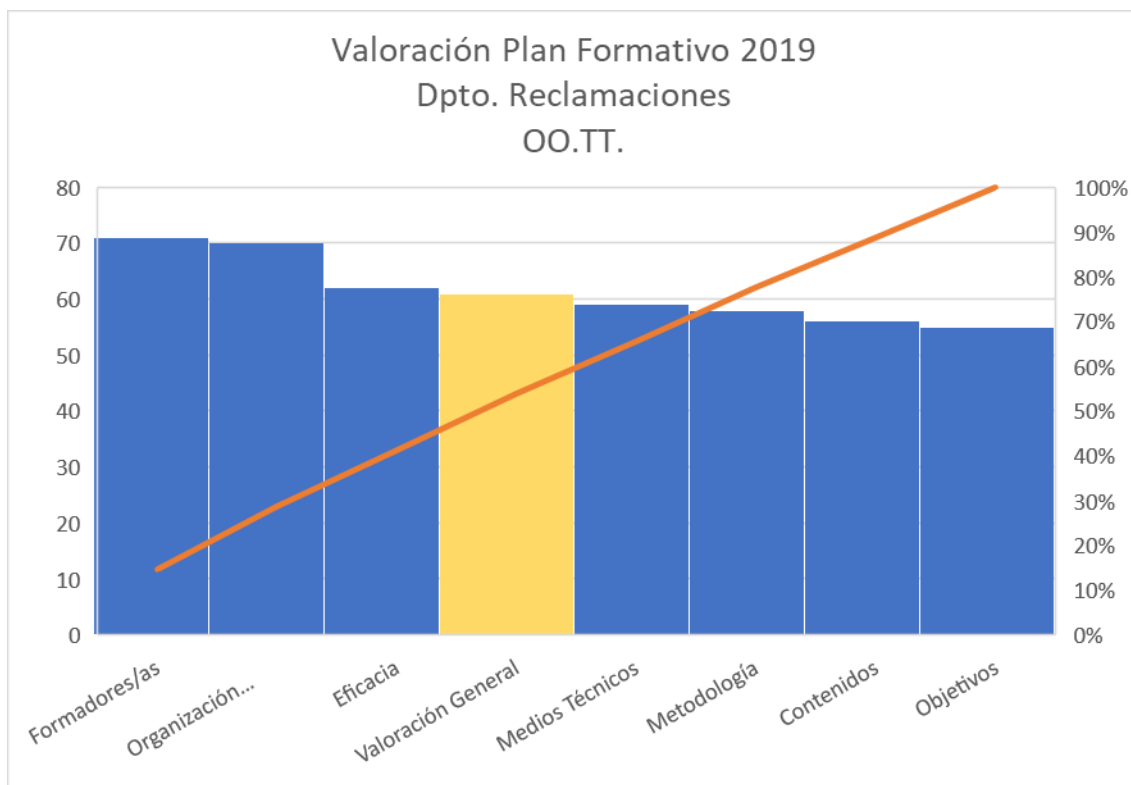
Gráfica n°3



En la gráfica n° 3, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Servicios de Atención al Socio de las Organizaciones Territoriales, podemos observar cómo son la organización e impartición de las acciones formativas, valorando que éstas han estado bien organizadas (información previa, convocatoria de los participantes...), junto con los/as formadores/as, los aspectos más valorados, favoreciendo la participación y conociendo los temas en profundidad. Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos, no siendo adecuados para el desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización y, los medios técnicos.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 9 sobre 10, encontrándose ésta en el tercer puesto.

Gráfica nº4



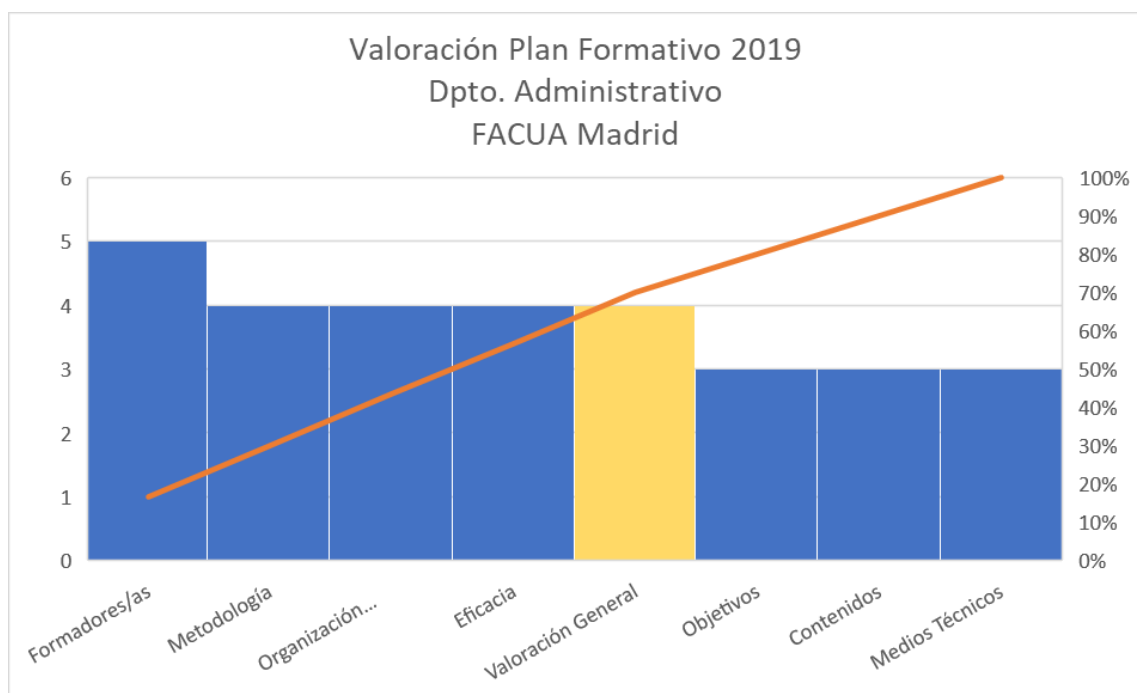
En la gráfica nº 4, que recoge la valoración de las personas que forman parte de los departamentos de reclamaciones de las Organizaciones Territoriales, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto que más han valorado del plan de formación, en cuanto que han expuesto con claridad, conociendo los temas en profundidad, junto con la organización e impartición de las acciones formativas, valorando que éstas han estado bien organizadas (información previa, convocatoria de los participantes...). Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos y los objetivos del plan, es decir, que tanto los contenidos, como los objetivos planteados a principios de año, no han cumplido, en gran medida, las expectativas de los miembros de este departamento, por lo que para la Escuela de Formación significa una mala valoración, puesto que los objetivos planteados en un plan de formación, deben ser el estandarte de la mismo y que no se hayan cumplido, nos hace recapacitar y valorar su efectiva implementación para el próximo ejercicio.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 7 sobre 10, encontrándose la valoración en el cuarto puesto de la gráfica.

FACUA MADRID

En la organización de FACUA Madrid, durante el ejercicio del 2019, se puso en marcha un Plan de Formación específico, que complementaba, en ciertos aspectos organizativos y técnicos, al Plan Formativo general del resto de las organizaciones territoriales de FACUA.

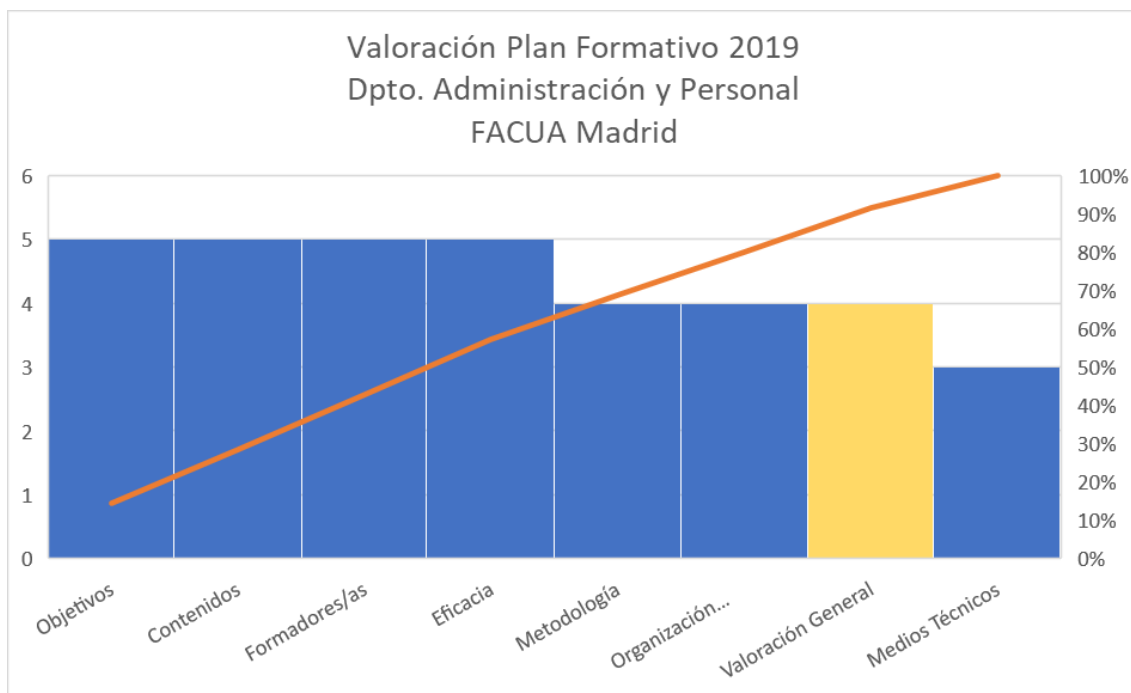
Gráfica nº1



En la gráfica nº 1, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Departamento Administrativo de FACUA Madrid, podemos observar cómo son los formadores/as el aspecto que más han valorado del plan de formación, en cuanto que han expuesto con claridad, conociendo los temas en profundidad y, la metodología el segundo aspecto que más han valorado del plan de formación, en cuanto a la claridad y utilidad de los materiales y al nivel de profundidad de los temas tratados. Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos, no siendo adecuados para el desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización y, los medios técnicos

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 7 sobre 10, aunque esta valoración la encontramos en la segunda mitad de la tabla, por lo que el resultado no es tan adecuado como nos gustaría desde la Escuela de Formación.

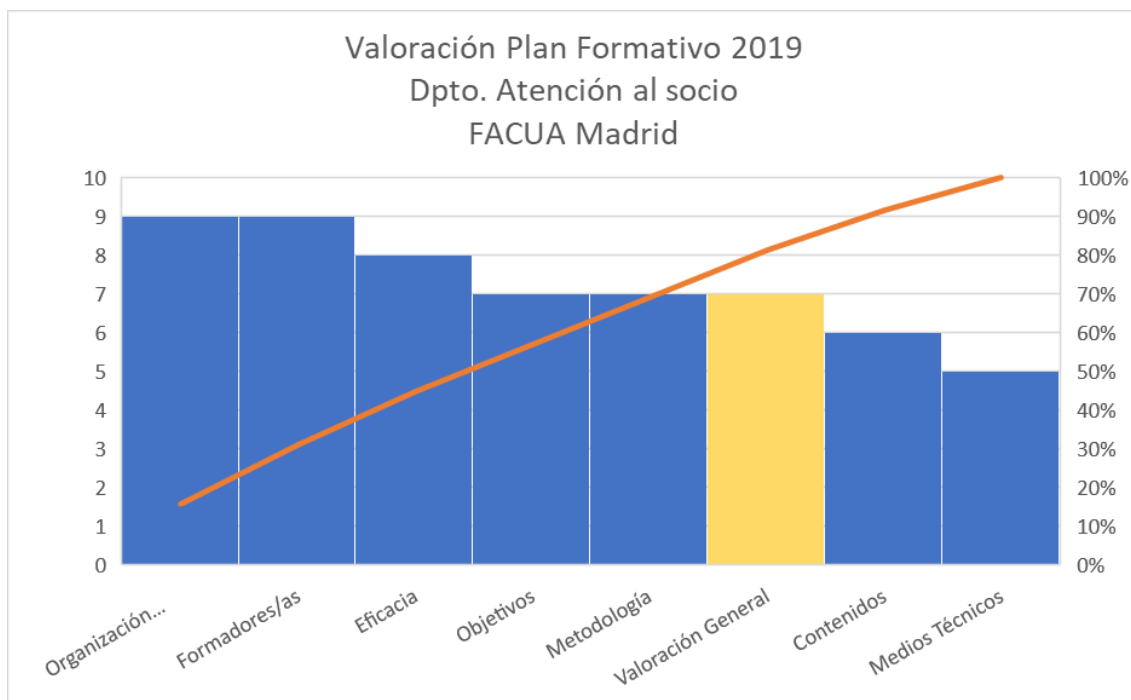
Gráfica nº2



En la gráfica nº 2, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Departamento de Administración y Personal FACUA Madrid, podemos observar cómo son los objetivos y los contenidos, los dos aspectos mejor valorados, de forma que las expectativas que tenían en relación a los objetivos planteados en el plan de formación 2019, se han cumplido, encontrando que los contenidos han sido adecuados para el desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización. Los dos aspectos a mejorar serían la organización e impartición de las acciones formativas, valorando que éstas no han estado bien organizadas (información previa, convocatoria de los participantes...) y, los medios técnicos.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 7 sobre 10, siendo una de las más bajas, encontrando en la gráfica casi en el último puesto de valoración.

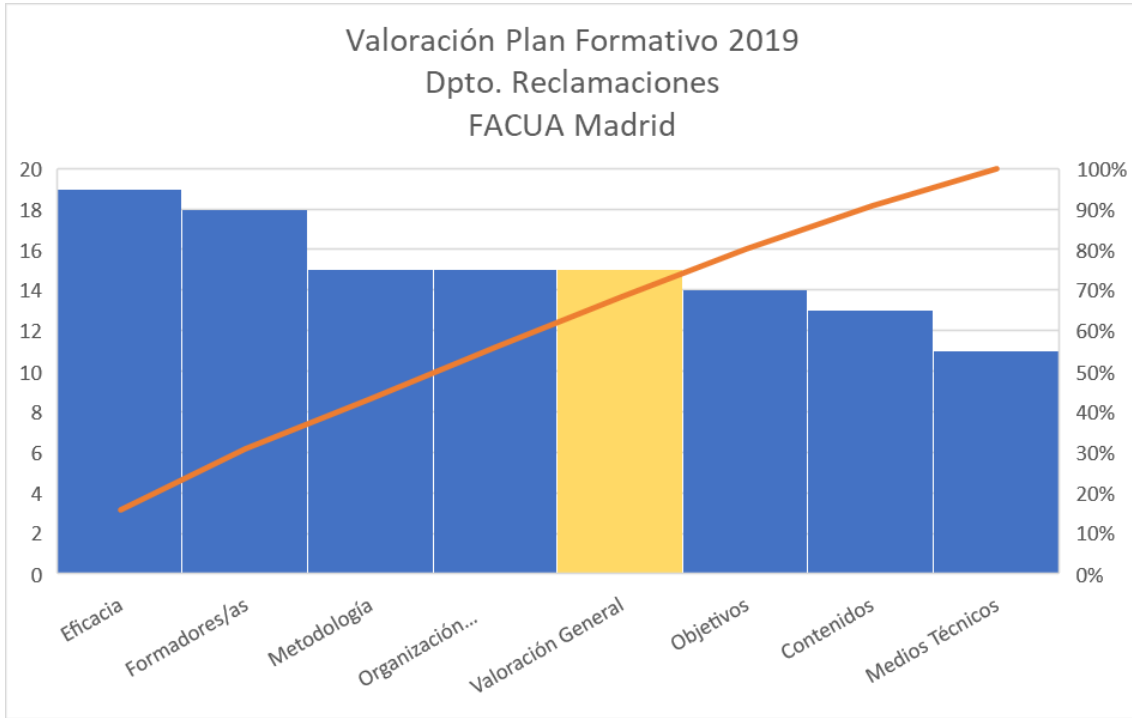
Gráfica nº3



En la gráfica nº 3, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Servicios de Atención al Socio de FACUA Madrid, podemos observar cómo son la organización e impartición de las acciones formativas, valorando que éstas han estado bien organizadas (información previa, convocatoria de los participantes...), junto con los/as formadores/as, los aspectos más valorados, favoreciendo la participación y conociendo los temas en profundidad, junto con los medios técnicos. Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos, no siendo adecuados para el desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización y, los medios técnicos.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 7 sobre 10, encontrándose ésta en el tercer puesto, por la cola, de forma que no es muy positiva la valoración.

Gráfica nº4

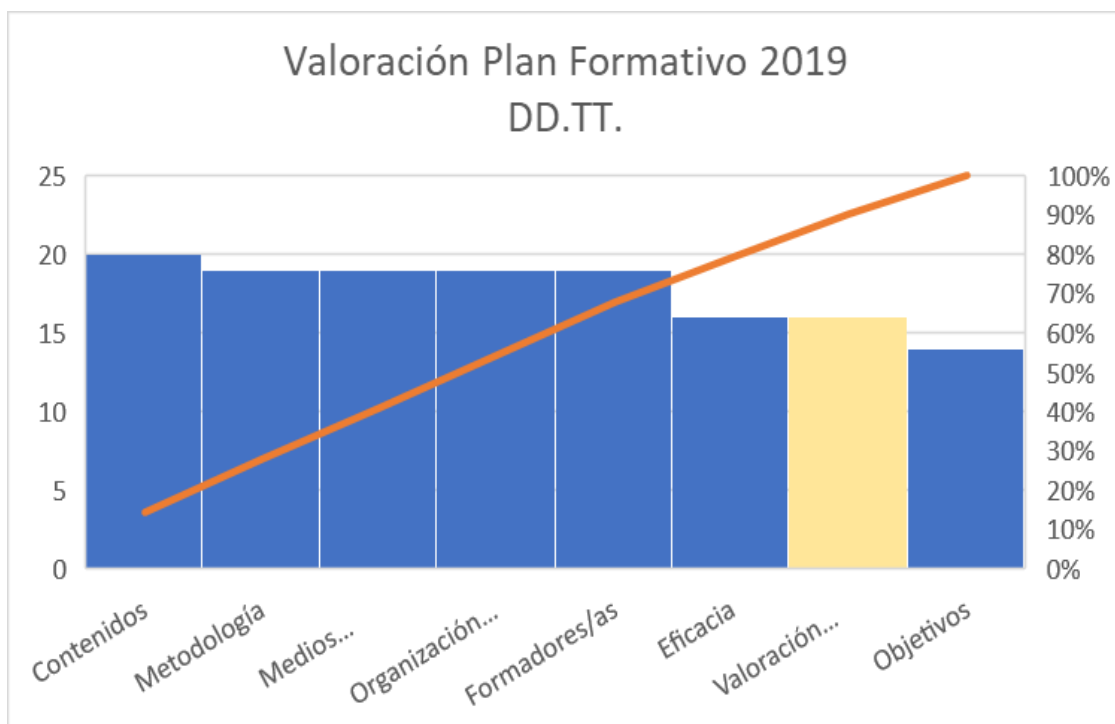


En la gráfica nº 4, que recoge la valoración de las personas que forman parte del Departamento de Reclamaciones de FACUA Madrid, podemos observar cómo son los/as formadores/as, el aspecto más valorados, ya que han favorecido la participación y conociendo los temas en profundidad, junto con la eficacia, la valorando muy positivamente que la formación va a permitir que desarrollen mejor su actividad dentro de la organización. Los dos aspectos a mejorar serían los contenidos, no siendo adecuados para el desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización y, los medios técnicos.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 7 sobre 10, encontrándose ésta en puntos intermedios de la valoración.

DELEGACIONES TERRITORIALES

Gráfica nº1



(Excepto las Delegaciones de Canarias y La Rioja)

En la gráfica nº 1, que recoge la valoración de las personas que forman parte de las diferentes Delegaciones Territoriales de FACUA, podemos observar cómo son los contenidos y la metodología, los aspectos más valorados por los delegados y subdelegados de nuestras delegaciones territoriales. En cuanto a los contenidos valoran que han sido adecuados para el desempeño de sus funciones en el marco de los principios y fines de la organización y, en cuanto a la metodología utilizada, valoran que la documentación y los materiales han sido claros, comprensibles y de utilidad y el nivel de profundidad de los temas. Los dos aspectos a mejorar serían la eficacia, ya que dudan si la formación les va a permitir desarrollar mejor su actividad dentro de la organización y, los objetivos, no habiendo cumplido éstos sus expectativas formativas.

En cuanto a la valoración general del plan de formación para los miembros del departamento, es de 6 sobre 10, siendo una de las valoraciones más bajas, encontrándose a la cola de la gráfica.

CONCLUSIONES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN CONSUMERISTA A LAS VALORACIONES DEL PLAN DE FORMACIÓN 2019

Quizás como primera conclusión, podríamos decir que hay dos aspectos que son muy valorados por los asistentes, de manera más generalizada, pertenezcan al departamento que pertenezcan y con independencia de la organización de la que formen parte. Estos dos aspectos son:

- Los/as formadores/as: los asistentes afirman que éstos conocen en profundidad los temas que han desarrollado y que han expuesto con claridad los conceptos e ideas fundamentales, favoreciendo la participación. Esto nos lleva a la conclusión de la calidad técnica de nuestros cuadros técnicos, valorando el trabajo que nuestros ponentes realizan a lo largo del año, para la realización de las sesiones formativas. Seguiremos mejorando la calidad de nuestros formadores y formadoras a lo largo del año 2020.
- La organización e impartición de las sesiones formativas: los asistentes valoran que las sesiones formativas han estado bien organizadas, con información previa, en forma de dossiers formativos sobre los temas a tratar. Este trabajo, realizado directamente por las personas que forman parte de la Escuela de Formación Consumerista, se realiza atendiendo siempre a dar el máximo apoyo a los/as formadores/as y a las personas que asisten a cada una de las sesiones formativas, para que éstas sean lo más enriquecedoras y eficientes, posibles.

En cuanto a los dos aspectos que, también con carácter más generalizado, los asistentes, han valorado más negativamente, han sido:

- Los objetivos: los objetivos planteados por la Escuela de Formación, durante el ejercicio 2019, no han sido satisfechos por un número importante de asistentes a las sesiones formativas, por lo que nos plantean dos escenarios, o bien que los objetivos planteados al principio del año no fueran acordes con la realidad de las organizaciones FACUA, o que la formación realizada a lo largo del año, no estuviera ligada lo suficiente a los objetivos que se plantearon a comienzo del año 2019.
- La eficacia: una gran parte de los asistentes a las sesiones formativas durante el año 2019, consideran que la formación recibida no va a permitir, en gran medida, que desarrollen mejor su trabajo, dentro de la organización. Volvemos a hacer una doble lectura de este dato, o bien no supimos volcar fielmente las necesidades formativas que desde las organizaciones territoriales FACUA nos dijeron al finalizar el año 2018, o bien, no hemos sabido planificar la formación de una manera más práctica, enfocada a la realidad diaria de cada organización.

En cuanto a la Valoración General del Plan de Formación 2019, sí podemos estar satisfechos, desde la Escuela, ya que ésta, de manera mayoritaria, es una valoración positiva y alta.

Para finalizar y tras analizar detenidamente los datos del cuestionario de valoración del plan formativo 2019, la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, realizará un Plan Formativo para el año 2020, por departamentos y organizaciones/delegaciones territoriales, atendiendo a la realidad y diversidad de cada uno de ellos, prestando especial interés a los objetivos que se plantearan para el año 2020, así como a la eficacia de las sesiones formativas para los diferentes cuadros técnicos y directivos de las diferentes organizaciones territoriales FACUA.